

المملكة الأردنية الهاشمية



ديوان الخدمة الملكية

الخطة الإستراتيجية

لديوان الخدمة المدنية 2014 - 2016

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
مقتطفات من المرجعيات الوطنية.	2
تقديـــــــــــــــــــــــــم.	5
مراحل وخطوات إعداد الخطة الاستراتيجية.	6
عوامل نجاح الخطة الاستراتيجية.	7
آلية ومنهجية متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للأعوام (2014-2016).	8
الرؤيـــــــــــــــــــــــة.	9
الرسالـــــــــــــــــــــــة.	10
المرتكزات والقيـــــــــــــــــم.	11
الأهداف الوطنية والقطاعية والمؤسسية التي يساهم الديوان في تحقيقها.	12
مصفوفة مؤشرات قياس تحقيق الرؤية والرسالة.	14
تحليل بيئة العمل (SWOT Analysis).	17
البرامج والمشاريـــــــــــع.	20

مقتطفات من المرجعيات الوطنية

"إن الاستمرار في تطوير أداء الجهاز الحكومي، ليكون على أعلى درجات الاحتراف والكفاءة، من أهم متطلبات نجاح الحكومات البرلمانية، فعلى الحكومة الإسراع في تطوير الموارد البشرية للقطاع العام وإعداد القيادات المتميزة، وتكريس ثقافة التميز واستكمال هيكلة مؤسسات القطاع العام، وشبكة خدمات الحكومة الإلكترونية، والارتقاء بنوعية الخدمات العامة الأساسية كالتعليم والصحة والنقل العام، بحيث يلمس المواطن نتائج الثورة البيضاء التي وجهنا لإطلاقها للنهوض بالقطاع العام والجهاز الحكومي».

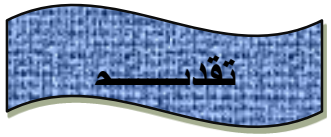
من خطاب العرش السامي في افتتاح الدورة العادية الثانية لمجلس الأمة السابع عشر 2013/11/3

- إن انطلاق نهج التشاور وتعميق تجربة الحكومات البرلمانية يتطلب التركيز على الأولويات الوطنية الواجب إيلاؤها كل الاهتمام في برنامج العمل الحكومي.
- تنفيذ برنامج عمل وطني شامل يجدد انطلاقة الأردن على مسار النمو المستدام، ويمكن الأردنيين من توظيف طاقاتهم وقدراتهم في مختلف المجالات للنهوض بالوطن، وتعزيز دوره الريادي في المنطقة والعالم .
- الارتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة، وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات .
- ولتحقيق ذلك، فإننا نشير إلى أهمية بناء الخطط والاستراتيجيات الحكومية، بالتشاور مع جميع الأطراف المعنية، وترجمتها إلى خطط تنفيذية، بمنهجيات تعكس أولويات المجتمعات المحلية، ووفق جداول تنفيذ زمنية محددة ومعلنة للمواطنين.
- ضرورة تفعيل أداء الجهاز الحكومي عبر إطلاق ثورة بيضاء في العمل العام، تضمن كفاءته ونوعيته وتقديم أفضل الخدمات وفق أعلى درجات الشفافية والانفتاح على المواطنين وممثليهم، ليتم بعد ذلك الحكم على أداء الحكومة ومساءلتها على هذا الأساس.
- الارتقاء بنوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف المجالات، والتركيز على قطاعات الصحة والتعليم والتدريب والتشغيل، وبما يتناسب مع متطلبات سوق العمل، وضمان تحقيق أعلى درجات المساواة والعدالة في الحصول على هذه الخدمات .

من كتاب التكليف السامي للحكومة 9 آذار 2013

- الارتقاء بمستوى الأداء الحكومي، وضبط الإنفاق العام في كل قطاع من القطاعات بعيداً عن التداخل والازدواجية في المهام والصلاحيات .
- الالتزام بأسس انتقاء الموظفين وتعيينهم المتّبعةِ في ديوان الخدمة المدنية، وفي المؤسسات الحكومية الأخرى، لرفد المؤسسات بالكفاءات المطلوبة لإيجاد الجهاز الإداري المنشود.
- متابعة تنفيذ المشاريع المنبثقة عن الاستراتيجية الوطنية للتشغيل.
- توفيرِ فرص العمل المناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة.

