

المؤسسة  
الاستهلاكية المدنية  
التقرير السنوي  
**2016**





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

“ من اقوال جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم ”

## كلمة مدير عام المؤسسة الاستهلاكية المدنية

يسعدني أن أقدم التقرير السنوي للمؤسسة الاستهلاكية المدنية لعام 2016 الذي يحوي بطياته ابرز نتائج أعمالها خلال تلك السنة التي شهدت العديد من الانجازات والمستجدات في مجال تحسين الخدمات المقدمة للمنتفعين من خدمات المؤسسة وفقاً لأفضل الممارسات المعاصرة ويأتي السير قدماً في الربط الآلي لأسواق المؤسسة الآلي مع الادارة العامة وحوسبة عمليات البيع في صدارة الانجازات والتطورات التي شهدتها المؤسسة المدنية خلال العام الفائت ، حيث استمرت الإدارة في استكمال عمليات الربط والحوسبة، إضافة إلى تفعيل الخازن الآلي في الأسواق من أجل زيادة فعالية عمليات اتخاذ القرار ودقته.

تابعت المؤسسة تحديث أسواقها وتزويدها بالأجهزة والآلات لتحسين الخدمات المقدمة إلى المنتفعين من أجل زيادة ثقتهم بالمؤسسة والحفاظ على استمرار ارتيادهم للأسواق اضافة الى ما قمنا به انطلاقاً من سعينا الدائم نحو خلق وتنمية ثقافة التميز في مؤسستنا وتكريسها على مستوى المديریات والأسواق ببناء خطة إستراتيجية للأعوام 2014-2016 بجهود كوادر المؤسسة وبمشاركته واسعة من مختلف المستويات الإدارية ومشاركة الشركاء المعنويون بعمل المؤسسة

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

والله ولي التوفيق

المدير العام  
سلمان محمد القضاء

## نبذة تاريخية عن المؤسسة

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

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

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

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

في عام 1977 كان عدد أسواق المؤسسة سوقيين فقط وبدأت هذه الأسواق بالتزايد بمرور الزمن حيث تم افتتاح أسواق أخرى توزعت على أرجاء المملكة حتى بلغت ( 68 ) سوقاً في عام 2016 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 (1444) موظف في عام 2016 وقد اعتمدت المؤسسة عدة برامج تطويرية لتهيئة كوادرها القادرة على استيعاب طرق العمل من خلال تطبيق برامج ودورات تدريبية وتأهيلية شاملة للنهوض بمستوى عمل المؤسسة بما يتلائم وحجم فعالياته التجارية، وعلى هذا الأساس تطورت المشتريات وتزايدت.

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

ان كافة البضائع والسلع المعروضة في أسواق المؤسسة هي ذات جودة ومواصفات منافسة للبضائع التي تناظرها في السوق المحلي حيث أن كل معروض فيها لا يتم اعتماده إلا بعد اجتيازه سلسلة إجراءات واشتراطات صحية وقياسية وحسية للتأكد من صلاحيته وأفضليته، ساهمت كل هذه الإجراءات مجتمعة في تسجيل زيادة كبيرة لمبيعات المؤسسة، ففي الوقت الذي كانت فيه المبيعات عام 1977 قد بلغت "693" ألف دينار نجدها قد بلغت عام 2016 حوالي (77.22) مليون ديناراً.

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

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

لقد سعت المؤسسة منذ تأسيسها لتحقيق عدة أهداف في آن واحد 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 لتكون ذراعاً للحكومة لتحقيق الامن الغذائي.

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

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

## المهام والواجبات

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

## الرؤية

تتطلع المؤسسة الى " الوصول إلى تقديم ارفع الخدمات المتميزة إلى كافة متلقي الخدمة "

## الرسالة

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 .

## 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. العمل بروح الفريق الواحد .
7. تبادل المعرفة .
8. مكافأة وتعزيز الإبداع.

## المبادرات الملكية

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

## الأهداف الإستراتيجية وارتباطها بالأهداف الوطنية

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

أولاً :- محور الاسواق .

ثانياً :- محور تحسين مستوى الخدمات .

ثالثاً :- محور البنية التحتية .

رابعاً :- محور الموارد البشرية.

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

## الأهداف الإستراتيجية

- تأمين السلع الاستهلاكية و المواد الغذائية التي تلبي احتياجات متلقي الخدمة (الفئة المستهدفة) من حيث الجودة والسعر المناسب.

- تطوير وتعزيز الاداء المؤسسي

## الأهداف التنظيمية

- متابعة الإجراءات والقضايا القانونية مع الجهات المعنية.

- رفع كفاءة الاستخدام الأمثل للموارد المالية

- متابعة التدقيق والتفتيش على جميع أنشطة وبرامج ومشاريع المؤسسة .

- إدارة الخطة الإستراتيجية للأعوام 2014-2016.

- رفع كفاءة إدارة مخزون البضائع المشتراة والموردة إلى المستودعات.

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة .

- متابعة تحسين جودة البضائع الموردة إلى الأسواق والمستودعات.

