المملكة الأردنية الهاشمية
ديوان الخدمة المدنية



دليل خدمات ديوان الخدمة المدنية

قسم إدارة وتوكيد الجودة /وحدة التطوير المؤسسي

الاصدار السادس 2022

"ويترتب على الحكومة كذلك دور حيوي في الإرتقاء بنوعية الخدمات العامة المقدمة وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها، وفق رؤية واضحة المعالم، وخطة عمل محددة تعالج مختلف التحديات" .

جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
من كتاب التكليف السامي للحكومة
9/ آذار/ 2013

فهرس الدليل

فهرس الخدمات..... 4
المقدمة 6
المنطلقات..... 6
الرؤية..... 6
الرسالة 6
القيم الجوهرية 7
فئات المتعاملين مع الديوان: 7
مبررات الاصدار السادس للدليل:..... 8
ميثاق تقديم الخدمة 97
وسائل التواصل مع الديوان: 98
قنوات تلقي الشكوى/الاقتراح/التظلم/الثناء: 98
معلومات الاتصال 100
الخاتمة..... 103
خارطة الموقع..... 104

فهرس الخدمات

رقم	المجموعة	الصفحة
المجموعة الأولى: التوظيف والتعيين		
.1	تقديم طلب توظيف لأول مرة(الكترونياً) للفئتين الأولى والثانية	10
.2	تقديم طلب توظيف الدبلوم الفني(الكترونياً)	14
.3	تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية	17
.4	طلب إضافة مؤهل علمي جديد	23
.5	طلب تعديل بيانات طلب التوظيف	26
.6	طلب إلغاء الاستنكاف	28
.7	طلب نقل الإقامة على طلب التوظيف	30
.8	التعيين على وظائف الفئة الاولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الاخرى	33
.9	التعيين على وظائف الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية	37
.10	التعيين في البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة	42
.11	عقد الامتحانات التنافسية	47
المجموعة الثانية: الاستشارات القانونية		
.1	تقديم الاستشارات القانونية	51
.2	الرد على التظلمات	53
المجموعة الثالثة: إدارة وتنمية الموارد البشرية		
.1	التمكين المعرفي للعاملين في وحدات الموارد البشرية	56
.2	تقديم الدعم الفني لوحدات الموارد البشرية	59
.3	تقديم طلب جواز إعادة الاستخدام	62
.4	ابتعاث الموظف العام	64
.5	متابعة سيرالموفدين	67
.6	انشاء حساب / الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية	69
.7	انشاء حساب/ نظام بطاقة الموظف الإلكترونية	71
.8	تقديم الدعم التقني للدوائر(بطاقة الموظف الالكترونية، الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الأرشفة الضوئية، نظام الموارد البشرية، نظام الرواتب)	73
المجموعة الرابعة: تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات		
.1	تقديم طلب الحصول على المعلومة	76
.2	الرد على الاستفسارات واستعلامات المواطنين	79

المجموعة الخامسة: خدمات أخرى		
.1	تقديم استدعاءات عن بُعد	82
.2	تقديم طلب عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية لغير الاردنيين	85
.3	تقديم طلب وثيقة عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية للاردنيين	87
.4	طلبات الموافقة على منح تصاريح العمل لغير الأردنيين (المهن التعليمية)	89
.5	تسويق الكفاءات للقطاع الخاص	93
.6	الإعلان عن الوظائف الدولية	95

المقدمة

يحرص ديوان الخدمة المدنية على تقديم كافة الخدمات وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية ، وذلك من خلال تحسين مستوى الخدمات، وتسهيل اجراءات تقديمها، وتوفير كافة المعلومات اللازمة للحصول عليها.

يحتوي الدليل (29) خدمة عرضت ضمن خمس مجموعات رئيسة، تتضمن كافة المعلومات التي يحتاجها متلقو الخدمة للحصول على خدمات الديوان.

يأتي الإصدار السادس لدليل الخدمات لعام 2022 م لتقديم دليل ارشادي لمتلقي الخدمة لتوعيته بحقوقه والتزماته اتجاه الديوان وتعريفه بالاجراءات الواجب اتباعها للحصول على الخدمة، والوثائق المطلوبة والنماذج المستخدمة عند تقديم طلب الخدمة، مبينا الفئات المستفيدة من هذه الخدمة، ومكان وزمان تقديمها، والتعريف بشركاء الديوان في تقديم الخدمات.

وفي سبيل ضمان تقديم الخدمات وفق معايير الجودة تم وضع مجموعة معايير لتقييم جودة الخدمات والعمل على تدريب ضباط الارتباط سواء من داخل الديوان أو من خارجه (دوائر المعنية في الحصول على الخدمة) ، بالإضافة إلى اعداد ادلة للمستخدم واطلاق فيديوهات تعريفية وحملة توعوية للمتعاملين.

المنطلقات

انطلق اصدار الدليل تطبيقاً للدليل الارشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات في الدوائر الحكومية الصادر من إدارة التطوير المؤسسي والسياسات / رئاسة الوزراء .

ووفق مجموعة من المنطلقات منها رؤية الديوان ورسالته وجهوده في تطوير الوظيفة العامة، وتحسين الأداء الحكومي، والأهداف الاستراتيجية للديوان كما هو موضح ادناه.

الرؤية

الريادة في إدارة الموارد البشرية والوظيفة العامة في الخدمة المدنية.

الرسالة

ادارة و تطوير الوظيفة العامة بأبعادها البشرية والاجرائية و القانونية و الرقابية بالتعاون مع الشركاء من خلال الاستخدام الامثل للمورد البشري و اعداد سياسات و استراتيجيات التدريب و بناء القدرات و تحفيز المبادرة والابداع و التشارك في المعرفة بهدف الارتقاء بالاداء و التميز في تقديم الخدمة لمتلقيها.

القيم الجوهرية

- ✓ **النزاهة والعدالة :** التزام اخلاقي وممارسة فعلية.
- ✓ **المساواة وتكافؤ الفرص:** نسعى الى تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص .
- ✓ **الحيادية:** عدم الانحياز أو الميل في اتخاذ القرارات لطرف أو جهة معينة.
- ✓ **الشفافية:** نفصح عن أعمالنا وانجازاتنا وإجراءاتنا للجميع.
- ✓ **الإبداع والتطوير المستمر:** نسعى دائماً إلى التطوير والابتكار، ونشجّع الأفكار الإبداعية الرامية إلى تحسين أعمالنا وتطويرها .
- ✓ **التشاركية:** التواصل مع ذوي العلاقة للأخذ بمقترحاتهم وآرائهم للوصول إلى نقطة التقاء .
- ✓ **العمل بروح الفريق:** يعمل الموظفون يداً واحدة لتحقيق أهداف الديوان .

نطاق الدليل

يشمل هذا الإصدار الخدمات المقدمة في ديوان الخدمة المدنية / المركز(عمان) ضمن أربعة عشر مديرية ووحدة تنظيمية بالإضافة لفرعي الشمال والجنوب، والمكاتب في كل من محافظات المفرق ، معان والعقبة .وقد بلغ عدد الخدمات المقدمة في الديوان (29) خدمة ضمن خمس مجموعات رئيسة:

- ❖ **المجموعة الأولى:** التوظيف والتعيين ، وبلغ عدد خدماتها: (11) خدمة.
- ❖ **المجموعة الثانية:** الاستشارات القانونية ، وبلغ عدد خدماتها: (2) خدمات.
- ❖ **المجموعة الثالثة:** إدارة وتنمية الموارد البشرية ، وبلغ عدد خدماتها: (8) خدمات.
- ❖ **المجموعة الرابعة:** تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات ، وبلغ عدد خدماتها: (2) خدمات.
- ❖ **المجموعة الخامسة:** خدمات أخرى ، وبلغ عدد خدماتها: (6) خدمات.

فئات المتعاملين مع الديوان:

- ❖ **المواطنين**: المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية من المواطنين سواء كانوا مراجعي مبنى الديوان أو زوار الموقع الالكتروني.
- ❖ **دوائر الخدمة المدنية**: المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية من دوائر الخدمة المدنية.
- ❖ **الشركات المملوكة للحكومة ،الجامعات الرسمية ،البلديات ، أمانة عمان الكبرى**: المستفيدون من خدمات ديوان الخدمة المدنية من الشركات المملوكة للحكومة والجامعات الرسمية والبلديات وأمانة عمان الكبرى من خلال عمليتي الترشيح والتعيين.

مبررات الاصدار السادس للدليل:

في ظل استجابة ديوان الخدمة المدنية لتداعيات أزمة كورونا والتصدي لآثارها الاقتصادية والاجتماعية على متلقي الخدمة ، قام الديوان باطلاق باقة من الخدمات الالكترونية واتمتة مجموعة من الخدمات المقدمة لطالبي التوظيف خاصة والجمهور العام عامة في صباح يوم الاثنين الموافق 2020/6/30 م ، فعلى الرغم أن أتمتة الخدمات يعتبر من أحد أهم مشاريع الديوان التي يعكف الديوان على تنفيذها خلال السنوات الأخيرة والعمل على تحية البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات عبر الفضاء الالكتروني؛ إلا أن أزمة كورونا دفعت نحو التسريع في هذا المشروع باعتباره حاجة ملحة للتعامل مع تداعيات الازمة وما رافقه من اصدار العديد من أوامر الدفاع والحد من تنقل الأفراد والحجر للحد من تفشي الوباء مما تطلب من الديوان من تحمله للمسؤولية تجاه متلقي الخدمة للوفاء باحتياجاتهم والاستمرار في تقديم الخدمات الحيوية دون انقطاع عن العمل.

أتى هذا الاصدار لعكس اجراءات اتمتة مجموعة من الخدمات الالكترونية المقدمة لطالبي التوظيف والمتعاملين.

المجموعة	الخدمات
المجموعة الأولى: **التوظيف والتعيين**	1. تقديم طلب توظيف لأول مرة(الكترونياً) للفئتين الأولى والثانية
	2. تقديم طلب توظيف الدبلوم الفني(الكترونياً)
	3. تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية
	4. طلب إضافة مؤهل علمي جديد
	5. طلب تعديل بيانات طلب التوظيف
	6. طلب إلغاء الاستنكاف
	7. طلب نقل الإقامة على طلب التوظيف
	8. التعيين على وظائف الفئة الاولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الاخرى
	9. التعيين على وظائف الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية
	10. التعيين في البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة
	11. عقد الامتحانات التنافسية.