من البيان الوزاري 14 نيسان 2013



تأتي الخطة الاستراتيجية للأعوام 2014-2016 استمراراً لنهج ديوان الخدمة المدنية في التخطيط الاستراتيجي منذ عام 2004، ولتؤكد على توجيهات جلالة الملك عبدالله الثاني بضرورة تفعيل أداء الجهاز الحكومي عبر إطلاق ثورة بيضاء في العمل العام، تضمن كفاءته ونوعيته وتقديم أفضل الخدمات وفق أعلى درجات الشفافية والانفتاح على المواطنين وممثليهم، وليكون على أعلى درجات الاحتراف والكفاءة.

وتنفيذاً لرؤية الحكومة واستراتيجياتها، فقد تم بناء هذه الخطة بالرجوع إلى المرجعيات الوطنية لتحديد دور الديوان في تنفيذ هذه الرؤى والاستراتيجيات الوطنية، وإتباع النهج التفاعلي والتشاركي بين موظفي الديوان لتحديد رؤية ورسالة وقيم وأهداف الديوان المؤسسية، والتي ارتكزت على التقرير التقييمي لإنجاز ومتابعة الخطة الاستراتيجية للأعوام 2010- 2013، إضافة إلى الثقة الحكومية في شفافية ونزاهة إجراءات عمل الديوان والتي أوكلت إليه التعيينات على وظائف الفئة الثالثة والبلديات وأمانة عمان الكبرى، مما أدى إلى التوسع في مهامه وإلقاء عبء أكبر عليه.

لذلك تضمنت الخطة الاستراتيجية للأعوام (2014-2016) تسعة أهداف مؤسسية و(26) مشروعاً لتغطي متطلبات المرحلة، ولتحاكي جميع جوانب عمل الديوان التشريعية والتنظيمية والبشرية والرقابية، مع إيلاء الجانب التطويري والتكنولوجي الجزء الأكبر من مشاريع هذه الخطة لأهميته الكبيرة في تسهيل وتطوير وتنفيذ المهام الموكلة للديوان على الوجه الأمثل، وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.

نسأل الله العلي القدير أن يوفقنا في خدمة الوطن والمواطن في ظل حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبدالله الثاني ابن الحسين.

رئيس ديوان الخدمة المدنية

د. خلف الهميسات

مراحل وخطوات اعداد الخطة الاستراتيجية:

- تشكيل فريق عمل برئاسة عطوفة الأمين العام وعضوية بعض مدراء المديريات للقيام بإعداد الخطة الاستراتيجية للأعوام 2014-2016.
- تشكيل فريق لتقييم الخطة الاستراتيجية السابقة (2010-2013)، وتحديد المشاريع المنوي الاستمرار بالعمل فيها ضمن الخطة الاستراتيجية للأعوام 2014-2016.

- تشخيص الوضع الحالي للديوان من خلال:-
- التقرير التقييمي للديوان لمشاركته بالتنافس على جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
- التغذية الراجعة من موظفي الديوان حول نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات.
- استخلاص عوامل النجاح لتحقيق الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للديوان.
- الاطلاع على الأجندة الوطنية ومنظومة النزاهة الوطنية والبرامج والمبادرات الحكومية، وذلك لتحديد الأهداف الوطنية والقطاعية والمؤسسية التي يساهم الديوان في تحقيقها من خلال ربط الأهداف المؤسسية للديوان بالأهداف الوطنية والقطاعية.
- اعتماد التحليل الرباعي والرؤيا والرسالة والأهداف بعد التعميم على موظفي الديوان لإبداء الرأي والمقترحات حول الرؤية والرسالة والتحليل الرباعي ومن ثم دراسة هذه الآراء والمقترحات واعتماد الممكن منها من قبل لجنة إعداد الخطة الاستراتيجية للأعوام 2014-2016.
- إعداد مصفوفة الاستراتيجية ومؤشرات القياس وبناء خطط العمل التنفيذية للمديريات في الديوان بناء على ما ورد في الأهداف الوطنية وما ورد بالتحليل الرباعي وتحديد الفترات الزمنية والجهات المسؤولة عن التنفيذ.
- إعداد مسودة الخطة الاستراتيجية : مناقشتها من قبل لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة للمصادقة عليها وتم اعتمادها من قبل عطوفة رئيس ديوان الخدمة المدنية.