- رفع كفاءة الاستخدام الأمثل للموارد البشرية .

- توفير جميع أنواع السلع المتعاقد عليها.

طرح عطاءات جميع البضائع المقررة من لجنة المخزون.

## المعنيون / أصحاب العلاقة Stakeholders

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

المواطنين (مستفيدين أو منتفعين).

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

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

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

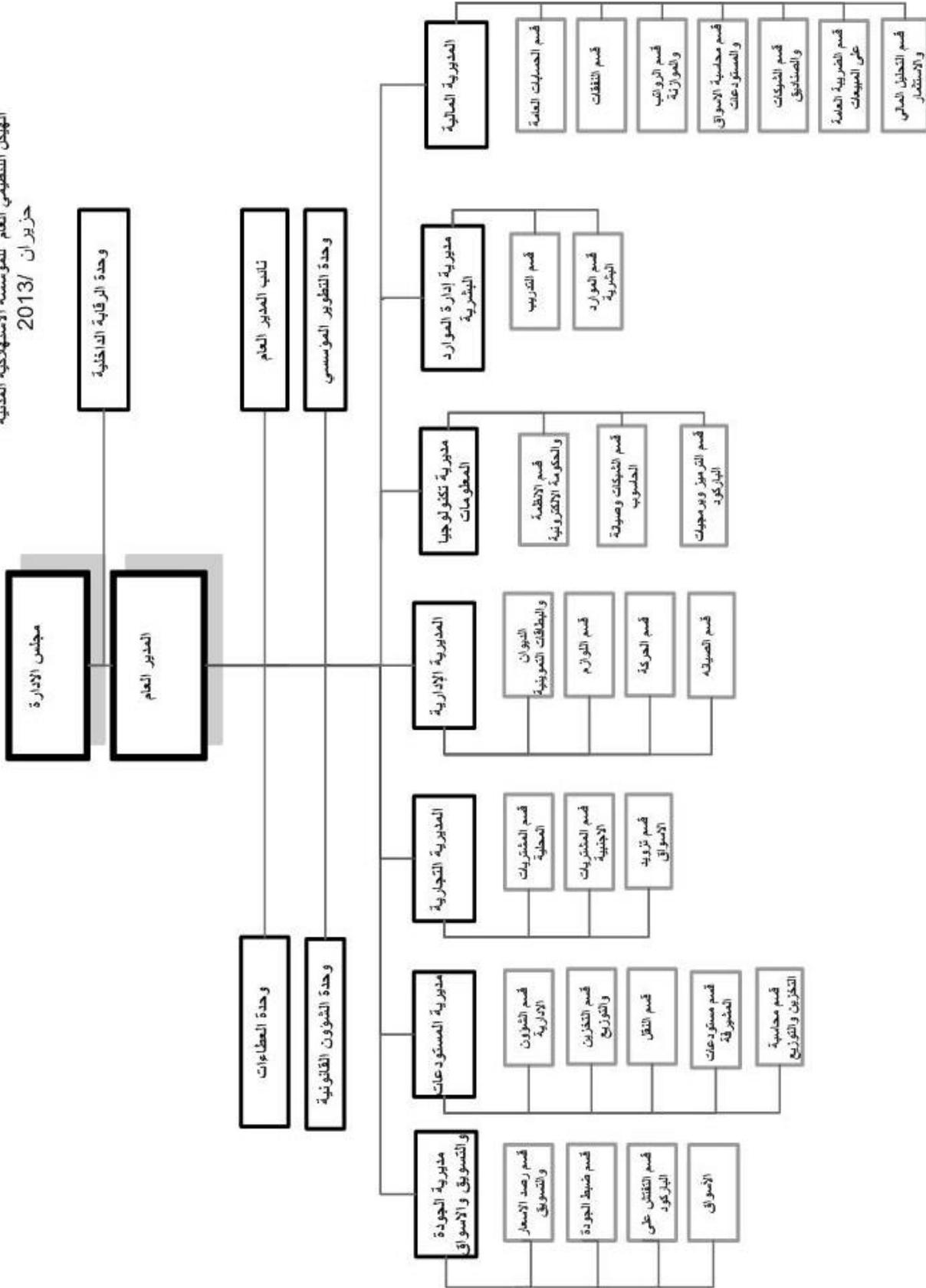
- الشركاء: هم الأفراد و الجماعات ذات الاهتمام / المصلحة والمؤثرون والمتأثرون بقرارات المؤسسة وأهدافها وخططها وسياستها، وتأخذ هذه العلاقة أشكالاً مختلفة كأن تكون علاقة رقابية ( وزارة الزراعة وأمانة عمان الكبرى و مؤسسة الغذاء والدواء ومؤسسة المواصفات والمقاييس ) أو تشاركيه ( غرف الصناعة والتجارة والمؤسسة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