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب توظيف لأول مرة(الكترونياً) للفئتين الأولى والثانية		
وصف الخدمة	تقديم طلب توظيف للحاصلين على شهادات علمية دبلوم شامل فأعلى من خلال الموقع الالكتروني.		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى تاريخ 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	-أن يكون أردني الجنسية. -أن يكون حاصل على مؤهل علمي (دبلوم شامل فأعلى).		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	كشف علامات الثانوية العامة	وزارة التربية والتعليم	صوره مصدقة
	الشهادة العلمية وكشف العلامات	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صوره مصدقة
	معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الأردنية	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صوره مصدقة
	عضوية النقابة المختصة للأطباء والمهندسين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسين الزراعيين...الخ	النقابات	صوره
	نتيجة الفحص الإجمالي للأطباء وأطباء الأسنان والصيادلة/ لخريجي الجامعات غير الأردنية	المجلس الطبي الأردني	صوره
	دفتر خدمة العلم (مؤجل حسب الأصول) لمواليد عام 1974 فما بعد (للذكور فقط)	شعبة التعبئة والتجنيد/ القيادة العامة	صوره
	مزاولة المهنة (للمهن الطبية التي تتطلب ذلك)	وزارة الصحة	صوره
	رخصة شخصية لمهن الأشعة	هيئة تنظيم العمل الاشعاعي والنووي	صوره

	الخبرات العملية و الدورات التدريبية (إن وجدت)	الجهات المعنية	صوره مصدقة
	إجازة المحاماة للحاصلين عليها	نقابة المحامين	صوره
	شهادة لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان	المجلس الطبي الأردني	صوره
	كتاب من مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية	مستشارية شؤون العشائر	أصل
	فحص الكفاءة الجامعية لخريجي الجامعات الأردنية لعام 2017 وما بعد (وثيقه غير الزامية)	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها	صوره

النماذج المستخدمة	اسم النموذج	رقم النموذج
	نموذج تقديم طلب توظيف الكتروني	
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)	

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	1- يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب خدمة عبر بوابة الموقع الالكتروني للديوان من خلال: أ- انشاء حساب جديد باستخدام الرقم الوطني وكلمة سر خاصة بالمستخدم. ب- الدخول الى الحساب. ج- تعبئة معلومات الطلب واتباع الخطوات اللازمة لتقديم الطلب. د- يقوم طالب التوظيف بارشفة وتحميل الوثائق المطلوبة الكترونياً. هـ- ارسال الطلب بعد التاكد من استكمال البيانات. (زر الارسال)	30-20 دقيقة
	2- استلام الطلب الالكتروني من قبل موظف قسم الطلبات والتاكد من صحة المعلومات الواردة والوثائق المطلوبة	---
	3- اعتماد الطلب : ✓ الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم	---

		الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ارسال رسالة نصية عبر (SMS) لطالب التوظيف باعتماد طلب التوظيف. ✓ الرفض: في حال وجود نواقص بالمعلومات او الوثائق يتم ارسال رسائل نصية عبر (SMS) لطالب التوظيف بعدم اعتماد طلب التوظيف ومراجعة ديوان الخدمة الخدمة اوالاتصال مع المعنيين.	
	4-	استلام النواقص: استكمال النواقص لطالب التوظيف واستكمال الاجراءات باعتماد الطلب.	---
	5-	ارسال رسالة نصية عبر (SMS) للتاكيد على اتمام عملية اعتماد الطلب بنجاح.	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	40 دقيقة - ساعة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	طلب توظيف مفعل/ غير مفعل (لحين استكمال النواقص)		
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك		دور الشريك
	لا يوجد		
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)			
الوصول للخدمة			
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي		
الفروع المقدمة	-		

للخدمة	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)/ متاح 24 ساعة

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب توظيف الدبلوم الفني(الكترونياً)		
وصف الخدمة	تقديم طلب توظيف للحاصلين على دبلوم فني (**شهادة كلية المجتمع الفني التي تكون مدة الدراسة للحصول عليها سنتين حدا أدنى بعد شهادة الثاني الثانوي أو ما يعادلها بنجاح**)		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	-أن يكون أردني الجنسية. -أن يكون حاصل على شهادة دبلوم فني.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	كشف علامات المدرسة للصف الثاني الثانوي	وزارة التربية والتعليم	صوره مصدقة
	الشهادة المهنية (شهادة الدبلوم الفني)	جامعة البلقاء التطبيقية (للشهادات التي صدرت قبل عام 2022)	صوره مصدقة
		هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية (للشهادات الحديثة)	
	دفتر خدمة العلم (مؤجل حسب الأصول) لمواليد عام 1974 فما بعد (للذكور فقط)	شعبة التعبئة والتجنيد/ القيادة العامة	صوره
	الخبرات العملية و الدورات التدريبية (إن وجدت)	الجهات المعنية	صوره مصدقة
	كتاب من مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية	مستشارية شؤون العشائر	أصل

	براءة ذمة لمن سبق وعمل في القوات المسلحة (في حال لا يوجد له طلب توظيف سابق في ديوان الخدمة المدنية)	القوات المسلحة	صوره مصدقة
النماذج المستخدمة	اسم النموذج		رقم النموذج
	نموذج تقديم طلب توظيف الكتروني للدبلوم الفني		-
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة

	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	1- يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب خدمة عبر بوابة الموقع الالكتروني للديوان من خلال: أ- انشاء حساب جديد باستخدام الرقم الوطني وكلمة سر خاصة بالمستخدم. ب- الدخول الى الحساب. ج- تعبئة معلومات الطلب واتباع الخطوات اللازمة لتقديم الطلب. د- يقوم طالب التوظيف بارشفة وتحميل الوثائق المطلوبة الكترونياً. هـ- ارسال الطلب بعد التاكد من استكمال البيانات. (زر الارسال)	30-20 دقيقة
	2- استلام الطلب الالكتروني من قبل موظف قسم الطلبات والتاكد من صحة المعلومات الواردة والوثائق المطلوبة	---
	3- اعتماد الطلب : ✓ الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ارسال رسالة نصية عبر (SMS) لطالب التوظيف باعتماد طلب التوظيف. ✓ الرفض: في حال وجود نواقص بالمعلومات	---

	او الوثائق يتم ارسال رسائل نصية عبر (SMS) لطالب التوظيف بعدم اعتماد طلب التوظيف ومراجعة ديوان الخدمة الخدمة اوالاتصال مع المعنيين.	
	4- استلام النواقص: استكمال النواقص لطالب التوظيف واستكمال الاجراءات باعتماد الطلب.	---
	5- ارسال رسالة نصية عبر (SMS) للتاكيد على اتمام عملية اعتماد الطلب بنجاح.	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	40 دقيقة -ساعه	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	طلب توظيف مفعل/ غير مفعل (لحين استكمال النواقص)	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس■الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)/ متاح 24 ساعة	

هوية الخدمة				
*رمز الخدمة				
اسم الخدمة	**تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية**			
وصف الخدمة	تقديم طلبات توظيف لمن لديه احدى الحالات الانسانية الاتية (معونة وطنية، اربعة افراد، الزوج أو الزوجة من حملة الشهادة الجامعية الاولى فأعلى ولديهم أطفال، الأرملة المؤهلة علمياً، ذوى الاعاقة، الاسرة متعددة الاعاقة، الحالات الملحة والعوز الشديد)			
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية			
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5			
شروط تقديم الخدمة	• ان يكون اردني الجنسية • أن يكون له طلب توظيف سابق • ان تنطبق عليه شروط التقدم بطلب توظيف على الحالات الإنسانية(المعونة الوطنية، أربعة افراد، ذوي الاعاقة، الاحتياجات الملحة والعوز الشديد، الاسرة متعددة الاعاقات، الارملة المؤهلة علمياً، الزوج أو الزوجة من حملة الشهادة الجامعية فأعلى ولديهم أطفال، ذوي الشهداء (لا تعتبر كحالة انسانية ولكن استثناء، ذوي المتوفى المدني)			
	الحالة الانسانية	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	جميع الحالات	صورة عن دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صورة
	جميع الحالات	صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صورة
	معونة وطنية / الأسرة متعددة الاعاقات	بطاقة معونة وطنية منتظمة سارية المفعول الصادرة من صندوق المعونة الوطنية لفئة المعونة الوطنية	صندوق المعونة الوطنية	صورة مصدقة
	ذوي الاعاقة	تقرير طبي معتمد من اللجان الطبية اللوائية التابعة لوزارة الصحة لفئة ذوي الإعاقات	وزارة الصحة	صورة مصدقة

	فئة الأربعة أفراد/ الحالات الملحة/الارملة المؤهلة/ الاسرة متعددة الاعاقات/ الزوج أو الزوجة من حملة الشهادة الجامعية فأعلى ولديهم أطفال	وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تؤكد عدم اشتراك أي فرد من أفراد الأسرة	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	اصلية
	ذوي الشهداء	براءة الشهادة صادرة من القوات المسلحة والأمن العام والمخابرات العامة من غير المتقاعدين لفئة ذوي الشهداء	الأجهزة الامنية	اصلية
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)			

مراحل تقديم الخدمة

	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**طلب توظيف (معونة وطنية، اربعة افراد، الزوج أو الزوجة من حملة الشهادة الجامعية الاولى فأعلى ولديهم أطفال، الأرملة المؤهلة علمياً.)**	
	1- يقوم طالب الخدمة بالتوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.	5 دقائق
	2- يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب التوظيف.	5 دقائق
	3- يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب توظيف على حالات إنسانية مرفقا الوثائق المطلوبة	15 دقيقة
	4- استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتدقيق على الوثائق المرفقة.	25 دقائق
	5. اعتماد الطلب: - الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ادراج الطلب ضمن كشوفات الحالات الانسانية. - الرفض: في حال عدم استكمال شروط تقديم الطلب.	15 دقيقة

	طلب توظيف حالات انسانية / ذوى الاعاقة	
	1- يقوم طالب الخدمة التوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.	5 دقائق
	2- يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب الخدمة.	5 دقائق
	3- يقوم طالب الخدمة بإبراز التقرير الطبي الاولي للإعاقة.	5 دقائق
	4- تحويل طالب الخدمة الى اللجان الطبية اللوائية لإحضار تقرير طبي عن الاعاقة.	اسبوعين
	5- يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب على الحالات الانسانية مرفقا التقرير المطلوب.	15 دقيقة
	6- استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتأكد من الوثائق المرفقة.	10 دقايق
	7- دعوة طالب الخدمة للحضور للمشاهدة من قبل لجنة الحالات الانسانية.	اسبوع
	8- دراسة الحالة وتقرير اللجنة الطبية اللوائية من قبل لجنة الحالات الانسانية.	15 دقيقة
	9. اعتماد الطلب: - الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ادراج الطلب ضمن كشوفات الحالات الانسانية. - الرفض: في حال عدم استكمال شروط تقديم الطلب.	10 دقائق
	طلب توظيف حالات انسانية / الاسرة متعددة الاعاقة	
	1. يقوم طالب الخدمة التوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.	5 دقائق
	2. يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب الخدمة.	5 دقائق
	3. يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب توظيف على حالات إنسانية مرفقا الوثائق المطلوبة	15 دقيقة

	4. استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتدقيق على الوثائق المرفقة.	25 دقيقة
	5. اعتماد الطلب: - الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ادراج الطلب ضمن كشوفات الحالات الانسانية. - الرفض: في حال عدم استكمال شروط تقديم الطلب.	اسبوع
	طلب توظيف حالات انسانية / الحالات الملحة والعوز الشديد	
	1. يقوم طالب الخدمة التوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.	5دقائق
	2. يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب الخدمة.	5دقائق
	3. يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب توظيف على حالات إنسانية مرفقا الوثائق المطلوبة	15 دقيقة
	4. استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتدقيق على الوثائق المرفقة.	10 دقائق
	5. اعداد دراسة اجتماعية واقتصادية للطلب وعرضها على اللجنة المختصة لاتخاذ القرار المناسب.	ساعتين
	. اعتماد الطلب: - الموافقة: في حال استكمال شروط تقديم الطلب وتقديم كافة المعلومات وكافة والوثائق المطلوبة به، بحيث يتم ادراج الطلب ضمن كشوفات الحالات الانسانية. 6. الرفض: في حال عدم استكمال شروط تقديم الطلب.	10 دقائق
	طلب توظيف / ذوي الشهداء	
	1. يقوم طالب الخدمة التوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.	5دقائق
	2. يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب الخدمة.	5دقائق

	3. يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب توظيف وفقاً للنموذج الخاص مرفقا الوثائق المطلوبة	5دقائق
	4. استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتدقيق على الوثائق المرفقة	10 دقائق
	5. اعتماد الطلب وتحويله الى مديرية التوظيف لغايات الترشيح على الشواغر.	5 دقائق

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	**معونة وطنية، اربعة افراد، الزوج أو الزوجة من حملة الشهادة الجامعية الاولى فأعلى ولديهم أطفال، الأرملة المؤهلة علمياً.)**	ساعة
	ذوى الاعاقة	اسبوعين
	الاسرة متعددة الاعاقة	اسبوعين
	الحالات الملحة والعوز الشديد	ساعتين و45 دقيقة
	ذوي الشهداء	نصف ساعة
قيمة الرسوم		لا يوجد
آلية الدفع		☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	طلب حالات إنسانية معتمد/غير معتمد	-

