** المملكة الأردنية الهاشمية**

 **ديوان الخدمة المدنية**

**وحدة تطوير الأداء المؤسسي**

**قسم التنظيم وإدارة وتوكيد الجودة**

دليل الخدمات

الإصدار الثالث / 2018

**فهرس الخدمات**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **رقم** | **المجموعة** | **الصفحة** |
| **المجموعة الأولى: التوظيف والتعيين** | **7** |
|  | تقديم طلب توظيف لأول مرة | 8 |
|  | تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية | 9 |
|  | تقديم طلب إلغاء الاستنكاف | 11 |
|  | تعديل بيانات طلب التوظيف | 12 |
|  | إضافة مؤهل علمي جديد على طلب التوظيف | 13 |
|  | تقديم طلب تغيير مكان الإقامة | 14 |
|  | نشر الاعلانات الحكومية المتعلقة بالتعيين | 15 |
|  | الخضوع للامتحان تنافسي(إستباقية وغير إستباقية) | 16 |
|  | عقد المقابلات الشخصية | 17 |
|  | تعيينات الفئة الأولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الأخرى | 18 |
|  | تعيينات الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية | 19 |
|  | تعيينات البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة | 21 |
|  | الوظائف الدولية | 23 |
| **المجموعة الثانية: الاستشارات القانونية** | **24** |
|  | تطوير تشريعات الخدمة المدنية | 25 |
|  | تقديم الاستشارات القانونية  | 26 |
|  | الرد على التظلمات | 27 |
| 1.
 | الرد على قضايا المحاكم | 28 |
| **المجموعة الثالثة: إدارة الموارد البشرية** | **29** |
| 1. | تقديم الدعم والاسناد الفني لإدارة الموارد البشرية  | 30 |
| 2. | تقديم الدعم الفني (الإنفكاك الدائم، الإنفكاك المؤقت) | 31 |
| 3. | تقديم الدعم الفني (الترفيع الوجوبي، الترفيع الجوازي) | 32 |
| 4. | تقديم الدعم الفني (تعديل الأوضاع) | 33 |
| 5. | تقديم الدعم الفني ( منح العلاوات) | 34 |
| 6. | تقدير الرواتب للعقود الشاملة للغايات الوظيفية  | 35 |
| 7. | جواز إعادة استخدام | 36 |
| 8. | إعداد قرارات اللجنة المركزية للموارد البشرية | 37 |
| 9. | إعداد تقارير الموارد البشرية | 38 |
| 10. | إدارة نظام بطاقة الموظف الإلكترونية | 39 |
| 11. | إدارة الملف الالكتروني المركزي ( الأرشفة الضوئية) | 40 |
| **المجموعة الرابعة: تنمية الموارد البشرية** | **41** |
| 1. | تحديد الاحتياجات التدريبية لدوائر الخدمة المدنية | 42 |
| 2. | تعميم البعثات الدراسية والدورات التدريبية الخارجية | 43 |
| 3. | الترشيح لبعثة/دورة | 44 |
| 4. | الإيفاد لبعثة / دورة | 45 |
| 5. | متابعة الموفدين خلال الإيفاد ( تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغاء , تقصير, حرمان , نقل التزام , مطالبة مالية للبعثة/ الدورة) | 46 |
| 6. | فك التزام الموفدين من دوائر الخدمة المدنية | 47 |
| **المجموعة الخامسة: تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات** | **48** |
| 1. | الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية /الرد على استفسارات المواطنين | 49 |
| 2. | الاستعلام المرئي (الصم والبكم) | 50 |
| 3. | تقديم طلب الحصول على معلومة | 51 |
| 4. | تقديم نشرات إحصائية ودراسات تختص بالموارد البشرية في الخدمة المدنية  | 52 |
| المجموعة السادسة: خدمات أخرى | 53 |
| 1. | تقديم طلب براءة فك التزام | 54 |
| 2. | تقديم طلب براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية) | 55 |
| 3. | تقديم طلب عدم الممانعة للعمل لغير الأردنيين | 56 |
| 4. | تسويق الكفاءات | 59 |
| 5. | استقبال الاقتراحات والشكاوى | 60 |

**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 ( 43 ) خدمة عرضت ضمن ست مجموعات رئيسة، تتضمن كافة المعلومات التي يحتاجها متلقو الخدمة للحصول على خدمات الديوان.

يأتي الإصدار الثالث لدليل الخدمات لعام 2018 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.

وحرصا من الديوان على التواصل الدائم مع المتعاملين فإن الدليل يعرض وسائل التواصل ومعلومات الاتصال مع الديوان.

**المنطلقات:**

انطلق اصدار الدليل وفق 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:**

إدارة وتطوير الوظيفة العامة بأبعادها البشرية والاجرائية والقانونية والرقابية بالتعاون مع الشركاء من خلال الاستثمار بالمورد البشري وتحفيز المبادرة والابداع والتشارك في المعرفة بهدف الارتقاء بالأداء والتميز في تقديم الخدمة لمتلقيها.

**المرتكزات والقيم:**

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

**نطاق الدليل**

يشمل هذا الإصدار الخدمات المقدمة في الديوان الخدمة المدنية / المركز(عمان) ضمن خمسة عشر مديرية ووحدة تنظيمية بالإضافة لفرعي الشمال والجنوب، وقد بلغ عدد الخدمات المقدمة في الديوان (43) خدمة ضمن ست مجموعات رئيسة:

* المجموعة الأولى: التوظيف والتعيين ، وبلغ عدد خدماتها: (13) خدمة.
* المجموعة الثانية: الاستشارات القانونية ، وبلغ عدد خدماتها: (4) خدمات.
* المجموعة الثالثة: إدارة الموارد البشرية ، وبلغ عدد خدماتها: (11) خدمات.
* المجموعة الرابعة: تنمية الموارد البشرية ، وبلغ عدد خدماتها: (6) خدمات.
* المجموعة الخامسة: تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات ، وبلغ عدد خدماتها: (4) خدمات.
* المجموعة السادسة : خدمات أخرى ، وبلغ عدد خدماتها: (5) خدمات.

تعرض تفاصيل تلك الخدمات ضمن ثنايا الدليل.

 **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.

**قائمة المجموعات**

|  |  |
| --- | --- |
|  **المجموعة** | **الخدمات** |
| **المجموعة الأولى:****التوظيف والتعيين** | 1. تقديم طلب توظيف لأول مرة
 |
| 1. تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الانسانية
 |
| 1. تقديم طلب إلغاء الاستنكاف
 |
| 1. تعديل بيانات طلب التوظيف
 |
| 1. إضافة مؤهل علمي جديد على طلب التوظيف
 |
| 1. طلب تغيير مكان الإقامة
 |
| 1. نشر الاعلانات الحكومية المتعلقة بالتعيين
 |
| 1. الخضوع للامتحان تنافسي(استباقية وغير استباقية)
 |
| 1. عقد المقابلات الشخصية
 |
| 1. تعيينات الفئة الأولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الأخرى
 |
| 1. تعيينات الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية
 |
| 1. تعيينات البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة
 |
| 1. الوظائف الدولية
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب توظيف لأول مرة (الكترونياً)** | **رمز الخدمة: ظ ع /1** |
| **الفئات المستفيدة** | خريجو الجامعات وكليات المجتمع والمعاهد المعترف بها من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. |
| **مكان تقديم الخدمة** | الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية من خلال تعبئة البيانات المطلوبة وإرفاق الوثائق الكترونياً من خلال الرابط التالي ([**http://www.csb.gov.jo/csb/CSB/HRMIS**](http://www.csb.gov.jo/csb/CSB/HRMIS)). / محطات المعرفة /قسم خدمة الجمهور /مكاتب البريد الأردني. |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات
* كتاب من مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية
* صورة مصدقة عن كشف علامات الثانوية العامة
* صورة مصدقة عن الشهادة العلمية وكشف العلامات (المصدقة الجامعية)
* صورة عن نتيجة فحص الكفاءة الجامعية لخريجي الجامعات الأردنية لعام 2017 وما بعد
* صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الأردنية
* صورة مصدقة عن شهادة الدبلوم كليات المجتمع (الشامل)
* صورة عن عضوية النقابة المختصة للأطباء والمهندسين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسين الزراعيين...الخ
* صورة عن نتيجة الفحص الإجمالي للأطباء وأطباء الأسنان والصيادلة/ لخريجي الجامعات غير الأردنية
* صورة عن دفتر خدمة العلم (مؤجل حسب الأصول) لمواليد عام 1974 فما بعد (للذكور فقط)
* ورة عن مزاولة المهنة من وزارة الصحة (للمهن الطبية التي تتطلب ذلك)
* صورة عن رخصة شخصية صادرة من هيئة تنظيم العمل الاشعاعي والنووي لمهن الأشعة
* صورة عن الخبرات العملية و الدورات التدريبية ( إن وجدت ) مصدقة من الجهات المعنية
* صورة عن إجازة المحاماة للحاصلين عليها