عوامل نجاح الخطة الاستراتيجية:

- التزام الإدارة العليا بنهج التخطيط الاستراتيجي.
- الالتزام بتنمية وتطوير موارد الديوان البشرية.
- رؤية ورسالة واضحة ملتزم بها من جميع الموظفين.
- توفر الإمكانات المادية لتمويل المشاريع.
- توفر بيئة تقنية لتكنولوجيا المعلومات لتحسين مستوى الخدمات المقدمة.
- تنفيذ ومتابعة وتقييم الخطط الاستراتيجية والتنفيذية وفق خطوات واضحة.
- التعاون مع الشركاء والتواصل مع أجهزة الخدمة المدنية في الدول العربية من خلال اتفاقيات ومذكرات التفاهم.
- إبراز الجانب الإعلامي للديوان وفتح قنوات اتصال جديدة مع متلقي الخدمة.
- التشارك المعرفي بين موظفي الديوان.

آلية ومنهجية متابعة تنفيذ الخطة الاستراتيجية للأعوام 2014-2016

- تشكيل لجنة تقييم ومتابعة برئاسة رئيس الديوان لعقد اجتماعات شهرية تناقش فيها تقارير الإنجاز الشهرية المقدمة من رؤساء المشاريع.
- متابعة تنفيذ مشاريع الخطة وإعداد تقارير الإنجاز عبر الوسائل الالكترونية المتاحة.
- دراسة نسب الإنجاز بهدف معالجة الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة وعكسها على الخطة الاستراتيجية.
- تقييم إنجاز الخطة الاستراتيجية سنوياً وفقاً للمؤشرات والمعايير المبينة لكل محور وبرنامج.

الرؤيــة

"الريادة والتميز في إدارة الموارد البشرية والوظيفة العامة في الخدمة المدنية".

الرسالـة

تنظيم وإدارة شؤون الوظيفة العامة وتطويرها بأبعادها البشرية والإجرائية والقانونية والرقابية بالتعاون مع الشركاء من دوائر ومؤسسات الخدمة المدنية، من خلال المبادرة والإبداع والتشارك في المعرفة، وترسيخ قيم النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص في تطبيق التشريعات بهدف الارتقاء بالاداء والتميز في تقديم الخدمة لمتلقيها.

المرتكزات والقيم

النزاهة والعدالة وتكافؤ الفرص...	التزام أخلاقى وممارسة فعلية.
الشفافية والنزاهة ومحاربة الواسطة والفساد...	مبادئ أساسية فى العمل العام.
جودة الخدمات...	تأتى أولاً.
الإبداع والمبادرة والقدرة على التغيير...	سمة التنظيمات المعاصرة.
المسؤولية المشتركة وروح الفريق...	منهج العمل وفلسفة الإدارة.
التفاعل المعرفى والتجديد المستمر...	نهج المنظمات المتعلمة.
المسؤولية المجتمعية...	مشاركة تفاعلية وضرورة وطنية.
استثمار الموارد البشرية بالشكل الصحيح ...	أولوية مطلقة وأساس النجاح.

الأهداف الوطنية والقطاعية والمؤسسية التي يساهم الديوان في تحقيقها:

الأهداف الوطنية:

- تحسين نوعية حياة المواطن الأردني وتحسين المستويات المعيشية وتعزيز الرفاه والأمان الاجتماعيين
- تعزيز مبدأي العدالة الاجتماعية وتكافؤ الفرص.

الأهداف القطاعية:

- تطوير أداء الجهاز الحكومي وتعزيز الرقابة والمساءلة وقياس الأداء.
- تطوير الموارد البشرية في القطاع العام وإعداد القيادات المتميزة.
- تكريس ثقافة التميز.
- استكمال شبكة خدمات الحكومة الإلكترونية.
- ترسيخ النهج التشاركي ما بين مؤسسات القطاع الحكومي والقطاع الخاص على المستويين المحلي والإقليمي.

الأهداف المؤسسية:

- تعزيز قدرات موظفي وحدات الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية، وتقديم الدعم والإسناد الفني لها.
- تطوير معايير لتقييم أداء موظفي جهاز الخدمة المدنية من خلال وضع مؤشرات أداء لوظائف الخدمة المدنية الفعلية النمطية.
- النهوض بواقع القوى البشرية في الخدمة المدنية.
- ترسيخ الإبداع والتميز والمبادرة والابتكار في الخدمة المدنية.
- توظيف واستثمار تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية لضمان تقديم كافة الخدمات وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، وتقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر في هذا المجال.
- تعزيز النهج التشاركي ما بين الدوائر الحكومية ذات الصلة في إدارة شؤون الوظيفة العامة والخدمة المدنية وتطويرها على المستويين المحلي والإقليمي للنهوض بالدور المجتمعي لديوان الخدمة المدنية.
- تطوير بيئة عمل ديوان الخدمة المدنية التنظيمية والبشرية لتعزيز قدرات موظفي ديوان الخدمة المدنية.