شركاء الخدمة

تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	الرجوع لقاعدة البيانات للتأكد لحالة الأربعة أفراد
	صندوق المعونة الوطنية	الرجوع لقاعدة البيانات للتأكد من وجود بطاقة المعونة الوطنية
	وزارة الصحة	اصدار تقرير اللجنة اللوائية

	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	الرجوع لقاعدة البيانات للتأكد من عدم وجود اشتراكات لأي فرد من أفراد الأسرة
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ■ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ☐ بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب إضافة مؤهل علمي جديد		
وصف الخدمة	اضافة مؤهل علمي جديد لمن يوجد له طلب توظيف سابق في بيانات ديوان الخدمة المدنية.		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	-أن يكون حاصل على مؤهل علمي جديد (بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه، شهادة اختصاص(بورد أردني)). -أن يكون له طلب توظيف مقدم مسبقاً.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	المؤهل العلمي الجديد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صورة مصدقة
	معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الاردنية	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صورة مصدقة
	كشف علامات الجامعة	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صورة مصدقة
	عضوية النقابة المختصة للأطباء وأطباء الأسنان والمهندسين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسين الزراعيين.....الخ	النقابات المهنية	صورة
	مزاولة المهنة للمهن الطبية.	وزارة الصحة	صورة
	فحص الكفاءة الجامعية لخريجي الجامعات الأردنية لعام 2017 وما بعد	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي وضمان جودتها	صوره
	شهادة المجلس الأردني لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان	المجلس الطبي الأردني	صورة
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			

المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية	--
	2. يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة	--
	3. يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة	--
	4. يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة	--
	5. يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	--
	6. يستقبل طالب الخدمة رسالة على البريد الالكتروني تفيد بمخرج الخدمة المطلوبة	--
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5-3 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	طلب توظيف مضاف عليه المؤهل العلمي الجديد	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		

الوصول للخدمة	
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ■تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب تعديل بيانات طلب التوظيف		
وصف الخدمة	تقديم طلب لتعديل البيانات التي تم ادخالها عند تقديم الطلب الالكتروني اول مره (رقم الهاتف، الرغبة في المنافسه على مستوى المملكه/اقليم/محافظه/....)		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات للسنوات (2022-2027) صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	أن يكون له طلب توظيف مقدم مسبقاً.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	الوثائق الثبوتية للبيانات المراد تعديلها ان تطلب الامر ذلك.		
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية	--
	يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة	--
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة	--
	يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة	--

	يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	--
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على البريد الالكتروني تفيد بمخرج الخدمة المطلوبة	--
الزمن المعياري	5-3 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	طلب توظيف مُعدل بياناته	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ■تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب إلغاء الاستنكاف		
وصف الخدمة	تقديم طلب الغاء حركة الاستنكاف المدرجة على طلب التوظيف حال التغيب عن حضور (امتحان/ مقابلة/ استكمال اجراءات التعيين) لاسباب معينة مثبته بوثائق.		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022- من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات (2027 صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	أن يكون له طلب توظيف مقدم مسبقاً / حالة الطلب مستنكف.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	وثائق تبرر سبب الاستنكاف	-	صوره
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐ أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية		--
	يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة		--
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة		--
	يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة		--

	يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	--
	يتم دراسة الطلب والوثائق المرفقة من قبل لجنة الغاء الاستنكاف واتخاذ قرار باعتماد الطلب أو رفضه.	أسبوع
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على البريد الالكتروني تفيد بمخرج الخدمة المطلوبة	--
الزمن المعياري	أسبوع	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	عكس اجراء إلغاء الاستنكاف / أو عدمه على ملخص طلب التوظيف	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ■تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة	

<table>
<tr><th colspan="4">هوية الخدمة</th></tr>
<tr><td>*رمز الخدمة</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>اسم الخدمة</td><td colspan="3">تقديم طلب نقل الإقامة على طلب التوظيف.</td></tr>
<tr><td>وصف الخدمة</td><td colspan="3">تقديم طلب نقل الاقامة حال طرأ تغيير على مكان اقامتهم.</td></tr>
<tr><td>هيكلية الخدمة</td><td colspan="3">☐ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية</td></tr>
<tr><td>التشريع الناظم للخدمة</td><td colspan="3">تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات للسنوات (2022-2027) صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5</td></tr>
<tr><td>شروط تقديم الخدمة</td><td colspan="3">أن يكون قد طرأ تغيير على مكان اقامتهم (زواج جديد، الطلاق أو الترمل (وفاة)، تغيير مكان السكن بسبب الرحيل، أبناء البادية)</td></tr>
<tr><td rowspan="8">الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة</td><td>الوثيقة</td><td>الجهة/متلقي الخدمة</td><td>شكل الوثيقة</td></tr>
<tr><td>البطاقة الشخصية</td><td>دائرة الأحوال المدنية</td><td>صوره</td></tr>
<tr><td>دفتر العائلة شريطة أن يكون صادرا لأول مرة</td><td>دائرة الأحوال المدنية</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td>قسيمة الطلاق أو شهادة وفاة الزوج (في حال تغيير مكان إقامة بسبب الطلاق أو الوفاة).</td><td>دائرة الأحوال المدنية</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td>تقرير الكشف الحسي معتمداً من كافة أعضاء لجنة الكشف الحسي(في حال تغيير مكان إقامة بسبب الرحيل)</td><td>المركز الأمني</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td>سند تسجيل السكن في حال كان السكن مملوكاً(في حال تغيير مكان إقامة بسبب الرحيل).</td><td>دائرة الأراضي والمساحة</td><td>صوره</td></tr>
<tr><td>كتاب من مستشاريه شؤون العشائر مثبتٌ فيه بان صاحب العلاقة يسكن ضمن مناطق البادية (الوسطى، الشمالية ، الجنوبية) (في حال تغيير مكان إقامة بسبب أبناء بادية)</td><td>مستشارية شؤون العشائر</td><td>صورة</td></tr>
<tr><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>فئة متلقي الخدمة</td><td colspan="3">■ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐أخرى (...)</td></tr>
<tr><td colspan="4">مراحل تقديم الخدمة</td></tr>
</table>

المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية	--
	يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة	--
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة	--
	يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة	--
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	--
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على البريد الالكتروني تفيد بمخرج الخدمة المطلوبة	--
الزمن المعياري	5-3 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	عكس اجراء نقل الإقامة/ أو عدمه على ملخص طلب التوظيف	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		

مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	---
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ■تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**التعيين على وظائف الفئة الاولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الاخرى**		
وصف الخدمة	-		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	• أن يكون الشاغر مدرج على جدول التشكيلات. • أن يتم الاعلان في صحيفة يومية واحدة من الصحف الاوسع انتشاراً على الاقل على ان لا يتم الإعلان أيام العطل والأعياد الرسمية ➢ في حال الاعلان المفتوح: يجب أن تكون مواصفات الشاغر المطلوب غير متوفرة في مخزون الديوان.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من الدائرة بالشواغر المطلوبة	الدائرة المعنية	اصلية
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	التعيين من مخزون الديوان		
	ترسل الدائرة كتاب للديوان لطلب تعبئة الشواغر وتعبئة النموذج المعد لهذه الغايه		--
	يقوم الديوان بالاعلان بالجريدة الرسمية عن عقد امتحان تنافسي للمرشحين		--
	تستلم الدائرة كتاب الترشيح من الديوان يتضمن أسماء المرشحين للمقابلة الشخصية وفقاً لشروط تعبئة الشواغر*.		--
	تقوم الدائرة بالاعلان عن مواعيد اجراء المقابلة الشخصية بالجريدة الرسمية.		--
	تقوم الدائرة بإجراء المقابلات الشخصية للمرشحين.		--

	تقوم الدائرة بتزويد الديوان أسماء المرشحين الذين وقع عليهم الاختيار بعد اجتياز المقابلة الشخصية.	--
	يقوم الديوان بإعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية وإدراج حركات التعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق	--
	تقوم الدائرة بالاعلان بالجريدة الرسمية عن أسماء المرشحين لاستكمال اجراءات التعيين.	--
	تقوم الدائرة بإعداد قرار التعيين وأرشفته على نظام ادارة الموارد البشرية.	--
	*في حال توفر نتائج مقابلات شخصية سابقة للشاغر المطلوب في مخزون الديوان، يتم تزويد الدائرة بأسماء المرشحين لاستكمال اجراءات التعيين مباشرة.	
	التعيين من خلال الاعلان المفتوح	
	ترسل الدائرة كتاب للديوان لطلب تعبئة الشواغر عن طريق الاعلان المفتوح لوظائف وظائف الفئة والدرجة في حال لا يتوافر بالمخزون.	--
	تستلم الدائرة كتاب الموافقة على الاعلان المفتوح من الديوان وفقا لشروط ومواصفات اشغال هذه الوظائف	--
	تقوم الدائرة بالاعلان عن الشاغر وشروط اشغاله بالجريدة الرسمية.	--
	تستقبل الدائرة طلبات المرشحين ضمن الفترة المحددة في الاعلان.	--
	تقوم الدائرة بالتعاون مع مندوب الديوان بفرز الطلبات واعداد ملخص عنها وتزويد الديوان به.	--
	يقوم الديوان بالاعلان بالجريدة الرسمية عن عقد امتحان تنافسي للمرشحين الذين انطبقت عليهم شروط الاعلان	--
	يرسل الديوان كتاب يتضمن أسماء المرشحين للمقابلة الشخصية	--
	تقوم الدائرة بالاعلان عن مواعيد اجراء المقابلة الشخصية بالجريدة الرسمية.	--
	تقوم الدائرة بإجراء المقابلات الشخصية للمرشحين.	--
	تقوم الدائرة بتزويد الديوان أسماء المرشحين الذين وقع عليهم الاختيار بعد اجتياز المقابلة الشخصية.	--
	يقوم الديوان بإعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية وإدراج حركات التعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق	--
	تقوم الدائرة بالاعلان بالجريدة الرسمية عن أسماء المرشحين لاستكمال	--

<table>
<tr><td></td><td>اجراءات التعيين.</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>تقوم الدائرة بإعداد قرار التعيين وأرشفته على نظام ادارة الموارد البشرية</td><td>--</td></tr>
<tr><td>الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة</td><td colspan="2">
التعيين من مخزون الديوان:
<table>
<tr><th>المرحلة</th><th>الوقت الزمني</th></tr>
<tr><td>ترشيح الشاغر للامتحان التنافسي</td><td>شهر</td></tr>
<tr><td>ترشيح الشاغر للمقابلة الشخصية</td><td>أسبوعين</td></tr>
<tr><td>تنسيب في التعيين</td><td>3 أيام</td></tr>
<tr><td>استكمال اجراءات التعيين</td><td>أسبوعين</td></tr>
</table>
التعيين من خلال الاعلان المفتوح:
<table>
<tr><th>المرحلة</th><th>الوقت الزمني</th></tr>
<tr><td>الاعلان عن الشاغر وفرز الطلبات</td><td>شهر</td></tr>
<tr><td>ترشيح الشاغر للامتحان التنافسي</td><td>أسبوعين</td></tr>
<tr><td>ترشيح الشاغر للمقابلة الشخصية</td><td>أسبوعين</td></tr>
<tr><td>تنسيب في التعيين</td><td>3 أيام</td></tr>
<tr><td>استكمال اجراءات التعيين</td><td>أسبوعين</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>قيمة الرسوم</td><td colspan="2">لا يوجد</td></tr>
<tr><td>آلية الدفع</td><td colspan="2">☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني</td></tr>
<tr><td rowspan="2">مخرج الخدمة</td><td>شكل مخرج الخدمة</td><td>مدة صلاحية الوثيقة</td></tr>
<tr><td>تنسيب بالتعيين</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="3">شركاء الخدمة</td></tr>
<tr><td>تصنيف الخدمة</td><td colspan="2">■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية</td></tr>
<tr><td>الخدمات ذات العلاقة</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">الشريك ودوره في تقديم الخدمة</td><td>الشريك</td><td>دور الشريك</td></tr>
<tr><td>وحدات الموارد البشرية وشؤون الموظفين في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والقطاعات الاخرى</td><td>استكمال إجراءات التعيين</td></tr>
<tr><td>دائرة الموازنة العامة</td><td>اعتماد الشواغر</td></tr>
<tr><td>سلسلة القيمة(باقة الخدمة)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="3">الوصول للخدمة</td></tr>
</table>