صورة عن شهادة المجلس الطبي الأردني لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان. |
| **الإجراءات** | 1. يقوم طالب التوظيف بتقديم طلب خدمة عبر بوابة الموقع الالكتروني للديوان من خلال:
2. انشاء حساب جديد باستخدام الرقم الوطني وكلمة سر خاصة بالمستخدم.
3. الدخول الى الحساب.
4. تعبئة معلومات الطلب واتباع الخطوات اللازمة لتقديم الطلب.
5. يقوم طالب التوظيف بارشفة وتحميل الوثائق المطلوبة الكترونياً.
6. ارسال الطلب بعد التاكد من استكمال البيانات. (زر الارسال)
7. استلام الطلب الالكتروني من قبل موظف قسم الطلبات والتاكد من صحة المعلومات الواردة والوثائق المطلوبة.
8. 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.
1. استلام النواقص: استكمال النواقص لطالب التوظيف واستكمال الاجراءات باعتماد الطلب.
2. ارسال رسالة نصية عبر (SMS) للتاكيد على اتمام عملية اعتماد الطلب بنجاح.
 |
| **الشركاء** | شركة البريد الأردني، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (محطات المعرفة) |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | (20) دقيقة - ساعة |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية** | **رمز الخدمة: ظ ع /2**  |
| **الفئات المستفيدة** | طالبوا التوظيف في القطاع العام ممن تنطبق عليهم شروط التقدم بطلب توظيف على الحالات الإنسانية (المعونة الوطنية، أربعة أفراد، ذوي الإعاقات) |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم طلبات الحالات الإنسانية / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات.
* فرع الشمال
* فرع الجنوب
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية.
* صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات
* بطاقة معونة وطنية منتظمة سارية المفعول الصادرة من صندوق المعونة الوطنية.
* تقرير طبي معتمد من اللجان الطبية اللوائية التابعة لوزارة الصحة لفئة ذوي الإعاقات
* وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تؤكد عدم اشتراك أي فرد من أفراد الأسرة المتقدمين بطلب حالة إنسانية على فئة الأربعة أفراد
* واقعة الشهادة صادرة من القيادة العامة للقوات المسلحة والأمن العام والدفاع المدني والمخابرات العامة وقوات الدرك لفئة ذوي الشهداء
 |
| **الإجراءات** | **طلب توظيف (معونة وطنية، اربعة افراد، ذوي الشهداء، ذوي المتوفى المدني)**1. يقوم طالب الخدمة بالتوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.
2. يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب التوظيف.(باستثناء ذوي المتوفى المدني حيث يتم عرض الحالة مباشرة على لجنة الحالات الإنسانية بناء على مخاطبات من الدائرة او رئاسة الوزراء)
3. في حال عدم وجود طلب سابق يتم توجيه طالب الخدمة لتقديم طلب توظيف الكتروني لأول مرة ثم التقدم لخدمة تقديم طلب على الحالات الانسانية .
4. يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب توظيف على حالات انسانية.
5. يقوم طالب الخدمة بتقديم المستندات والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة من موظفي الحالات الانسانية.
6. عرض الطلبات على لجنة الحالات الانسانية بناء على الحالة.
7. اعتماد الطلب

الموافقة: في حال انطباق الشروط على طالب الخدمة يتم ادخال الطلب على النظام بعد مرحلة الاعتماد والموافقةالرفض: في حال عدم انطباق الشروط على المتقدم يتم ابلاغ طالب الخدمة بالنتيجة.1. يتم ادراجه ضمن كشوفات التنافس للحالات الانسانية في حال الموافقة على الطلب
2. ادخال الطلب وارشفته.

**طلب توظيف حالات انسانية / ذوى الاعاقة**1. يقوم طالب الخدمة التوجه الى موظف خدمة الجمهور للاستفسار عن تقديم الخدمة.
2. يقوم موظف خدمة الجمهور بالتأكد من وجود طلب توظيف لطالب الخدمة.
3. في حال عدم وجود طلب سابق يتم توجيه طالب الخدمة لتقديم طلب توظيف الكتروني لأول مرة كشرط للتقدم لخدمة تقديم طلب على حالات انسانية.
4. يقوم طالب الخدمة بإبراز التقرير الطبي الاولي للإعاقة.
5. تحويل طالب الخدمة الى اللجان الطبية اللوائية لإحضار تقرير طبي عن الاعاقة.
6. يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب على الحالات الانسانية مرفقا التقرير المطلوب.
7. استلام موظف قسم الحالات الانسانية للطلب والتأكد من الوثائق المرفقة.
8. دعوة طالب الخدمة للحضور للمشاهدة من قبل لجنة الحالات الانسانية.
9. دراسة الحالة وتقرير اللجنة الطبية اللوائية من قبل لجنة الحالات الانسانية.
10. اعتماد الطلب :

بالموافقة: اذا انطبقت عليه شروط التعيين على طلب الحالات الانسانية.الرفض: ابلاغ طالب الخدمة بالرفض في حال عدم انطباق الشروط المطلوبة عليه.1. يتم ادراجه ضمن كشوفات التنافس للحالات الانسانية في حال الموافقة على الطلب وارشفته، وادخال الطلبات المرفوضة على النظام وارشفته.
 |
| **الشركاء** | وزارة الصحة, مؤسسة الضمان الاجتماعي, صندوق المعونة الوطنية, دائرة الاراضي و المساحة، الهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين، دائرة قاضي القضاة، المجلس الاعلى لشؤون الاشخاص المعوقين، دائرة الأحوال المدنية والجوازات. |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (معونة وطنية)
* نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (أربعة أفراد)
* نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (ذوي الإعاقات)
* نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (ذوي الشهداء)
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | * (15) دقيقة لتقديم الطلب
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم طلب إلغاء الاستنكاف** | **رمز الخدمة: ظ ع /3**  |
| **الفئات المستفيدة** | المستنكفون\* |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم خدمة الجمهور.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
* وثيقة من مؤسسة الضمان الاجتماعي مبينٌ فيها عدد الاشتراكات بالإضافة إلى تاريخ وقف الاشتراك
* وثائق تبرر سبب الاستنكاف
 |
| **الإجراءات** | 1. يقوم طالب الخدمة بتقديم استدعى لدى موظف خدمة الجمهور (طالبي توظيف جديد او تعبئة نموذج الغاء استنكاف).
2. يقوم طالبي الخدمة بتقديم المستندات والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة.
3. استلام الطلب والتاكد من الوثائق المرفقة.
4. مراجعة الطلب وتحضيره للعرض على لجنة الاستنكاف.
5. عرض الاستدعاء على لجنة الاستنكاف لدراسة الحالة.
6. اعتماد الطلب:
* في حال الموافقة: ترفع اللجنة تنسيب الى رئيس الديوان للمصادقة.
* في حال الرفض: يتم ابلاغ طالب الخدمة مع بيان الاسباب.
1. عكس قرار اللجنة على حالة الطلب وادراج التعديلات عليه.
2. أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة .
 |
| **الشركاء** | مؤسسة الضمان الاجتماعي، وزارة الصحة، دائرة الأحوال المدنية والجوازات. |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج استدعاء (إلغاء استنكاف).
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | (10) دقائق لتقديم طلب الغاء استنكاف |

**ملاحظات:**

* يتم معاملة الطلبات وفقا لأحكام المادة 16 من تعليمات اختيار وتعيين الموظفين.

\*ا**لاستنكاف** **يعني**:

* التغيب عن الامتحان التنافسي أو المقابلة الشخصية
* رفض المرشح قبول شروط إشغال الوظيفة أو الراتب المقرر لها
* إذا لم يستكمل إجراءات التعيين خلال عشرة أيام من تاريخ دعوة الدائرة له
* إذا لم يباشر العمل في الدائرة بعد صدور قرار تعيينه.

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تعديل بيانات طلب التوظيف** | **رمز الخدمة: ظ ع /4** |
| **الفئات المستفيدة** | طالبي التوظيف ممن يرغبون بتعديل بيانات طلباتهم مثل (رقم هاتف، الرغبة أو عدم الرغبة في العمل على مستوى الإقليم والمملكة، الحالة الاجتماعية...). |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم خدمة الجمهور.
* مكاتب البريد المعتمدة في المملكة.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * يقدم من قبل صاحب العلاقة شخصيا وارفاق صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
* الوثائق الثبوتية للبيانات المراد تعديلها ان تطلب الامر ذلك.
 |
| **الإجراءات** | 1. يقوم طالب الخدمة بتقديم استدعى للحصول على الخدمة من خلال قنوات الكترونية (ارسال رسالة عبر تطبيق واتس اب، البريد الاكتروني، البريد الاردني) ، او الحضور شخصي الى الديوان.
2. يقوم طالب الخدمة بارفاق كافة الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة.
3. استلام الطلب من قنوات تقديم الخدمة (موظف خدمة الجمهور، القلم، الحكومة الالكترونية).
4. التدقيق على الطلب والوثائق المرفقة.
5. ادراج التعديلات على النظام.
6. أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة.
 |
| **الشركاء** | لا يوجد. |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج تصويب معلومات طلب التوظيف.
* تعبئة استدعاء عن طريق مكاتب البريد.
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | (5) دقائق |

**ملاحظة**:

يمكن تعديل رقم الهاتف من خلال الموقع الالكتروني للديوان [www.csb.gov.jo](http://www.csb.gov.jo) عن طريق شاشة الاستعلام عن طلب التوظيف أو بالدخول مباشرة الى هذا الرابط .http://enq-sys.csb.gov.jo