مصفوفة مؤشرات قياس تحقيق الرؤية والرسالة

الهدف	المشروع	مؤشرات الأداء
◆ تعزيز قدرات موظفي وحدات الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية، وتقديم الدعم والإسناد الفني لها.	تعزيز قدرات موظفي وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية .	– عدد البرامج التدريبية المتخصصة في مجال إدارة الموارد البشرية المنفذة لموظفي وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية.
		– عدد المشاركين في البرامج والورش التدريبية في مجال إدارة الموارد البشرية.
		– عدد الدوائر المشاركة في البرامج والورش التدريبية في مجال إدارة الموارد البشرية.
◆ تطوير معايير لتقييم أداء موظفي جهاز الخدمة المدنية من خلال وضع مؤشرات أداء لوظائف الخدمة المدنية الفعلية النمطية.	وضع مؤشرات أداء لوظائف الخدمة المدنية الفعلية النمطية.	– عدد الدوائر التي تم وضع مؤشرات أداء لوظائفها الفعلية النمطية.
		– عدد البرامج التدريبية المنفذة في هذا المجال.
◆ النهوض بواقع القوى البشرية في الخدمة المدنية.	دراسة واقع رواتب موظفي الخدمة المدنية للفئات الأولى والثانية والثالثة ومواءمتها مع سوق العمل الأردني.	– عدد الوظائف التي تم دراسة واقع الرواتب لها، وتم معالجتها.
		– مصفوفة مقارنة بين رواتب الخدمة المدنية وسوق العمل الأردني.
	دراسة واقع القوى البشرية في الخدمة المدنية (المرحلة الثالثة).	– نسبة الإنجاز السنوية.

الهدف	المشروع	مؤشرات الاداء
◆ ترسيخ الإبداع والتميز والمبادرة والابتكار في الخدمة المدنية.	– جائزة الموظف المثالي	– عدد المرشحين على جائزة الموظف المثالي.
		– عدد الدوائر المشاركة في الترشيح للتنافس على جائزة الموظف المثالي.
◆ توظيف واستثمار تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، لضمان تقديم كافة الخدمات وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، وتقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر في هذا المجال.	– تشغيل وتفعيل ونشر نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية.	– عدد الدوائر الذي تم تنزيل نظام إدارة الموارد البشرية الموحد لديها.
	– الإسناد والدعم الفني للدوائر في استخدامات نظم المعلومات.	– عدد البرامج التدريبية المنفذة في مجال استخدامات نظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية.
	– إدامة بطاقة الموظف الالكترونية.	– عدد الدوائر التي تقوم بتحديث ومتابعة بطاقة الموظف الالكترونية.
	– تحسين وتطوير وأتمتة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.	– عدد الخدمات المؤتمتة في الديوان.
		– عدد الخدمات الالكترونية التي تم تطويرها وأتمتتها في الديوان.
		– عدد الدوائر الذي تم ربطها على نظام الملف الإلكتروني.

الهدف	المشـــــــــــروع	مؤشرات الاداء
◆ **تعزيز النهج التشاركي ما بين الدوائر الحكومية ذات الصلة في إدارة شؤون الوظيفة العامة والخدمة المدنية وتطويرها على المستويين المحلي والإقليمي للنهوض بالدور المجتمعي لديوان الخدمة المدنية.**	مشروع تسويق الكفاءات الأردنية	– عدد الأشخاص الذين تم تسويقهم لشركات القطاع الخاص المحلية والعربية (بزيادة سنوية (2%) من القيمة المرجعية).
◆ **تطوير بيئة عمل ديوان الخدمة المدنية التنظيمية والبشرية لتعزيز قدرات موظفي ديوان الخدمة المدنية.**	تعزيز القدرات المؤسسية لموظفي ديوان الخدمة المدنية .	– عدد البرامج التدريبية المتخصصة المنفذة لموظفي ديوان الخدمة المدنية.
		– عدد المشاركين في البرامج التدريبية في مجال إدارة الموارد البشرية.
		– عدد الموظفين الذين يتم تعيينهم سنوياً في المديريات والوحدات الأساسية في ديوان الخدمة المدنية أو انتدابهم من دوائر الخدمة المدنية.
		– قيمة المخصصات المالية المرصودة للتدريب والتأهيل.
		– عدد المديريات والوحدات الإدارية التي تم وضع مؤشرات أداء لها.
	تطوير البنية التحتية لديوان الخدمة المدنية	– نسبة تجهيز قاعات الامتحانات.
		– نسبة تجهيز مركز الطوارئ (DR).