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

**الهيكل التنظيمي والكادر الوظيفي :-** يرأس المؤسسة مدير عام يرتبط مع وزير الصناعة والتجارة بصفته رئيس مجلس الإدارة ويساعده في عمله نائب مدير عام إضافة إلى (9) مديريات وهي (وحدة الرقابة الداخلية، المالية، مديرية إدارة الموارد البشرية، الإدارية ، تكنولوجيا المعلومات، التجارية ، المستودعات ، الجودة والتسويق والأسواق ، وحدة التطوير المؤسسي) بالإضافة إلى 70 سوقاً تنتشر في محافظات وألوية المملكة المختلفة موزعه كما يلي :-

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

توزيع اسواق المؤسسة حسب المحافظات



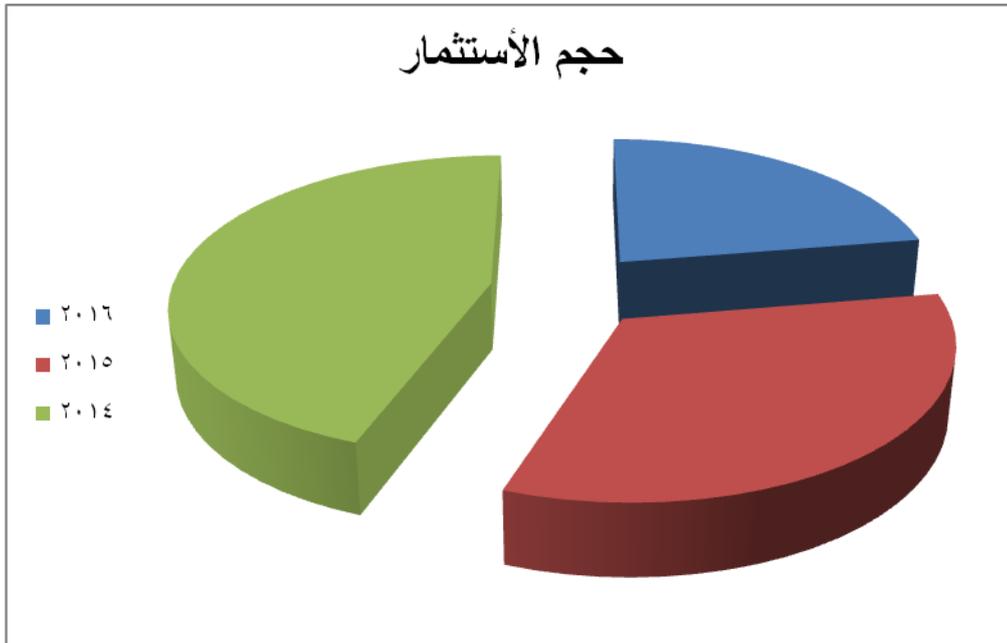
## الانجازات التي حققتها المؤسسة من خلال مديرياتها في عام 2016 المديرية المالية :

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

### أهم الانجازات ومؤشر الأداء :

#### ❖ حجم الاستثمار في اللوحات الاعلانية والمساحات المستأجرة عام 2016 مقارنة بعام 2015، 2014

البيان/ السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
حجم الأستثمار	779653	1151150	1551596



❖ نسبة مجمل الربح الى المبيعات في السنة 2016 مقارنة بالنسبة السابقة 2014/2015

البيان / السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
مجمّل الربح الى المبيعات	%9.4	%9	10.3
	7231711	7353539	8317451
	77185444.997	83620287	80517426



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

البيان / السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
الربح التجاري الى الربح العائد من العوائد الاخرى	%58	%37	%75
	/5227635	/5504719	/(3624325)
	3022416	2027283	2720774

❖ نسبة الشطوبات الى البضاعة المشتراه عام 2016 مقارنة بالأعوام 2014/2015

البيان / السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
الشطوبات الى البضاعة المشتراه	0.000024	0.000017	0.000018
	/1610.07	/1304.465	/1309.42
	67129859	76915041	72895731

## المديرية التجارية

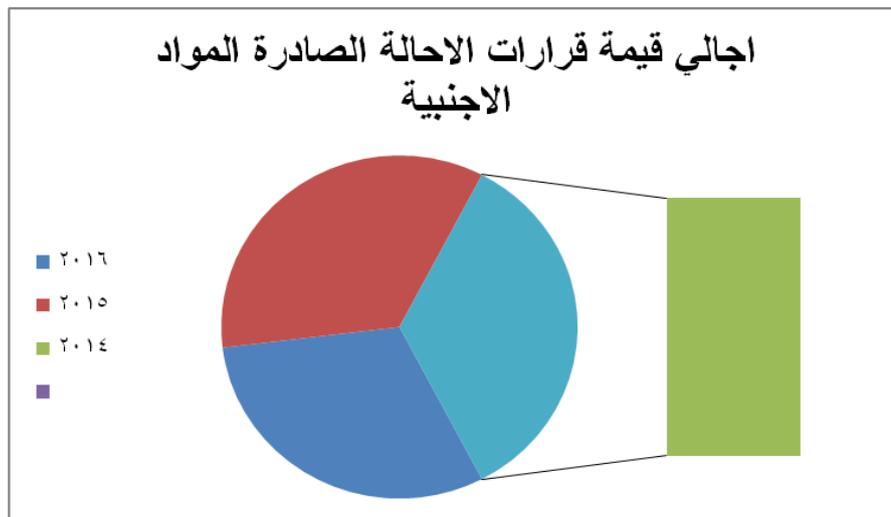
متابعة تنفيذ العقود ( قرارات مجلس الإدارة، قرارات لجنة المشتريات) التي تبرمها المؤسسة سواء كانت عقود مشتريات بضائع غذائية أو مواد أخرى محلية أو أجنبية وعمل العروض الترويجية ومتابعة فتح الاعتمادات المستندية حسب الأصول ومتابعة توريد قرارات الإحالة، من اجل تأمين السلع بأسعار وجودة مناسبة.