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: إضافة مؤهل علمي جديد** | **رمز الخدمة: ظ ع /5**  |
| **الفئات المستفيدة** | طالب التوظيف الذي حصل على مؤهل علمي جديد: بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه، شهادة اختصاص (بورد أردني) |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم خدمة الجمهور.
* مكاتب البريد المعتمدة في المملكة.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
* صورة عن المؤهل العلمي الجديد مصدقة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
* صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الاردنية.
* صورة مصدقة عن كشف علامات الجامعة.
* صورة عن عضوية النقابة المختصة للأطباء وأطباء الأسنان والمهندسيين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسيين الزراعيين.....الخ
* صورة عن مزاولة المهنة صادرة عن وزارة الصحة للمهن الطبية.
* صورة عن شهادة المجلس الأردني لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان.
 |
| **الإجراءات** | * تعبئة نموذج الإضافة المعتمد (طلب التوظيف)
* إرفاق صورة مصدقة عن المؤهل العلمي المطلوب إضافته
* ارفاق صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الاردنية
* يعطى المراجع وصل من موظف خدمة الجمهور مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب إذا كانت الخدمة مقدمة في الديوان.
* التدقيق على المؤهل العلمي الجديد وبيانات طلب التوظيف واضافته الى النظام
* ارشفة الطلب والوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة
 |
| **الشركاء** | شركة البريد الاردني. |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج طلب توظيف (بكالوريوس فأعلى).
 |
| **وقت انجاز الخدمة** |  (6) دقائق لتقديم طلب اضافة مؤهل علمي  |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم طلب تغيير مكان الإقامة** | **رمز الخدمة: ظ ع /6** |
| **الفئات المستفيدة** | طالبو التوظيف في القطاع العام ممن طرأ تغيير على مكان إقامتهم . |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم خدمة الجمهور. |
| **الوثائق المطلوبة** | **الوثائق المطلوبة حسب سبب نقل الإقامة:**1- **سبب نقل الإقامة ( زواج جديد ) يتم إرفاق الوثائق التالية :*** صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد
* صورة عن دفتر العائلة شريطة أن يكون صادرا لأول مرة

2**- سبب نقل الإقامة (الطلاق أو الترمل) يتم ارفاق الوثائق التالية:*** صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد
* صورة عن دفتر العائلة
* قسيمة الطلاق أو شهادة وفاة الزوج.

**3- سبب نقل الإقامة ( تغيير مكان السكن بسبب الرحيل ) يتم إرفاق الوثائق التالية:*** صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد.
* صورة عن دفتر العائلة.
* صورة عن تقرير الكشف الحسي الصادر عن المركز الأمني معتمداً من كافة أعضاء لجنة الكشف الحسي.
* سند تسجيل السكن في حال كان السكن مملوكاً.

**4- سبب نقل الإقامة ( أبناء البادية ) يتم إرفاق الوثائق التالية:**كتاب من مستشاريه شؤون العشائر مثبتٌ فيه بان صاحب العلاقة يسكن ضمن مناطق البادية (الوسطى، الشمالية ، الجنوبية) |
| **الإجراءات** | * تعبئة النموذج المعتمد لهذه الخدمة
* تسليم النموذج مع الوثائق الثبوتية المذكورة أعلاه لموظف خدمة الجمهور / مديرية الاعلام والعلاقات العامة
* دراسة حالات نقل الاقامة من قبل اللجنة المشكلة لهذه الغاية ورفع القرار للادارة العليا للمصادقة عليه.
* تقوم لجنة الاقامات بدراسة حالات نقل الاقامة المصادقة عليه.
* في حال اعتماد طلب يتم تعديل مكان الاقامة.
* أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة.
 |
| **الشركاء** | دائرة الاحوال المدنية والجوازات، الامن العام – المراكز الامنية، مستشارية شؤون العشائر. |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج تغيير مكان الإقامة. |
| **وقت انجاز الخدمة** | (10) دقائق لتقديم طلب نقل الاقامة. |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة : نشر الاعلانات الحكومية المتعلقة بالتعيين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً** | **رمز الخدمة: ظ ع /7**  |
| **الفئات المستفيدة** | المعينين في دوائر الخدمة المدنية والمرشحين للتعيين في هذه الدوائر |
| **مكان تقديم الخدمة** | موقع الالكتروني للديوان ([www.csb.gov.jo](http://www.csb.gov.jo))الصحف اليوميةوسائل التواصل الاجتماعي( facebook.com/CSBGOV/ twitter.com/csbgoverment) |
| **الوثائق المطلوبة** | --------- |
| **الإجراءات** | * يقوم ديوان الخدمة المدنية بتحميل الاعلانات المتعلقة بالتعيين في دوائر الخدمة المدنية على موقعه الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي
* يقوم طابو التوظيف بمتابعة الاعلانات المنشورة من خلال الرجوع الى
1. موقع الالكتروني للديوان ([www.csb.gov.jo](http://www.csb.gov.jo))
2. وسائل التواصل الاجتماعي( facebook.com/CSBGOV/ twitter.com/csbgoverment
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية  |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | دقيقتان |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الخضوع للامتحان التنافسي**  | **رمز الخدمة: ظ ع /8** |
| **الفئات المستفيدة** | * طالبو التوظيف
* الموظفون ( تثبيت ,ترفيع, اشغال وظائف اشرافية, منح علاوة)
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قاعات الامتحانات التنافسية في ديوان الخدمة المدنية
* قاعات المؤسسات والدوائر المعنية بالتعيين
 |
| **الوثائق المطلوبة** | البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات |
| **الإجراءات** | * دعوة الممتحن للامتحان التنافسي من خلال نشر اعلان في صحيفة رسمية واحدة حسب تعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية من الفئات الأولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة لجميع العلاوات\*
* حضور الممتحن إلى مكان عقد الامتحان قبل الموعد بنصف ساعة مصطحبا معه البطاقة الشخصية
* يقوم الممتحن بالاطلاع على كشوفات الأسماء المعلقة لمعرفة اسم القاعة ورقم الجلوس الخاص به
* يقوم الممتحن بوضع هاتفة في خزائن مخصصه لذلك.
* يقوم الممتحن بابراز البطاقة الشخصية لدى 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
* يقوم الممتحن باستلام ورقة الأمتحان أوتسجيل الدخول على النظام وادخال كلمة السر (رقم يزود به من دائرة الامتحانات)
* تصحيح الامتحانات الكترونيا من قبل مختصين والتدقيق عليه بمرحلتيه الاولى والثانية.
* ادراج نتائج الامتحان على قاعدة بيانات الديوان بعد اعتمادها من قبل الادارة العليا.
* نشر أسماء الناجحين على الموقع الالكتروني للديوان.
 |
| **الشركاء** | * الخبراء المختصون في اعداد الاسئلة (اكاديميين , عمليين)
* الوزارات والمؤسسات والدوائر الرسمية، البلديات
* المكاتب المعنية بنشر الاعلان في الصحف اليومية
 |
| **النماذج المستخدمة** | * كشف توقيع لحضور الامتحان التنافسي المنعقد
* تعهد خطي بإحضار هوية أحوال مدنية سارية المفعول
* نموذج اعتراض على الأسئلة
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | * ساعتان
 |

\* يقوم ديوان الخدمة المدنية بارسال رسائل نصية للمعنيين في حال توافر الارقام أو بنشر الاعلان على موقعه الالكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: عقد مقابلة شخصية** | **رمز الخدمة: ظ ع /9** |
| **الفئات المستفيدة** | * طالبو التوظيف ممن ترشحوا للمقابلات الشخصية
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قاعات المؤسسات والدوائر التي يتم التنسيق معها لعقد المقابلة الشخصية فيها
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات للمتقدم للمقابلة الشخصية
 |
| **الإجراءات** | 1. دعوة المرشحين للمقابلة الشخصية من خلال الصحف اليومية .
2. تحضير القاعة للمرشحين والتدقيق على الهوية الشخصية
3. تعبئة الجزء الخاص في نموذج مقابلات من قبل المرشحين
4. اجراء المقابلة الشخصية و وضع علامة المقابلة من قبل اعضاء لجنة الموارد البشرية في الدائرة المعنية وفق نموذج المقابلات المعد لهذه الغاية
5. استلام نتائج المقابلات من مندوب الديوان ويتم الترشح لتعبئة الشواغر المطلوبة حسب المجموع النهائي لأعلى النقاط.
 |
| **الشركاء** | * لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية والبلديات
* المكاتب المعنية بنشر الاعلان في الصحف اليومية
 |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج مقابلات المرشحين للفئة الاولى والثانية
* نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | * الوقت المقرر للمقابلة الشخصية (15- 30) دقيقة
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تعيينات الفئة الاولى والثانية في دوائر الخدمة المدنية والقطاعات الاخرى** | **رمز الخدمة: ظ ع /10** |
| **الفئات المستفيدة** | دوائر الخدمة المدنية الطالبة للشواغر، طالبو التوظيف من خريجي الجامعات وكليات المجتمع والمعاهد المعترف بها من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، البلديات،الجامعات الرسمية والشركات المملوكة بالكامل للحكومة والمستشفيات الجامعية لوظائف الفئة الاولى و الثانية |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية التوظيف. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب رسمي من الدائرة بالشواغر المطلوبة. |
| **الإجراءات** | 1. تقوم الدائرة بإرسال كتب للديوان لطلب تعبئة الشواغر.
2. تزويد الديوان بنموذج طلب تعبئة الشواغر.
3. استلام طلب الدائرة من خلال قناة تقديم الخدمة (مديرية التوظيف).
4. التدقيق على الطلب من حيث توفر الشواغر على جدول التشكيلات من حيث العدد والفئة والمسمى الوظيفي للوظائف الشاغرة.
5. إدراج الشواغر بعد عملية التدقيق على خارطة الشواغر.
6. الترشيح من نتائج المقابلات السابقة او نتائج الامتحانات المعتمدة (في حال توفر النتائج) وذلك بتنسيب مرشح واحد لكل وظيفة لغايات استكمال إجراءات التعيين.
7. الترشيح من مخزون الديوان لغايات عقد الامتحان التنافسي ومن ثم الترشيح للمقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة (مركزية أو غير مركزية ) مع تزويد قسم الحالات الإنسانية للترشيح وفق النسبة والأعداد المقررة .
8. متابعة الدوائر والمندوبين وعملية عقد المقابلات الشخصية واستلام نتائج المقابلات الشخصية من مندوب الديوان في لجان شؤون الموظفين.
9. إعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية
10. إدراج حركات التعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية وشؤون الموظفين في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والقطاعات الاخرى، دائرة الموازنة العامة |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج طلب الشواغر المعتمد، نموذج مقابلات المرشحين للفئة الاولى والثانية، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي، نموذج تنسيب بالتعيين |
| **وقت انجاز الخدمة** | (30) يوم لطلب الشواغر |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تعيينات الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية** | **رمز الخدمة: ظ ع /11** |
| **الفئات المستفيدة** | دوائر الخدمة المدنية، طالبو التوظيف من حملة شهادة الثانوية العامة فما دون للتعيين على وظائف الفئة الثالثة، حملة دبلوم كلية مجتمع الشامل للمهن التعليمية( بحسب شروط الوظيفة في الاعلان) . |
| **مكان تقديم الخدمة** | مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان لهذه الغاية. |
| **الوثائق المطلوبة** | * كتاب رسمي من الدوائر بالشواغر المطلوبة (دوائر الخدمة المدنية).

الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف* صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول.
* صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي.
* صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب من مركز أو 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 مؤسسة التدريب المهني/ مركز الاعتماد وضبط الجودة للوظائف المهنية والحرفية.
* صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين).
* 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.
* صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة).
* صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور.
* صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية)
* للمتقدمين على الحالات الإنسانية
* **( أ )** صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين على بند الأسرة الفقيرة.
* **( ب)** صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين على بند ذوي الإعاقة.
 |
| **الإجراءات** | 1. تقوم الدائرة بإرسال كتب للديوان لطلب تعبئة الشواغر.
2. استلام كتاب طلب تعبئة الشواغر مع نموذج طلب تعبئة الشواغر من الدائرة المعنية
3. التدقيق على الشواغر المطلوبة وتوفرها على جدول التشكيلات من حيث العدد والفئة والمسمى الوظيفي للوظائف الشاغرة و التأكد من توافر المخصصات المالية للتعيين على هذه الوظائف من خلال مخاطبة دائرة الموازنة العامة
4. إدراج الشواغر بعد عملية التدقيق على خارطة الشواغر
5. يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة واعدادها وتوزيعها حسب المناطق الجغرافية المطلوب التعيين عليها من قبل ديوان الخدمة المدنية بصحيفة محلية يومية واحدة على الاقل.
6. يتم تقديم طلبات التوظيف في مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان وفق نموذج طلب التوظيف الخاص بالفئة الثالثة ويتم ارفاق كافة الوثائق بالطلب
7. يعطى المراجع وصل من موظف مديرية العمل مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب
8. إدخال الطلب على النظام المعد لهذه الغاية، تدقيق إدخال الطلب من حيث البيانات المدخلة و مطابقتها مع البيانات المدونة في نموذج الطلب و الوثائق الرسمية المرفقة، وارشفة الطلب و الوثائق المرفقة، والتدقيق عليها.
9. الإعلان عن إصدار 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
10. تدقيق الكشف الأساسي ومعالجة الملاحظات و الإعلان عنه رسميا
11. الترشيح من الكشف التنافسي الخاص بطلبات الفئة الثالثة لغايات عقد الامتحان التنافسي و/او المقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة (مركزية أو غير مركزية ) مع تزويد قسم الحالات الإنسانية للترشيح وفق النسبة والأعداد المقررة
12. متابعة الدوائر والمندوبين وعملية عقد المقابلات الشخصية واستلام نتائج المقابلات الشخصية من مندوب الديوان في لجان شؤون الموظفين
13. إعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية
14. إدراج حركات تعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق
 |
| **الشركاء** | مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان ، وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج طلب الشواغر، طلب توظيف الفئة الثالثة، نموذج مقابلات المرشحين في الفئة الثالثة، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي الفئة الثالثة، نموذج تنسيب بالتعيين |
| **وقت انجاز الخدمة** | أربعة اشهر |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تعيينات البلديات والقطاعات الاخرى في وظائف الفئة الثالثة**  | **رمز الخدمة: ظ ع /12**  |
| **الفئات المستفيدة** | طالبو التوظيف من حملة شهادة الثانوية العامة فما دون للتعيين على وظائف الفئة الثالثة، حملة دبلوم كلية مجتمع الشامل للمهن التعليمية (بحسب شروط الاعلان). |
| **مكان تقديم الخدمة** | * البلديات لوظائف الفئة الثالثة، الجامعات الرسمية، الشركات المملوكة للحكومة بالكامل، والمستشفيات الجامعية
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * كتاب رسمي من وزارة الشؤون البلدية والقطاعات الأخرى بالشواغر المطلوبة.

الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف* صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول.
* صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي.
* صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب من مركز أو 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 مؤسسة التدريب المهني/ مركز الاعتماد وضبط الجودة للوظائف المهنية والحرفية.
* صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين).
* 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.
* صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة).
* صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور.
* صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية)
* للمتقدمين على الحالات الإنسانية
* **( أ )** صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين على بند الأسرة الفقيرة.
* **( ب)** صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين على بند ذوي الإعاقة.
 |
| **الإجراءات** | 1. تقوم وارة الشؤون البلدية والقطاعات الاخرى بإرسال كتاب طلب تعبئة الشاغر للديوان مرفق معه نموذج تعبئة الشواغر.
2. يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة من قبل البلدية والقطاعات الأخرى وبالتنسيق مع مندوب ديوان الخدمة المدنية بصحيفة محلية يومية واحدة على الاقل
3. يتم تقديم طلب التوظيف الخاص بالفئة الثالثة في البلديات المعنية والقطاعات الأخرى من قبل طالب التوظيف ويتم ارفاق كافة الوثائق بالطلب
4. يعطى المراجع وصل من موظف الموارد البشرية في البلدية او القطاعات الاخرى مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب
5. تدقيق الطلبات من حيث البيانات المدونة والوثائق الرسمية المرفقة وفرزها من حيث مطابقتها لشروط الاعلان، واحتساب النقاط التنافسية استنادا لتعليمات اختيار وتعيين الموظفين(2017/2019)، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى
6. الترشيح من طلبات توظيف الفئة الثالثة التي تم تقديمها خلال فترة الاعلان للمقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية، والاعلان عن المقابلات الشخصية وموعدها في جريدة رسمية واحدة على الاقل، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى
7. اجراء المقابلات الشخصية واحتساب النقاط التنافسية بعد احتساب علامة المقابلة الشخصية، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ لجنة الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى، وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية.
8. إعداد قرار التنسيب بالتعيين لمن وقع عليهم الاختيار من قبل لجنة شؤون الموظفين ورفعه لمجلس البلدية لاستكمال اجراءات التعيين
 |
| **الشركاء** | * وزارة الشؤون البلدية، البلديات، الجامعات الرسمية، الشركات المملوكة للحكومة بالكامل، والمستشفيات الجامعية
 |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج طلب الشواغر المعتمد، طلب توظيف الفئة الثالثة، نموذج مقابلات المرشحين في الفئة الثالثة، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي للفئة الثالثة، نموذج تنسيب بالتعيين
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | شهر |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الوظائف الدولية** | **رمز الخدمة: ظ ع /13** |
| **الفئات المستفيدة** | * الكفاءات الأردنية
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | موقع الديوان الالكتروني |
| **الوثائق المطلوبة** | المرفقات الخاصة بالوظائف المعلنة |
| **الإجراءات** | 1. ارسال الكتب الرسمية الديوان من وزارة الخارجية او وزارة التخطيط والتعاون الدولي والتي تحتوي كتاب المنظمات الدولية المتضمن الوظائف الدولية الشاغرة
2. تحويل الكتاب الى قسم تسويق الكفاءات حيث يتم تلخيص الوظائف وتدقيق الموعد النهائي للتقديم تمهيدا لنشرها على موقع الديوان بالتنسيق مع تكنولوجيا المعلومات.
3. تعميم بعض هذه الوظائف على الوزارات والدوائر الحكومية والجهات المعنية مباشرة من خلال البريد الالكتروني او الفاكس إذا كانت الحاجة تستدعي ذلك.
 |
| **الشركاء** | وزارة الخارجية، وزارة التخطيط والتعاون الدولي |
| **النماذج المستخدمة** | --- |
| **وقت انجاز الخدمة** | 2:30 ساعة |

