

## [ نظام إدارة العلاقة مع الموردين ٢٠١٠ ]

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
٣	١ المقدمة
٣	٢ أهداف النظام
٣	٣ مجال التطبيق
٣	٤ المراجع والمصادر
٣	٥ تعريف المصطلحات
٤	٦ المسؤوليات والصلاحيات
٤	٧ آلية العمل
٤	٨ منهجية إنشاء وإدامة قاعدة بيانات للموردين
٤	٩ منهجية تحديد الاحتياجات والتواصل مع الموردين
٥	١٠ منهجية تقييم الموردين
٥	١١ منهجية تحفيز وتكريم الموردين
٥	١٢ قياس أثر تطبيق المنهجية بالالارتقاء بأداء الموردين
٦	١٣ مراجعة وتحسين وتطوير المنهجية
٧	المسار التدفقي

## نظام إدارة العلاقة مع الموردين

### المقدمة

تهدف مؤسسة التدريب المهني إلى بناء علاقة وثيقة وطويلة الأجل مع مورديها من أجل الوصول لأفضل مستويات الجودة والفاعلية ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد نظام ألي لإدارة علاقات الموردين لإرساء قواعد بناء علاقة تفاعلية بين المؤسسة ومورديها لتساهم في تحقيق نتائج ايجابية من خلال وضع أسس ثابتة وموحدة لعلاقة أكثر شفافية مبنية على جودة الأداء والسرعة في تقديم المعلومات وإيجاد قنوات اتصال أكثر فاعلية بين المؤسسة والموردين .

### تهدف نظام إدارة العلاقة مع الموردين إلى:

- ١ . المساهمة في تحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للمؤسسة لتقوية علاقات التعاون مع الموردين.
- ٢ . التواصل مع الموردين والأخذ بملاحظاتهم وتنفيذ اقتراحاتهم وتهيئة الجو المناسب لضمان تلبية متطلبات المؤسسة وتقديم خدمات مناسبة.
- ٣ . بناء علاقة شراكة مع الموردين المؤهلين وتواصل مستمر مبني علي الشفافية في التعامل وتبادل البيانات والمعلومات .
- ٤ . بناء قاعدة بيانات الموردين المؤهلين والمعتمدين لدى المؤسسة لضمان تفعيل علاقات شراكة دائمة معهم .
- ٥ . تحديد الموردين الذين يتفقدون ويتلاءمون مع مستويات الجودة وتوقعات المؤسسة والحفاظ على علاقات مستديمة معهم .
- ٦ . تحقيق شفافية في التعامل مع الموردين والاستجابة لمتطلباتهم وإشراكهم في تعديل واستحداث الخدمات المقدمة لهم .
- ٧ . مساندة وتحفيز الموردين المؤهلين .

### مجالات التطبيق

يشمل مجال التطبيق جميع الموردين المسجلين والذين تتعامل معهم المؤسسة بمختلف فئاتهم ودرجاتهم ( موردي المنتجات والسلع ، موردي الخدمات ، متعهدي الأشغال ) .

### المراجع والمصادر ( السند والارتباط )

- يستند نظام إدارة العلاقة مع الموردين بشكل أساسي على الخطة الاستراتيجية للمؤسسة وخاصة بالتوجه الاستراتيجي الخاص " بتقوية علاقات التعاون مع الشركاء والموردين "والذي ينص على :
- زيادة مستوى رضا الموردين الى ٦٠ % مع نهاية عام 2011 .
  - زيادة نسبة الالتزام بمتطلبات ومعايير جائزة الملك عبدالله الثاني التميز والشفافية الى ٥٠% في نهاية العام ٢٠١١ الخاص بإدارة الشراكة مع الموردين والشركاء .
- كما ترتبط هذا النظام بأنظمة / منهجيات أخرى على مستوى المؤسسة ، وهي:
- ١ . نظام الاقتراحات والشكاوي .
  - ٢ . برنامج الملك عبدالله الثاني للتميز والشفافية .
  - ٣ . معايير أداء إدارة العقود والمشتريات .
  - ٤ . دليل إجراءات/عمليات لإدارة العقود والمشتريات .
  - ٥ . منهجية اتصال وتواصل القيادة مع الفئات المعنية العملاء، الشركاء، الموردون، المجتمع .
  - ٦ . النظام قياس رضی العملاء والموردين وحتياجاتهم .