تحليل بيئة الأعمال SWOT Analysis

أولا: البيئة الداخلية

نقاط القوة	1. التزام الإدارة العليا بمنهجية الإدارة بالأهداف والتخطيط الاستراتيجي، ومتابعتها بشكل دوري لضمان التزام الوحدات الإدارية بالخطط المقررة
	2. دعم والتزام الديوان بالقيم الجوهرية والمرتكزات التي تحكم عمله.
	3. التمتع بعلاقات وثيقة مع الشركاء من الوزارات والدوائر وأجهزة الخدمة المدنية في الدول العربية.
	4. تراكم الخبرات المعرفية لدى موظفي الديوان في مجال إدارة الموارد البشرية .
	5. أنظمة وتعليمات وإجراءات شفافة تشمل كافة أعمال الديوان .
	6. الإشراف على تطبيق أحكام نظام الخدمة المدنية والتشاركية في اتخاذ القرارات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية.
	7. توفر بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والربط الفعال مع المؤسسات الأخرى وبناء شراكات معها تُمكن من تبادل البيانات والمعلومات.
	8. نظام موحد لإدارة معلومات الموارد البشرية.
	9. التفرد في إنتاج البيانات والمعلومات والمؤشرات الحيوية الخاصة بالموظف والوظيفة العامة.
	10. تنوع الأدوار التي يمارسها الديوان والتي تشمل الدور الرقابي والتشريعي والتنظيمي والإسناد الفني.
	11. وجود مصفوفة تفويض الصلاحيات.
	12. توفر نظام متكامل للتوثيق (نظام الأرشفة والحفظ.)
	13. وجود نظام حوافز شامل للموظفين وخدمات اجتماعية متعددة.

نقاط الضعف	1. حجم وعبء العمل مقارنة بحجم الجهاز الوظيفي في الديوان
	2. غياب معايير وآليات تقييم الأداء المؤسسي.
	3. عدم تحديث قاعدة البيانات الخاصة بالموارد البشرية للمؤسسات التي انضمت للخدمة المدنية.
	4. عدم وضوح منهجية الخطة التدريبية في الديوان.
	5. محدودية المخصصات المالية للديوان.

ثانيا : البيئة الخارجية

الفرص	1. تبني الحكومة للبرنامج التنفيذي للأجندة الوطنية وبرامج الإصلاح الإداري، والحكومة الالكترونية.
	2. ثقة الحكومة بشفافية وعدالة إجراءات عمل الديوان، الأمر الذي أدى إلى توسيع مهام وصلاحيات الديوان.
	3. ثقة السلطة التشريعية ومؤسسات المجتمع المدني بعمل الديوان.
	4. الاستفادة من برامج الدعم المقدم من صندوق التنمية والتشغيل في تمويل بعض مشاريع الديوان.
	5. وضع نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 وتضمينه مفاهيم حديثة في إدارة الموارد البشرية.
	6. الحصول على ختم التميز بجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في دورتها السادسة.

التهديدات	1. ضعف قدرات الموظفين في وحدات إدارة الموارد البشرية في الدوائر.
	2. قلة الاهتمام والتجاوب القيادي في الوزارات والدوائر مع برامج ومستجدات تطوير إدارة الموارد البشرية.
	3. استمرار ثقافة المجتمع في التوجه نحو الوظيفة العامة وضعف فرص العمل في القطاع الخاص (خاصة في المحافظات)
	4. عدم مواءمة مخرجات التعليم ومتطلبات سوق العمل، مما يؤثر على مدخلات طالبي التوظيف من حيث التخصصات والمهارات.
	5. الأزمة الاقتصادية العالمية والظروف المحيطة وتداعياتها على الاقتصاد الأردني وأثرها على هجرة العمالة من الدول المحيطة ومنافستها للعمالة المحلية.

- **الهدف القطاعي:** تطوير أداء الجهاز الحكومي وتعزيز الرقابة والمساءلة وقياس الأداء.
- **الأهداف المؤسسية:** – تعزيز قدرات موظفي وحدات الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية، وتقديم الدعم والإسناد الفني لها.