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الخدمة** |
| **المجموعة الثانية****الاستشارات القانونية** | 1. تطوير تشريعات الخدمة المدنية
 |
| 1. تقديم الاستشارات القانونية
 |
| 1. الرد على التظلمات
 |
| 1. الرد على قضايا المحاكم
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تطوير تشريعات الخدمة المدنية** | **رمز الخدمة: س ق /1** |
| **الفئات المستفيدة** | * الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية.
* المؤسسة الرسمية العامة والمؤسسات الرسمية فير العامة والبلديات، و مؤسسات المجتمع المدني.
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية الشؤون القانونية |
| **الوثائق المطلوبة** | الأنظمة والقوانين المتعلقة بالخدمة المدنية والتشريع المراد تطويره. |
| **الإجراءات** | 1. تقوم مديرية الشؤون القانونية بتقديم اقتراح لتعديل التشريعات واعداد مصفوفة بالتعديلات المقترحة والاسباب الموجب لها.
2. تشكيل لجنة لدراسة التعديلات المقدمة تتضمن الامين العام/ المستشارين/ مدراء الادارات.
3. اعتماد التعديلات بعد مناقشتها وتغييرها.
4. رفع التنسيب الى رئيس ديوان لاعتماد التعديلات.
5. يرفع الديوان التعديلات الى مجلس الخدمة المدنية للموافقة عليها.
6. في حال الموافقة على التعديلات المقترحة ترسل الى ديوان التشريع.
7. تحول التعديلات الى رئاسة الوزراء واقرارها.
8. نشر التشريعات الجديدة على الجريدة الرسمية.
9. نشر التشريعات وتعديلاتها على الموقع الالكتروني.
10. دخول التشريعات الجديدة حيز التطبيق.
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية، ديوان التشريع والرأي. |
| **النماذج المستخدمة** |  |
| **وقت انجاز الخدمة** | (9-30) يوم عمل.(المدة الزمنية داخل الديوان). |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الاستشارات القانونية** | **رمز الخدمة: س ق /2** |
| **الفئات المستفيدة** | دوائر الخدمة المدنية/ المؤسسات العامة الرسمية وغير الرسمية |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم التظلمات/ مديرية الشؤون القانونية.الموقع الالكتروني للديوان. |
| **الوثائق المطلوبة** | كافة الوثائق المرفقة بالمعاملة (كتب رسمية ،مخاطبات لدوائر أخرى ، شهادات أو صور عن كتب تعيين أو عزل أو أحكام قضائية......). |
| **الإجراءات** | 1. تقوم الدائرة بتقديم طلب الخدمة عبر قنوات الاتصال (كتاب رسمي بالبريد او البريد الالكتروني).
2. تقوم مديرية الشؤون القانونية باستلام الطلب (القلم، البريد الالكتروني).
3. مراجعة الطلب ودراسته من قسم الاستشارات القانونية لبيان الراي.
4. تقوم مديرية الشؤون القانونية بطلب البيانات والوثائق المتعلقة بالاستشارة من الدائرة.
5. اعتماد الاستشارات القانونية واعداد الرد (كتاب رسمي او عبر البريد الالكتروني).
6. تصدير الكتاب وارشفته.
 |
| **الشركاء** | ديوان التشريع والرأي، المديريات الداخلية في الديوان |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | (5-25) ساعة عمل |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الرد على التظلمات** | **رمز الخدمة: س ق /3** |
| **الفئات المستفيدة** | الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم التظلمات/ مديرية الشؤون القانونية.الموقع الالكتروني للديوان. |
| **الوثائق المطلوبة** | * الاستدعاء المقدم من المتظلم إلى الدائرة التي يعمل بها.
* أية وثيقة ترتبط بموضوع التظلم .
 |
| **الإجراءات** | * يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب التظلم من خلال قنوات المستخدمة للخدمة (نظام التظلمات الالكتروني، الحضور الشخصي لقسم التظلمات)، مع مراعاة أحكام المادة 165 من نظام الخدمة المدنية.
* يقوم طالب الخدمة بتزويد الديوان بالوثائق ذات الصلة بالتظلم.
* استلام الطلب ودراسته من قبل قسم التظلمات.
* اعداد الرد القانوني الخاص بالتظلم.
* 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.* تصدير الكتاب وارشفته.
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية، هيئة النزاهة ومكافحة الفساد، ديوان المحاسبة |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج التظلمات. |
| **وقت انجاز الخدمة** | 15-30 يوم |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة:الرد على قضايا المحاكم** | **رمز الخدمة: س ق /4**  |
| **الفئات المستفيدة** | * الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية.
* دوائر الخدمة المدنية.
* المحاكم النظامية والإدارية .
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية الشؤون القانونية/ قسم الاستشارات والبحوث القانونية |
| **الوثائق المطلوبة** | الملف الوظيفي للموظف موضوع الدعوى وكافة الوثائق المتعلقة بالقضية |
| **الإجراءات** | 1. تقوم المحكمة بمخاطبة الديوان بخصوص القضايا المرفوعة من أحد موظفي الخدمة المدنية.
2. استلام مديرية الشؤون القانونية الكتاب ودراسته.
3. مخاطبة الدائرة التي يعمل بها الموظف موضوع الدعوة لطلب ملفه الوظيفي والوثائق المتعلقة بلائحة الدعوى.
4. استلام الوثائق والمستندات الخاصة بلائحة الدعوى ودراستها.
5. اعداد الرد على اللائحة بشكل تفصيلي خلال المدة القانونية لتقديم اللوائح الجوابية.
6. مخاطبة المحكمة بالرد وفق الأصول بعد أخذ موافقة الادارة العليا.
 |
| **الشركاء** | المحاكم النظامية والادارية |
| **النماذج المستخدمة** |  |
| **وقت انجاز الخدمة** | (3-7) أيام عمل. |

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الخدمة** |
| **المجموعة الثالثة:****إدارة الموارد البشرية** | 1. تقديم الدعم والاسناد الفني لإدارة الموارد البشرية
 |
| 1. تقديم الدعم الفني (الانفكاك الدائم، الانفكاك المؤقت)
 |
| 1. تقديم الدعم الفني (الترفيع الوجوبي، الترفيع الجوازي)
 |
| 1. تقديم الدعم الفني (تعديل الأوضاع)
 |
| 1. تقديم الدعم الفني ( منح العلاوات)
 |
| 1. تقدير الرواتب للعقود الشاملة للغايات الوظيفية
 |
| 1. جواز إعادة استخدام
 |
| 1. إعداد قرارات اللجنة المركزية للموارد البشرية
 |
| 1. إعداد تقارير الموارد البشرية
 |
| 1. إدارة نظام بطاقة الموظف الإلكترونية
 |
| 1. إدارة الملف الالكتروني المركزي ( الارشفة الضوئية)
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الدعم والاسناد الفني لإدارة الموارد البشرية** | **رمز الخدمة: م ب /1** |
| **الفئات المستفيدة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية التخطيط الوظيفي. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب من الدائرة بخصوص عقد ورشة او برنامج تدريبي في إدارة الموارد البشرية |
| **الإجراءات** | 1. تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان لغايات عقد برنامج تدريبي لموظفيها في مجال إدارة الموارد البشرية
2. استلام الديوان للكتاب الرسمي من خلال قنوات تقديم الخدمة
3. مراجعة الطلب والتأكد من الوثائق المرفقة
4. اختيار المدربين بحسب موضوع التدريب في مجال إدارة الموارد البشرية (التخطيط الوظيفي، نماذج التخطيط الوظيفي، إدارة تقييم الأداء، الوصف الوظيفي).
5. التنسيق مع الدائرة لترتيب مكان وزمن عقد البرنامج.
6. تنفيذ البرنامج التدريبي أو ورشة العمل.
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد. |
| **وقت انجاز الخدمة** | بحسب مدة البرنامج التدريبي  |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الدعم الفني (الإنفكاك الدائم، الإنفكاك المؤقت)** | **رمز الخدمة: م ب /2** |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية لموظفو الخدمة المدنية* الانفكاك الدائم: الاستقالة، تقاعد، انهاء خدمة، استغناء عن خدمة، فقدان وظيفة، وفاة، عزل

