

تقرير المقارنات المرجعية لنتائج اداء المديرية العامة للدفاع المدني

تطبيقاً لمنهجية المقارنات المرجعية والمعتمدة في المديرية العامة للدفاع المدني والتي من اجراءاتها تحديد المؤسسات ذات الاداء المتميز سواء (في الممارسات او النتائج المحققة) من خلال البحث في العديد من المصادر والتي من أهمها :

1. التقارير السنوية والاحصائية للمؤسسات.
 2. المواقع الالكترونية .
 3. المجلات والاصدارات للمؤسسات .
 4. الزيارات واللقاءات المحلية والاقليمية والدولية .
 5. دراسات خارجية وداخلية فيما يتعلق باجراء المقارنات المرجعية.
 6. بالاضافة الى الاطلاع على مؤشرات التنافسية الدولية وعددها (12) مؤشر رئيسي و اصدارات البنك الدولي للتقارير.
- يهدف بناء مخزون معرفي متعلق بمستويات الاداء للمؤسسات المراد اجراء مقارنات معها
وضمن مجالات مشابهة لعمل الدفاع المدني.

حيث تم الرجوع الى العديد من المصادر اعلاه وتم توظيفها في عملية اجراء المقارنات مثل:

1. التقرير الاحصائي للمنظمة الدولية لخدمات الاطفاء والانقاذ (CTIF) ومقرها باريس للفترة (2011-2015) مع العلم بانة سيتم اصدار التقرير الاحصائي يتضمن العام 2016 بتاريخ 2018/3/1.
2. الرجوع لمواصفات عالمية ومن أهمها مواصفة (NFPA 1710) و (NFPA1722) والمتعلقة بالوقاية من الحريق.
3. التقرير السنوي (2014) و(2015) الادارة العامة للدفاع المدني - دبي.
4. التقرير السنوي لادارة الاطفاء بمدينة فيتفيل - الامريكية .
5. التقرير السنوي لعام 2015 لمدينة تورنتو - كندا لخدمات الحريق.
6. تقارير متعلقة بتقارير الاداء للاستجابة للطوارئ لمدينة ترسي - كاليفورنيا - الولايات المتحدة الامريكية.
7. تقرير المقارنات المرجعية لعام 2017 لرضا المرضى عن خدمات الاسعاف في بريطانيا والمعد من قبل (Feedback Innovation).
8. تقرير قياس الاداء لعام 2015- ل (MBN) كندا. تشمل معدلات الاستجابة للمدن والقرى ومعدلات الاصابات والوفيات لكل (100000) نسمة وتكلفة الية عمل الاطفاء في الساعة.

9. تقارير المقارنات المرجعية لعام 2012 لخدمات طوارئ الحريق – لمناطق داخل ولاية أوهايو الأمريكية.

10. تقرير خدمات الحريق – مبادرة المقارنات لبلدية البيرتا – كندا.

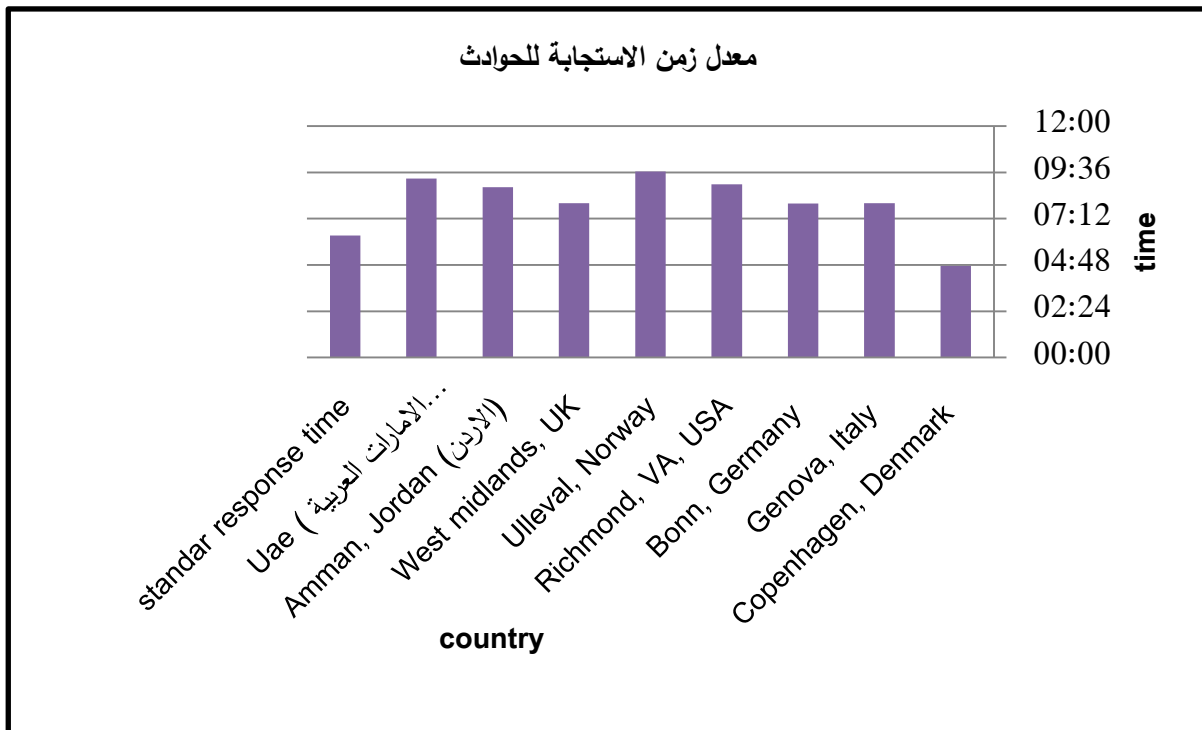
وبعد الاطلاع على بعض من هذه التقارير تبين ما يلي:

1. مقارنة معدلات زمن الاستجابة للطوارئ (Response time):

تسعى المديرية العامة للدفاع المدني الى تحقيق معدلات زمن استجابة للحوادث الى معدلات زمن الاستجابة العالمية وعلية فان معدل زمن الاستجابة للحوادث العالمي هو (6) دقائق و(20) ثانية وفقاً لمواصفة (NFPA 1710) الجمعية الوطنية الامريكية للوقاية من الحريق وأفضل معدل عالمي تم الوصول اليه هو (4.45) دقيقة لدى دولة الدنمارك يليها دولة المانيا بمعدل زمن استجابة (7.6) دقيقة والجدول أدناه يبين بعض معدلات زمن الاستجابة للطوارئ في بعض دول العالم

Life Threatening Emergency Response Time Standards

	country	Mints/ seconds
المراجع: European Emergency Data (EED) Project Benchmarking EMS in Europe	Copenhagen, Denmark	4:45
	Genova, Italy	8:00
	Bonn, Germany	7:59
	Richmond, VA, USA	8:59
	Ulleval, Norway	9:39
	West midlands, UK	8:00
المقارنة لزمن الاستجابة للواري في اوروبا	Amman, Jordan (الأردن)	8:50
التحليل الاحصائي لبيانات زمن الاستجابة لإدارة العمليات تقارير اخبارية على شبكة الانترنت	Uae (الامارات العربية المتحدة)	9:17



ويتم تجزئة معدل زمن الاستجابة الى ثلاث مراحل رئيسية على النحو التالي:

1. زمن تلقي البلاغ (زمن الاتصال من المخبر في الطوارئ 911) علماً بان ال (Benchmark) محدد لهذه الفترة هو (1) دقيقة.
2. زمن ارسال البلاغ وجاهزية فريق الطوارئ (زمن الابلاغ من الطوارئ 911 الى مركز الاختصاص) علماً بان ال (Benchmark) المحدد لهذه الفترة هو (1:20) دقيقة .
3. زمن الرحلة وهو زمن حركة مركز الاختصاص الى موقع الحادث علماً بان ال (Benchmark) المحدد لهذه الفترة هو (4:00) دقيقة.
المواصفة الدولية (NFPA 1710):

(NFPA 1710)

3.3.37 Time.

3.3.37.1 Alarm Time. The point of receipt of the emergency alarm at the public safety Answering point to the point where sufficient information is known to the dispatcher to Deploy applicable units to the emergency.

3.3.37.2 Call Processing Time. See 3.3.37.3, Dispatch Time. Copyright NFPA

3.3.37.3* Dispatch Time. The point of receipt of the emergency alarm at the public safety answering point to the point where sufficient information is known to the dispatcher and applicable units are notified of the emergency.

3.3.37.4 Response Time. The travel time that begins when units are en route to the emergency incident and ends when units arrive at the scene.

3.3.37.5 Turnout Time. The time beginning when units acknowledge notification of the emergency to the beginning point of response time

. **4.1.2.1** The fire department shall establish the following time objectives:

- (1) One minute (60 seconds) for turnout time
- (2)* Four minutes (240 seconds) or less for the arrival of the first arriving engine company at a fire suppression incident and/or 8 minutes (480 seconds) or less for the deployment of a full first alarm assignment at a fire suppression incident
- (3) Four minutes (240 seconds) or less for the arrival of a unit with first responder or higher level capability at an emergency medical incident
- (4) Eight minutes (480 seconds) or less for the arrival of an advanced life support unit at an emergency medical incident, where this service is provided by the fire department.

For example:

Operational Performance Turnout Time, Travel Time, and Total Response Time are key performance indicators for the Operations Division. Response time targets are contained in the National Fire Protection Association (NFPA) Standard 1710. As summarized below, operations crews have improved performance since 2014. TFS is implementing a number of initiatives to assist in achieving the NFPA standard. Response Time Measure Definition NFPA 1710 Standards (90th percentile) 2014 2015 Performance % of Standard **Achieved Performance % of Standard Achieved**

Total Response Time Notification of emergency to “at scene” 6:20min 7:17min 80% 7:11min 81%
 Travel Time Enroute to “at scene” 4:00min 5:05min 75% 5:02min 76% Turnout Time Notification of
 emergency to the beginning point of Travel Time 1:20min 2:10min 43% 2:09min 47% Source:
 Toronto Fire Services, Computer Aided Dispatch (CAD) – Intergraph Business Solution,

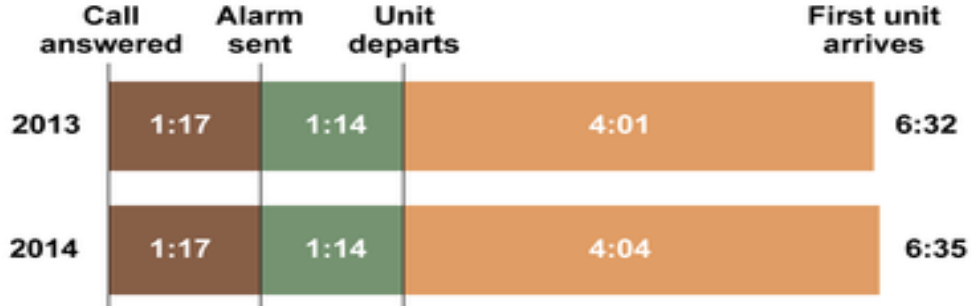
Operational Performance Toronto Fire Services Time

Response time measure	Definition	NFPA1710 Standards	2014		2015	
			Performance	% of standards achieved	Performance	% of standards achieved
Total response time	Notification of emergency "at scene"	6:20 min	7:17min	80%	7:11min	81%
Travel time	Enroute to "scene"	4:00min	5:05min	75%	5:02min	76%
Turnout time	Notification of emergency to the beginning point of travel time	1:20min	2:10min	43%	2:09min	47%

ومثال ايضاً على ذلك (ادارة الاطفاء في لوس انجلوس – الولايات المتحدة الامريكية) : وتشمل

LAFD response times

Average wait times after LAFD receives a 911 call for medical help have increased slightly since last year.