أهم الانجازات ومؤشر الأداء:

### ❖ المشتريات

عدد الاتفاقيات	عدد	محلية	اجنبية	عدد	عدد	قيمة قرارات الاحالة	قيمة قرارات الاحالة	اجالي قيمة
				المواد المحلية	المواد الاجنبية	للبضائع المحلية	للبضائع الاجنبية	قرارات الاحالة الصادرة
740	355	270	1420	1805	26348207	42542666	70067266	2016
676	291	270	1089	1066	31348774	46431687	78829206	2015
898	422	349	1501	1005	36634693	41167078	79061307	2014

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



جدول تحليلي لمشتريات المؤسسة الاستهلاكية المدنية من 2014-2016

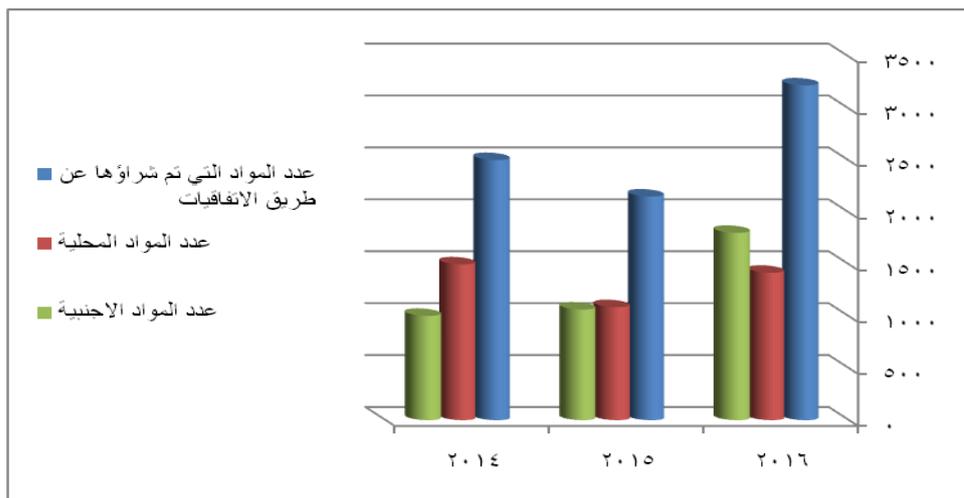
البيانات	عام 2016	عام 2015	عام 2014	الفرق / 2015	النسبة/2015	الفرق/2016	بالنسبة/2016
قيمة قرارات الاحالة الصادرة	70067266	78829206	79061307	-232101	-%0.2	-8761940	-%11
بضائع محلية	26348207	31348774	36634693	-5285919	-%14	-5000567	-%15
بضائع اجنبية	42542666	46431687	41167078	5264609	%12	-3889021	%8
نسبة المشتريات المحلية	%38	%40	%47	-7	-%14	-2	-%5
عدد المواد التي تم شراؤها /اتفاقيات	3225	2155	2506	-351	-%14	1070	%49
محلي	1420	1089	1501	-412	-%27	331	%30
أجنبية	1805	1066	1005	61	%6	739	%69
عدد الاتفاقيات التي تم ابرامها	740	676	898	-222	-%24	64	%9
محلية	355	291	422	-131	-%31	64	%21
أجنبية	270	270	349	-79	-%22	-	-
عدد قرارات الاحالة الصادرة	3122	3140	3127	13	%0.4	-18	%0.5
محلي	1758	1903	1921	-%18	-%0.9	-145	%7
أجنبي	1250	1121	1080	41	%3	129	%11