 الانفكاك الموقت: إجازة بدون راتب |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية. |
| **الوثائق المطلوبة** | قرار اداري متعلق بالانفكاك الدائم أو المؤقت |
| **الإجراءات** | * تقوم وحدة الموارد البشرية في الدائرة باستلام استدعاء (مذكرة) من الموظف لطلب الانفكاك الدائم أو المؤقت
* تقوم وحدة الموارد البشرية في الدائرة برفع المذكرة إلى المرجع المختص لاستصدار قرار إداري
* اصدار قرار اداري من المرجع المختص بالموافقة على طلب الموظف لحالات الانفكاك الدائم أو المؤقت سواء كان بتنسيب من لجنة الموارد البشرية للمرجع المختص أو قرار من المرجع المختص فقط
* تزويد ديوان الخدمة المدنية بصورة من القرار الاداري لعكسه على قاعدة بيانات الديوان
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد نماذج ولكن يتطلب تنظيم محضر اجتماع للجنة الموارد البشرية للتنسيب للمرجع المختص |
| **وقت انجاز الخدمة** | اسبوع (من زمن ارسال الدائرة الكتاب إلى حين استلام الرد عليه) |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الدعم الفني (الترفيع الوجوبي، الترفيع الجوازي)** | **رمز الخدمة: م ب /3**  |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | * مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * معززات للاجراءات الوظيفية : اجازة بدون راتب، زيادات التميز، المؤهلات العلمية، العقوبات التأديبية، التقارير السنوية
 |
| **الإجراءات** | * **تقوم الدائرة بالتنسيق مع اللجنة الفنية لاعداد جدول التشكيلات لاحداث شواغر لغايات الترفيع الوجوبي و الترفيع الجوازي ضمن نسبة 6%**
* **تقوم الدائرة بحصر اعداد الموظفين المستحقين للترفيع الوجوبي والجوازي من الفئة الأولى والثانية**
* **تقوم الدائرة بحصر اعداد الموظفين المتنافسين للترفيع الجوازي من الفئة الأولى والثانية**
* **تنظيم اجتماع بين وحدات الموارد البشرية في الدائرة مع مندوب الديوان في لجنة الموارد البشرية لـ:**
* **مطابقة الترفيعات الوجوبية وتدقيقها على قاعدة بيانات الديوان**
* **حصر الموظفين المستحقين للترفيع الجوازي ضمن النسبة المحددة 6% للفئة الأولى والثانية**
* **تقوم وحدة الموارد البشرية في الدائرة بتجهيز قرار الترفيع الجوازي والوجوبي لرفعه إلى المرجع المختص**
* **المصادقة على القرار من قبل المرجع المختص**
* **تقوم الدائرة بارسال نسخة من قرار الترفيع الوجوبي والجوازي إلى ديوان الخدمة المدنية لادخال الاجراءات الوظيفية للموظف على قاعدة بيانات النظام**
 |
| **الشركاء** |  وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نماذج الترفيع الوجوبي والترفيع الجوازي |
| **وقت انجاز الخدمة** | اسبوعين (من زمن ارسال الدائرة الكتاب إلى حين استلام الرد عليه) |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الدعم الفني (تعديل الأوضاع)** | **رمز الخدمة: م ب /4** |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية. |
| **الوثائق المطلوبة** | المؤهلات العلمية الجديدة، قرارات منح الزيادات المختلفة نتيجة التميز(بحث علمي، جائزة الموظف المثالي، تأليف...) |
| **الإجراءات** | * تقوم الدائرة بالتعميم على الموظفين لغايات حصر اعداد الموظفين المتوقع حصولهم على مؤهلات علمية أعلى
* تقوم الدائرة بالتنسيق مع اللجنة الفنية لإعداد جدول التشكيلات لاحداث شواغر لغايات تعديل الاوضاع
* تقوم الدائرة بتجهيز كتاب رسمي لديوان الخدمة المدنية لغايات عرض موضوع تعديل الاوضاع الموظفين الحاصلين على المؤهلات العلمية على اللجنة المركزية لتعديل اوضاعهم اعتبار من 31/12 من كل سنة مرفقا معه المؤهلات العلمية ونموذج بيانات الموظفين، حيث يتم تدقيق ضابط ارتباط الديوان البيانات الموظف والاثر المترتب عليه من منح زيادات المؤهل العلمي أو تعديل وضعه من فئة إلى أخرى ضمن النموذج المخصص لتلك الغاية
* مشاركة ممثل من الدائرة في اجتماع اللجنة المركزية لمناقشة تعديل اوضاع
* مصادقة المرجع المختص في الدائرة على توصيات اللجنة المركزية لتعديل الأوضاع
* تقوم الدائرة بتزويد الديوان بصورة عن القرار الاداري لعكسه على قاعدة بيانات الديوان
 |
| **الشركاء** | لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نماذج تعديل أوضاع الموظفين |
| **وقت انجاز الخدمة** | اسبوع (من زمن ارسال الدائرة الكتاب إلى حين استلام الرد عليه) |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقديم الدعم الفني ( منح العلاوات )** | **رمز الخدمة: م ب /5**  |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | * مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * قرار إداري بتعيين موظف أو قرار اداري بنقل موظف من وظيفة إلى وظيفة
* بطاقة وصف وظيفي
 |
| **الإجراءات** | * تقوم الدائرة باصدار قرار من المرجع المختص بتعيين الموظف أو نقله من وظيفة إلى أخرى
* تقوم الدائرة بتجهيز قرار منح العلاوة الجديدة حسب تعليمات منح العلاوات الاضافية
* تنظيم اجتماع لجنة الموارد البشرية في الدائرة مع مندوب الديوان لدراسة القرار
* تقوم لجنة الموارد البشرية في الموارد البشرية في الدائرة بالتنسيب للمرجع المختص بالمصادقة على قرار منح العلاوة في حال انطباق الشروط على الموظف
* مصادقة المرجع المختص على القرار
* ارسال نسخة من القرار إلى الديوان لعكسه على نظام قاعدة بيانات الديوان
 |
| **الشركاء** |  لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد نموذج إنما يتطلب قرار لجنة الموارد البشرية للتنسيب بمنح العلاوة المستحقة |
| **وقت انجاز الخدمة** | يومين |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تقدير الرواتب الأساسية للعقود الشاملة للغايات الوظيفية** | **رقم الخدمة: م ب /6** |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب الدائرة مرفق معه قرار التعيين من قبل اللجنة المشكلة لهذه الغاية وقرار اللجنة المركزية المتعلقة بتقدير قيمة العقد حسب الأحوال. |
| **الإجراءات** | * تقوم الدائرة بتدقيق ملفات المعينين على وظائف العقود الشاملة والتأكد من البيانات الواردة فيه (الوثائق الشخصية ،الخبرات العملية ، الشهادات العلمية) مصدقه ومعادلة حسب الأصول.
* تقوم الدائرة بارسال كتاب رسمي إلى ديوان الخدمة المدنية مع مرفقاته تطلب فيه احتساب الرواتب الأساسية للمعينين على وظائف العقود الشاملة لغايات الوظيفة كبدل الانتقال والسفر والتأمين الصحي.
* عرض ملف الموضوع على القسم المعني في ديوان الخدمة المدنية بحيث يقوم باحتساب الرواتب الأساسية للأشخاص المعنيين بموجب عقود شاملة (المؤهلات العلمية والخبرات العلمية) مع اعداد كتاب رد للدائرة يتضمن تقدير الرواتب الأساسية حسب أحكام النظام
* استلام الدائرة كتاب من ديوان الخدمة المدنية بتقدير الرواتب الأساسية للمعينين على وظائف العقود الشاملة
 |
| **الشركاء** |  لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | اسبوع (من زمن ارسال الدائرة الكتاب إلى حين استلام الرد عليه) |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: جواز إعادة استخدام** | **رمز الخدمة: م ب /7** |
| **الفئات المستفيدة** | وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية.فرع الشمال/ فرع الجنوب |
| **الوثائق المطلوبة** | * كتاب رسمي من الدائرة. .
* نموذج طلب إعادة الاستخدام.
* وثائق تخص العقوبات التأديبية إن وجدت
 |
| **الإجراءات** | * يقوم الشخص المعني (فاقد الوظيفة) بتقديم استدعاء لوحدة الموارد البشرية في الدائرة لمخاطبة الديوان لاعادة استخدامه في الخدمة المدنية
* تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان بكتاب رسمي لطلب جواز اعادة استخدام مرفق معه نموذج طلب جواز اعادة استخدام والوثائق المطلوبة.
* يقوم الديوان بدراسة طلب جواز إعادة الاستخدام لاستصدار قرار بالموافقة على الطلب من قبل رئيس الديوان.
* مخاطبة الدائرة بقرار الديوان سواء بالاعتذار أو الموافق
* تقوم الدائرة باعلام الشخص المعني بمضمون قرار الديوان بالموافقة أو التعذر
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | جواز اعادة استخدام |
| **وقت انجاز الخدمة** | اسبوع (من زمن ارسال الدائرة الكتاب إلى حين استلام الرد عليه) |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: إعداد قرارات اللجنة المركزية للموارد البشرية** | **رمز الخدمة: م ب /8** |
| **الفئات المستفيدة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم أمانة سر اللجنة المركزية للموارد البشرية – مديرية التخطيط الوظيفي. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب الدائرة والمتعلق بأحد قرارات اللجنة المركزية، متضمناً طلب عرض الموضوع على اللجنة المركزية معززاً بالوثائق الداعمة. |
| **الإجراءات** | 1. إرسال كتاب رسمي من الدائرة إلى ديوان الخدمة المدنية والمتعلق بتعديل اوضاع الموظفين( فئة ثالثة الى فئة ثانية او اولى، فئة ثانية الى فئة اولى، من درجة الى درجة داخل الفئة باستثناء من درجة ثالثة الى درجة ثانية في الفئة الثالثة)،تعيين وتجديد العقود الشاملة، التكليف وتمديد التكليف،خلاف لجان الموارد البشرية، خلاف لجان شؤون الموظفين في البلديات، ومرفقاته.
2. تدقيق المعاملة بشكل كامل والتاكد من مطابقتها لاحكام نظام الخدمة المدنية.
3. اعداد ملخص حول القضية من قبل قسم اللجنة المركزية
4. تنظيم اجتماع للجنة المركزية ودعوة المعنيين بالموضوع للحضور
5. عرض الموضوع على اللجنة المركزية
6. اتخاذ قرار التعديل(الاجراء) من قبل اللجنة المركزية للموارد البشرية
7. اعداد قرار للقضية وتدقيقه بناء على قرارات اللجنة المركزية
8. توقيع القرار من قبل اعضاء اللجنة المركزية
9. ارسال القرار الى الدائرة للتوقيع
10. تحضير كتاب تغطية وتوقيعه واصداره
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج طلب تعديل وضع ، نموذج طلب تكليف وتمديد تكليف، نموذج طلب تعيين العقود الشاملة، نموذج طلب تجديد وزيادة قيمة العقد الشامل عن القيمة المحددة وفقاً لأحكام المادة (23) من النظام. |
| **وقت انجاز الخدمة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية |

|  |  |
| --- | --- |
| اسم الخدمة: إعداد تقارير الموارد البشرية | رمز الخدمة: م ب /9  |
| **الفئات المستفيدة** | دوائر الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم تخطيط الموارد البشرية
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * كتاب رسمي من الدائرة بخصوص النماذج
 |
| **الإجراءات** | 1. تعميم النماذج على الدوائر وفق برنامج زمني لاسترجاعها معبئة.2. تقديم الدعم الفني للدوائر في تخطيط الموارد البشرية من خلال الرد على الاستفسارات الواردة بخصوص تعبئة النماذج.3. استلام النماذج معبئة ورقياً والكترونياً ومعتمدة حسب الأصول.4. مراجعة النماذج كل على حدة، وتحديد النماذج المستلمة والغير مستلمة وملاحظات حول دقة التعبئة، بالإضافة الى تحديد النواقص، والتواصل مع الدائرة في حال وجود تعديلات/ ملاحظات/ نواقص.5. تفريغ البيانات وتبويبها وتنظيمها الكترونياً.6. تحليل البيانات من حيث إعداد الموظفين ضمن الفئات الوظيفية المختلفة.7. وضع نتائج التحليل وتفسيرها واقتراح التوصيات.8. إعداد التقرير بشكله النهائي.9. مناقشة التقرير وتوصياته مع الدائرة.10. إعداد محضر اجتماع بما تم الاتفاق عليه مع الدائرة بخصوص التوصيات، واية ملاحظات أبدتها الدائرة. |
| **الشركاء** | دائرة الموازنة العامة. |
| **النماذج المستخدمة** | نماذج التخطيط الوظيفي وعددها 17 |
| **وقت انجاز الخدمة** | غير محدد |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: إدارة نظام بطاقة الموظف الإلكترونية** | **رمز الخدمة: م ب /10** |
| **الفئات المستفيدة** | الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية . |
| **مكان تقديم الخدمة** |  موقع نظام البطاقة الالكترونية [www.csb2.gov.jo](http://www.csb2.gov.jo)**/**مديرية تكنولوجيا المعلومات |
| **الوثائق المطلوبة** | البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. |
| **الإجراءات** | * يقوم الموظف بالدخول لموقع البطاقة الالكترونية [www.csb2.gov.jo](http://www.csb2.gov.jo) ثم الضغط على خيار بيانات الموظف الشخصية، ثم الضغط على خيار مستخدم جديد
* يقوم بإدخال الرقم الوطني وتاريخ الميلاد ورقم البطاقة الشخصية الصادرة عن الأحوال المدنية والجوازات.
* يقوم بتعبئة نموذج التسجيل الالكتروني والذي يتضمن اسم المستخدم، كلمة المرور، البريد الالكتروني، رقم الهاتف، ومكان الإقامة.
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بتفعيل بطاقة الموظف الالكترونية للاطلاع عليها من قبل الموظف.
* يقوم ديوان الخدمة المدنية باعطاء الصلاحيات لحسابات مدخلي البيانات والمشرفين
* تقوم وحدات الموارد البشرية في المؤسسات والوزارات بتعبئة البيانات للموظف
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بالربط مع الأحوال المدنية والجوازات للتحقق من البيانات الشخصية
* يقوم الموظف بارسال أي ملاحظة للتعديل على البطاقة الى وحدات الموارد البشرية في الدائرة المعنية.
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بتوفير الدعم الفني لمستخدمي الموقع ومتابعة الملاحظات الفنية على البطاقة الالكترونية
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بالمتابعة مع الدوائر لتحديث البيانات والاشراف على عكس الملاحظات المستلمة من الموظفين على ملفاتهم
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بنقل أي ملفات جديدة مستلمة برمجيا الى قاعدة البيانات
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بتزويد الوزارات والمؤسسات بالتقارير المطلوبة
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بنقل بطاقات الموظفين من دائرة لدائرة في حالات النقل او الانتداب
 |
| **الشركاء** | لا يوجد |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج التسجيل الالكتروني. |
| **وقت انجاز الخدمة** | 5 دقائق. |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: إدارة الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية** | **رمز الخدمة: م ب /11**  |
| **الفئات المستفيدة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية القوى البشرية |
| **الوثائق المطلوبة** | * الكتب الرسمية والقرارات الادارية والوثائق المتعلقة بشؤون الموظف والوظيفة العامة في الخدمة المدنية
 |
| **الإجراءات** | * يقوم ديوان الخدمة المدنية بالتعميم على دوائر الخدمة المدنية لاستخدام نظام الأرشفة وتحديد ضباط الارتباط المعنيين
* تقوم الدائرة بتسمية ضابط ارتباط من خلال كتاب رسمي
* يقوم ديوان الخدمة المدنية باستلام الطلب المقدم من دوائر الخدمة المدنية لانشاء حساب يسمح بأرشفة وثائقها وحفظها على خوادم مقدم الخدمة
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بانشاء الحسابات الجديدة المطلوبة وصرف الصلاحيات للموظفين المعنيين
* يقوم ديوان الخدمة المدنية بتحديد مندوب فني من الديوان لغايات متابعة تعريف النظام وتدريب المعنيين على استخدامها
* يقوم متلقي الخدمة بمسح الملفات المراد أرشفتها ورفعها على النظام وحفظها الكترونيا
 |
| **الشركاء** | وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | 5 دقائق |