– تطوير معايير لتقييم أداء موظفي جهاز الخدمة المدنية من خلال وضع مؤشرات أداء لوظائف الخدمة المدنية الفعلية النمطية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
تعزيز قدرات موظفي وحدات الموارد البشرية في مجال إدارة الموارد البشرية.	– تقييم واقع عمل وحدات الموارد البشرية في مجال الخدمة المدنية.				مندوبي لجان الموارد البشرية من الديوان.
	– تدريب موظفي وحدات الموارد البشرية في مجال إدارة الموارد البشرية وفق برامج محددة.				وحدة التخطيط والإسناد الفني.
	– إعداد المنهجيات الناظمة لعمل وحدات الموارد البشرية والتدريب عليها.				الفريق المشكل لهذه الغاية.
وضع مؤشرات أداء لوظائف الخدمة المدنية الفعلية النمطية.	– إعداد الإطار العام لدليل مؤشرات الأداء العام في الخدمة المدنية.				الفريق المشكل لهذه الغاية.
	– عقد برامج تدريبية لتعريف الدوائر والرؤساء المباشرين لإعداد بطاقات مؤشرات الأداء.				
	– إعداد بطاقات مؤشرات الأداء للوظائف الفعلية النمطية في الخدمة المدنية				

- **الهدف القطاعي**: تطوير الموارد البشرية في القطاع العام وإعداد القيادات المتميزة.
- **الأهداف المؤسسية:** – النهوض بواقع القوى البشرية في الخدمة المدنية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
بناء نظام استقبال طلبات التوظيف للفئة العليا وللوظائف القيادية	- دراسة وتحليل النظام ووضع وثيقة المواصفات للنظام المطلوب				اللجنة المشكلة لهذه الغاية بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات
	- بناء النظام الجديد وفحصه وتركيبه وتشغيله				
	- التدريب على استخدام النظام الجديد.				
	- تطوير وإدامة عمل النظام وتقديم الدعم الفني له				
دراسة واقع الأجور في القطاع العام ومواءمتها وسوق العمل الأردني	- دراسة واقع رواتب موظفي الخدمة المدنية في الفئات الأولى والثانية والثالثة ومقارنتها بسوق العمل الأردني.				الفريق المشكل لهذه الغاية.
	- مراجعة سلم الرواتب والحوافز والعلاوات والمزايا في الخدمة المدنية وإعداد مصفوفة مقارنة بما يتناسب ومخرجات الدراسة السابقة.				
دراسة واقع القوى البشرية في الخدمة المدنية (المرحلة الثالثة).	- إعداد دراسة واقع القوى البشرية (المرحلة الثالثة) واستخراج المؤشرات والتوصيات لتطوير واقعها.				مديرية الدراسات وتطوير الأداء المؤسسي/ قسم الدراسات بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات وفرق العمل.

الهدف القطاعي: تكريس ثقافة التميز.

الأهداف المؤسسية: – ترسيخ الإبداع والتميز والمبادرة والابتكار في الخدمة المدنية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
جائزة الموظف المثالي	– تعديل تعليمات جائزة الموظف المثالي				ديوان الخدمة المدنية بالتعاون مع وزارة تطوير القطاع العام
	– بناء قاعدة بيانات لجائزة الموظف المثالي وتعميم النماذج الخاصة بها الكترونياً ليتم التعامل معها.				مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية الدراسات وتطوير الأداء المؤسسي.
	- عقد ورش تدريبية لتعريف الدوائر بأهمية الجائزة وأسس الترشيح، وتوزيع مطبوعات تعريفية بالجائزة.				مديرية الدراسات وتطوير الأداء المؤسسي ومديرية الإعلام والاتصال الخارجي.
	- عقد احتفال تكريم الموظفين الفائزين بجائزة الموظف المثالي				مديرية الدراسات وتطوير الأداء المؤسسي ومديرية الإعلام والاتصال الخارجي.

الهدف القطاعي: استكمال شبكة خدمات الحكومة الإلكترونية.

الأهداف المؤسسية: – توظيف واستثمار تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية لضمان تقديم كافة الخدمات وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية، وتقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر في هذا المجال.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
تشغيل وتفعيل ونشر نظام معلومات إدارة الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية.	- فحص التشغيل التجريبي OAT في الديوان.	■			مديرية تكنولوجيا المعلومات.
	- الفحص التشغيلي في وزارة تطوير القطاع العام وهيئة مكافحة الفساد على البيانات الحقيقية، وتفعيل وتشغيل النظام في الوزارة والهيئة.	■			فريق الفحص المشكل من موظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات والمديرية المعنية /الديوان والفريق المناظر المشكل في وزارة تطوير القطاع العام وهيئة مكافحة الفساد.
	- تنفيذ مرحلة الانتشار ابتداءً بالدوائر التي لا يوجد لديها أنظمة موارد بشرية وأعداد موظفيها قليلة (بحد أقصى لا يتجاوز 11 دائرة)		■		
	- تنفيذ مرحلة الانتشار في باقي الدوائر التي يوجد لديها أنظمة موارد بشرية .			■	
	- الربط مع مؤسسات المجتمع المحلي كالغرف الصناعية والتجارية، الجامعات ووكالات التوظيف،..			■	
	- التوسع في الأنظمة على المستوى الإقليمي (خاصة دول الخليج العربي) لغايات التنسيق في تخطيط مخرجات التعليم.			■	