Source: LAFD

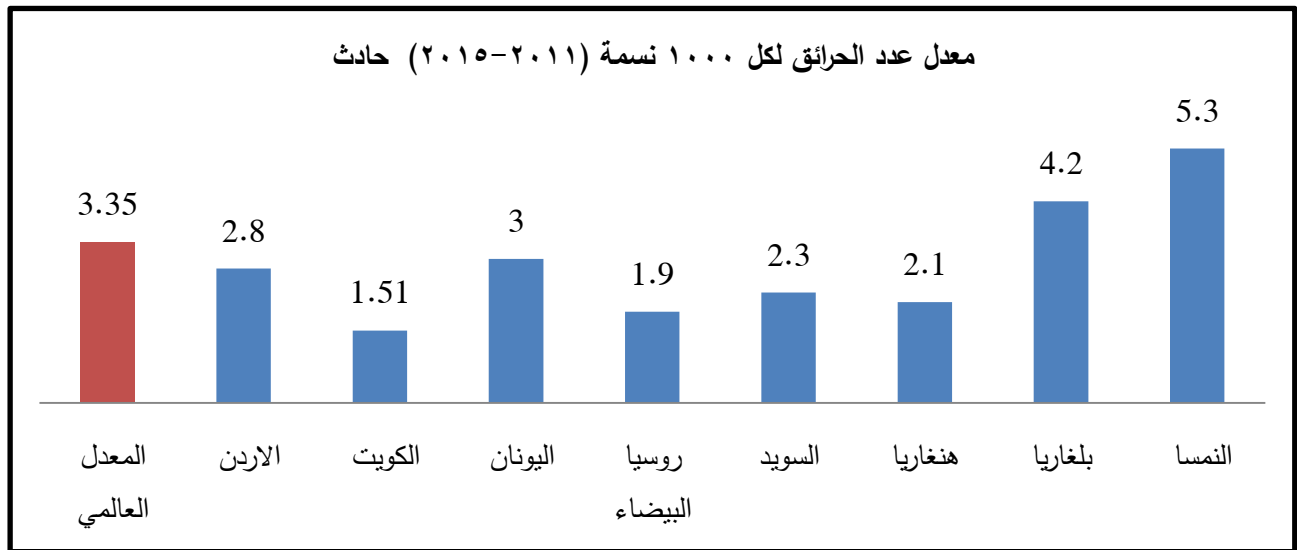
@latimesgraphics

علماً بأنه تم مخاطبة ادارة العمليات من قبلنا ليتم تصنيف معدل زمن الاستجابة من خلال مركز القيادة والسطيرة وامكانية تجزئة فترات الاستجابة للحوادث كما ورد في الشكل السابق بهدف بيان مستويات اداء الفترات الزمنية للاستجابة مع ال (Benchmark) العالمية والمحددة في المواصفة ((NFPA 1710)) الجمعية الوطنية الامريكية للوقاية من الحريق كون ذلك يساهم في مؤشرات تتعلق بمعدلات الاستجابة للحالات الطارئة والتي تدل ضمن عوامل قياس مؤشرات التنافسية العالمية(الصادرة عن المنتدى الاقتصادي العالمي) والتي تساهم في تعزيز السلامة والامن للمجتمع وقطاع الاعمال.

2. مقارنة معدلات عدد حوادث الحريق لبعض من دول العالم التي يتقارب عدد سكانها مع عدد سكان

المملكة الأردنية الهاشمية.

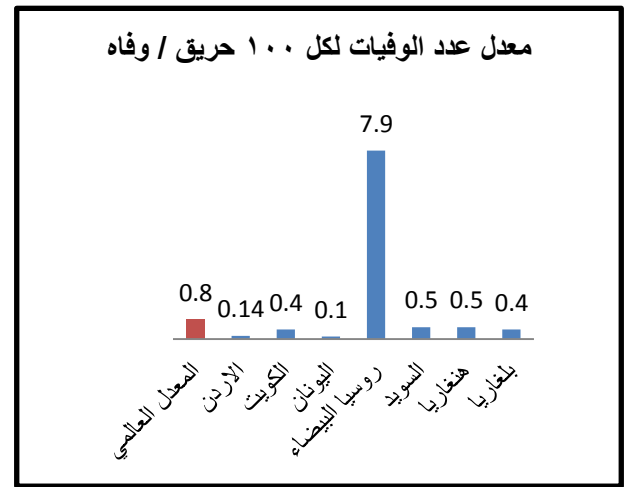
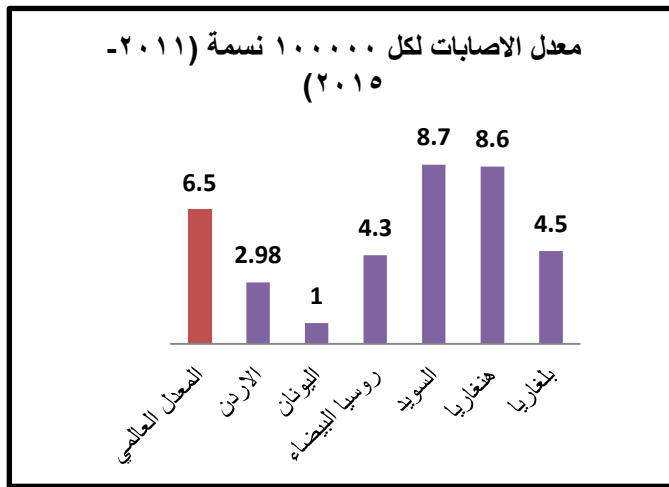
الدولة	عدد السكان	معدل عدد حوادث الحريق السنوي (2015-2011) حادث	معدل عدد الحرائق لكل 1000 نسمة (2015-2011) حادث	عدد مواقع الاطفاء (موقع)
النمسا	8630000	45857	5.3	5199
بلغاريا	7154000	30009	4.2	220
هنغاريا	9856000	25559	2.1	302
السويد	9851000	23910	2.3	1002
روسيا البيضاء	9498000	18361	1.9	823
اليونان	10788000	32479	3	275
الكويت	3415000	5159	1.51	33
الأردن	9722345	27325	2.8	187
المعدل العالمي			3.35	-



نلاحظ من الرسم البياني اعلاه ان أعلى معدلات حوادث الحريق تمثلت في دولة النمسا بمعدل (45857) ثم تلتها دولة اليونان بمعدل (32479) حادث خلال الفترة الزمنية (2011-2015) ثم تلتها بلغاريا بمعدل (30009) حادث لنفس الفترة الزمنية علماً بان الأردن حقق معدلات أقل من ذلك وبلغت (27325)، ونلاحظ بان الأردن قد حصل على مستويات متميزة في الاداء من حيث معدل عدد الحرائق لكل 1000 نسمة للفترة ذاتها وبقيمة (2.8) حادث وهو اقل من المعدل العالمي بنسبة (16%) بالرغم من عدد مراكز الاطفاء المتوفرة في هذه البلدان والتي تتجاوز عدد مراكز الدفاع المدني الاردني وحسب التقرير الاحصائي للفترة ذاتها الصادر عن المنظمة الدولية لخدمات الاطفاء والانقاذ (CTIF).

3. مقارنة معدلات عدد الوفيات والاصابات لكل (100) حريق لبعض من دول العالم التي يتقارب عدد سكانها مع عدد سكان المملكة الاردنية الهاشمية.

الدولة	عدد السكان	معدل عدد الوفيات لكل 100 حريق (وفاة)	معدل عدد الاصابات لكل 100 حريق (اصابة)	معدل الاصابات لكل 100000 نسمة (2011-2015)
النمسا	8630000	-	-	-
بلغاريا	7154000	0.4	0.9	4.5
هنغاريا	9856000	0.5	3.3	8.6
السويد	9851000	0.5	3.6	8.7
روسيا البيضاء	9498000	7.9	2.2	4.3
اليونان	10788000	0.1	0.3	1
الكويت	3415000	0.4	-	-
الاردن	9722345	0.14	4.55	2.98
المعدل العالمي		0.8	2.4	6.5

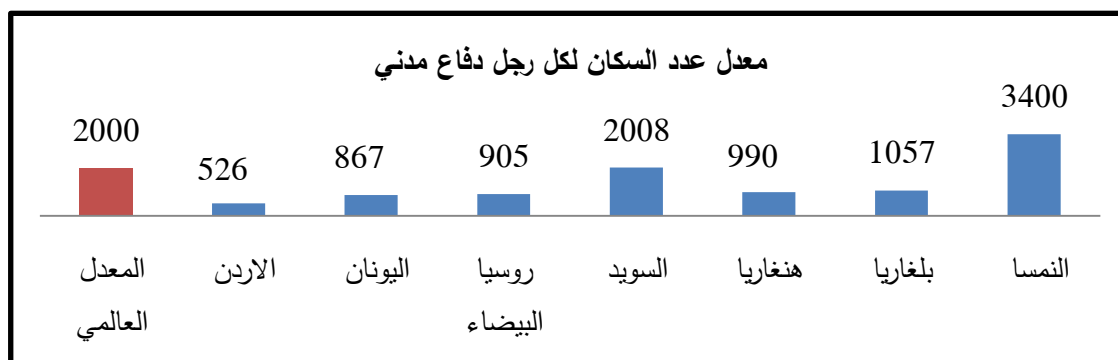


نلاحظ من الرسم اعلاه مقارنة معدل عدد الوفيات لكل (100) حريق بان الاردن حقق أعلى المستويات في ذلك وبمعدل (0.14) وفاة وبمستوى أقل بكثير او بنسبة (82%) عن المعدل العالمي البالغ (0.8) بالاضافة الى تميز نتائج الاداء للدفاع المدني الاردني في معدل الاصابات لكل (100000) من السكان من اجمالي الحوادث بمعدل (2.98) وبمستوى أقل بكثير او بنسبة (55%) عن المعدل العالمي والبالغ (6.5) اصابة لنفس الفترة الزمنية (2011-2015).

4. مقارنة معدلات عدد السكان لكل رجل اطفال لبعض من دول العالم التي يتقارب عدد سكانها مع عدد

سكان المملكة الاردنية الهاشمية.

الدولة	عدد السكان	عدد رجال الدفاع المدني	معدل عدد السكان لكل رجل دفاع مدني
النمسا	8630000	2556	3400
بلغاريا	7154000	6652	1057
هنغاريا	9856000	9954	990
السويد	9851000	4906	2008
روسيا البيضاء	9498000	10499	905
اليونان	10788000	12441	867
الكويت	3415000	-	-
الاردن	9722345	18120	526
المعدل العالمي			2000

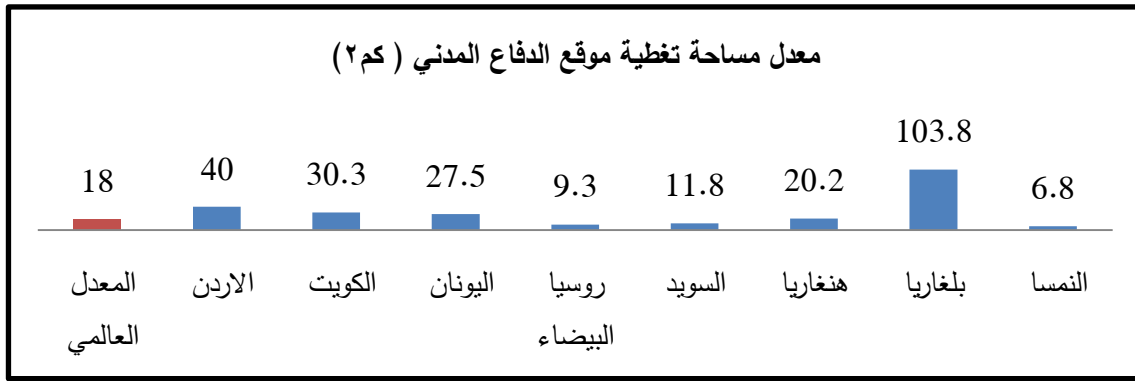


نلاحظ من الرسم اعلاه بان نسبة تغطية رجال الدفاع المدني في الاردن لعدد السكان يمتاز عن المعدل العالمي بنسبة (74%) والمقدر بأن كل رجل دفاع مدني يخدم (2000) مواطن اي ان رجل الدفاع المدني الاردني يخدم (526) مواطن.