### تعريف المصطلحات

الموردين : تشمل كل من يورد سلعة او منتج أو يقدم خدمة أو ينفذ عمل لصالح المؤسسة

## فئات الموردين

- موردي المنتجات والسلع
- متعهدي الأشغال
- موردي الخدمات

## المسؤوليات والصلاحيات

الرقم	الجهة	المسؤوليات
١	مساعد المدير العام للشؤون الادارية والمالية	- الاعتماد النهائي للنظام
٢	مدير اللوازم وقسم المشتريات و العقود	- مراجعة وتحديث النظام سنويا واعتمادها - الاطلاع على واعتماد الخطط التحسينية الناتجة من تحديد احتياجات المتعاملين
٣	مديرية الجودة ورؤساء الأقسام	- تطبيق المنهجيات والإجراءات المرتبطة بها
٤	قسم المشتريات والعقود	- تجميع مخرجات قنوات التواصل وتفرغها في جداول توضح نوعية الاحتياجات/المتطلبات ودرجة الأهمية والأولية
٥	مديريات المؤسسة	- المشاركة في مراجعة وتعديل المنهجية - تقديم الدعم في تقييم الموردين
٦	المديرية المالية	- اعتماد صرف الميزانية المخصصة لتطبيق المنهجية
٧	مديرية العلاقات العامة	- تقديم الدعم في عقد برامج التواصل والتكريم
٨	مديرية التطوير الاداري	- مراجعة الأنظمة/المنهجيات / الإجراءات واعتماد الوثائق المشتركة على مستوى المؤسسة وضمان تطبيقها

**آليات التطبيق :** تشمل هذه الوثيقة على عدد من المنهجيات الفرعية كما يلي :-

### منهجية إنشاء وإدانة قاعدة بيانات للموردين

تعتمد إدارة العقود والمشتريات إجراءات عمل موثقة لإدانة قاعدة البيانات الخاصة بالموردين موردي المنتجات والسلع ، موردي الخدمات ، متعهدي الأشغال تشمل تسجيلهم وجمع البيانات الخاصة بهم ومراجعتها وتحديثها باستمرار .

### منهجية تحديد الاحتياجات والتواصل مع الموردين

١. تقوم إدارة المشتريات والعقود متمثلة في كل من قسم المشتريات والعقود بتصنيف الموردين الذين سيتم التعرف على احتياجاتهم وتحديد العدد المناسب العينة من كل فئة موردي المنتجات والسلع، موردي الخدمات، متعهدي الأشغال بحيث يكون العدد المختار ممثل للفئة .
٢. تحديد القنوات التي سيتم من خلالها التعرف على احتياجات الموردين والتواصل معهم وتشمل كحد كذا يلي :

- عمل لقاء سنوي ورشة عمل مع الموردين لكل فئة على حدة مرة واحدة على الأقل سنويا يتم فيها تحديد أجندة اللقاء والمواضيع التي ستناقش ويتم إخطار الموردين بها قبل فترة كافية ويتم