❖ قيمة قرارات الاحالة الصادرة بالدينار

معدل النمو	الفرق	عام 2016	عام 2015	المجموعة السلعية
-19%	-201242	816135	1017377	الزيوت والسمنة
-65%	-1683093	906098	2589191	الشاي والقهوة والكاكاو
-13%	-1089635	6850963	7940598	الحليب والألبان ومشتقاته
-49%	-4879744	493700	981644	الحلاوة والطحينة
-4%	-273187	5355070	5628257	الشوربات والمعرونة والشيبس
-4%	-405808	9167895	9573703	الحبوب والبقوليات ومستخرجاتها
166%	233175	1633692	1400517	البسكويت و الويفرز
-15%	-710223	3791639	4501862	الحلويات والساكر ومستلزماتها
36%	2301802	8574772	6272970	الشراب والعصائر والمياه المعدنية
31%	146118	607435	461317	المعجنات والمخللات والزيتون
25%	2296348	11279804.29	8983456	اللحوم والأسماك
96%	178982	363852	184870	المربيات والعسل
17%	701454	4680806	3979352	رب البندورة والكاثشب والمايونيز
-11%	-230558	1844726	2075284	البهارات و الأعشاب ومواد العطاره
54%	-42950	35932	78882	غذاء الاطفال ومستلزماته
27%	6943270	32400260	25456990	ادوات التعبئة والتغليف
806%	16928	19028	2100	الجائر والولاعات والكبريت
-10%	-218504	1819648	2038152	الورقيات والمناديل المبللة
-64%	-1066723	581342	1648065	القوط
-3%	-54339	1516721	1571060	الشامبو والبلسم
10%	387819	4060742	3672923	مساحيق ومبيضات الغسيل
23%	653705	3443401	2789696	المطهرات والمنظفات والمبيدات
-9%	-205694	1920357	2126051	الصابون
-14%	-140691	849222	989913	معاجين الحلاقة والأسنان ومستلزماتها
34%	263509	1021149	757640	العطور وأدوات التجميل والاكسسوارات
16%	2169	231097	198928	المستلزمات والأدوات الطبية
-17%	-169386	800757	970143	ادوات التنظيف
50%	22499	67099	44600	الحرمات والبياضات والشراشف
513%	87384	89086	1702	الألبسة الرجالية ومستلزماتها
44%	11000	36000	25000	الجرابات والكولونات
51%	15628	46400	30772	الاحذية
79%	-237513	61694	299207	الادوات المنزلية /الميلامين
-46%	18024	21056	39080	الادوات المنزلية/الزجاج والكريستال
6%	9380	147414	138034	الادوات المنزلية/المعدنية والخشبية
33%	169212	675698	506486	الادوات المنزلية /البلاستيكية
650%	13132	15132	2000	الادوات منزلية/ القماشية
125%	104565	112923	8358	الاجهزة الكهربائية والدقيقة ومستلزماتها
-9%	-154192	18879	173071	الكراسي والطريزات والطاولات
-22%	-3356	11306	14662	اجهزة التدفئة والإنارة ومستلزماتها
-	1200	1200	-	القمصان
7%	7196217	106370130.3	99173913	المجموع

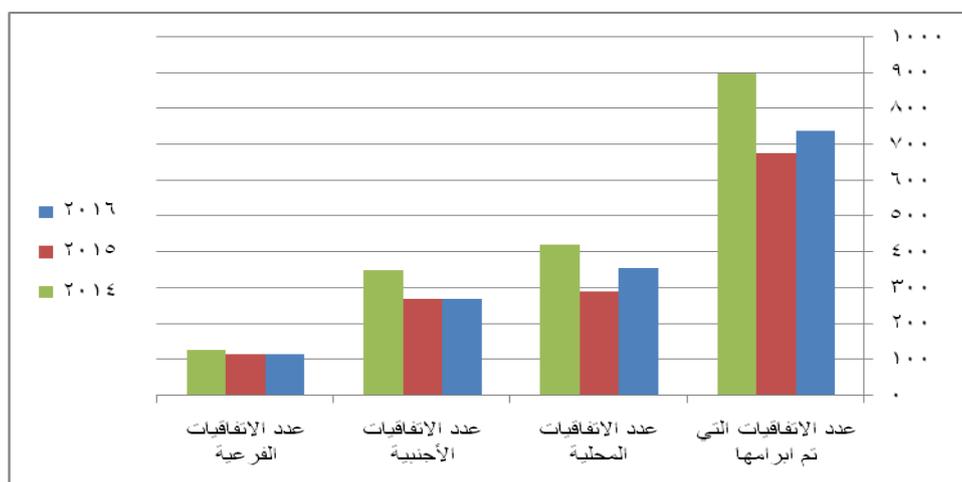
❖ عدد المواد التي تم شراؤها عن طريق الاتفاقيات 2016 مقارنة بالنسبة 2014/2015

البيان/السنة	2014	2015	2016
- عدد المواد التي تم شراؤها عن طريق الاتفاقيات	2506	2155	3225
- عدد المواد المحلية	1501	1089	1420
- عدد المواد الاجنبية	1005	1066	1805