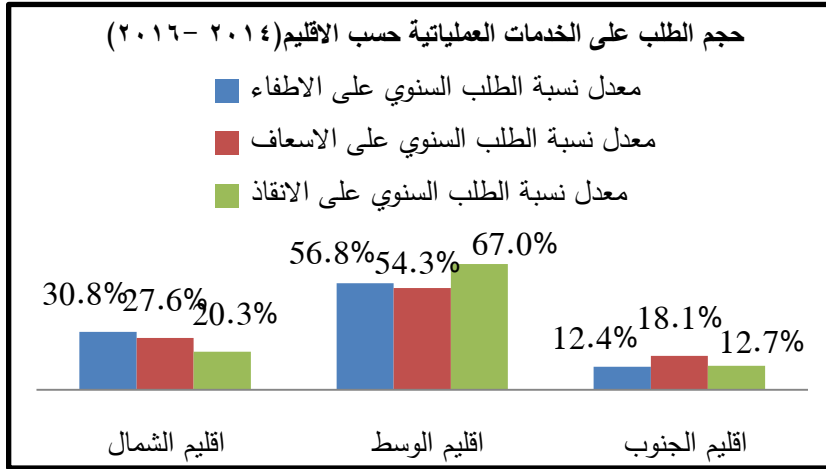
5. مقارنة معدلات تغطية موقع الاطفال للمساحة الجغرافية لبعض من دول العالم التي يتقارب عدد

سكانها مع عدد سكان المملكة الاردنية الهاشمية.

الدولة	عدد السكان	عدد مواقع الدفاع المدني	معدل مساحة تغطية موقع الدفاع المدني (كم2)
النمسا	8630000	5199	6.8
بلغاريا	7154000	220	103.8
هنغاريا	9856000	302	20.2
السويد	9851000	1002	11.8
روسيا البيضاء	9498000	823	9.3
اليونان	10788000	275	27.5
الكويت	3415000	33	30.3
الاردن	9722345	187	40
المعدل العالمي			18



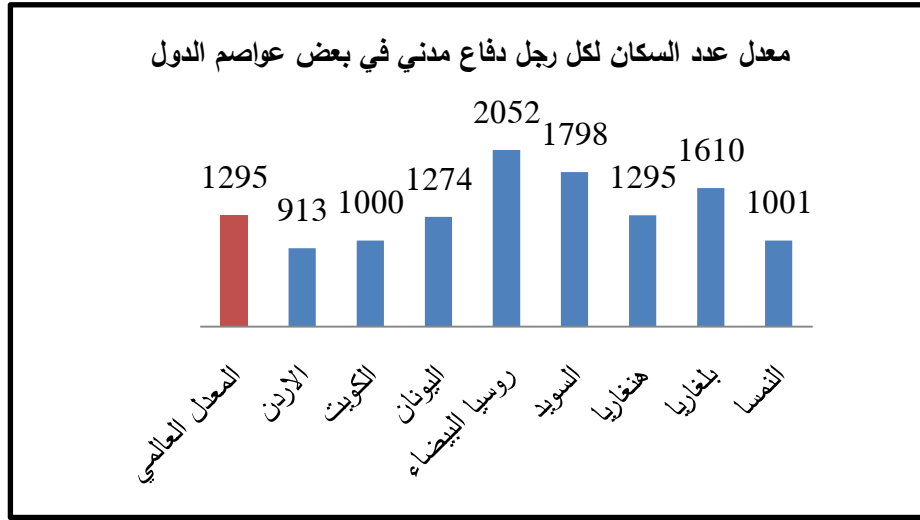
نلاحظ من الرسم اعلاه بأن المعدل العالمي لتغطية موقع الدفاع المدني للمساحة الجغرافية عالمياً هو (18 كم²) علماً بأنه تم مخاطبة ادارة العمليات لتزويدنا بمعدل تغطية مركز الدفاع المدني وبالتعاون مع المديرية الميدانية لمساحات التغطية لمراكزها وحساب المعدل العام بناءً على الكثافة السكانية وحجم الطلب على



الخدمات والتي تركزت في العاصمة عمان وحسابها بناءً على مساحتها وعدد مراكز التغطية البالغة (28) موقع للعاصمة وخرجت بمعدل (40 كم²/ موقع، اي مانسبة (45%) من المعدل العالمي. والرسم البياني جانباً يبين نسب توزيع الخدمات على الاقاليم حيث شكل اقليم الوسط اغلبية حجم الطلب على الخدمة وبلية اقليم الشمال ثم اقليم الجنوب.

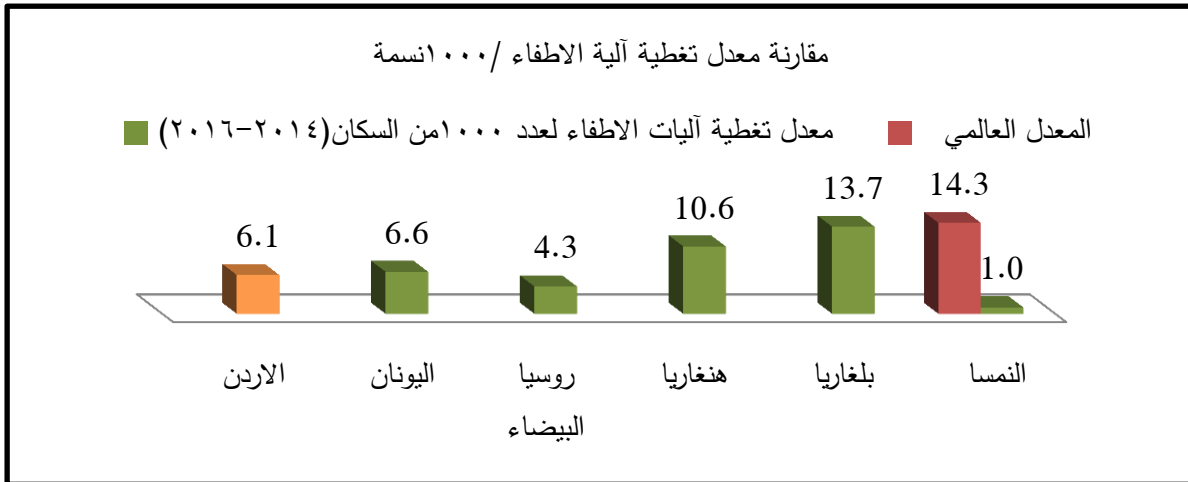
6. مقارنة معدلات تغطية رجل الدفاع المدني لعدد سكان عواصم بعض من الدول.

الدولة	العاصمة	معدل عدد السكان لكل رجل دفاع مدني في بعض عواصم الدول	المساحة (كم ²) للعاصمة	عدد مواقع الاطفاء
النمسا	فيينا	1001	415	33
بلغاريا	صوفيا	1610	1349	13
هنغاريا	بودبست	1295	525	26
السويد	ستوكهولم	1798	188	16
روسيا البيضاء	مينسك	2052	308	33
اليونان	اثينا	1274	412	15
الكويت	الكويت	1000	1000	33
الاردن	عمان	913	1680	28
المعدل العالمي		1295		



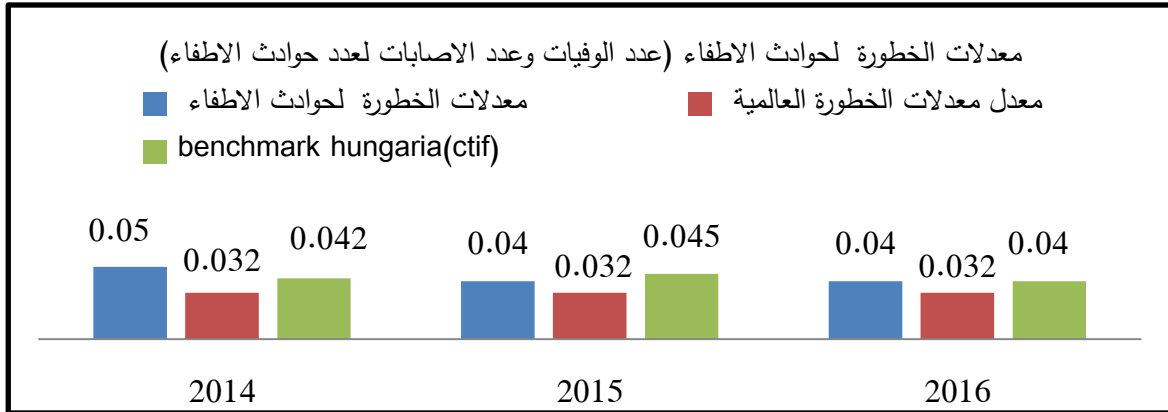
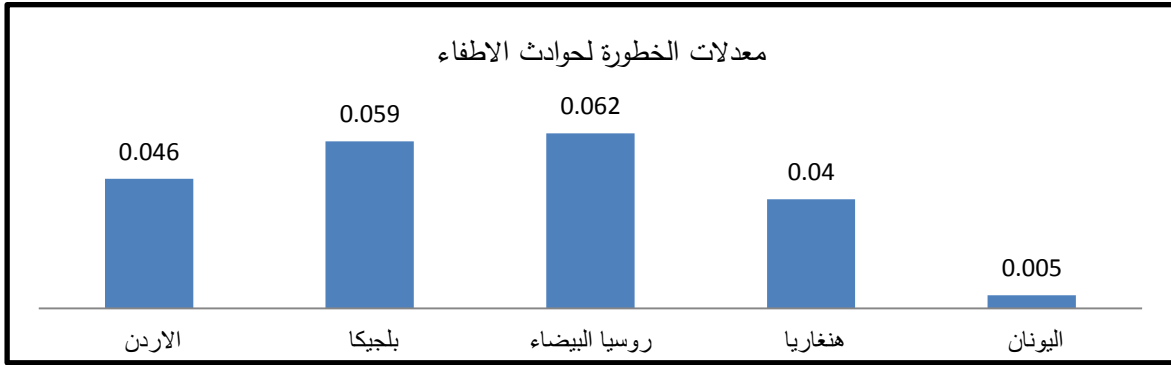
نلاحظ من الرسم البياني اعلاه بان نسبة تغطية رجال الدفاع المدني في العاصمة الاردنية عمان لعدد من السكان ضمن اداء متميز تجاوزت المعدل العالمي بنسبة (29.5%) والمقدر بأن كل رجل دفاع مدني يخدم (1295) مواطن ضمن عواصم الدول بالرغم من ان مساحة العاصمة عمان تمثل الأعلى مساحة جغرافية ضمن العواصم الواردة في الجدول اعلاه وبعدد مراكز تقديم الخدمة (28) مركز (تم حساب شرق عمان وغرب عمان وانقاذ الوسط والمديرية العامة كون العاصمة عمان تمثل اكبر نسب طلب على الخدمات ونسب الكثافة السكانية).

7. مقارنة معدل تغطية آلية الاطفاء في بعض من دول العالم لكل 1000 نسمة من السكان.



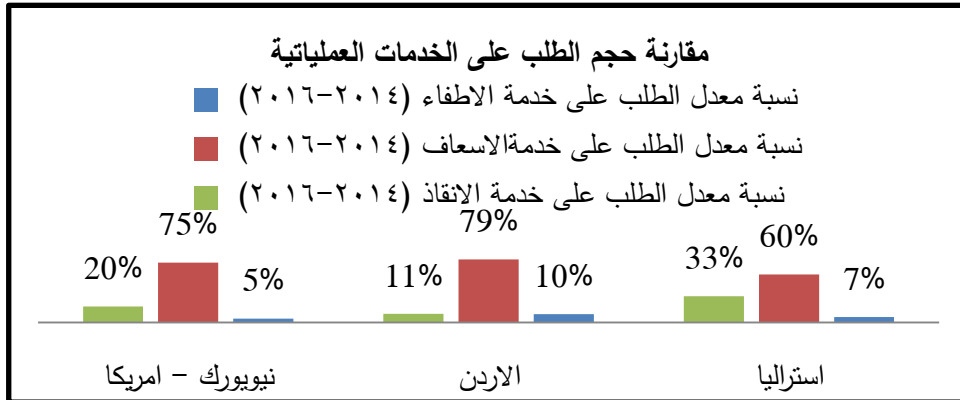
يبين الرسم اعلاه بان الدفاع المدني الاردني حقق معدل متميز ويفوق المعدل العالمي بنسبة (58%) بمعدل تغطية آلية الاطفاء لعدد السكان.

8. مقارنة معدلات الخطورة لحوادث الاطفاء (عدد الوفيات والاصابات لعدد الحوادث) في بعض الدول العالمية



نلاحظ من الرسم البياني اعلاه بان المديرية العامة للدفاع المدني حققت معدلات خطورة في حوادث الاطفاء أقل من (بلجيكا وروسيا البيضاء) واقتربت من المعدلات العالمية والبالغ بـ(0.032) بنسبة (70%) علماً بان اليونان حققت أقل معدلات خطورة والبالغة (0.005).

9. مقارنة حجم الطلب على الخدمات (العمليات) الرئيسية (الاطفاء والاسعاف والانقاذ) مع بعض الدول.