مكان تقديم الخدمة	■ مركزي □ لا مركزي
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس ■ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**التعيين على وظائف الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية**		
وصف الخدمة	-		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	• أن يكون الشاغر مدرج على جدول التشكيلات. • أن يتم الاعلان في صحيفة يومية واحدة من الصحف الاوسع انتشاراً على الاقل على ان لا يتم الإعلان أيام العطل والأعياد الرسمية ➢ شروط للمرشحين: • ان يكون أردني الجنسية • ان لا يتجاوز العمر 48 سنة • توجد شروط خاصة بحسب الوظيفة المعلن عنها.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	• كتاب رسمي من الدوائر بالشواغر المطلوبة (دوائر الخدمة المدنية).	الدائرة المعنية	اصلية
	<u>الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف</u>		
	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول.	الأحوال المدنية والجوازات	صورة
	• صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي.	وزارة التربية والتعليم	صورة مصدقة
	• صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب	المعاهد والمراكز التدريبية المعتمدة	صورة مصدقة

	من مركز أو معهد تدريبي معتمد مصدقة من وزارة التربية والتعليم، أما الدورات الصادرة عن المعاهد والمراكز الحكومية وتلك التابعة لمنظمات وهيئات دولية مصدقة من هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية		
	• صورة عن إجازة مزاولة المهنة الصادرة عن هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.	هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية	صورة
	• صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين).	دائرة ترخيص السواقين	صورة
	• صورة عن الخبرات العملية مصدقة من وزارة الخارجية الأردنية للخبرات من خارج المملكة، والخبرات العملية من داخل المملكة من مديرية العمل المعتمدة من قبل وزارة العمل وكشف بقيد الضمان الاجتماعي للخبرة (للخبرات من القطاع الخاص أما القطاع العام فيكتفي بصورة عنها صادرة من الجهة نفسها)	مكاتب العمل والضمان الاجتماعي	صورة مصدقة
	• صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار	الأحوال المدنية والجوازات	صورة

	الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة).		
	• صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور.	التعبئة	صورة
	• صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية)	مستشارية شؤون العشائر	صورة
	للمتقدمين على الحالات الإنسانية :		
	• **(أ)** صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين /**بند الأسرة الفقيرة والاسر متعددة الاعاقات**	صندوق المعونة الوطنية	صورة مصدقة
	(ب) صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين / **بند ذوي الإعاقة**.	اللجان اللوائية في المحافظة	صورة مصدقة
	(ج) وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تؤكد عدم اشتراك أي فرد من أفراد الأسرة/ **بند الأرملة والحالات الملحة والعوز الشديد**	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	اصلية
	(د) صورة عن دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية/ **جميع البنود**	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صورة
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			

	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	تقوم الدائرة بإرسال كتب للديوان لطلب تعبئة الشواغر.	--
	يقوم الديوان بالاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة وفقاً لشروط الوظائف بصحيفة محلية يومية واحدة على الاقل.	--
	يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب التوظيف في مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان وفق النموذج المعتمد وارفاق الوثائق واستلام وصل مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب	15 دقيقة (للطلب الواحد)
	يقوم الديوان بفرز الطلبات ودراستهم وتحويل طلبات الحالات الانسانية للقسم المعني.	
	يقوم الديوان بإصدار ملخصات بيانات المتقدمين على وظائف الفئة الثالثة على الموقع الالكتروني للاطلاع عليها وتزويد الديوان بأية ملاحظات متعلقة بطلباتهم ومن مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان	--
	يقوم الديوان بالإعلان عن مواعيد عقد الامتحان التنافسي و/او المقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة (مركزية أو غير مركزية)	--
	تقوم الدائرة بتزويد الديوان بأسماء مندوبين لعقد المقابلات الشخصية	--
	تقوم الدائرة بالتعاون مع مندوب الديوان بعقد المقابلات الشخصية للمرشحين.	--
	يقوم الديوان بإعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية إدراج حركات تعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق	--

	تقوم الدائرة بإعداد قرار التعيين وأرشفته على نظام ادارة الموارد البشرية.	--
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	المرحلة	الوقت الزمني
	الاعلان عن الشاغر وفرز الطلبات	شهر
	ترشيح الشاغر للامتحان التنافسي	20يوم-شهر
	ترشيح الشاغر للمقابلة الشخصية	شهر
	التنسيب بالتعيين	3أيام
	استكمال اجراءات التعيين	أسبوعين
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	التعيين على وظائف الفئة الثالثة	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	مكاتب شركة البريد	استقبال طلبات التوظيف للفئة الثالثة
	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية	استكمال إجراءات التعيين
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك مكاتب البريد المعتمدة في الاعلان .	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ☐ بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**التعيين في البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة**		
وصف الخدمة	-		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية للسنوات (2022-2027) من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات صادرة بمقتضى المادة (43/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته حتى 2022/1/5		
شروط تقديم الخدمة	• أن يكون الشاغر مدرج على جدول التشكيلات. • أن يتم الاعلان في صحيفة يومية واحدة من الصحف الاوسع انتشاراً على الاقل على ان لا يتم الإعلان أيام العطل والأعياد الرسمية ➢ شروط للمرشحين: • ان يكون أردني الجنسية • ان لا يتجاوز العمر 48 سنة • توجد شروط خاصة بحسب الوظيفة المعلن عنها.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	• كتاب رسمي من الدوائر بالشواغر المطلوبة (دوائر الخدمة المدنية).	الدائرة المعنية	اصلية
	<u>الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف</u>		
	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول.	الأحوال المدنية والجوازات	صورة
	• صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي.	وزارة التربية والتعليم	صورة مصدقة
	• صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب من مركز أو	المعاهد والمراكز التدريبية المعتمدة	صورة مصدقة

	معهد تدريبي معتمد مصدقة من وزارة التربية والتعليم، أما الدورات الصادرة عن المعاهد والمراكز الحكومية وتلك التابعة لمنظمات وهيئات دولية فيكتفي بتصديق تلك الجهات.		
	• صورة عن إجازة مزاولة المهنة الصادرة عن هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.	هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية.	صورة
	• صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين).	دائرة ترخيص السواقين	صورة
	• صورة عن الخبرات العملية مصدقة من وزارة الخارجية الأردنية للخبرات من خارج المملكة، والخبرات العملية من داخل المملكة من مديرية العمل المعتمدة من قبل وزارة العمل وكشف بقيد الضمان الاجتماعي للخبرة	مكاتب العمل والضمان الاجتماعي	صورة مصدقة
	• صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة).	الأحوال المدنية والجوازات	صورة
	• صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور.	التعبئة	صورة
	• صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين	مستشارية شؤون العشائر	صورة

	على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية)		
	للمتقدمين على الحالات الإنسانية		
	• (أ) صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين /**بند الأسرة الفقيرة والاسر متعددة الاعاقات**	صندوق المعونة الوطنية	صورة مصدقة
	(ب) صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين / **بند ذوي الإعاقة.**	اللجان اللوائية في المحافظة	صورة مصدقة
	(ج) وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تؤكد عدم اشتراك أي فرد من أفراد الأسرة/ **بند الأرملة والحالات الملحة والعوز الشديد**	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	اصلية
	(د) صورة عن دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية/ **جميع البنود**	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صورة
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة

المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تقوم وزارة الشؤون البلدية والقطاعات الاخرى بإرسال كتاب طلب تعبئة الشاغر للديوان مرفق معه نموذج تعبئة الشواغر.	--
	تقوم البلدية/الجهة المعنية بالاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة	--
	يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب التوظيف	15 دقيقة (للطلب الواحد)

	الخاص بالفئة الثالثة في البلديات المعنية والقطاعات الأخرى وارفاق الوثائق بالطلب واستلام وصل مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب	
	يقوم البلدية (الجهة المعنية) بالتعاون مع مندوب الديوان باستقبال وفرز الطلبات وتزويد الديوان بالنتائج النهائية.	--
	تقوم البلدية/ الجهة المعنية بالاعلان عن مواعيد عقد الامتحان و /او المقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية، والاعلان عن المقابلات الشخصية وموعدها في جريدة رسمية واحدة على الاقل.	--
	تقوم البلدية /الجهة المعنية بالتعاون مع مندوب الديوان بإجراء المقابلات الشخصية للمرشحين.	--
	تقوم البلدية / الجهة المعنية بتزويد الديوان بأسماء المرشحين الذين وقع عليهم الاختيار بعد اجتياز المقابلة الشخصية.	--
	يقوم الديوان بإعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للبلدية / الجهة المعنية وإدراج حركات تعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق	--
	تقوم البلدية/ الجهة المعنية بإعداد قرار التعيين	--

	المرحلة	الوقت الزمني
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	الاعلان عن الشاغر وفرز الطلبات	شهر
	ترشيح الشاغر للامتحان التنافسي	أسبوعين
	ترشيح الشاغر للمقابلة الشخصية	أسبوعين
	تنسيب بالتعيين	3أيام
	استكمال اجراءات التعيين	أسبوعين
قيمة الرسوم	لا يوجد	

آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	تنسيب بالتعيين	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة الشؤون البلدية	اعتماد الشواغر
	البلديات	استكمال إجراءات التعيين
	الجامعات الرسمية	استكمال إجراءات التعيين
	الشركات المملوكة للحكومة بالكامل	استكمال إجراءات التعيين
	المستشفيات الجامعية	استكمال إجراءات التعيين
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ☐ بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**عقد الامتحانات التنافسية**		
وصف الخدمة	تنظيم وادارة عملية عقد الامتحان التنافسي للمرشحين		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات للسنوات (2022-2027)		
شروط تقديم الخدمة	-		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	• البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	بطاقة
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	دعوة الممتحن للامتحان التنافسي من خلال نشر اعلان في صحيفة رسمية واحدة حسب تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات للسنوات (2022-2027)	يوم
	حضور الممتحن إلى مكان عقد الامتحان قبل الموعد بنصف ساعة مصطحبا معه البطاقة الشخصية	30 دقيقة
	يقوم الممتحن بالاطلاع على كشوفات الأسماء المعلقة لمعرفة اسم القاعة ورقم الجلوس الخاص به	2 دقيقة/الممتحن
	يقوم الممتحن بوضع هاتفة في خزائن مخصصه لذلك.	2 دقيقة/ الممتحن
	يقوم الممتحن بابراز البطاقة الشخصية لدى	دقيقة/ الممتحن