		الفترة الزمنية	

البرامج / المشاريع	الآليات	2014	2015	2016	الجهة المسؤولة عن التنفيذ
الإسناد والدعم الفني للدوائر في استخدامات نظم المعلومات.	- تقديم الدعم الفني والإداري				وحدة الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية القوى البشرية.
	- عمل أنظمة برمجية قد تساعد في تسهيل مهمة الموظفين في تقديم الإسناد الفني للدوائر.				
	- عقد برامج ودورات تدريبية للموارد البشرية في الخدمة المدنية في مجال استخدامات نظم المعلومات.				
إدامة بطاقة الموظف الإلكترونية.	- متابعة تحديث بيانات بطاقة الموظف الإلكترونية مع دوائر الخدمة المدنية.				مديرية القوى البشرية بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات.
تحسين وتطوير وأتمتة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.	- إعداد دراسة تطوير وأتمتة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة في قسم خدمة الجمهور.				اللجنة المشكلة في الديوان من مديرية تكنولوجيا المعلومات والجهات المعنية.
	– تطوير نظام متابعة الدور العامل في قسم خدمة الجمهور بإضافة بعض الخدمات مثل: • ربط الخدمات بالأشخاص المعنيين عند اختيار الخدمة. • أتمتة خدمة براءة عدم إشغال وظيفة حكومية. • أتمتة خدمة فك الالتزام. • أتمتة خدمة جواز إعادة الاستخدام. • طباعة تفاصيل الطلب من جهاز الدور مباشرة.				اللجنة المشكلة في الديوان من مديرية تكنولوجيا المعلومات والجهات المعنية.
	- إعداد دراسات رضا متلقي الخدمة.				قسم الدراسات والإحصاء / مديرية الدراسات والتطوير المؤسسي.
	- إعداد دراسات تحليل الشكاوى (ربعية).				مديرية الإعلام والاتصال الخارجي.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
تابـــــــــع / تحسين وتطوير وأتمتة الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.	– تطوير نظام خدمة التبليغ الإلكتروني.				مديرية تكنولوجيا المعلومات
	- تطوير نظام المكتبة الإلكترونية.				
	- تطوير نظام الأرشفة.				
	- تطوير موقع الديوان الإلكتروني.				
	- تطوير نظام الامتحانات الإلكترونية ليشمل عقد الامتحانات الإلكترونية في المحافظات وامتحانات الترقية والترفيع.				
	- تطوير نظام الشكاوى والاقتراحات.				مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية الإعلام والاتصال الخارجي.
	- بناء نظام الدعم الفني Help Disk System وتشغيله وإدامة عمله.				مديرية تكنولوجيا المعلومات
	- تطوير نظام وآليات تسويق طلبات التوظيف لدى القطاع الخاص داخل وخارج الأردن.				
	- تحديث وتطوير نظام المعرفة الداخلي.				
	- تطوير نظام المراقبة الآلية (زيادة عدد الكاميرات ومساحات التغطية، رفع القدرة التخزينية للكاميرات ،حيث سيتم رفع قدرة بعض الكاميرات لتصل إلى ستة شهور).				
	- تطوير الخدمات الحكومية الإلكترونية لتصل إلى (47) خدمة الكترونية.				وحدة الحكومة الإلكترونية بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات
	- تطوير نظام الاستعلام عن الترتيب التنافسي من خلال برمجيات Android على الهواتف الخلوية.				
	- تطوير وتفعيل الملف الإلكتروني المركزي في الدوائر.				فريق التشغيل والمتابعة المشكل من موظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات ومديرية القوى البشرية والجهة المستفيدة.