نلاحظ من الرسم اعلاه ان اعلى معدلات الطلب على الخدمات تمثلت بخدمات الاسعاف وبنسب عالية تقدر بـ (70%) تم تلتها خدمات الانقاذ بمعدل (11-20%) ثم تلتها خدمات الاطفاء بمعدل (10%) من حجم الطلب على الخدمات وتقع هذه النسب ضمن المعدلات العالمية الطبيعية.

10. مساهمات المديرية العامة في تحقيق الاهداف الوطنية وأهمها : (خفض مستويات الفقر والبطالة)
 يبين الجدول أدناه بأن المديرية العامة ساهمت في تخفيض مستويات معدل البطالة للفئة العمرية (20-24) سنة بنسبة (4,4% و 1,4% و 1,1%) على الترتيب للاعوام (2014-2015-2016)

المجتمع				المحور في الرؤية 2025
خفض مستويات الفقر والبطالة وبناء نظام حماية اجتماعية فعال				الهدف الوطني
مساهمة المديرية العامة في خفض مستويات البطالة				الأولوية الاستراتيجية
تقليل موازنة النقص في القوى البشرية				المبادرة الاستراتيجية
اعداد وتنفيذ خطة للتجنيد بمختلف المسميات الوظيفية				الهدف التشغيلي
المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة شؤون الضباط والافراد				المسؤولية
2017	2016	2015	2014	الاعوام
4.0%	4.4%	4.5%	12%	نسبة المجندين (موظفين جدد لعدد الموظفين الكلي)
70.1%	71%	71%	71%	نسبة التغطية من القوى البشرية حسب الموازنة
72%	72%	72%	72%	المستهدف
71%	65%	59%	54%	المقارنة (نسبة التغطية لادارة السير)
قيد التحديث	99897	78830	66656	عدد المتعطلين عن العمل لفئة (20-24) دائرة الاحصاءات العامة و (مشروع المنار) (مركز الموارد البشرية)
1071	1099	1141	2921	عدد المجندين
	1.1%	1.4%	4.4%	نسبة مساهمة المديرية العامة في تخفيض معدل البطالة للفئة العمرية (20-24)
	66691	52416	43286	عدد المتعطلين سنوياً وحسب الجنس (ذكر)
761	1090	1035	2873	عدد المجندين الذكور من الدفاع المدني
	1.63%	1.97%	6.64%	نسبة مساهمة المديرية العامة في تخفيض معدل البطالة للذكور لفئة العمرية (20-24)
	33207	26414	23369	عدد المتعطلين سنوياً وحسب الجنس (انثى)
50	9	106	48	عدد المجندين الاناث من الدفاع المدني
	0.03%	0.40%	0.21%	نسبة مساهمة المديرية العامة في تخفيض معدل البطالة للاناث لفئة العمرية (20-24)

11. مقارنة معدلات نسبة النمو في القوى البشرية للمديرية العامة للدفاع المدني:

يبين الجدول أدناه بأن معدلات نسبة النمو في الموارد البشرية للدفاع المدني مقارنة للادارة العامة للدفاع المدني - دبي والبالغة بمعدل سنوي مقداره (2%) يتم تصنيفهم حسب الموازنات والاولويات لدى ادارة شؤون الضباط والافراد وادارة التخطيط والتنظيم.

المعدل السنوي (2016-2014)	مقارنة نسبة النمو في الموارد البشرية			العام
	2016	2015	2014	
2.0%	2.2%	2.0%	9.6%	الدفاع المدني الاردني
1.4%	1.4%	1.3%	1.4%	الادارة العامة للدفاع المدني - دبي
2.0%	2.0%	2.0%	2.0%	المستهدف السنوي

12. مقارنة تصنيف الموازنة الرأسمالية للخطة الاستراتيجية للمديرية العامة للدفاع المدني مع تصنيف

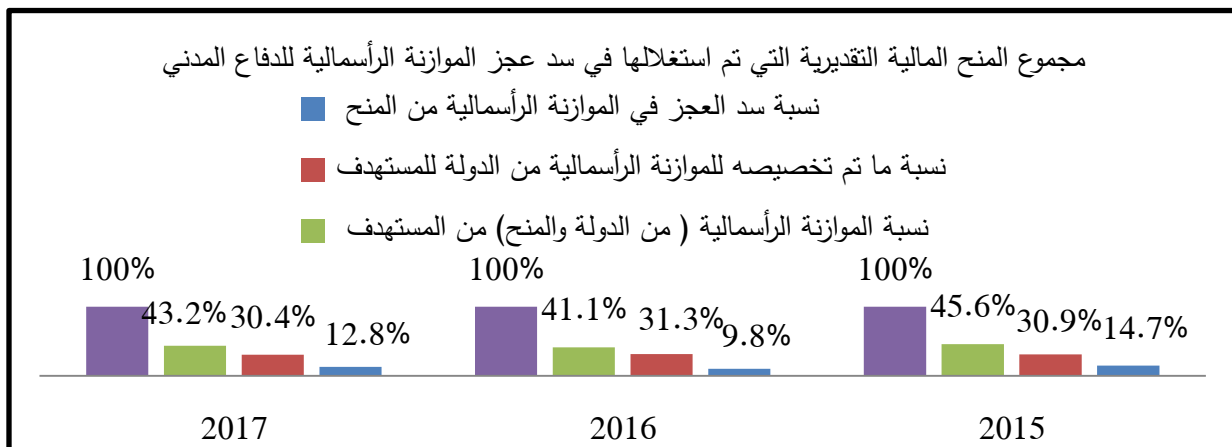
موازنات ادارات الاطفاء العالمية ومنها تورنتو – كندا لخدمات الحريق .

المستهدفات لعام 2017	Toronto- (Canada)benchmark	(2015- 2017) المعدل	2017	2016	2015	تصنيف الموازنة الرأسمالية / العام
75.0%	79.0%	62.6%	75.9%	66.4%	45.4%	العمليات
20.0%	6.3%	29.2%	19.5%	28.4%	39.7%	الخدمات الادارية والمباني
0.0%	11.2%	0.5%	0.1%	0.7%	0.6%	اخرى
5.0%	3.5%	7.8%	4.5%	4.6%	14.3%	تكنولوجيا المعلومات

نلاحظ من الجدول اعلاه بانه يتم تصنيف الموازنة الرأسمالية ضمن خدمات العمليات وبأعلى نسبة ليكون أثرها على متلقي الخدمة والتطوير على الخدمات وتلتها الخدمات الادارية والمباني بمجال صيانة المباني ومستلزماتها الادارية وتوظيف التطورات في تكنولوجيا المعلومات علماً بان المديرية العامة للدفاع المدني تتقارب الى حد كبير في تصنيف الموازنة الرأسمالية مع الجهة المقارن معها.

13. استغلال المنح المقدمة للدفاع المدني في سد عجز الموازنة الرأسمالية:

يبين الرسم البياني أدناه نسب الموازنة الرأسمالية والمنح المخصصة للاعوام (2017-2015) من مجموع الموازنة الرأسمالية المستهدفة او المخطط لها.



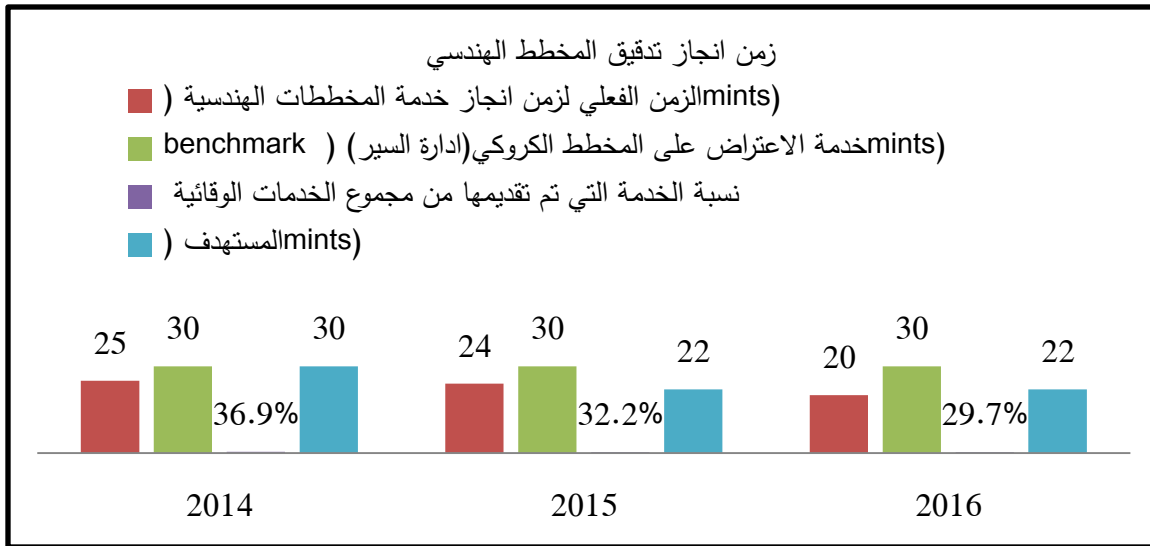
والجدول أدناه يبين مجالات استغلال المنح والمتمثلة في مجال العمليات وبشكل خاص في خدمة الاسعاف وتطويرها والتي تمثل ما نسبته (70-80%) من حجم الطلب على الخدمة من متلقي الخدمة والتي سيكون لها الاثر على مستويات رضا متلقي الخدمة.

جدول استغلال المنح حسب التصنيف

التصنيف	2015	2016	2017
آليات اسعاف	1	58	87
آليات اطفاء			2
آليات انقاذ	1		
معدات واجهزة تطهير كيماوي		1	
معدات ومهمات مواد خطرة	3	1	
مختبر متنقل ومعدات خاصة		1	

14. مقارنة زمن انجاز خدمة تدقيق المخططات الهندسية لمتطلبات الوقاية والحماية الذاتية مع خدمة

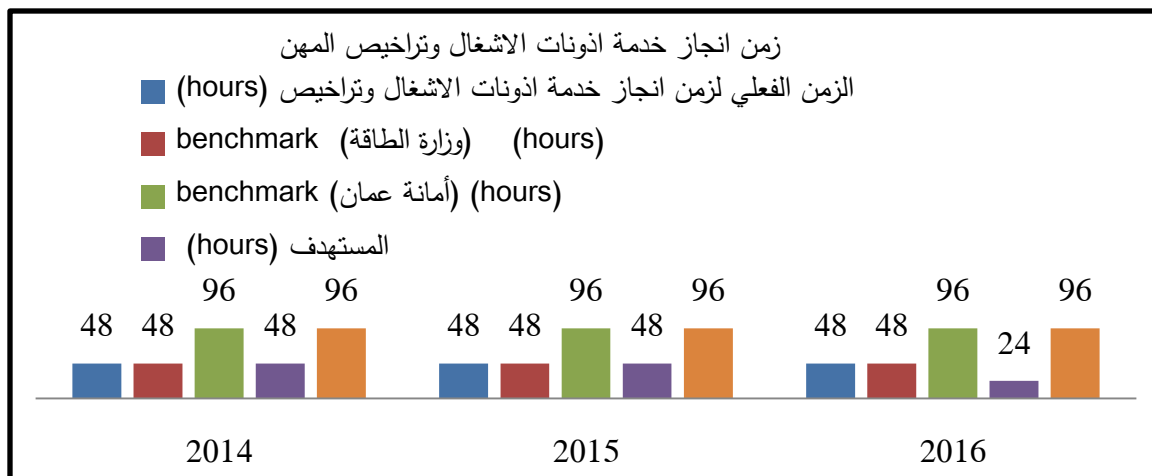
الاعتراض على مخطط الكروي /ادارة السير المركزية :



يبين الرسم اعلاه بان الدفاع المدني يحقق زمن انجاز خدمة تدقيق المخططات حقق وقت أقل من المستهدف البالغ (22) دقيقة وصولاً الى (20) دقيقة ومقارنة مع زمن انجاز خدمة الاعتراض على المخطط الكروي والبالغة بـ(30) دقيقة ، وتمثل نسبة حجم الطلب على خدمة تدقيق المخططات الهندسية بمعدلات (30-36%) من مجمل الخدمات المقدمة من ادارة الوقاية والحماية الذاتية .