	موظفي الامتحانات للتأكد من هويته (في حال عدم توفر البطاقة الشخصية يقوم الممتحن بتعبئة نموذج تعهد باحضار الهوية خلال 24 ساعة).	
	يقوم الممتحن بتسجيل اسمه والتوقيع على كشف الحضور مصطحباً معه القلم والالة الحاسبة	دقيقة/ الممتحن
	يقوم الممتحن بتسجيل الدخول على النظام وادخال كلمة السر (رقم يزود به من دائرة الامتحانات) والبدء بتقديم الامتحان.	120 دقيقة/ الممتحن
	استخلاص نتائج الامتحانات واعتمادها وادراجها على قاعدة بيانات الديوان	اسبوع
	نشر أسماء الناجحين على الموقع الالكتروني للديوان.	60دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	22 يوم و186 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	نتيجة امتحان إلكترونية منشورة على الموقع الالكتروني	ثلاثة كشوف تنافسية
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	• الخبراء المختصون في اعداد الاسئلة (اكاديميين , عمليين)	إعداد الاسئلة الخاصة بالامتحانات التنافسية
	• المكاتب المعنية بنشر الاعلان في الصحف اليومية	نشر إعلانات الامتحانات التنافسية في الصحف اليومية
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	

	قاعات إلكترونية خارجية (القاعات الالكترونية للجامعات الرسمية،.....).
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس □ بريد الكتروني □ هاتف
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف □ بريد إلكتروني □ فاكس■ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)

المجموعة	الخدمات
المجموعة الثانية: الاستشارات القانونية	1. تقديم الاستشارات القانونية
	2. الرد على التظلمات

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم الاستشارات القانونية		
وصف الخدمة	تقديم الاستشارات القانونية لدوائر الخدمة المدنية		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته والتعليمات المنبثقة عنه		
شروط تقديم الخدمة			
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتب رسمية، مخاطبات لدوائر أخرى ، شهادات أو صور عن كتب تعيين أو عزل أو أحكام قضائية.....).	متلقي الخدمة	اصل
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	تقوم الدائرة بتقديم طلب استشارة قانونية عبر قنوات الاتصال (كتاب رسمي بالبريد او البريد الالكتروني).	-----	
	دراسة الطلب من قسم الاستشارات القانونية وبطلب البيانات والوثائق المتعلقة بالاستشارة من الدائرة إن دعت الحاجة	5 ايام	
	اعتماد الاستشارات القانونية واعداد الرد وارساله للجهة المعنية (كتاب رسمي او عبر البريد الالكتروني).	يوم	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	6 أيام		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	كتاب رسمي		
شركاء الخدمة			

تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	ديوان التشريع والرأي	طلب الرأي في بعض الاستشارات
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	الرد على التظلمات		
وصف الخدمة	الرد على استدعاء طالب التظلم من موظفي الخدمة المدنية بما يتواءم مع الانظمة والتعليمات الناظمة		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته والتعليمات المنبثقة عنه		
شروط تقديم الخدمة	أن يكون موظف خدمة مدنية. ان يقدم الموظف التظلم في دائرته عدم رد الدائرة على التظلم		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	الاستدعاء المقدم من المتظلم إلى الدائرة التي يعمل بها	متلقي الخدمة	اصل
	أية وثيقة ترتبط بموضوع التظلم .	متلقي الخدمة	صوره
	كتاب من الدائرة بالرد أو عدم الرد على موضوع التظلم.	متلقي الخدمة	اصل
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ■ الحكومة ☐أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم موظف الدائرة بتقديم طلب التظلم من خلال القنوات المستخدمة للخدمة مع الوثائق اللازمة الكترونيا: من خلال منصة إسال ونحن نجيب على موقع الديوان الالكتروني ورقيا: الحضور الشخصي لقسم التظلمات وتعبئة نموذج تظلم - مع مراعاة أحكام المادة 166 من نظام الخدمة المدنية.	-----

	دراسة التظلم وطلب اي بيانات اضافية من الجهة المعنية	15 يوم
	اعداد الرد القانوني الخاص بالتظلم واعتماده	5 يوم
	اعتماد الطلب : بالموافقة: في حال وجود احقية لطالب الخدمة يتم توجيه كتاب رسمي لدائرته لطلب تصحيح الاجراء المتخذ بحقه نظراً لمخالفة لاحكام نظام الخدمة المدنية. الرفض: يتم ابلاغ طالب الخدمة بالرفض اذا كان التظلم غير صحيح.	2 يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	22 يوم *يختلف الوقت حسب موضوع التظلم ومدى الحاجة للوثائق المرتبطة به .	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)	

المجموعة	الخدمات
المجموعة الثالثة: **ادارة وتنمية الموارد البشرية**	1. التمكين المعرفي للعاملين في وحدات الموارد البشرية
	2. تقديم الدعم الفني لوحدات الموارد البشرية
	3. تقديم طلب جواز إعادة الاستخدام
	4. ابتعاث الموظف العام
	5. متابعة سيرالموفدين
	6. انشاء حساب / الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية
	7. انشاء حساب/ نظام بطاقة الموظف الإلكترونية
	8. تقديم الدعم التقني للدوائر(بطاقة الموظف الالكترونية، الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الأرشفة الضوئية، نظام الموارد البشرية، نظام الرواتب)

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	التمكين المعرفي للعاملين في وحدات الموارد البشرية		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
وصف الخدمة	تنفيذ ورشات عمل توعوية للعاملين في دوائر الخدمة المدنية في مجالات تقييم الاداء، وصف وتصنيف الوظائف، المسارات المهنية ، تخطيط الموارد البشرية ، وأي تعليمات تخص ادارة الموارد البشرية		
التشريع الناظم للخدمة	• نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 • تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في الخدمة المدنية وتعديلاتها ودليل الترميز الخاص بها صادرة بمقتضى المادة(13/ب) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 • تعليمات إدارة الأداء الوظيفي وتقييمه الصادرة بموجب احكام المادة (71/أ) من نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 ويعمل بها اعتبارا من تاريخ 2018/5/2 • تعليمات تخطيط الموارد البشرية • التعليمات العامة للمسارات المهنية • تعليمات الدوام المرن لسنة 2021 • تعليمات تدريب حديثي التخرج في دوائر الخدمة المدنية الصادرة استناداً لاحكام المادة (184/ج) من نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته • أي تعليمات تصدر بموجب نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020		
شروط تقديم الخدمة	---		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب من الدائرة بخصوص عقد ورشة او برنامج تدريبي في إدارة الموارد البشرية	متلقي الخدمة(دوائر الخدمة المدنية)	صوره/ أصل
	خطة تدريبية	ديوان الخدمة المدنية	صوره
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	في حال طلبت الدائرة عقد برنامج تدريبي لموظفيها		

	تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان لغايات عقد برنامج تدريبي لموظفيها في مجال إدارة الموارد البشرية.	-
	استلام الديوان للكتاب الرسمي من خلال قنوات تقديم الخدمة	10 دقائق
	التنسيق مع الدائرة لترتيب مكان وزمن عقد البرنامج	1 ساعة
	اعداد الرد على الطلب ومخاطبة الدائرة	7 ساعات
	تنفيذ البرنامج التدريبي أو/و ورشة العمل.	3 ساعات
	في حال وجود برامج تدريبية لتمكين الدوائر (خطة تدريبية)	
	يقوم الديوان باصدار خطة تدريبية داخلية حول التعليمات التي تخص ادارة الموارد البشرية	أسبوع
	مخاطبة الدوائر المعنية بالورش الندريبية حسب الخطة (الدوائر ، المواعيد)	
	تقوم الدوائر بارسال كتب رد بأسماء المعنيين بالحضور	-
	تنفيذ البرنامج التدريبي أو ورشة العمل.	3 ساعات
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	(أسبوع – أسبوعين)	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	ورشة تدريبية	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	

معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني □ فاكس □ الموقع الالكتروني
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)

هوية الخدمة				
*رمز الخدمة				
اسم الخدمة	تقديم الدعم الفني لوحدات الموارد البشرية			
وصف الخدمة	تقديم الدعم الفني لوحدات الموارد البشرية فيما يخص الاجراءات الوظيفية لموظفي الدوائر في الخدمة المدنية. 1. الترفيع الوجوبي والجوازي 2. انهاء خدمات ضمان مبكر 3. انهاء خدمات فقد وظيفة 4. الزيادات الإضافية لموظفي الفئة الثالثة 5. تعديل أوضاع الفئة الثالثة من الدرجة الثالثة إلى الدرجة الثانية 6. تقدير الرواتب 7. اعتماد بطاقات الوصف الوظيفي 8. تقديم الدعم الفني بخصوص مطابقة ملفات الموظفين لشروط الترشح لجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية			
هيكلية الخدمة	□خدمة رئيسية ■خدمة فرعية			
التشريع الناظم للخدمة	• نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 • التعليمات الصادرة بموجب النظام			
شروط تقديم الخدمة	•			
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الخدمة الفرعية	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	الترفيع الوجوبي والجوازي	القرارات الادارية المتعلقة بالترفيع	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	اعتماد بطاقات الوصف الوظيفي	بطاقة الوصف الوظيفي	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	تعديل أوضاع فئة ثالثة من درجة ثالثة إلى درجة ثانية	مزاولة مهنة		صورة
	الزيادات الإضافية	مزاولة مهنة		صورة
		رخصة السوق	دائرة الترخيص	صورة
	تقدير رواتب	المؤهلات العلمية/ معادلة الشهادات	وزارة التربية	صورة

		الجامعية (الخارجية)	والتعليم العالي	
		الخبرات العملية		صورة
		التدريب المهني		صورة
		مزاولة مهنة		صورة
		رخصة السوق	دائرة الترخيص	صورة
		نتائج المقابلات/ الامتحانات التنافسية للفئة الثالثة		صورة
	الزيادات الإضافية لموظفي الفئة الثالثة	رخصة السوق	دائرة الترخيص	
		مزاولة المهنة		
	انهاء خدمات(فقد الوظيفة)	كشوفات الدوام	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	انهاء خدمات (ضمان مبكر)	كشف الضمان الاجتماعي	مؤسسة الضمان الاجتماعي	صورة
		مذكرة طلب الموظف انهاء الخدمات	دوائر الخدمة المدنية	صورة

النماذج المستخدمة	اسم النموذج	رقم النموذج
	• نموذج الترفيع الوجوبي والجوازي	
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ■ الحكومة ☐أخرى (...)	

مراحل تقديم الخدمة

	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	تقوم لجنة الموارد البشرية في الدائرة بالتنسيق مع المندوب لعقد اجتماع (حسب موضوع الدعم الفني المطلوب) مرفق معه كافة الوثائق بجدول أعمال الاجتماع ، وإعداد القرارات الناتجة عن الاجتماع	
	يقوم مندوب الديوان باستلام المعاملة وتدقيقها والتأكد من الشروط والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	

	عقد اجتماع لجنة الموارد البشرية والتوقيع على القرارات إذا لزم (وفق النماذج*)	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة*	الترفيع الوجوبي والجوازي	20 يوم عمل
	انهاء خدمات ضمان مبكر	ساعة
	انهاء خدمات فقد وظيفة	ساعة
	الزيادات الإضافية لموظفي الفئة الثالثة	يوم عمل
	تعديل أوضاع الفئة الثالثة من الدرجة الثالثة إلى الدرجة الثانية	ساعة
	تقدير الرواتب	ساعة
	اعتماد بطاقات الوصف الوظيفي	3 أيام عمل
*** يراعى عند احتساب الزمن المعياري عدد الموظفين المتضمن اسماؤهم في كتاب طلب الخدمة والرجوع إلى دليل المندوبين لمزيد من التفاصيل**		
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرار إداري	--
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية	تجهيز القرارات والوثائق المطلوبة
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس + وقت الدوام (من 8:30ص إلى 3:30م)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب جواز إعادة الاستخدام		
وصف الخدمة	جواز تقديم طلب توظيف لموظف سابق في الخدمة المدنية		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	– نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020. – التعليمات الصادرة بموجب النظام		
شروط تقديم الخدمة	حسب الحالات التالية – حالة فقدان الوظيفة: مرور سنتين على قرار فقدان الوظيفة (موظف سابق في الخدمة المدنية). – حالة الاستغناء : مرور 3 سنوات على قرار الاستغناء (موظف سابق في الخدمة المدنية). – حالة العزل: رد اعتبار (موظف سابق في الخدمة المدنية) ، أو شموله في العفو العام .		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من الدائرة.	دوائر الخدمة المدنية	أصل
	نموذج طلب إعادة الاستخدام.	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	وثائق تخص العقوبات التأديبية إن وجدت	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	قرار العفو، قرار رد الاعتبار (العزل)	المحكمة	صورة
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □ أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم الشخص المعني (فاقد الوظيفة) أو المعزول من الخدمة أو المستغنى عن خدماته بتقديم استدعاء لوحدة الموارد البشرية في الدائرة لمخاطبة الديوان لاعادة استخدامه في الخدمة المدنية	1يوم
	تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان بكتاب رسمي لطلب جواز اعادة استخدام مرفق معه نموذج طلب جواز اعادة استخدام والوثائق	1 يوم