- **الهدف القطاعـــــي:** ترسيخ النهج التشاركي ما بين مؤسسات القطاع الحكومي والقطاع الخاص على المستويين المحلي والإقليمي.
- **الأهداف المؤسسية:** تعزيز النهج التشاركي ما بين الدوائر الحكومية ذات الصلة في إدارة شؤون الوظيفة العامة والخدمة المدنية وتطويرها على المستويين المحلي والإقليمي للنهوض بالدور المجتمعي لديوان الخدمة المدنية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
مشروع تسويق الكفاءات الأردنية	- تطوير نظام التسويق الإلكتروني بحيث يمكن طالب التوظيف من تحديث بياناته بشكل فوري فيما يخص الخبرات والدورات الجديدة ويمكن أصحاب الشركات في القطاع الخاص من فلترة هذه البيانات.				ديوان الخدمة المدنية بالتعاون مع وزارة العمل ومؤسسة التدريب المهني.
	- عقد مؤتمرات.				
	- القيام بحملات توعية لتغيير ثقافة المجتمع نحو الوظيفة العامة.				
	- إعادة تأهيل حملة التخصصات الراكدة بواقع 100 شخص سنويا.				
	- دراسة واقع العرض والطلب في الخدمة المدنية (سنوية).				مديرية الدراسات والتطوير المؤسسي/ قسم الإحصاء والدراسات

- **الهدف المؤسسي:** – تطوير بيئة عمل ديوان الخدمة المدنية التنظيمية والبشرية لتعزيز قدرات موظفي ديوان الخدمة المدنية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
بناء القدرات المؤسسية لموظفي ديوان الخدمة المدنية ورفع مستواها الوظيفي والمعيشي.	- إشراك الموظفين في بعثات دراسية ودورات تدريبية متخصصة في مجال العمل وفق منهجية وخطة تدريبية واضحة.				مديرية الشؤون المالية والإدارية / القسم المالي بالتعاون مع مديرية الموارد البشرية/ قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية.
	- تعزيز قدرات مندوبي لجان شؤون الموظفين من خلال إشراكهم في دورات تدريبية متخصصة في مجال إدارة الموارد البشرية.				مديرية الموارد البشرية/ قسم تنمية الموارد البشرية ومديرية القوى البشرية.
	- بناء وصقل قدرات موظفي الصف الثاني.				مديرية الشؤون المالية والإدارية / القسم المالي بالتعاون مع مديرية الموارد البشرية/ قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية.
	- برامج توعوية للموظفات لدعم وتمكين المرأة العاملة من الوصول إلى المناصب الإشرافية والقيادية.				فريق النوع الاجتماعي المشكل داخل الديوان بالتعاون مع الجهات المعنية بتمكين المرأة ومديرية الشؤون المالية والإدارية.
	- رفد ديوان الخدمة المدنية بكوادر وكفاءات بواقع (50) موظفاً.				مديرية الموارد البشرية/ قسم تخطيط وإدارة الموارد البشرية بالتعاون مع اللجنة الفنية لإعداد مشروع جدول التشكيلات واللجنة المركزية للموارد البشرية.
	- وضع مؤشرات للأداء المؤسسي للمديريات والوحدات الإدارية في الديوان.				فريق العمل المشكل لهذه الغاية
	- التفاوض والتنسيق مع الجهات المعنية لتفويض أراضي من أملاك الدولة لموظفي ديوان الخدمة المدنية				الإدارة العليا للديوان بالتعاون مع جمعية موظفي ديوان الخدمة المدنية ودائرة الاراضي والمساحة.
	- تطوير محتوى نظام إدارة المعرفة لنقل المعرفة والتشارك بها بين موظفي الديوان.				فريق معيار المعرفة.
	- استخدام الطاقة الشمسية لتوليد الكهرباء في مبنى الديوان.				مديرية الشؤون المالية والإدارية بالتعاون مع الجهات المعنية.

البرامج / المشاريع	الآليات	الفترة الزمنية			الجهة المسؤولة عن التنفيذ
		2014	2015	2016	
تطوير البنية التحتية لديوان الخدمة المدنية.	– تطوير البوابة الإلكترونية للديوان (إدارة المراسلات Work Flow)				مديرية تكنولوجيا المعلومات
	– بناء مركز الطوارئ (DR).				فريق التشغيل والمتابعة المشكل من موظفي مديرية تكنولوجيا المعلومات ومن وزارة الاتصالات.
	– استكمال تطوير مركز البيانات الجديد في الديوان.				مديرية تكنولوجيا المعلومات
	– تجهيز قاعات الامتحانات في الديوان.				مديرية تكنولوجيا المعلومات بالتعاون مع مديرية الشؤون الإدارية والمالية
	- إنشاء فرعين لديوان الخدمة المدنية في إقليمي الجنوب والشمال لتعزيز قدرات موظفي الخدمة المدنية في المحافظات.				ديوان الخدمة المدنية بالتعاون مع دائرة الموازنة العامة.