15. مقارنة زمن انجاز خدمة اذونات الاشغال وتراخيص المهن مع خدمات شبيهة لدى بعض الوزارات

والمؤسسات الشبيهة في تقديم الخدمة:



نلاحظ من الرسم اعلاه بان زمن انجاز خدمة اذونات الاشغال و رخص المهن المقدمة من الدفاع المدني بلغت (48) ساعة والتي تمثل أفضل وقت انجاز للخدمة مقارنة مع وقت انجاز الخدمة لدى وزارة الطاقة والثروة المعدنية وأمانة عمان الكبرى .

والجدول التالي يبين نسب توزيع الخدمات العملياتية والوقائية المقدمة من الدفاع المدني لمتلقي الخدمة للاعوام (2014-2016) والمستهدفات المتنبأ فيها بناء على معدل الثلاث سنوات سابقة.

نسب توزيع الخدمات العملياتية والوقائية							
المجموع	اعتماد شركات ومؤسسات السلامة العامة	اثنونات الاشغال وتراخيص المهن	تدقيق المخططات الهندسية	خدمة الانقاذ	خدمة الاسعاف	خدمة الاطفاء	العام
251070	24	14574	8536	23936	183205	20795	2014
305159	14	15411	7333	29786	220127	32488	2015
300243	25	16269	6868	31927	216461	28693	2016
100.0%	0.01%	5.8%	3.4%	9.5%	73.0%	8.3%	2014
100.0%	0.00%	5.1%	2.4%	9.8%	72.1%	10.6%	2015
100.0%	0.01%	5.4%	2.3%	10.6%	72.1%	9.6%	2016

16. مقارنة انجازات الاهداف الاستراتيجية للدفاع المدني من حيث نسب الانجاز الحسي والانفاق المالي ومؤشرات الانجاز في الهدف الاستراتيجي:

الحكومة				المحور لرؤية الاردن 2025
الشفافية والمساءلة				نتائج المحور
تطوير الخدمات الحكومية بما يلي طموحات المواطن الاردني.				الاولوية الاستراتيجية
تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها. خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الأموال الاجنبية وتشجيع الاستثمارات المحلية.				الهدف الوطني
توفير خدمات صحية متكاملة وذات جودة محورها الفرد وتستجيب للاحتياجات المتزايدة.				الهدف القطاعي
إدارة كفاءة للأزمات والكوارث والمخاطر - ضمن الهدف القطاعي للرعاية الصحية.				الهدف المرحلي
تطوير وتقديم خدمات اسعافية وإنقاذ بكفاءة وجودة عالية				المبادرة
تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين .				الهدف الاستراتيجي الاول
المديرية العامة للدفاع المدني بدون شركاء				مسؤولية التنفيذ
تنفيذ المشاريع المرتبطة في الهدف الاستراتيجي (1) ذات الانفاق الرأسمالي				الهدف التشغيلي
نسبة الانجاز الحسي ونسبة الانفاق المالي المخصص سنوياً				مؤشر قياس الأداء
2017	2016	2015	2014	العام
	94.6%	98.9%	97.7%	نسب الانجاز الحسي
	100%	100%	100%	نسبة الانفاق المالي المخصص
	100%	100%	100%	المستهدف

والجدول التالي يبين مؤشرات الانجاز للهدف الاستراتيجي الأول في الخطة الاستراتيجية للدفاع المدني :

الاعوام				مؤشرات تحقيق وانجازات (1) الهدف الاستراتيجي الأول
2017 مستهدف	2016	2015	2014	
186	184	181	175	عدد مواقع عمليات الدفاع المدني
364	277	236	216	عدد سيارات الاسعاف المتخصص
1816	1539	1494	1449	عدد الآليات المحدثه (اطفاء وانقاذ)
882	809	741	612	عدد المسعفين (paramedic) الفعلي
839	767	741	612	المستهدف حسب البرنامج التنموي التنفيذي رؤية الاردن 2025
96%	95%	94%	94%	نسبة الآليات الجاهزة لتقديم الخدمات للعدد الكلي من الآليات
100%	100%	100%	100%	نسبة المواقع التي تم تجهيزها من مجمل المواقع المستحدثة
2722	2617	2443	2120	نظام الاتصال التشاركي (عدد الاجهزة المصروفة)
66%	69.8%	68%	66%	نسبة الجاهزية الإلكترونية
806	1099	1141	2921	عدد المجندين (موظفين جدد)
10910	13932	14821	17351	عدد المتدربين (موظفين)
225242	206472	144294	169086	عدد المتدربين (المجتمع)

الحكومة	المحور لرؤية الأردن 2025
الشفافية والمساءلة	نتائج المحور
تطوير الخدمات الحكومية بما يلي طموحات المواطن الأردني.	الأولوية الاستراتيجية
تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها. خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الأموال الأجنبية وتشجيع الاستثمارات المحلية.	الهدف الوطني
توفير خدمات صحية متكاملة وذات جودة محورها الفرد وتستجيب للاحتياجات المتزايدة.	الهدف القطاعي
إدارة كفاءة للأزمات والكوارث والمخاطر - ضمن الهدف القطاعي للرعاية الصحية.	الهدف المرحلي
تطوير وتقديم خدمات اسعافية وإنقاذ بكفاءة وجودة عالية	المبادرة
رفع مستوى الاستعداد لحالات الطوارئ	الهدف الاستراتيجي الثاني
المديرية العامة للدفاع المدني بدون شركاء	مسؤولية التنفيذ
تنفيذ المشاريع المرتبطة في الهدف الاستراتيجي (2) ذات الانفاق الرأسمالي	الهدف التشغيلي
نسبة الانجاز الحسي ونسبة الانفاق المالي المخصص سنوياً	مؤشر قياس الأداء
ملاحظات	العام
	نسب الانجاز الحسي
	نسبة الانفاق المالي المخصص
	المستهدف

الحكومة				المحور في الرؤية 2025
امن الموارد - الطاقة				نتائج المحور
التشجيع على استخدام الطاقة الشمسية				المبادرة / الأولوية الاستراتيجية
التقليل من الكلفة المالية لفاتورة الطاقة الكهربائية المترتبة على المديرية العامة للدفاع المدني من خلال استخدام الطاقة الشمسية				الهدف التشغيلي
المديرية العامة للدفاع المدني - ادارة الابنية والصيانة				المسؤولية
ملاحظات	2018	2017	2016	الاعوام
المشروع (1) نظام الطاقة الشمسية الموقر / قسط شهري (7000) دينار على 41 شهر	3	2	1	عدد مشاريع الطاقة الشمسية التي تم تنفيذها
المشروع (2) نظام الطاقة الشمسية لمنطقة مشاغل الجنوب الحسا / قسط شهري (25000) دينار على 43 شهر	229840	1075000	290400	كلفة تنفيذ المشروع (دينار اردني)
المشروع (3) نظام الطاقة الشمسية لمديرية انقاذ واسناد الجنوب / قسط شهري (5000) دينار / 46 شهر.	260	1000	322	كمية الطاقة المنتجة من المشروع (كيلو واط)
	5000	17000	7000	كلفة الطاقة المنتجة من المشاريع (دينار اردني)
قيمة الوفر الشهرية لكل مشروع	5000	17000	7000	التقليل من قيمة فاتورة الكهرباء المنتجة من المشاريع شهرياً (دينار اردني)
منذ بدء التشغيل	440000	184000	0	التقليل من قيمة فاتورة الكهرباء المنتجة من المشاريع سنوياً (دينار اردني)

17. الجدول التالي يبين بعض نتائج ما حققته الخطة الاستراتيجية للدفاع المدني للاعوام (2014-2017)

البند	2014	2015	2016	المستهدف	الزيادة او النقص (2015-2014)	الزيادة او النقص (2016-2015)
عدد مواقع تقديم الخدمات	175	181	184	186	3.4%	1.7%
نظام الانذار المبكر	0	112	227	290	0.0%	102.7%
عدد آليات العمليات	480	590	761	796	22.9%	29.0%
عدد آليات العمليات/آلية اسعاف	216	236	277	364	9.3%	17.4%
عدد المسعفين/ (paramedic) الفعلي	612	741	767	837	21.1%	3.5%
عدد حالات الولادة التي تمت في سيارات الاسعاف	84	99	290	150	17.9%	192.9%
معدل زمن الاستجابة للحوادث (دقيقة)	9.28	9.16	8.50	8.6	-1.1%	-1.1%
نسبة الحماية من الحريق	80.8%	77.3%	90.6%	90%	-4.4%	17.2%
نظام الاتصال التشاركي (عدد الاجهزة)	212	2443	2617	2722	15.2%	7.1%
عدد المتدربين (مرتبات)	17400	14800	13900	14000	-14.9%	-6.1%
عدد المتدربين (المجتمع)/(10000) نسمة	16.9	14.43	20.65	22.54	-14.6%	43.1%
عدد المجندين (موظفين جدد)	2921	1141	1099	806	-60.9%	-3.7%
نسبة جاهزية فريق البحث والإنقاذ وحسب المعايير الدولية.	81%	83%	85%	90%	2.5%	2.4%

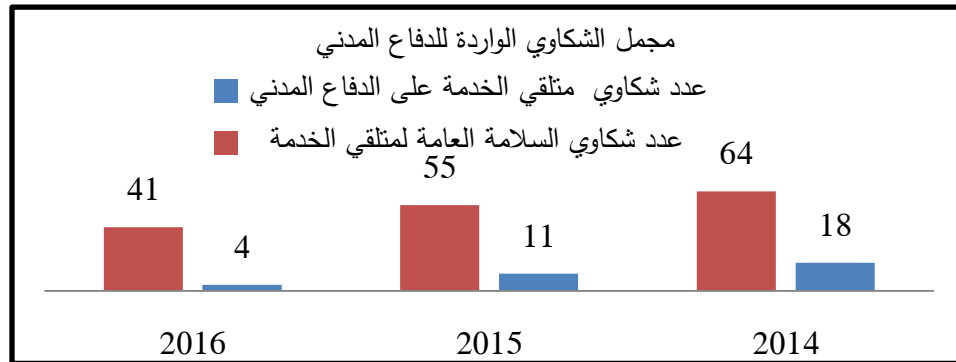
جداول الاهداف الاستراتيجية ومؤشراتهما تبين نتائج الاداء المؤسسية التالية للدفاع المدني :

1. استدامة التوسع والانتشار لمواقع عمليات الدفاع المدني على ارض المملكة الاردنية الهاشمية وبنسبة (2%) او بمعدل (4-5) مواقع سنوياً.
2. استدامة نمو آليات العمليات (الاطفاء والانقاذ والاسعاف) بنسبة (25%) سنوياً وتشمل (الآليات الجديدة والمحدثة والمستبدلة).
3. استدامة نمو عدد المسعفين (paramedic) لدى الدفاع المدني بنسبة (7-8%) استجابة لتطوير خدمة الاسعاف في الدفاع المدني وانسجاماً مع ما هو معمول به عالمياً وان ارتفاع نسبة حالات الولادة في سيارات الاسعاف للدفاع المدني حيث بلغت نسبتها (192%) للعام 2016 مقارنةً للعام 2015 والبالغة (17.9%) يعكس ثقة المواطن في الخدمات المقدمة من الدفاع المدني حيث بلغت نسبة رضى متلقي الخدمة عن خدمة الاسعاف (87.2%) كاعلى نسبة رضا عن الخدمات العملياتية علماً بان مستوى الرضا العام عن خدمات الدفاع المدني بلغت (86%) لعام 2017م.
4. استدامة تحقيق معدلات زمن استجابة عالمية حيث حقق الدفاع المدني معدل زمن استجابة (8.35) دقيقة في خدمة الاسعاف ومعدل زمن استجابة لخدمات الاطفاء والانقاذ (8.50) دقيقة للعام 2017م وبنسبة تحقيق بلغت (74%) من المعدل العالمي والبالغ (6.20) دقيقة.
5. حقق الدفاع المدني بمجال حماية الارواح والممتلكات حيث كانت معدلات عدد الوفيات لكل (100) حريق في الاردن بمعدل (0.14) وفاة وبمستوى متميز مقارنةً مع المعدل العالمي البالغ (0.8) وفاة، بالإضافة الى ما حققة الدفاع المدني في حماية الممتلكات ضمن المجال الاقتصادي ما نسبتة (90.6%) للعام 2016 مقارنةً للعام 2015 والبالغ (77.3%) (حماية الخسائر من الحريق) والتي تمثل مضمون رسالة الدفاع المدني.
6. زيادة عدد متدربي القطاع العام والخاص على أعمال الدفاع المدني بنسبة سنوية تقدر بـ (2%) من اجمالي عدد السكان.
7. التقليل من قيمة فاتورة الكهرباء المنتجة من مشاريع الطاقة الشمسية مع نهاية عام (2018) بقيمة (440000) دينار اردني والتي بدورها تعمل على ترشيد الطاقة وتقليل موازنة النفقات الجارية.
8. تطوير وتحديث جناح العمليات (4) غرف عمليات رئيسية و استكمال نظام الانذار المبكر لكافة الاقاليم.
9. رفع جاهزية فرق التعامل مع حرائق الغابات وتطوير عملية المكافحة باستخدام الطائرات العمودية .