	المطلوبة.	
	يقوم الديوان بدراسة طلب جواز إعادة الاستخدام لاستصدار قرار بالموافقة على الطلب من قبل رئيس الديوان.	1 يوم
	مخاطبة الدائرة بقرار الديوان سواء بالاعتذار أو الموافق	1 يوم
	تقوم الدائرة باعلام الشخص المعني بمضمون قرار الديوان بالموافقة أو التعذر	1يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 أيام	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب (الموافقة / عدم الموافقة)	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐خدمة افقية ■خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية	توفير الوثائق المطلوبة
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30 إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	ابتعاث الموظف العام		
وصف الخدمة	ابتعاث موظفي الخدمة المدنية للدراسات العليا أو دورات تدريبية الخارجية (مدتها أشهر فأكثر)		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	• نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 • تعليمات ايفاد الموظفين للبعثات والدورات الصادرة بموجب المادة (123/أ/1)		
شروط تقديم الخدمة	• شروط الجهة المانحة للبعثة أو الدورة • شروط الترشح للبعثة أو الدورة من نظام الخدمة المدنية		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب الترشيح من الدائرة ويتضمن أسماء المرشحين	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	ورقة معلومات للمرشح في دورة تدريبية/بعثة دراسية	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	الشهادات العلمية	وزارة التربية والتعليم وزارة التعليم العالي	صورة
	التعميم الداخلي ومخرجات آلية المفاضلة بين المرشحين.	دوائر الخدمة المدنية	صورة
	نموذج معبأ للجهة المانحة للدورة/ البعثة	الجهة المانحة للدورة/البعثة	صورة
	كتاب القبول من الجهة المانحة.	وزارة التعليم العالي ووزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة الخارجية	صورة
	كتاب من دائرة الموفد مرفق به السير الدراسي والاجراء المطلوب .	الدائرة المعنية	صورة
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	

بعدد الاماكن والموظفين)	صدور تعميم لدوائر الخدمة المدنية لتحديد احتياجاتها من الدورات والبعثات وفق النموذج المعتمد (مرفق تحليل الاحتياجات التدريبية ضمن خطة الحكومة)	2 اسبوع
	تزويد وزارة التعليم العالي ووزارة التخطيط والتعاون الدولي بالاحتياجات التدريبية بالتخصصات المطلوبة من الابتعاث والدورات وفق خطة الحكومة	اسبوع
	تعميم المنح للدوائر المعنية - بمختلف الوسائل (التراسل ، البريد والموقع الالكتروني) - وفق شروط النظام وشروط الجهة المانحة	2 يوم
	استقبال ترشيحات الدوائر (من تعاميم منح التدريب والدراسة) وتدقيق مدى مطابقة الترشح وفق شروط الجهة المانحة ونظام الخدمة المدنية واجراء مفاضلة بين المرشحين وفق اسس ومعايير الايفاد	اسبوع (حسب المنحة وعدد المرشحين)
	اصدار كتاب ترشيح (بأسماء المرشحين)	يوم
	ارسال رد (القبول أو الرفض) من الجهة المانحة	يوم
	اصدار قرار ايفاد بعد استكمال المرشح لاجراءات الكفالة العدلية	يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	حسب زمن الردود الخارجية وشروط المنح	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرار ايفاد وكتاب فك الالتزام	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دوائر الخدمة المدنية	ارسال الترشيحات الخاصة بموظفيها ومتابعة سير الدراسي
	وزارة التعليم العالي	جهة منسقة مع الجهات المانحة للبعثات والدورات

	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	جهة منسقة مع الجهات المانحة للبعثات والدورات
	وزارة الخارجية	جهة منسقة مع الجهات المانحة للبعثات والدورات
	أخرى(أكاديمية الشرطة الملكية , كلية الدفاع الوطني , معهد الإعلام الأردني)	جهة مانحة للبعثات والدورات
	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	الرجوع لقاعدة بيانات المواطنين (فقط لترشيحات كلية الدفاع الوطني)
	وزارة العدل	اصدار الكفالة العدلية
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن □ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي □ فاكس ■ بريد الكتروني ■ تراسل □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس □ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس + وقت الدوام (من 8:30ص إلى 3:30م)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	متابعة سيرالموفدين		
وصف الخدمة	متابعة سيرالموفدين من موظفي الخدمة المدنية (بعثات دراسية ودورات تدريبية) خلال فترة الايفاد (تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغاء ، تقصير، حرمان , نقل التزام ، امهال / مطالبة مالية لبعثة/ لدورة)		
هيكلية الخدمة	☐خدمة رئيسية ■خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	● نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 ● تعليمات ايفاد الموظفين للبعثات والدورات الصادرة بموجب المادة (123/أ/1)		
شروط تقديم الخدمة	● صدور قرار ايفاد للموفد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب من الدائرة متعلق بالقضايا الايفاد والسير الدراسي	دوائر الخدمة المدنية	صورة
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ■ الحكومة ☐أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	صدور تعميم لدوائر الخدمة المدنية لتزويد الديوان بسير الموفد (البعثات الدراسية والدورات التدريبية)	يوم
	تقوم الدائرة بالتواصل مع الموفد لتزويدها بسير الدراسي أو الدورة	-
	يقوم الموفد بتزويد الدائرة بالسير الدراسي (تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغاء ، تقصير، حرمان , نقل التزام ، امهال / مطالبة مالية لبعثة/ لدورة)	-
	تقوم الدائرة بتزويد الديوان بالتقارير حول السير الدراسي لعرضه على اللجنة المركزية للبعثات والدورات	-
	تنظيم اجتماعات اللجنة المركزية للبعثات والدورات واعداد ردود وقرارات خاصة بالموفد	اسبوع
	تقوم الدائرة بتزويد الديوان بالمؤهل العلمي -المصدقة- للموفد بعد انتهاء (الدراسة) ونسخة من الشهادة	

	(الدورات التدريبية) استمارة تقييم الدورة.	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	حسب زمن الردود	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	قرارات متعلقة بالايفاد	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	دوائر الخدمة المدنية	متابعة سير الدراسي للموفدين
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ■ بريد الكتروني ■ تراسل ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس + وقت الدوام (من 8:30ص إلى 3:30م)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	انشاء حساب / الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية		
وصف الخدمة	تقدم هذه الخدمة لدوائر الخدمة المدنية وتهدف الى اتاحة الوثائق الالكترونية الخاصة بموظفي الخدمة المدنية ، واتاحتها لهم للنظر في ملفات الموظفين والتعديل عليها وتغذية الملفات بما يستجد من اجراءات القوى البشرية (قرارات ، منح زيادة ، اجازات ، بعثات ترفيعات) ،كما تتيح للدوائر المقارنة بالملف الورقي الموجود في الدائرة وتغذيته بالنواقص .		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعميم لدوائر الخدمة المدنية		
شروط تقديم الخدمة	لا يوجد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي لمنح الصلاحيات للمستخدم وتسمية ضابط الارتباط	الدائرة المعنية	الأصل
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان لتسمية ضابط ارتباط للنظام	-
	يقوم الديوان بالتأكد من مدى جاهزية الدائرة للربط الالكتروني مع الديوان (حاسوب، خط اتصال، الماسح الضوئي، ضابط ارتباط)	4 ساعات
	يقوم الديوان بانشاء الحسابات الجديدة المطلوبة وصرف الصلاحيات للموظفين المعنيين	ساعة
	يقوم مندوب الديوان بزيارة الدائرة لتعريف النظام لديها وتدريب المعنيين على النظام	يوم
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	1 أيام وخمس ساعات	

قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	حساب مفعل للدائرة على نظام الأرشفة المركزي	--
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	--	--
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐فاكس ■الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أوقات الدوام الرسمي للدائرة	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	انشاء حساب/ نظام بطاقة الموظف الإلكترونية		
وصف الخدمة	خدمة متاحة للمشرفين المعنيين في وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية لانشاء حساب لهم (اسم مستخدم ، كلمة مرور) على نظام بطاقة الموظف الالكترونية .		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعاميم رئاسة الوزراء بخصوص انشاء حساب/ نظام بطاقة الموظف الإلكترونية		
شروط تقديم الخدمة	لا يوجد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب صادر أو بريد الكتروني	الدائرة المعنية	نسخة الكترونية
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان لانشاء حساب على نظام البطاقة الالكترونية وتسمية موظفين لمنح صلاحيات على النظام		-
	يقوم الديوان بانشاء حساب للدائرة ومنح الصلاحيات لمدخل البيانات والمشرف		ساعة
	يقوم الديوان بارسال بيانات الحسابات الجديدة للدائرة		ساعة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	2 ساعة		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	حساب مفعل للدائرة على نظام البطاقة الالكترونية		---
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية □خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	--	--
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ☐فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أثناء أوقات الدوام	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم الدعم التقني للدوائر(بطاقة الموظف الالكترونية، الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الأرشفة الضوئية، نظام الموارد البشرية، نظام الرواتب)		
وصف الخدمة	تقديم جميع أنواع الدعم التقني (الاضافة والتعديل على الشاشات وقواعد البيانات واستخراج الاحصائيات والتقارير ، وتقديم التدريب العملي للمعنيين على استخدام الشاشات ورفع البيانات برمجياً .....) للأنظمة المختلفة العاملة لدى دوائر الخدمة المدنية كافة والتي تستند ادارتها واستضافتها لدى ديوان الخدمة المدنية .		
هيكلية الخدمة	☐خدمة رئيسية ■خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	لا يوجد		
شروط تقديم الخدمة	لا يوجد		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	--	--	--
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ■ الحكومة ☐أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يستلم الديوان طلب الدائرة لتقديم الدعم الفني (الكتب الرسمية، البريد الاكتروني، الهاتف)	-
	دراسة الطلب وتقييمه وتحديد متطلبات الدعم واختيار الكادر الفني المناسب لتقديم الدعم	3 أيام *
	تقديم الدعم المطلوب للدائرة	3 أيام *
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	6 يوم * يتراوح زمن تقديم الخدمة (حسب طبيعة الدعم المطلوب) من الرد على الهاتف إلى زيارة ميدانية للدائرة .	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة

	الحصول على الدعم المطلوب	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	--	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	--	--
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■بريد الكتروني ■هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ■فاكس ■الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	من الأحد إلى الخميس + وقت الدوام (من 8:30ص إلى 3:30م)	

المجموعة	الخدمات
المجموعة الرابعة : تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات	1. تقديم طلب الحصول على المعلومة
	2. الرد على الاستفسارات واستعلامات المواطنين