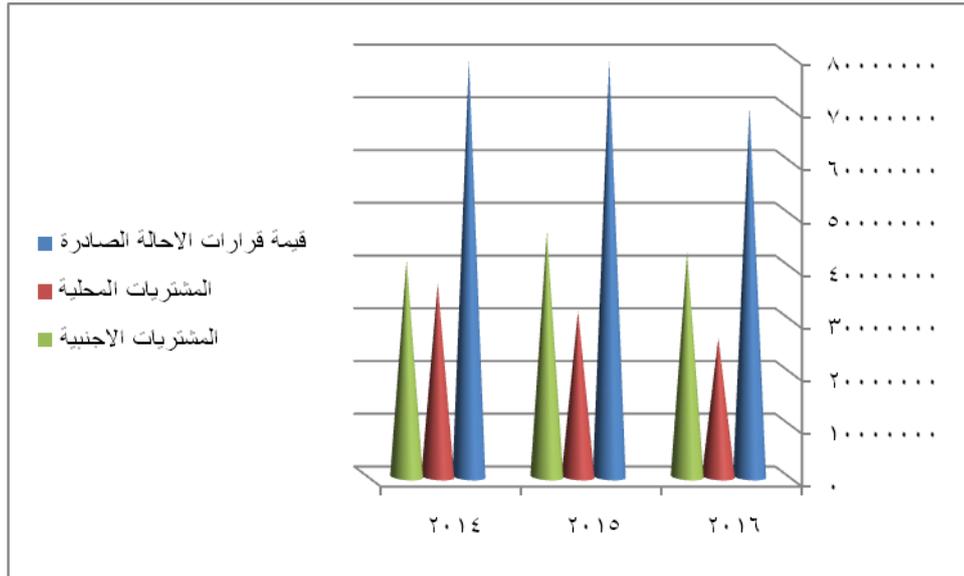
❖ عدد الاتفاقيات المبرمة مع موردين محليين مقارنة مع الاتفاقيات المبرمة مع موردين منشأ اجنبي

البيان /السنة	2014	2015	2016
عدد الاتفاقيات التي تم ابرامها	898	676	740
عدد الاتفاقيات المحلية	422	291	355
عدد الاتفاقيات الاجنبية	349	270	270
عدد الاتفاقيات الفرعية	127	115	115



قيمة عقود الشراء المحلية مقارنة مع عقود الشراء الاجنبية .

البيان / السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
قيمة قرارات الاحالة الصادرة	70067266	78829206	79061307
المشتريات المحلية	26348207	31348774	36634693
المشتريات الاجنبية	42542666	46431687	41167078



ملاحظه

- 1- معظم المواد الاجنبية المشتراة لا يتم انتاجها في الاردن مثل السكر الأرز التونة، السردين، الحليب.
- 2- عدد الشركات التي تعاملت مع المؤسسة عام 2013 ( 300 ) شركة.

## مديرية الجودة والتسويق والأسواق

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

### اسواق المؤسسة الاستهلاكية المدنية

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

### ❖ حجم المبيعات عام 2016 مقارنة بسنوات ( 2015 / 2014 )

البيان/السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
المبيعات	83071418 دينار	88626814 دينار	85318749 دينار

### ❖ نسبة البضائع المرفوضة لمخالفة بنود الاتفاقية والمواصفات عام 2016 مقارنة مع 2014، 2015

البيان/السنة	2016	2015	2014
المواد المخالفة للمواصفات والمقاييس	70	57	103
غير صالحة للاستهلاك البشري	37	17	20

### ❖ جودة المواد والسلع بالمؤسسة

البيان /السنة	2016	2015	2014
المواد الغذائية التي تم فحصها في مختبرات المؤسسة العامة للغذاء والدواء	534	327	473
المواد الغذائية وغير الغذائية التي تم فحصها في مختبرات مؤسسة المواصفات والمقاييس	660	300	393

### ❖ الشكاوي

البيان /السنة	2016	2015	2014
عدد الشكاوي	40	33	24

❖ نسبة انخفاض اسعار المواد في المؤسسة عن مثيلاتها في السوق المحلية بلغت 5.5%

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

## مديرية المستودعات :-

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

### الانجازات ومؤشرات الأداء :

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

البيان/السنة	2016 بالدينار	2015 بالدينار	2014 بالدينار
- البضاعة الموردة الى المستودعات	35391157.220	45202247.481	44912711.390
- البضائع المصروفة الى الاسواق	38127722.828	44599482.813	45355332.185
- رصيد المستودعات نهاية 2014/12/31	7094164.208	9830729.773	9227957.005
- تعبئة المواد السائبة وتغليفها	1784.464	1614.628	1444
- امر حركة لتزويد الاسواق باحتياجاتها من البضائع	6112	7771	8329
- عدد العينات المرسله للفحص	468	245	250

## مديرية تكنولوجيا المعلومات

العمل على أتمتة جميع الأنشطة وتجميع وحفظ المعلومات وإدارتها ضمن قاعدة معلومات موحده وتقديم المعلومات والتقارير الصحيحة في الوقت المناسب لمتخذي القرار في المؤسسة كذلك إدارة المعرفة والحكومة الالكترونية.