18. مقارنة الشكاوي والاقتراحات المقدمة للمديرية العامة للدفاع المدني مع الشكاوي والاقتراحات

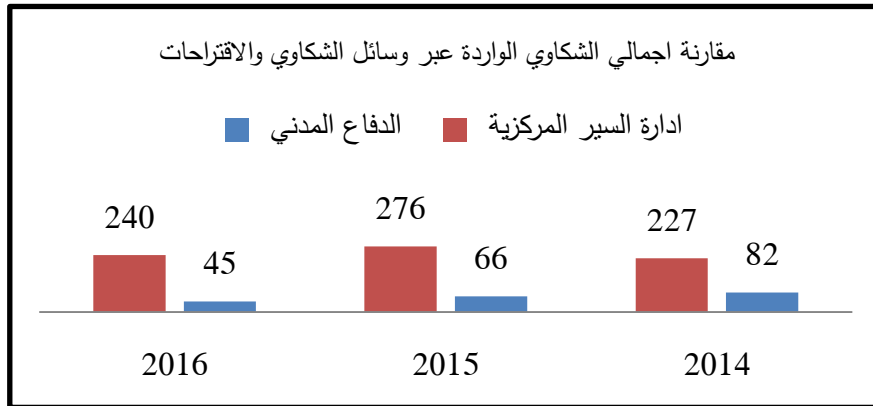
المقدمة لإدارة السير المركزية للاعوام (2016/2014):

يبين الرسم البياني ادناه بانخفاض عدد الشكاوي الواردة للدفاع المدني للاعوام (2016-2014) من متلقي الخدمة سواء كشكاوي على الدفاع المدني او كشكاوي سلامة عامة بنمطية ايجابية.



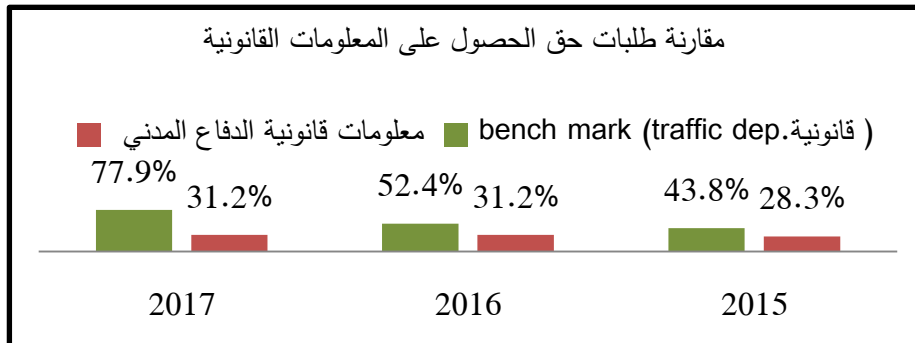
والرسم البياني التالي يبين مقارنة اجمالي الشكاوي الواردة للدفاع المدني مع ادارة السير المركزية.

الرسم البياني ادناه يبين انخفاض الشكاوي والواردة الى الدفاع المدني مقارنةً مع ادارة السير المركزية.



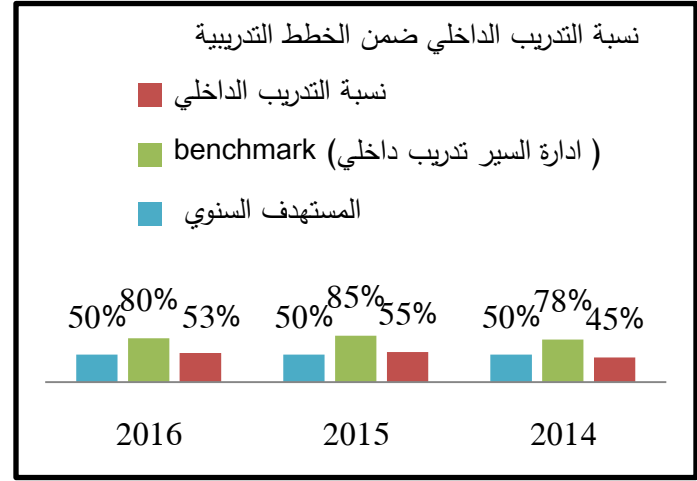
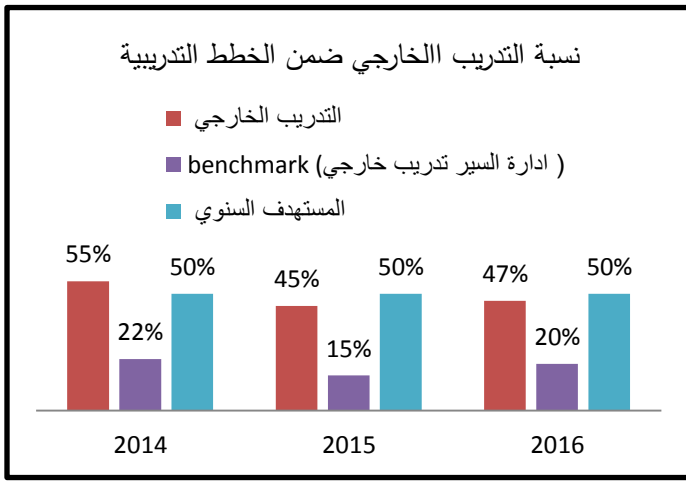
19. مقارنة ضمان حق الحصول على المعلومات المقدمة للمديرية العامة للدفاع المدني مع ادارة السير

المركزية للاعوام (2017/2015):



نلاحظ من الرسم اعلاه بان نسب حق الحصول على المعلومات تركزت في المجالات القانونية لكلا الجهتين.

20. مقارنة نتائج التدريب للمديرية العامة للدفاع المدني مع نتائج التدريب لإدارة السير المركزية للاعوام (2016/2014):



نلاحظ بان نسب التدريب توزعت في المديرية العامة للدفاع المدني بنسب متقاربة من حيث عدد الدورات للتدريب الداخلي والخارجي وتركيز ادارة السير على التدريب الداخلي بشكل أكبر.

21. مقارنة معدلات تغطية مواقع عمليات المديرية العامة للدفاع المدني للاقاليم مع دول اقليمية وعالمية :

الاقليم	المساحة كم ²	عدد السكان (1000 نسمة)	نسبة المساحة	نسبة عدد السكان	عدد المواقع	معدل تغطية الموقع بالنسبة للمساحة	معدل تغطية الموقع بالنسبة لعدد السكان (1000)	معدل تغطية الموقع بالنسبة لعدد السكان بلجيكا	معدل تغطية الموقع بالنسبة لعدد السكان الكويت	bench mark average world (%population)	معدل تغطية الموقع بالنسبة لعدد السكان الاردن
الشمال	32541	2733	36.24%	29%	56	581	49	42329	97436	14287	48808
الوسط	22660	6053	25.23%	64%	72	315	84	42329	97436	14287	84074
الجنوب	34600	745	38.53%	8%	59	586	13	42329	97436	14287	12630

نلاحظ من الجدول اعلاه تركيز نسبة الكثافة السكانية ضمن اقليم الوسط بالاضافة الى ان المعدل العالمي لتغطية الموقع لعدد من السكان بلغ (14287) نسمة بينما بلغ معدل التغطية في بلجيكا (42329) نسمة والكويت بمعدل تغطية (14287) بينما بلغ معدل التغطية لموقع الدفاع المدني في المملكة لعدد السكان الكلي (50972) نسمة. الا انه بلغ معدل تغطية للسكان في الجنوب ضمن المعدلات العالمية بالنسبة لعدد السكان وليس للمساحة الجغرافية بينما معدل التغطية في الشمال تقارب مع معدلات التغطية في دولة بلجيكا وبنسبة (86%) بينما بلغ معدل تغطية الموقع من السكان في اقليم الوسط (84074) نسمة وهي معدلات عالية .

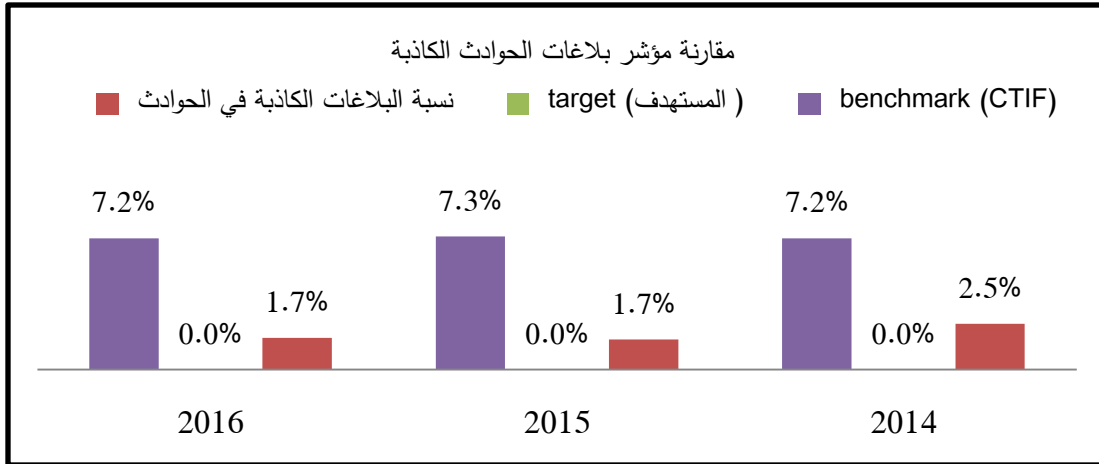
22. مقارنة معدلات رضى متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من المديرية العامة للدفاع المدني حسب

حجم الطلب على الخدمات :

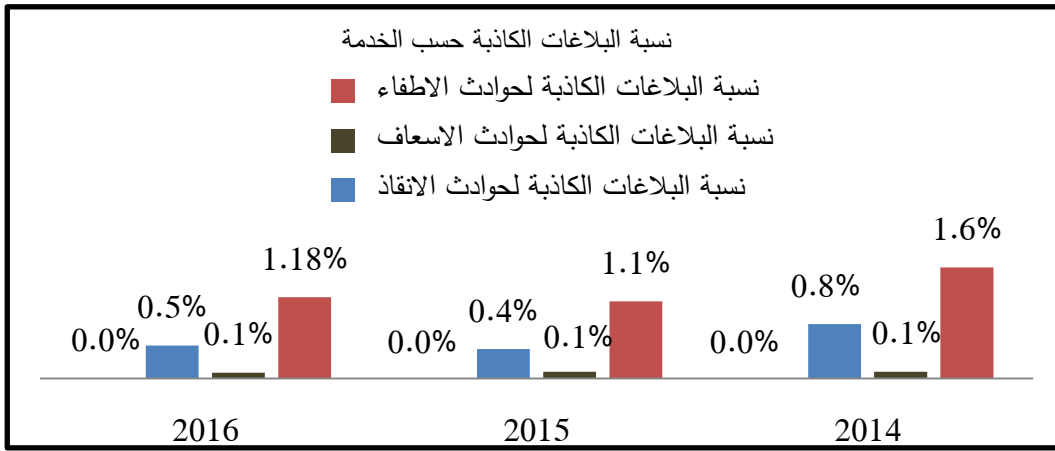
عام/ تصنيف الخدمة	نسبة الخدمات العملية	نسبة الخدمات الوقائية	نسبة الرضا العام للخدمات العملية	نسبة الرضا العام للخدمات الوقائية	رضى متلقي الخدمة العام عن الدفاع المدني (حسب حجم الخدمات المقدمة)	المستهدف	benchmark (الشرطة السياحية)
2015	92.8%	7.2%	84.0%	89.0%	84.3%	85.0%	83.0%
2016	91.4%	8.6%	81.4%	90.9%	82.2%	85.0%	86.0%
2017	90.7%	9.3%	85.2%	93.9%	86.0%	85.0%	86.0%

نلاحظ من الجدول السابق بان المديرية العامة للدفاع المدني تقدم الخدمات العملية بمعدل نسبة (90%) ومعدل نسبة الخدمات الوقائية (10%) حيث بلغت مستويات الرضا عن الخدمات الوقائية أعلى من مستويات الرضا للخدمات العملية الا ان المديرية العامة للدفاع المدني حققت مستهدفاتها لرضى متلقي الخدمة وبزيادة مقدارها (1%) عن المستهدف (85%) لمعدلات الاعوام (2015-2017) وتم مقارنتها مع النتائج المحققة لمديرية الامن العام / خدمات الشرطة السياحية والتي بلغت (86%).