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب الحصول على المعلومة		
وصف الخدمة	تزويد المواطن بالمعلومة المتاحة من خلال تقديم طلب الحصول على المعلومة في الموقع الالكتروني للديوان		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	قانون ضمان حق الحصول على المعلومة رقم (47) لسنة (2007)		
شروط تقديم الخدمة	-أن يكون أردني الجنسية.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين ■ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**التقديم الورقي**:	
	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة نموذج الطلب لدى قسم الخدمة الجمهور.	2 دقيقة
	مراجعة الطلب والتأكد من تعبئة كافة البنود الواردة في النموذج.	1 دقيقة
	إدخال الطلب على نظام الوارد (القلم) واعطائه رقم وارد .	2 دقيقة
	تسليم متلقي الخدمة بطاقة مراجعة.	2 دقيقة
	ارسال الطلب إلى ضابط ارتباط " حق الحصول على المعلومة: منسق المعلومات	5 دقيقة
	اعتماد الطلب: ✓ الموافقة: في حالة الموافقة يقدم ضابط الارتباط المعلومة من خلال قنوات تقديم الخدمة(البريد الالكتروني، الهاتف) ✓ الرفض: في حالة الرفض يوضح ضابط الارتباط أسباب الرفض على نموذج الطلب	يوم- 30يوم

التقديم الالكتروني:	
الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب خدمة عبر بوابة الموقع الالكتروني للديوان http://www.csb.gov.jo من خلال: – اختيار ايقونة نموذج الحصول على المعلومة – في حالة الدخول لأول مرة: اختيار خيار "سجّل": ادخال اسم المستخدم والرقم السري والبريد الالكتروني – في حالة تسجيل سابق : اختيار تسجيل "دخول": ادخال اسم المستخدم، كلمة المرور	1 دقيقة
اختيار خيار "موافق" واتباع الخطوات الاتية: – التأكد من الاطلاع على تعليمات طلب الحصول على معلومة – تعبئة معلومات الأساسية لطالب المعلومة تتضمن: الاسم، رقم الهاتف، البريد الالكتروني،اسم الجهة الطالبة للمعلومة، نوع الجهة الطالبة للمعلومة، تاريخ كتاب التفويض، الغرض من الحصول على المعلومة، موضوع المعلومات التأكد من تعبئة جميع المعلومات المطلوبة والنقر على زر "حفظ" عند إنتهاء تقديم الطلب.	3 دقائق
اعتماد الطلب: ✓ الموافقة: في حالة الموافقة يقدم ضابط الارتباط المعلومة من خلال قنوات تقديم الخدمة(البريد الالكتروني، الهاتف)	15 يوم

	الرفض: في حالة الرفض يوضح ضابط الارتباط أسباب الرفض على نموذج الطلب	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	30 يوم	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)/ متاح 24ساعه	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	الرد على الاستفسارات واستعلامات المواطنين		
وصف الخدمة	الرد على المواطنين في استفساراتهم المتعلقة بالتوظيف من خلال وسائل التواصل المختلفة		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	تعليمات استقطاب واختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الاولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات للسنوات (2022-2027)		
شروط تقديم الخدمة	-أن يكون أردني الجنسية. (ذوي علاقة بطالب التوظيف)		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صورة
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين ■ المقيمين ■ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	1. الاستعلام من خلال موقع الديوان الإلكتروني http://www.csb.gov.jo	5-3 دقائق
	2. الاستعلام عن الترتيب التنافسي من خلال الرابط التالي " http://enq-sys.csb.gov.jo"	5-3 دقائق
	3. الاستعلام عن خدمات الديوان المقدمة عبر قنوات تقديم الخدمة (الاتصال الهاتفي"0791025062-0791025061" أو من خلال مركز الاتصال الوطني "065008080-فرعي 4 رقم 2"	5-3 دقائق
	4. الاستعلام من خلال موظف خدمة الجمهور/ لغة الإشارة "0790582741". (توفر ترجمة فورية من خلال محادثة مرئية بلغة الاشارة)	5-3 دقائق
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5-3 دقائق	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني	

مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	معلومات مقدمة	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة (www.csb.gov.jo) ■ مركز الاتصال الوطني 06-5008080/ فرعي (4) رقم (2) ■ تطبيق هاتف ذكي(استعلام مرئي 0790582741 ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ■هاتف (0791025062-0791025061)	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	الأحد- الخميس + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)/متاح 24 ساعة	

المجموعة	الخدمات
المجموعة الخامسة : **خدمات أخرى**	1. تقديم استدعاءات عن بُعد
	2. تقديم طلب عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية لغير الاردنيين
	3. تقديم طلب وثيقة عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية للاردنيين
	4. طلبات الموافقة على منح تصاريح العمل لغير الأردنيين (المهن التعليمية)
	5. تسويق الكفاءات للقطاع الخاص
	6. الإعلان عن الوظائف الدولية

هوية الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم استدعاءات عن بُعد		
وصف الخدمة	توفير خدمة الكترونية من خلال موقع الديوان اللالكتروني لتقديم الاستدعاء من قبل المواطن دون الحاجة لمراجعة مبنى الديوان بالمواضيع ذات العلاقة		
هيكلية الخدمة	☐ خدمة رئيسية ■ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	• نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته والتعليمات المنبثقة عنه		
شروط تقديم الخدمة	حسب موضوع الاستدعاء		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية	صوره
	مصدقة المؤهلات العلمية أو معادلة التعليم العالي للخرجين من غير الجامعات الأردنية (طلب التنافس على مؤهلين)	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صورة مصدقة
	مصدقة المؤهل العلمي أو معادلة التعليم العالي للخرجين من غير الجامعات الأردنية (طلب تصويب بيانات مؤهل)	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	صورة مصدقة
	وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل (اعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين في الأجهزة الأمنية)	الأجهزة الأمنية	صورة
	وثيقة براءة ذمة أو اثبات عدم عمل(اعادة تفعيل طلب التنافس: للعاملين الجامعات، البلديات، المستشفيات الجامعية)	الجامعات، البلديات، المستشفيات الجامعية	صورة
	وثيقة عمل متدرب (إعادة تفعيل طلب التنافس للعاملين ضمن برنامج تدريبي)	الجهة التي تدرب لديها	صورة
	صورة عضوية النقابة الجديدة، شهادة تغيير تخصص من النقابة (تغيير تخصص/ الهندسات)	النقابة	صوره
	صورة عن جواز السفر (طلب اجراء مقابلة التوظيف عن بعد)	دائرة الأحوال المدنية	صورة

فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)	
مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**
	يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للديوان واختيار الخدمة من قائمة الخدمات الالكترونية	1 دقيقة
	يقوم متلقي الخدمة بالضغط على رابط طلب الحصول على الخدمة بعد الاطلاع على تعليمات الخدمة والوثائق المطلوبة لكل موضوع من موضوعات الاستدعاءات	1 دقيقة
	يقوم طالب الخدمة بتعبئة الحقول الموجودة على سطح الشاشة والمتعلقة في بيانات طالب الخدمة وارسال الوثائق المطلوبة حسب موضوع الاستدعاء	6 دقائق
	يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر الإرسال بعد الانتهاء من تعبئة البيانات اللازمة لطلب الخدمة	1 دقيقة
	يستقبل طالب الخدمة رسالة على شاشة النظام وبريده الالكتروني فور إرسال طلبه تفيد بنجاح استقبال طلبه وإعطاءه رقم للحصول على رد لطلبه	1 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	10 دقيقة	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	الرد واجابة المستدعي (حسب موضوع الاستدعاء)	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	□ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	☐ مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	---	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ■تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تقديم طلب عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية لغير الاردنيين		
وصف الخدمة	اثبات عدم العمل لغير الاردنيين في دوائر الخدمة المجنية موجه للجهات ذات العلاقة بناء على طلبه		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	- أن لا يشغل أي وظيفة حكومية.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	جواز السفر لغير الاردنيين	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صوره
	وثيقة تبين أنه لا يتقاضى رواتب تقاعدية (للمقيمين)	مؤسسة الضمان الاجتماعي	صوره
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين ■ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	يقوم طالب الخدمة بابراز جواز السفر وبيانات الضمان الاجتماعي لموظف خدمة الجمهور للحصول على الخدمة. (ممكن لابناء الاردنيات فقط في حالة عدم وجود جواز سفراحضار البطاقة التعريفية لابناء الاردنيات سارية المفعول)	1 دقيقة
	يقوم موظف خدمة الجمهور بالتدقيق على بيانات جواز السفر وبيانات الضمان الاجتماعي وطباعة كتاب لمن يهمه الامر يوقع من موظف القسم بالاضافة لتوقيع رئيس القسم	4 دقيقة
الزمن المعياري المستغرق	5 دقائق	

لتقديم الخدمة		
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	مؤسسة الضمان الاجتماعي	بيانات الضمان الاجتماعي
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ■لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى فرع الشمال –اربد –شارع الأمن فرع الجنوب-الكرك- خلف مبنى محافظة الكرك	
قنوات تقديم الخدمة	■ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8.30إلى 3.30)	

هوية الخدمة			
***رمز الخدمة**			
اسم الخدمة	تقديم طلب وثيقة عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية للاردنيين		
وصف الخدمة	اثبات عدم العمل للاردنيين في دوائر الخدمة المجنية موجه للجهات ذات العلاقة بناء على طلبه		
هيكلية الخدمة	■خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	نظام الخدمة المدنية رقم (9) لسنة 2020 وتعديلاته		
شروط تقديم الخدمة	أن لا يشغل أي وظيفة في الخدمة المدنية.		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	البطاقة الشخصية	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	صوره
النماذج المستخدمة	اسم النموذج	رقم النموذج	
	-	-	
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين ☐ المقيمين ☐ الاعمال ☐ الحكومة ☐أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	**الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة**	**معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء**	
	يقوم طالب الخدمة بالدخول الى رابط الخدمة http://www.csb2.gov.jo/govdoc/	1 دقيقة	
	ادخال الرقم الوطني و رقم بطاقة الاحوال المدنية ، ثم الضغط على زر فحص البيانات .	1 دقيقة	
	تظهر شاشة بنتيجة الاستعلام مدون بها الاسم و الرقم الوطني ، ومعلومات عن الوثيقة : ✓ الموافقة: يتم الضغط على زر استخراج الوثيقة ، ثم الضغط على الرابط لتحميل الوثيقة . ✓ الرفض: الرد على طالب الخدمة بالرفض مع بيان موقع العمل في الخدمة المدنية .	2 دقيقة	

الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	4 دقائق	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة
	كتاب رسمي	-
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة	لا يوجد	
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	-	-
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)	-	
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	-	
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	■ رقم هاتف ■بريد إلكتروني ☐ فاكس ■الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	متاح 24 ساعة	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	طلبات الموافقة على منح تصاريح العمل لغير الأردنيين (المهن التعليمية)		
وصف الخدمة	منح تصاريح عمل لغير الاردنيين يمكنهم من مباشرة العمل في الجهات الطالبة وفقا لشروط محددة من قبل وزارة العمل.		
هيكلية الخدمة	✓ خدمة رئيسية ☐ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	---		
شروط تقديم الخدمة	ان يكون من طالبي التوظيف من غير الأردنيين للعمل في قطاع الجامعات والكليات والمراكز الثقافية التابعة للسفارات والمدارس		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	أولا: الجامعات والكليات:		
	- صورة عن الشهادة العلمية	الجامعة المعنية	صورة
	- صورة عن الرتبة الاكاديمية (قرار الترقية)،	الجامعة المعنية	صورة
	- قرار تعيين/ حسب الحاجة	الجامعة المعنية	صورة
	- صورة عن جواز السفر	الجامعة المعنية	صورة
	- المجال المعرفي/	الجامعة المعنية	صورة
	- صوره الاعلان عن الوظيفة الشاغرة غي احدى الصحف المحلية الاوسع انتشاراً	الجامعة المعنية	صورة
	- كشف مفاضلة بالمتقدمين من حملة الشهادات العليا من الاردنيين وغير الاردنيين، ومحاضر الفرز والمقابلات والاختيار النهائي للمعينين ومبررات الاختيار والتعيين	الجامعة المعنية	صورة
	ثانيا: المدارس والمراكز التعليمية(القطاع الخاص):		
	الوثائق المطلوبة من الجنسية الفلسطينية:		
	- كتاب رسمي يطلب تصريح	الجهة المعنية	اصلية