### الانجازات ومؤشرات الأداء:

1. متابعة ديمومة عمل نظام الباركود في الأسواق من حيث صيانة النظام ومعلومات المواد 0
2. ادخال نظام الباركود في 10 اسواق ( الكورة ، القصر ، المشاريع ، بني كنانة ، برقش ، بلعما ، منشية بني حسن ، ام القطين ، الاشعري ، الشونة الشمالية ) 0
3. اضافة ادخال نظام الباركود قارئ في 16 سوق ( كفرنجة ، كفراسد ، الشجرة ، السخنة ، الخالدية ، الضليل ، قصرالحلابات ، القويرة ، ذيبان ، قرى النعيمات ، ذات راس ، مؤاب، المزار الجنوبي ، غور الصافي ، الرويشد ، المريغة ) 0
4. متابعة انجاز تقارير ضريبية المبيعات الشهرية لاسواق الباركود باضافة 11 سوق ( الحصن ، الكورة ، القصر ، المشاريع ، بني كنانة ، برقش ، بلعما ، منشية بني حسن ، ام القطين ، الاشعري ، الشونة الشمالية ) 0
5. متابعة تزويد شركة نلسن للدراسات بالمبيعات الشهرية باضافة 11 سوق ( الحصن ، الكورة ، القصر ، المشاريع ، بني كنانة ، برقش ، بلعما ، منشية بني حسن ، ام القطين ، الاشعري ، الشونة الشمالية ) 0
6. اضافة طرق دفع جديدة ( برنامج الاغذية العالمي WFP ، الاونروا ، اقساط المؤسسه ) على نظام الباركود 0
7. متابعة تزويد المركز العالمي للاغذية WFP بالمبيعات الشهرية للسوريين لكافة اسواق الباركود 0
8. نقل المعرفة لضباط الارتباط وحل الاعطال والمشاكل المفاجئة في اسواق الباركود والاجابة على تساؤلات الزملاء وتدريب ضباط الارتباط والخزنة والبائعين للاسواق الجديدة 0
9. متابعة تجهيز حوسبة مواد طلبيات الاسواق 0
10. متابعة حوسبة استعلام لمقارنة اسعار بيع وضربية المواد مع اسعار عين غزال لاسواق الباركود 0
11. تعديل ارقام مستندات الإدخال والصروفات على النظام من رقم (1) من بداية العام لأسواق الباركود 0
12. استبدال نقاط البيع القديمة بنقاط بيع جديدة في اسواق ( سحاب ، مرج الحمام ، السلط ، الرصيفة ، معان ، مأدبا ، عين غزال ) 0
13. استبدال الطابعات الليزرية في اسواق ( البيادر ، عين الباشا ، اريد ، السلط ، الرصيفة ) بطابعات جديدة 0
14. متابعة ربط اجهزة وكاميرات المراقبة لاسواق الباركود مع الادارة العامة باضافة سوقين السلط والشونة الجنوبية 0
15. تأمين اجهزة استلام لاسواق ( السرو ، عين الباشا ، راس العين ، ) بعد ان تم تنزيل البرامج ونظام الباركود وربطها على الدومين 0
16. تأمين شراء لوازم اجهزة طابعات فواتير وادراج نقود وكوابل قارئ يدوي وطابعات لاصق باركود بدل التالف في الاسواق 0
17. اعداد مواصفات فنية لأجهزة الحواسيب وتوابعها 0
18. تجهيز الشبكات في الاسواق الجديدة 0
19. متابعة صيانة الاجهزة والشبكات في الادارة العامة والمستودعات المركزية والاسواق 0

## المديرية الإدارية

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

الانجازات ومؤشرات الأداء :

## قسم الديوان

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

البيان / السنة	2014	2015	2016
الكتب الصادرة	21972	21295	22833
الكتب الواردة	38220	35945	36901

## قسم اللوازم

- شراء فاكسات لأسواق عدد (107) بقيمة 431 دينار.
- تحديث اسواق (مرج الحمام ، عين الباشا، الكورة، الطفيلة، العقبة، عين غزال، الطيبة الجنوبية) .
- شراء اجهزة حاسوب بقيمة (141832) الف دينار.
- تركيب كاميرات مراقبة (1171) اسواق بقيمة (3859) الف دينار .
- شراء خدمات الحراسة (225000) الف دينار.
- شراء اجهزة ومعدات السلامة العامه (30000) الف دينار
- شراء مكيفات هواء بقيمة ( 31931 ) الف دينار.
- شراء عربات تسوق عدد(1623) عربيه.

## مديرية ادارة الموارد البشرية:-

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

الانجازات ومؤشرات الأداء:

### ❖ برنامج التدريب

السنة	عدد المتدربين	عدد المتدربين المخطط له	عدد البرامج المنفذة	عدد البرامج المخطط له	نسبة عدد البرامج المنفذة الى المخطط لها
2016	108	81	28	20	%100
2015	196	134	38	30	%100
2014	140	176	33	41	%80

### ❖ نسبة رضا الموظفين

البيان / السنة	2016	2015	2014
نسبة الرضا الوظيفي	%64	%54.85	%52.99
معدد الدوران الوظيفي	6.2	10.4	11.6

### ❖ اعداد الموظفين

البيان / السنة	2016	2015	2014
عدد الموظفين الاجمالي	1444	1464	1508

وحدة الرقابة الداخلية

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

#### الانجازات ومؤشرات الأداء :

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

أ- حيث بلغ عدد المعاملات المالية المنجزة (35085) خمسة وثلاثين ألف وخمسة وثمانون معاملة.