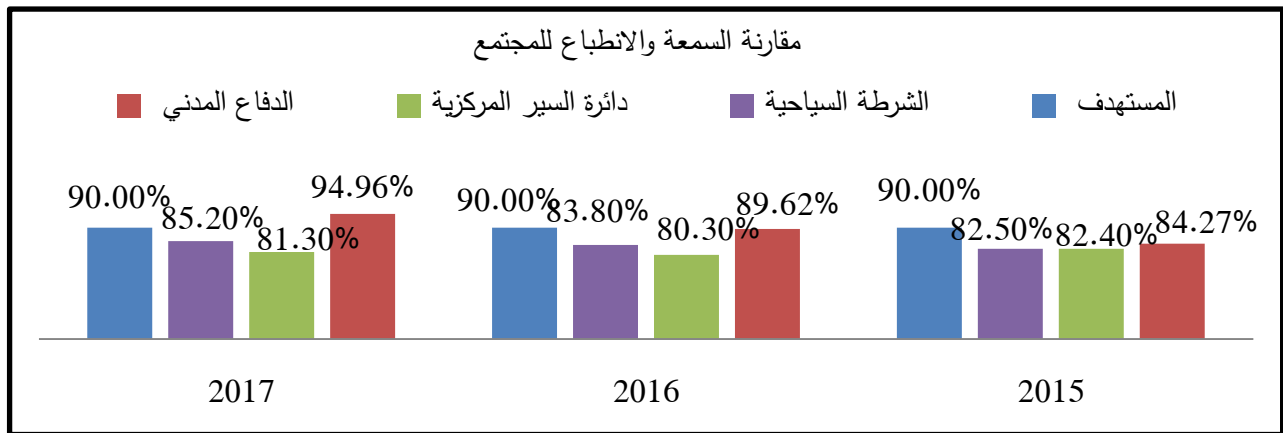
23. مقارنة مؤشر بلاغات الحوادث الكاذبة مع المعدلات العالمية (CTIF):



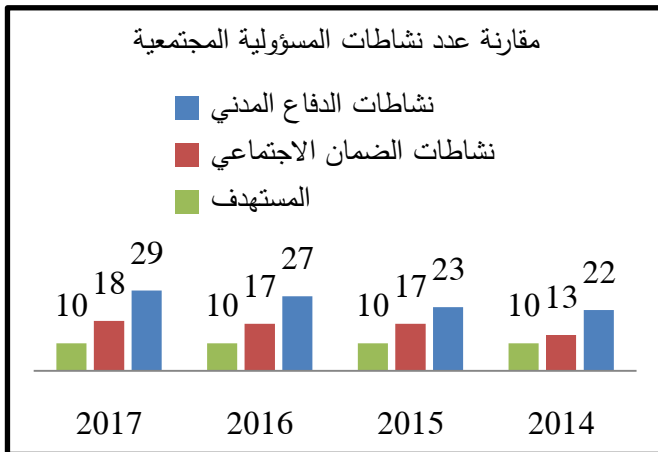
يبين الرسم اعلاه بان مؤشر بلاغات الحوادث الكاذبة للدفاع المدني بلغ (1.7%) من مجموع الحوادث الكلية وبنسبة منخفضة بشكل مرتفع عن المعدلات العالمية البالغة (7.2%) والرسم التالي يبين تجزئة البلاغات الكاذبة على اصناف الخدمة حيث بلغ ادنى بلاغات كاذبة في حوادث الاسعاف والانقاذ على التوالي للاعوام (2016/2014) ويستهدف الدفاع المدني الى بلاغات كاذبة الى (صفر%).



24. مقارنة نتائج المسؤولية المجتمعية مع ادارة السير المركزية حول الانطباعات العامة وعدد نشاطات المسؤولية المجتمعية مع المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.



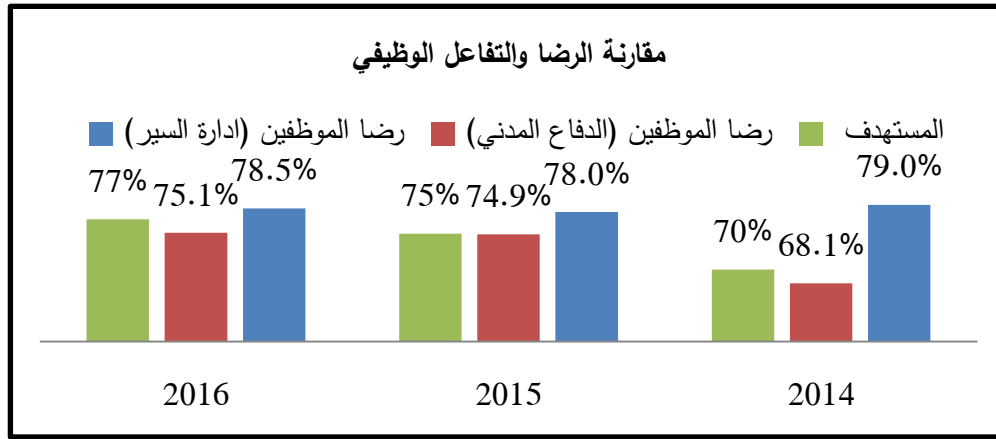
يبين الرسم اعلاه بان الدفاع المدني حقق المستهدف للسمعة والانطباع العام حول نشاطات المسؤولية المجتمعية والبالغ (94.96%) لعام 2017 مقارنة بـ(89.62%) لعام 2016 والذي تم من خلال استقصاء اراء المجتمع لدور الدفاع المدني ومقارنة مع ادارة السير المركزية التي حققت دون ذلك. والرسم البياني جانباً يبين نمطية الاداء الايجابي لعدد نشاطات المسؤولية المجتمعية للدفاع المدني وتحقيقها للمستهدفات علماً بان معدل عدد نشاطات المسؤولية المجتمعية تجاوز (25) نشاط سنوياً ويعود سبب ذلك لاشراك المديرية بتنفيذ عدد من النشاطات المجتمعية والتي تجاوزت عدد النشاطات المنفذه من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لنفس الفترات الزمنية.



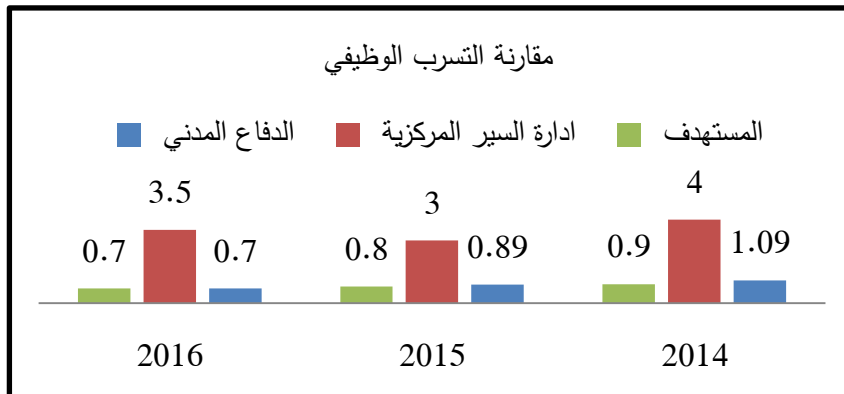
ومن أهم الآثار الايجابية لنشاطات المسؤولية المجتمعية هي:

1. توفير (80) وحدة دم نادرة لجمعية "نلتقي لرتقي" كمخزون احتياطي لبنك الدم (لاصحاب الحاجة) بالتعاون مع مديرية دفاع مدني اربد وطلب استمرارية التعاون مع الدفاع المدني بهذا المجال.
2. توفير الدعم بمجال الاقلاع عن التدخين من خلال لجنة مكافحة التدخين في الدفاع المدني وكان له الاثر في اقلاع بعض المرتبات عن التدخين.
3. مبادرة تنظيف شاطئ العقبة - مديرية دفاع مدني العقبة واستخراج (50) كيلوغرام من المخلفات التي لها اثر على البيئة البحرية وارتياح الشاطئ للسياح .
4. عمل يوم طبي مجاني كان له الاثر باكتشاف عدد من الحالات التي تعاني من الضغط والسكري.
5. حالات تعديل السلوك - شعبة الدعم النفسي.

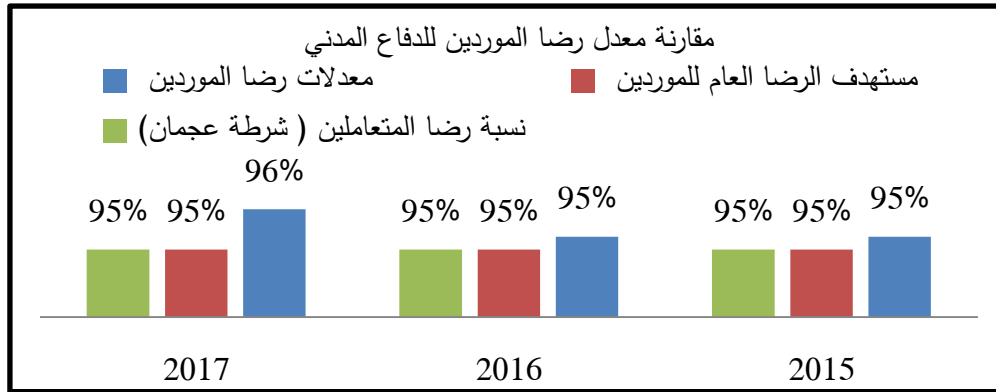
25. مقارنة الرضا والتفاعل الوظيفي والتسرب الوظيفي لمرتبات الدفاع المدني:



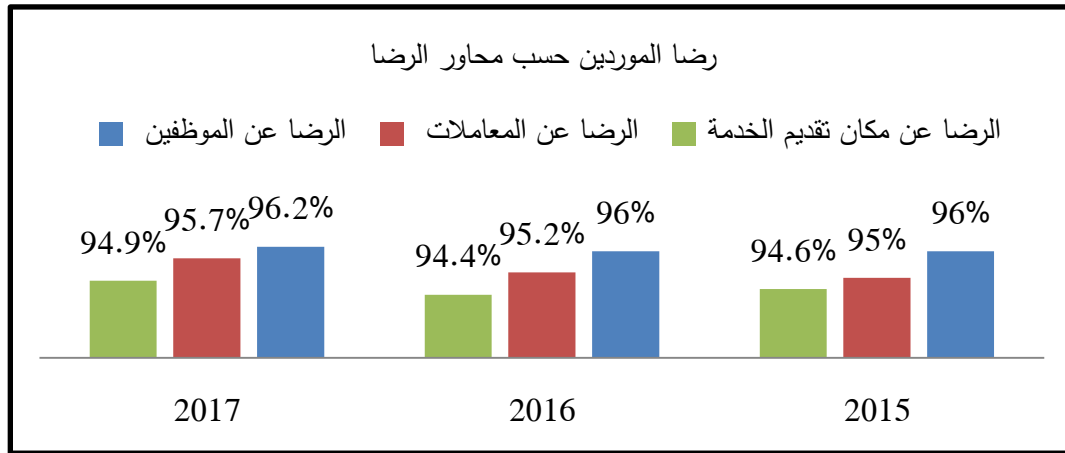
يبين الرسم البياني اعلاه نمطية الأداء في الرضا والتفاعل الوظيفي لمرتبات الدفاع المدني وتمثل مستوى جيد مقارنة مع مستوى جيد ايضاً للامن العام - دائرة السير المركزية بالرغم من انخفاض الرضا لعام 2016 لدائرة السير المركزية. ويمثل الرسم البياني ادناه انخفاض معدلات التسرب الوظيفي في الدفاع المدني وبنمطية ايجابية وبمستوى أفضل عما هو لدى ادارة السير المركزية.