	العمل او تجديده مع تحديد الوظيفة والمؤهل الجامعي		
	- كتاب من دائرة الشؤون الفلسطينية باسم المدرسة الحالية وبتاريخ العام الحالي(للمعلم) لأبناء غزة	دائرة الشؤون الفلسطينية	اصلية
	- صورة عن جواز السفر	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن الهوية الشخصية(البطاقة البيضاء لأبناء قطاع غزة)	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن هوية لأبناء الأردنيات.	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن الهوية الشخصية للزوج(اذا كان اردني الجنسية) وصورة عن دفتر العائلة.	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن مصدقة الشهادة الجامعية او المؤهل العلمي	وزارة التعليم العالي	صورة مصدقة
	الوثائق المطلوبة من مختلف الجنسيات العربية:		
	- كتاب رسمي يطلب تصريح العمل او تجديده مع تحديد الوظيفة والمؤهل الجامعي	الجهة المعنية	اصلية
	- صورة عن جواز السفر	من بلد متلقي الخدمة	صورة
	- صورة عن هوية لأبناء الأردنيات.	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن الهوية الشخصية للزوج(اذا كان اردني الجنسية) وصورة عن دفتر العائلة.	الأحوال المدنية الجوازات	صورة
	- صورة عن مصدقة الشهادة الجامعية او المؤهل العلمي	وزارة التعليم العالي	صورة مصدقة

	- أبناء حماة: صورة لجواز سفر الاب تثبت تاريخ دخول أراضي المملكة.	دائرة الإقامة والحدود	صورة
فئة متلقي الخدمة	☐ المواطنين ✓ المقيمين ✓ الاعمال ☐ الحكومة ☐أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة		معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	• ترسل الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين كتاب رسمي للديوان (مرفق معه الشهادة العلمية والرتبة الأكاديمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح او تجديد تصريح العمل.		
	• يقوم الديوان بارسال كتاب للدائرة بالتعذر في حال وجود بالمخزون وفي حال عدم الوجود بالمخزون تتم الموافقة لاستكمال إجراءات اصدار تصريح عمل موجه لوزارة العمل*		
	• يتم اعطاء كتاب موافقة مباشرة للفئات التالية (**المراكز الثقافية التابعة للسفارات والمعتمدة من التعليم الخاص، الطوائف الدينية، الفلسطينيون (أبناء قطاع غزة) / حاصل على موافقة سابقة من الديوان (المدارس والمستشفيات والشركات(القطاع الخاص))**، أما ما تبقى يتم دراسة الحالة ومن ثم اتخاذ القرار.		
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	اسبوع		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	☐ نقداً(شيك) ☐ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة		مدة صلاحية الوثيقة
	عدم ممانعة للعمل لغير الاردنيين		
شركاء الخدمة			
تصنيف الخدمة	✓ خدمة افقية ☐ خدمة عامودية		
الخدمات ذات العلاقة			

الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة العمل	اصدار تصريح العمل
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	✓ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	✓ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ☐ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ☐ فاكس ☐ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☐ رقم هاتف ☐ بريد إلكتروني ☐ فاكس ☐ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	تسويق الكفاءات للقطاع الخاص		
وصف الخدمة	تزويد الجهات الطالبة بقائمة مرشحين منطبقة عليهم شروط الوظائف المطلوبة لغايات التعيين		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	لا يوجد		
شروط تقديم الخدمة	كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة		
فئة متلقي الخدمة	□ المواطنين □ المقيمين ■ الاعمال □ الحكومة □أخرى (...)		
مراحل تقديم الخدمة			
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء	
	– ترسل الجهة الطالبة كتاب رسمي للديوان موضحة فيه المعايير المطلوبة للشواغر (المؤهل، تاريخ التخرج، مكان الاقامة.....الخ) مع تقديم الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة بحسب الجهة الطالبة(رخصة المهن، والسجل التجاري من وزارة التجارة والصناعة..الخ)	-	
	– يقوم الديوان باعداد قائمة الاسماء المرشحين المستخرجة من النظام والتدقيق عليها وتزويدها للجهة الطالبة .	-	
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	5 ايام		
قيمة الرسوم	لا يوجد		
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني		
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة	
	قائمة بالأسماء المرشحة للجهات الطالبة		
شركاء الخدمة			

تصنيف الخدمة	☐ خدمة افقية ■ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	لا يوجد	
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي ☐ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة		
قنوات تقديم الخدمة	☐ وجهاً لوجه ☐ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة ☐ مركز الاتصال الوطني ☐ تطبيق هاتف ذكي ■فاكس ■ بريد الكتروني ☐ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	☐ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

هوية الخدمة			
*رمز الخدمة			
اسم الخدمة	**الإعلان عن الوظائف الدولية**		
وصف الخدمة	**نشر الوظائف الدولية الشاغرة على الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية**		
هيكلية الخدمة	■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية		
التشريع الناظم للخدمة	--		
شروط تقديم الخدمة	حسب الشروط المدرجة في الاعلان		
الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة	الوثيقة	الجهة/متلقي الخدمة	شكل الوثيقة
	-	-	-
فئة متلقي الخدمة	■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □أخرى (...)		

مراحل تقديم الخدمة		
المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية (مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)	الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة	معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء
	ترسل الجهة المعنية (وزارة التخطيط والتعاون الدولي أو وزارة الخارجية) كتاب المنظمات الدولية أو الجهات الطالبة المتضمن الوظائف الدولية الشاغرة للديوان	-
	يقوم الديوان بتلخيص الوظائف وتدقيق الموعد النهائي للتقديم ونشرها على موقع الديوان بالتنسيق مع تكنولوجيا المعلومات.	يوم
	يقوم الديوان بتعميم بعض هذه الوظائف على الوزارات والدوائر الحكومية والجهات المعنية مباشرة من خلال البريد الالكتروني او الفاكس إذا كانت الحاجة تستدعي ذلك بالإضافة للموقع الالكتروني للديوان	يومين
الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة	أربعة ايام	
قيمة الرسوم	لا يوجد	
آلية الدفع	□ نقداً(شيك) □ دفع الكتروني	
مخرج الخدمة	شكل مخرج الخدمة	مدة صلاحية الوثيقة

	وظائف دولية معممة	
شركاء الخدمة		
تصنيف الخدمة	■ خدمة افقية □ خدمة عامودية	
الخدمات ذات العلاقة		
الشريك ودوره في تقديم الخدمة	الشريك	دور الشريك
	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	تحديد وظائف المنظمات الدولية
	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين	تحديد وظائف المنظمات الدولية
سلسلة القيمة(باقة الخدمة)		
الوصول للخدمة		
مكان تقديم الخدمة	■ مركزي □ لا مركزي	
الفروع المقدمة للخدمة	مبنى الديوان الرئيسي – عمان – شارع الأقصى	
قنوات تقديم الخدمة	□ وجهاً لوجه □ مركز خدمة المواطن ■ الموقع الالكتروني للدائرة □ مركز الاتصال الوطني □ تطبيق هاتف ذكي ■ فاكس ■ بريد الكتروني □ هاتف	
معلومات الاتصال والتواصل	□ رقم هاتف ■ بريد إلكتروني ■ فاكس ■ الموقع الالكتروني	
اوقات تقديم الخدمة	أيام الدوام الرسمي + وقت الدوام (من 8:30إلى 3:30)	

ميثاق تقديم الخدمة

يحرص ديوان الخدمة المدنية على تقديم أفضل الخدمات لجمهور المتعاملين معه، فتطوير وتحسين الخدمات المقدمة من قبلنا يأتي في مقدمة أولوياتنا، ويبذل كافة موظفينا جهدهم لتقديمها بمهنية وشفافية وكفاءة وجودة عالية.

التزامنا اتجاهكم

- التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة.
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمات، وقادر على الإجابة على جميع الاستفسارات.
- توفير متطلبات الخدمات والإعلان عن الوقت اللازم لإنجازها.
- الاستجابة لمتلقي الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير، وتلبية احتياجاته بمهنية عالية.
- تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسلة.
- العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.
- توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.

ما نرجوه منكم لتوفير خدمة متميزة لكم

- التعامل باحترام متبادل مع موظفي الديوان.
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وعدم تجاوز حقوق الغير.
- توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات المطلوبة.
- الإجابة على استفسارات موظفي الديوان لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
- التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.

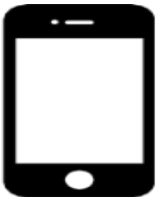
وسائل التواصل مع الديوان:

قنوات تلقي الشكوى/الاقتراح/التظلم/الثناء:

الرقم	وسيلة استقبال الشكاوى والاقتراحات والثناءات	مسؤولية الاستقبال
.1	 صندوق الشكاوى/الاقتراحات/الثناء	رئيس ديوان الخدمة المدنية
.2	 الكتب الرسمية	قسم القلم
.3	 الشكاوى الخطية المباشرة	مكتب رئيس ديوان الخدمة المدنية مكتب أمين عام ديوان الخدمة المدنية
.4	 مركز الاتصال Call Center	مركز الاتصال وصوت المواطن ضابط ارتباط مركز الاتصال الوطني

.5	 نظام الشكاوى والاقتراحات والتظلمات والثناء /موقع الديوان	مركز الاتصال وصوت المواطن
.6	نظام شكاوى اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة	مركز الاتصال وصوت المواطن
.7	 منصة بخدمتكم	مركز الاتصال وصوت المواطن

معلومات الاتصال

وسيلة الاتصال	البيان
	قسم/ مكتب: خدمة الجمهور المركز(عمان) فرع الشمال فرع الجنوب مكتب المفرق مكتب معان مكتب العقبة
	الرئيسي/ عمان: 4181 560 6 (962) هاتف فرع الجنوب :032340075 هاتف فرع الشمال : 027250863 هاتف مكتب المفرق : 026236149 هاتف مكتب معان : 032132150 هاتف مكتب العقبة : 032032489
	0791025061 0791025062
	065008080
	الرئيسي/ عمان: 5688293 6 (962) فاكس فرع الجنوب: 032340058 فاكس فرع الشمال:027250856 فاكس مكتب المفرق:027250864 فاكس مكتب العقبة : 032032489

وسيلة الاتصال	البيان
	
	csb@csb.gov.jo
واتس اب	0791025061
فيسبوك	https://www.facebook.com/CSBGOV
يوتيوب	https://goo.gl/3WHzz5
تويتر	https://twitter.com/csbgoverment

وسيلة الاتصال	البيان
البريد الأردني JO POST	https://goo.gl/XCPnML
محطات المعرفة الأردنية	https://goo.gl/qHxp9S

الخاتمة

يقدم هذا الاصدار كدليل ارشادي لمتلقي الخدمة للتعريف بالاجراءات والخطوات المطلوبة للحصول على الخدمات؛ لتحقيق مبدأ العدالة والشفافية وتحقيق مبادئ تكافؤ الفرص لجميع فئات متلقيها وخاصة ذوي الإعاقة وكبار السن وفق معايير الأداء المعتمدة.

ويعمل قسم إدارة وتوكيد الجودة على التأكد من جودة الخدمات المقدمة في الدليل عبر قياس مستوى الأداء الفعلي للخدمة دورياً مقارنة مع معايير ومؤشرات تقديم الخدمة المعتمدة في الديوان.

وتأتي خطوة نشر الدليل وتعميمه على الجهات المستفيدة لتوعيتهم بالخدمات المقدمة بالديوان وتقديم التغذية الراجعة حول الخدمات المقدمة عبر مشاركتنا برائكم واقتراحاتكم حول الدليل المقدم وسبل تحسين مستوى الخدمات المقدمة.

خارطة الموقع

للاطلاع على خريطة مبنى الديوان (المركز والفروع والمكاتب)

http://www.csb.gov.jo/web/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=199&Itemid=176&lang=ar