- من خلالها شرح ومناقشة نظام ادارة العلاقة مع الموردين، كما يتم تحديد موعد ومكان اللقاء بالتنسيق مع المديرية المعنية .
- من خلال استبيانات قياس رضا الموردين لكل فئة مرة واحدة على الأقل سنويا في الربع الاخير وتتم من خلال التنسيق مع قسم العرقات العامة ومديرية التطوير الإداري .
  - حصر وتفرغ مقترحات الموردين
  - حصر وتفرغ شكاوي الموردين
٣. تجميع مخرجات القنوات التي تم اختيارها بواسطة مديرية الجودة ودراستها تفرغها في جداول توضح نوعية الاحتياجات والمتطلبات ودرجة الأهمية والأولوية .
٤. تحليل البيانات والمعلومات التي تم جمعها ومناقشتها من خلال فريق الجودة ومقارنتها بنتائج السنوات السابقة وفضل الممارسات الممكن الحصول عليها في نفس المجال .
٥. إعداد الخطط التصحيحية والوقائية بالتنسيق بين مديرية الجودة والأقسام المعنية ويتم اعتمادها من قبل رئيس القسم المعني .
٦. اعتماد الخطط من رئيس قسم المشتريات والعقود حسب الصلاحيات والميزانية المطلوبة ويتم متابعة تنفيذ الخطط من قبل مديرية الجودة خلال الاجتماعات الدورية .
٧. في حالة تحديد حاجة إلى تعديل أو استحداث إجراءات عمل فيتم اتباع الإجراءات المعتمدة بهذا الخصوص وفقا لمتطلبات تطبيق النظام .
٨. لرفع مستوى رضا الموردين يتم التعامل مع مطالبات وشكاوي ومنازعات الموردين من خلال إجراءات عمل خاصة وموثقة لضمان تسوية المنازعات وحلها بشفافية بصورة مرضية لكافة الأطراف

### منهجية تقييم الموردين

تقوم إدارة المشتريات العقود متمثلة في كل من قسم المشتريات وشعبة العقود بتصنيف الموردين الذين سيتم تقييمهم من خلال منهجيات موثقة ضمن دليل إجراءات إدارة العقود والمشتريات، ويتم تحليل نتائج التقييم لغرض تعزيز قاعدة بيانات الموردين وتعزيز العلاقة معهم من خلال تحفيز وتكريم الموردين:

- تقييم موردي المنتجات والسلع
- تقييم متعهدي الأشغال
- تقييم موردي الخدمات

### منهجية تحفيز وتكريم الموردين

١. يقوم كل من قسم المشتريات وشعبة العقود في الربع الأخير من كل عام بترشيح الموردين المتميزين من كل قسم على حسب الفئة الخاصة به وحسب نتائج التقييم السنوية .
٢. يتم مناقشة الترشيحات ونتائج التقييم والاتفاق على القائمة النهائية من خلال مديرية الجودة .
٣. إرسال القائمة النهائية للمدير لاعتمادها .
٤. إرسال القائمة المعتمدة لإدارة العلاقات العامة والتنسيق والاتفاق على نوعية التكريم والشهادات التقديرية والجوائز والاتفاق على برنامج الحفل .
٥. إرسال الميزانية المطلوبة للمديرية المالية للصرف .

### قياس أثر تطبيق المنهجية بالارتقاء بأداء الموردين

١. تقوم إدارة المشتريات والعقود سنويا بقياس أثر تطبيق هذه المنهجية في تحسين مستوى الخدمات المقدمة من الموردين من خلال تحليل النتائج التالية :
٢. متوسط عدد العروض الواردة للطلب الواحد
٣. نسبة استجابة الموردين لتقديم العروض في الوقت المحدد

٥. نسبة الزيادة في عدد الموردين المسجلين/المؤهلين
٦. نسبة رضا الموردين
٧. قياس رأي الإدارات والموردين في المنهجية
٨. الاقتراحات والشكاوى الواردة
٩. التغيير في نتائج تقييم الموردين السنوي ( التغيير في نسبة الموردين الحاصلين على ضعيف )

#### مراجعة وتحسين وتطوير المنهجية

يقوم فريق الجودة وإدارة المشتريات والعقود بمراجعة هذه المنهجية وتطويرها وتحديثها مرة سنويا على الأقل ( خلال الربع الاول ) وبالتنسيق مع إدارة التطوير والمديريات المعنية بالموردين وبمشاركة قاعدة من الموردين، اخذين بالاعتبار نتائج قياس اثر تطبيق المنهجية .