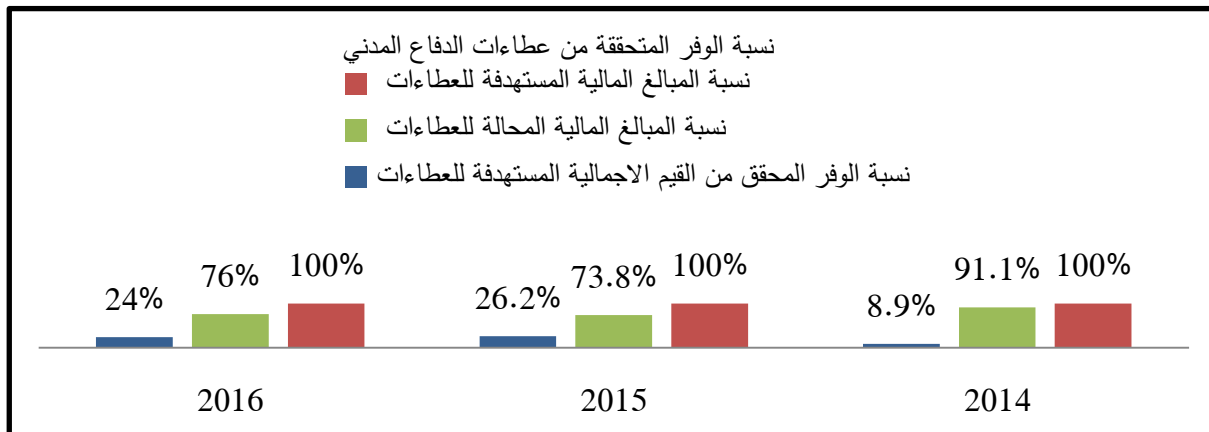
26. مقارنة معدلات رضا الموردين المتعاملين مع الدفاع المدني من خلال استبانات رضا الموردين الموزعة من قبل لجنة العطاءات في الدفاع المدني حيث حقق الدفاع المدني مستهدفات الرضا والبالغة (95%) حيث بلغت نسبة رضا الموردين العام (96%) لعام 2017 م كما هو مبين بالرسم البياني ادناه ومقارنةً مع نسبة رضا المتعاملين مع شرطة عجمان والبالغ (95%) وهي مستويات رضا ممتازة.



ويبين الرسم البياني ادناه نسب الرضا حسب كل محور قياس ضمن استبانة لجنة العطاءات



ويبين الرسم البياني التالي نسبة الوفر المتحققة من عطاءات الدفاع المدني المحالة للاعوام (2014-2016) والتي تمت من خلال لجنة عطاءات الدفاع المدني.



التوصيات :

1. مخاطبة ادارة العمليات بما يلي :

أ. بيان وتحليل معدلات زمن الاستجابة عالمياً على النحو التالي:

1	الزمن المستغرق الفعلي لتلقي البلاغ من المخبر لحين انتهاء المكالمة وتحويل البلاغ لمركز الاختصاص	(المعدل العالمي 1 دقيقة)
2	الزمن المستغرق الفعلي من وصول البلاغ لمركز الاختصاص الى خروج فريق الطوارئ من المركز	(المعدل العالمي 1.20 دقيقة)
3	الزمن المستغرق الفعلي من لحظة الخروج من المركز لغاية الوصول الى موقع الحدث	المعدل العالمي (4) دقائق

ب. تحليل معدلات زمن الاستجابة حسب المحافظات والاقاليم ومقارنتها دورياً وحسب فترات الذروة والاوقات العادية للوقوف على نقاط الضعف ويمكن ذلك من خلال نظام الكاد.

ج. فيما يتعلق بتطوير منهجية مؤشرات قياس الاداء كمعدل زمن انجاز الخدمة العملياتية :

لا يوجد ذكر ضمن احصائيات العمليات لمعدلات زمن انجاز الخدمات العملياتية (من لحظة الوصول لموقع الحدث ولغاية الانتهاء من الحدث واغلاقه) ويمكن تسجيلها يدوياً ضمن نماذج خاصة من خلال اجراءات واضحة لكل خدمة.

د. فيما يتعلق بنظام العمليات :

امكانية دراسة وتطوير وتحديث تصنيف حوادث الاطفاء والانقاذ والاسعاف بارقام رمزية تسهل عملية تحليل واستخراج النتائج بشكل فوري (كعدد الاصابات والوفيات في الحوادث ، معدلات زمن تقديم الخدمة ومعدلات زمن الوصول والاستجابة وغيرها من المعلومات) وحسب ما تراه ادارة العمليات مناسباً.

هـ. فيما يتعلق بتطوير منهجية قياس رضی متلقي الخدمة وجمع احتياجاته :

توفير قاعدة بيانات لمتلقي الخدمة بحيث يسهل عملية الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة بهدف: قياس انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة.

الوقوف على احتياجاتهم .

بحيث يتم قياس صوت متلقي الخدمة اثناء او بعد فترة قصيرة من تقديم الخدمة.

فيما يتعلق بخطط الاخلاء واجراء التمارين الوهمية :

امكانية إعداد خطط سنوية لادارة العمليات بالتعاون مع المديریات الميدانية لإعداد مستهدفات خطط الاخلاء والتمارين الوهمية للمنشآت الحيوية وتعتمد على اعداد شاغلها (المستشفيات والمدارس والمصانع والبنوك وغيرها حسب الاولويات) بما يساهم في تحقيق رسالة الدفاع المدني وتوفير بنك معلومات عن أعداد هذه المنشآت وطبيعة اشغالاتها لدى ادارة العمليات.

2. مخاطبة ادارة الوقاية والحماية الذاتية بما يلي :

أ. فيما يتعلق بتطوير منهجية قياس مؤشرات الاداء وتحديداً معدل زمن انجاز الخدمات الوقائية

امكانية تحديد معدلات زمن :

- فترة انتظار متلقي الخدمة للبدء باجراءات تقديم الخدمة.
- الزمن الفعلي المستغرق للحصول لكل خدمة على حده.
- الزمن الفعلي المستهدف والمنوي الوصول اليه لكل خدمة على حده.

ب. فيما يتعلق بمنهجية قياس رضى متلقي الخدمة عن الخدمات الوقائية وجمع احتياجاته:

توفير قاعدة بيانات لمتلقي الخدمة بحيث يسهل عملية الاتصال والتواصل مع متلقي الخدمة بهدف:

- قياس انطباعاتهم عن الخدمة المقدمة.
 - الوقوف على احتياجاتهم .
- بحيث يتم قياس صوت متلقي الخدمة اثناء او بعد فترة قصيرة من تقديم الخدمة.

3. مخاطبة ادارة التدريب بما يلي:

أ. فيما يتعلق تطوير منهجية إعداد الخطة التدريبية لتشمل:

- امكانية تصنيف الخطة التدريبية ضمن محاور او ابواب (دورات عملياتية، دورات وقائية، دورات ادارية وخدمية، دورات المهارات الفردية، دورات الاحتياجات المؤسسية وحسب ما تراه ادارة التدريب مناسباً.
- امكانية الاستناد الى حجم الطلب على الخدمات وتقييم الأداء للمتدربين كأحد مدخلات اعداد الخطط والبرامج التدريبية.
- تطوير الدورات التدريبية لتشمل عدد الساعات التدريبية لكل دوره على حده وامكانية احتساب كلفة الساعة التدريبية لكل دورة والعائد منها.
- ربط الدورات التدريبية باستراتيجية المديرية العامة للدفاع المدني بشكل واضح من خلال صياغة مؤشرات اداء للدورات التدريبية على سبيل المثال دورات الاطفاء والانقاذ والاسعاف مؤشراها خفض معدلات اصابات افراد الدفاع المدني اثناء التعامل مع الحوادث والمساهمة في تقليل زمن الاستجابة للحوادث، دورات خدمية كالتعامل مع الجمهور ربطها بزيادة رضا متلقي الخدمة...وغيرها.

ب. فيما يتعلق بقياس رضى متلقي الخدمة عن الدورات التدريبية المقدمة من الدفاع المدني

للقطاع العام والخاص :

- امكانية توفير قاعدة بيانات للمتدربين المدنيين(قطاع عام وخاص) وتجزئتها حسب المحافظات والجنس وحساب المعدل السنوي للمتدربين من اجمالي عدد السكان بهدف قياس انطباعاتهم عن الخدمة التدريبية والوقوف على احتياجاتهم لما له الأثر في تسهيل أعمال الدفاع المدني.

ج. تكون ادارة التدريب هي الموجه والمشرّف والمقيم لكافة الدورات التدريبية ومسؤولة عن اعداد تقارير التغذية الراجعة عن مخرجات الدورات التدريبية ووضع فرص تحسينها.

4. مخاطبة ادارة الشؤون القانونية بتحديث النظام الخاص بتصنيف وفيات واصابات رجال الدفاع المدني التي تحدث اثناء معالجة الحوادث وتقديم الخدمات.

5. مخاطبة ادارة المالية لتطوير منهجية اعداد الموازنة الرأسمالية لتضم في تصنيفها الجوانب العملية (آليات ومعدات ومراكز جديدة) والادارية (المباني والصيانة) وتكنولوجيا المعلومات (اجهزة الاتصالات) واخرى وازافة بند استغلال المنح (المبالغ التقديرية) ونسبة سد العجز من الموازنة الرأسمالية وحسب ماتراه الادارة المالية مناسباً ووضع أهداف مالية واضحة مع بداية كل عام.

6. مخاطبة ادارة المشاغل لتطوير منهجية العمل المتبعة في الصيانة للآليات والمعدات بما يضمن تحقيق النتائج أدناه ووجود تصنيف واضح لصيانة الآليات (كآلية اطفاء وآلية انقاذ وآلية اسعاف وغيرها من الآليات :

- نسب الاصلاحات العملية الى الادارية.
- تحديد نوعية الاعطال (ميكانيكية ، كهربائية ، بودي ...الخ.
- نوع الآليات الاكثر أعطال.
- تكرارية الاعطال .
- معدل كلف اصلاح الاليات.
- تحديد معدلات زمن الاصلاح حسب القسم الفني.
- معدلات زمن اصلاح الآليات حسب صنفها.
- ضبط وقت دخول وخروج الآلية او المعدة لغايات الاصلاح من لحظة دخولها ادارة المشاغل.

7. مخاطبة ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتطوير منهجية الجاهزية الالكترونية بحيث تشمل خطط التحول الالكتروني ونقاط الوصول الى الانترنت والانظمة المستحدثة.

8. عمل برنامج زمني لمراجعة انظمة الجودة الشاملة من قبل قسم الجودة لكل من الادارات التالية:

- ادارة العمليات.
 - ادارة الابنية والصيانة.
 - ادارة المشاغل.
 - ادارة التدريب.
 - ادارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- لتطوير منهجيات العمل بما يغطي فرص التحسين الواردة اعلاه.

9. مخاطبة ادارة التخطيط والتنظيم - شعبة التعاون الدولي على الاتصال والتواصل مع المنظمة الدولية لخدمات الاطفاء والانقاذ (CTIF) ومقرها باريس لمعرفة متطلبات اشراك الدفاع المدني الاردني كعضو ان امكن في المنظمة نظراً لوجود نتائج منافسة عالمياً وحسب معايير المنظمة و(المرفق3) يبين نبذة تعريفية عن المنظمة وأهدافها وآلية الاشتراك والتواصل من خلال نموذج محدد لذلك.

10. تزويد ادارة شؤون الضباط والافراد وادارة الابنية والصيانة بنسخة من تقرير المقارنات المرجعية للاطلاع على مضمون التقرير والاستفادة منه لاجراء المقارنات المرجعية لتوظيفها بنتائج الأداء لديهم.

11. نشر تقرير المقارنات المرجعية اعلاه على الموقع الالكتروني للمديرية العامة للدفاع المدني ضمن ايقونة المكتبة الفنية وذلك بهدف نشر المعرفة بممارسة اجراء مقارنات أداء الدفاع المدني.

الرأي :

نسب الموافقة على التوصيات الواردة اعلاه.

الملازم 2	الملازم 1	النقيب	النقيب	النقيب
قصي ذيابات	طراد النعيمي	حسين ابوزيتون	عمر علي ملكاوي	سليمان وريكات