ب- حقق القسم وفراً بقيمة (70815.713) دينار مائة واثان وثلاثون ألف وسبعمائة وأربعة وتسعون ديناراً و (713) فلساً من خلال اكتشافه لعدد من الأخطاء بلغت (508) خطأً حيث تم تصويبها.

#### ت - قسم الجرد

1- بلغ عدد الاقسام التي تم جردها جرداً فجائياً من قبل قسم الجرد (274) عهدة وجرّد عينات مواد من المستودعات المركزية ( )

مستودعات مما ادى الى انخفاض قيمة العجوزات بنسبة % مقارنة بنفس الفترة من العام الماضي.

2- تم عمل جولات تفتيش على اسواق المؤسسة المختلفة (102) جوله من اجل حرافية ؟، جاهزية الاسواق للبيع.

3- المشاركة في لجان التحقيق وعددها 32 لجنة.

4- تدقيق قيود محاسبة الاسواق والمستودعات.

5- تدقيق كشوفات الجرد السنوي لكافة الاسواق والمستودعات.

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

#### قسم الرقابة الادارية والتجارية.

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

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

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

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

وتوفير المواد والالتزام بالدوام الرسمي كذلك مدى الالتزام بالقوانين والتعليمات وبواقع (99) جولة.

- 2- اخذ عينات من مشتريات المنتفعين وتم القيام بالجرد الفجائي لآلات النقد.
- 3- التفتيش على مواقع الاستثمار الموجودة في الاسواق من حيث النظافة والالتزام بالمساحات المتفق عليها مع ادارة المؤسسة وكذلك الشهادات الصحية للعاملين في الاستثمار (اللحوم و الألبان) وإعلان اسم المستثمر.
- 4- متابعة متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني لنمير الأداء الحكومي والشفافية في الاسواق وكذلك من خلال نموذج متطلبات الجائزة حيث تم متابعة على ارض الواقع وتسجيل الملاحظات للعمل على تلافيها.
- 5- الافراج عن كفالات حسن التنفيذ بواقع (581) كفالة .
- 6- تدقيق الاتفاقيات الجديدة للشركات بواقع (514) اتفاقية وقبل توقيعها من عطوفة المدير العام.
- 7- ابراء ذمة الموظفين الذين انهوا خدماتهم من العمل لدى المؤسسة لعدة اسباب منها الضمان المبكر والتقاعد والوفاء وبواقع (75) موظف.
- 8- اتلاف ملفات ادارية وتجارية قديمة في الاسواق والإدارة وبواقع (17) اتلافات.
- 9- جرد الاصول الثابتة لدى الادارة والأسواق والمستودعات في نهاية عام 2016 لإعداد الميزانية .
- 10- التدقيق على اعمال الاقسام في مديريات الادارة العامة والمستودعات:
  - اعمال خازن العينات .
  - اعمال قسم العطاءات .
  - اعمال قسم الحركة بالمستودعات.
  - اعمال الديوان بالإدارة العامة.
  - اعمال مراقب الدوام .
  - اعمال قسم تزويد الاسواق.
  - اعمال لجنة الاستلام في المستودعات المركزية.
  - اعمال الدائرة التجارية 0(قسم المشتريات المحلية / قسم المشتريات الاجنبية / قسم تزويد الاسواق)
  - التدقيق على لجنة الاستلام والأسواق.
  - شؤون الموظفين /ملفات المعنيين الجدد.
- 11- المشاركة بلجان التحقيق بواقع 25 لجنة.
- 12- التفتيش على الحراس.
- 13- جرد عينات من الاصول الثابتة لدى اسواق.

وحدة التطوير المؤسسي

إدارة الخطة الإستراتيجية للمؤسسة من حيث اعدادها ومتابعة تقييمها وكذلك متابعة تطبيق نظام إدارة الجودة حسب مواصفة الايزو 9001 لعام 2008 بالمؤسسة ورفع كفاءة وفعالية الأداء المؤسسي.

### الانجازات ومؤشرات الأداء :

- 1- متابعة الخطة الاستراتيجية لعام 2014-2016
- 2- متابعة وتقييم على خطط المديريات والخطة الاستراتيجية للمؤسسة .
- 3- متابعة تنفيذ الخطط التنفيذية والتمويه مع وزارة التخطيط .
- 4- اعداد خطة توفير متطلبات نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم 156 لسنة 2016
- 5- مراجعة دليل الخدمات
- 6- مراجعة الادلة التنظيمية للمديريات
- 7- توفير متطلبات المسح السنوي لوزارة تطوير القطاع العام /تقديم الخدمات الحكومية
- 8- اعداد الخطة الاستراتيجية لعام 2017-2019
- 9- متابعة تنفيذ قرارات لجنة التخطيط
- 10- التنسيق مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز في انجاز متطلبات جائزة الملك عبدالله الثاني وذلك كما يلي :-
  - ✓ المشاركة في اجتماعات ومحاضرات الجائزة .
  - ✓ اصدار كتيب بعمليات المؤسسة الرئيسية والمساندة.
  - ✓ عقد ورشات جماعة التركيز في الاسواق.