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الخدمة** |
| **المجموعة الرابعة****تنمية الموارد البشرية** | 1. تحديد الاحتياجات التدريبية لدوائر الخدمة المدنية
 |
| 1. تعميم البعثات الدراسية والدورات التدريبية الخارجية
 |
| 1. الترشيح لبعثة/دورة
 |
| 1. الإيفاد لبعثة / دورة
 |
| 1. متابعة الموفدين خلال الإيفاد ( تمديد ، تعديلها ، تأجيلها ، إلغائها , تقصير, حرمان , نقل التزام , مطالبة مالية للبعثة/ الدورة)
 |
| 1. فك التزام الموفدين من دوائر الخدمة المدنية
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تحديد الاحتياجات التدريبية لدوائر الخدمة المدنية** | **رمز الخدمة: ت ب /1** |
| **الفئات المستفيدة** | دوائر الخدمة المدنية/ موظفي الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم تحديد الاحتياجات ومتابعة الموفدين. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب من الدائرة مرفق بنموذج الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل دائرة من البعثات الدراسية والدورات التدريبية. |
| **الإجراءات** | * إعداد تعميم إلى الدوائر لتحديد احتياجتها التدريبية والبعثات العلمية لتزويد الديوان بها معبئة وفق نموذج تحديد الاجتياجات التدريبية في شهر كانون اول من كل عام.
* بعد ورود كافة الاحتياجات التدريبية من الدوائر يتم إدخال الاحتياجات من البعثات والدورات على النظام بالإضافة لتفريغها على نموذج excel sheet ثم استخدامها لغايات تعميم البعثات والدورات على الدوائر وفقاً لاحتياجاتها..
* موائمتها مع الاحتياجات التدريبية وفق خطة الحكومة
* تزويد وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالاحتياجات المطلوبة من الدوائر فيما يتعلق بالتخصصات والدورات المطلوبة.
 |
| **الشركاء** | وزارة التخطيط والتعاون الدولي , وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية |
| **وقت انجاز الخدمة** | شهر |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: :تعميم البعثات الدراسية والدورات التدريبية الخارجية** | **رمز الخدمة: ت ب /2** |
| **الفئات المستفيدة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم البعثات وقسم الدورات. |
| **الوثائق المطلوبة** | لا يوجد |
| **الإجراءات** | * يستقبل قسم البعثات/الدورات المنح الدراسية والتدريبية المقدمة لحكومة المملكة الأردنية الهاشمية من خلال وزارة التعليم العالي / التخطيط/ أو أي جهة أخرى.
* مطابقة الاحتياجات التدريبية والدراسية الواردة للديوان من قبل الدوائر مع موضوع البعثة أو الدورة.
* تحديد قائمة بالدوائر المعنية بالمنحة ( حسب احتياجاتها التدريبية وطبيعة عملها ) لتعميمها على الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية التي ترتبط طبيعة عملها مع موضوع المنحه.
* إعداد تعميم يتضمن كافة شروط الدورة أو البعثة وإرساله إلى الدوائر المعنية عن طريق البريد/ الفاكس/البريد الإلكتروني لتزويد الديوان باسماء المرشحين, وكذلك التعميم على موقع الديوان الالكتروني.
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج تعميم دورة.
* نموذج تعميم بعثة.
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | 1 يوم |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة:الترشيح لبعثة/ لدورة** | **رمز الخدمة: ت ب /3**  |
| **الفئات المستفيدة** | موظفو دوائر الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم البعثات وقسم الدورات. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب الترشيح من الدائرة ويتضمن أسماء المرشحين وورقة معلومات عن المرشح الشهادات العلميةالتعميم الداخلي ومخرجات آلية التفاضل التي تمت بين المرشحين. |
| **الإجراءات** | * استقبال الترشيحات من الدوائر وإدخالها على النظام وتدقيق مدى مطابقة المرشحين لشروط الجهة المانحة وشروط نظام الخدمة المدنية.
* إجراء المنافسة والمفاضلة بين المرشحين وفقاً لأسس ومعايير الإيفاد في بعثة/ دورة واختيار المرشحين حسب نقاط التنافس وفي حال عدم اكتمال العدد يتم الترشيح من المتقدمين الذين لم يستوفوا بعض شروط النظام ، حيث يجوز الاستثناء من هذه الشروط في حالات محددة جداً.
* إعداد كتاب الترشيح إلى الجهة المانحة (التعليم العالي/ التخطيط/ أو أي جهة أخرى) واعتماده حسب الاصول.
* إرسال نسخة من الكتاب إلى الدوائر المعنية والإيعاز للمرشحين لمراجعة الوزارة المعنية بالمنحة لتعبئة نموذج الترشيح وتزويدهم بالوثائق المطلوبة للترشيح.
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج ترشيح لدورة تدريبية.
* نموذج ترشيح لبعثة دراسية.
* ورقة معلومات خاص لبعثة دراسية.
* ورقة معلومات خاص في دورة تدريبية.
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | 3 أيام |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الإيفاد لبعثة/ لدورة** | **رمز الخدمة: ت ب /4** |
| **الفئات المستفيدة** | المرشحون للبعثات أو الدورات من موظفي الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم البعثات وقسم الدورات . |
| **الوثائق المطلوبة** | * كتاب الترشيح من الدائرة ويتضمن أسماء المرشحين.
* ورقة المعلومات عن المرشح + الوثائق العلمية المطلوب إرفاقها حسب ورقة المعلومات الخاصة في بعثة دراسية .
* التعميم الداخلي ونموذج المفاضلة ( آلية التفاضل ) التي تمت بين المرشحين.
* كتاب القبول من الجهة المانحة.
 |
| **الإجراءات** | * بعد قبول الجهة المانحة للمرشح يتم البدء بإجراءات الايفاد حيث تعد ورقة معلومات عن المرشح.
* عرض القضية على اللجنة المركزية للبعثات والدورات ويتم إعداد قرار الايفاد وإكمال الاجراءات في حال الموافقة .
* يقوم المرشح بتنظيم عقد الايفاد والكفالة العدلية للبعثة والدورة التي تزيد مدنها على (3) أشهر وتزويد الديوان بهما
* إرسال نسخة من قرار الايفاد و كامل الوثائق إلى دائرة الموفد, أو إرسال كتاب إعتذار في حال عدم الموافقة من قبل اللجنة المركزية للبعثات
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج قرار إيفاد لدورة تدريبية خارجية تزيد مدتها عن ثلاث شهور
* نموذج قرار إيفاد لبعثة خارجية
* نموذج إيفاد داخلي على حساب الدائرة متفرغ
* نموذج إيفاد داخلي على حساب الدائرة غير متفرغ
* نموذج إيفاد في دورة تدريبية خارجية أقل من ثلاثة اشهر
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | 2 يوم |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: متابعة الموفدين خلال الايفاد( تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغاء ، تقصير، حرمان , نقل التزام ، امهال / مطالبة مالية لبعثة/ لدورة)**  | **رمز الخدمة: ت ب /5**  |
| **الفئات المستفيدة** | الموفدين من دوائر الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم تحديد الاحتياجات ومتابعة الموفدين. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب من دائرة الموفد مرفق به الوثائق الخاصة بالموضوع. |
| **الإجراءات** | * تزود الدوائر الديوان بالكتاب والمرفق المتعلق بالموضوع (الوثائق الصادرة عن المؤسسة التي أوفد إليها الموظف) حيث يتم تدقيقه وإعداد ورقة معلومات عن الموضوع لعرضه على اللجنة المركزية للبعثات والدورات.
* عرض الموضوع على اللجنة لاتخاذ القرار المناسب، في حالة الموافقة يتم إعداد قرار له سواء ( تمديد بعثة ، تعديل بعثة، تأجيل بعثة ،إلغاء إيفاد,.... ) يوقع من أعضاء اللجنة المركزية للبعثات والدورات وعضو الدائرة في حال الموافقة.
* إعداد كتاب بالخصوص للدائرة وذلك حسب القرار المتخذ.
 |
| **الشركاء** | دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | * نموذج قرار تمديد بعثة متفرغ داخلي وخارجي
* نموذج قرار تمديد بعثة غير متفرغ داخلي
* نموذج تعديل بعثة أو دورة
* نموذج تأجيل بعثة/دورة
* نموذج إلغاء بعثة/دورة
* نموذج تقصير بعثة/دورة
* نموذج حرمان من بعثة/دورة
* نموذج نقل إلتزام
* نموذج قرار/ إنهاء مطالبة
* نموذج إنهاء بعثة مع عدم مطالبة
* نموذج مطالبة
* نموذج امهال
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | 4 أيام |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: فك إلتزام الموفدين من دوائر الخدمة المدنية** | **رمز الخدمة: ت ب /6** |
| **الفئات المستفيدة** | الموفدين من دوائر الخدمة المدنية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | مديرية البعثات والدورات/ قسم تحديد الاحتياجات ومتابعة الموفدين. |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب من الدائرة بإنهاء مدة الالتزام المترتبة على الموفد لقاء بعثته. |
| **الإجراءات** | * تقوم الدائرة بمخاطبة الديوان بخصوص انهاء مدة التزام الموفد لديها.
* استلام طلب الخدمة من خلال قنوات تقديمها ( القلم، مديرية البعثات والدورات).
* مراجعة و تدقيق فترة الالتزام المترتبه على الموفد في بعثة أو دورة.
* ادراج الطلب على النظام الخاص.
* إصدار كتاب لوزارة العدل/ لفك الكفالة العدلية .
* إرسال نسخة من الكتاب للدائرة المعنية.
 |
| **الشركاء** | وزارة العدل , دوائر الخدمة المدنية |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج فك إلتزام |
| **وقت انجاز الخدمة** | ساعة |

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الخدمة** |
| **المجموعة الخامسة:****تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات** | 1. الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية /الرد على استفسارات المواطنين
 |
| 1. الاستعلام المرئي (الصم والبكم)
 |
| 1. طلب الحصول على معلومة
 |
| 1. طلب نشرات إحصائية ودراسات تختص بالموارد البشرية في الخدمة المدنية
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية /الرد على استفسارات المواطنين** | **رمز الخدمة: م س /1**  |
| **الفئات المستفيدة** | طالبي التوظيف في القطاع العام. |
| **مكان تقديم الخدمة** | قنوات الاتصال :الموقع الالكتروني ، قسم خدمة الجمهور ، الواتس اب، البريد الالكتروني، الفيس بوك، الهاتف، هاتف خلوي: 0791025062- 0791025061) مركز الاتصال الوطني (06-5008080/ فرعي (4 ) رقم (2)) |
| **الوثائق المطلوبة** | * البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
 |
| **الإجراءات** | * يقوم طالب الخدمة بالاستفسار عن الخدمة عبر قنوات تقديمها:

في حالة تقديم الخدمة عبر الموقع الالكتروني:* يقوم طالب الخدمة بالدخول على رابط موقع الديوان.
* يقوم طالب الخدمة بتصفح الموقع للحصول على المعلومات اللازمة.

في حالة الاستفسار عن الترتيب التنافسي :* يقوم طالب الخدمة بإدخال الرقم الوطني ورقم الهوية على الرابط التالي: http://enq-sys.csb.gov.jo" " .
* الحصول على البيانات المطلوبة.
* انهاء طلب الخدمة بالنقر على زر خروج.

في حالة الاتصال الهاتفي/ مركز الاتصال الوطني للمعلومات :* يقوم طالب الخدمة بالاستعلام عن خدمات الديوان المقدمة عبر قتوات تقديم الخدمة (الاتصال الهاتفي ، المركز الوطني).
* يقوم مقدم الخدمة بالرد على استفسارات طالب الخدمة .
 |
| **الشركاء** | مركز الاتصال الوطني للمعلومات |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | 5 دقيقة |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: الاستعلام المرئي** | **رمز الخدمة: م س /2** |
| **الفئات المستفيدة** | أصحاب الإعاقة السمعية (الصم). |
| **مكان تقديم الخدمة** | ديوان الخدمة المدنية. |
| **الوثائق المطلوبة** | لا يوجد. |
| **الإجراءات** | * الاستعلام من خلال موظف خدمة الجمهور/ لغة الإشارة – رقم117122. (توفر ترجمة فورية من خلال محادثة مرئية بلغة الاشارة)
* الإجابة على كافة الاستفسارات.
 |
| **الشركاء** | شركة زين، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات. |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد. |
| **وقت انجاز الخدمة** | 5 دقائق. |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب الحصول على معلومة** | **رمز الخدمة: م س /3** |
| **الفئات المستفيدة** | كافة متلقي الخدمة |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم خدمة الجمهور.تعبئة نموذج طلب الحصول على المعلومة من موقع الديوان الالكتروني <http://www.csb.gov.jo> |
| **الوثائق المطلوبة** | * لا يوجد
 |
| **الإجراءات** | **أولاً: التقديم الورقي:*** يقوم طالب الخدمة بتعبئة نموذج الطلب لدى قسم الخدمة الجمهور.
* مراجعة الطلب والتأكد من تعبئة كافة البنود الواردة في النموذج.
* إدخال الطلب على نظام الوارد (القلم) واعطائه رقم وارد .
* تسليم متلقي الخدمة بطاقة مراجعة.
* ارسال الطلب إلى ضابط ارتباط " حق الحصول على المعلومة: منسق المعلومات
* 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

**ثانيا: التقديم الالكتروني:*** 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
* اختيار خيار "ابعث" 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.
 |
| **الشركاء** | * دائرة المكتبة الوطنية
* هيئة الاعلام
* مركز حماية وحرية الصحفيين- مشروع اعرف لتعزيز الشفافية وحق المعرفة.
 |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد. |
| **وقت انجاز الخدمة** | أسبوع (وفقا لقانون حق الحصول على المعلومة فإن الرد على مقدم الطلب يكون خلال (30) يوم. |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب نشرات إحصائية ودراسات تختص بالموارد البشرية في الخدمة المدنية**  | **رمز الخدمة: م س /4** |
| **الفئات المستفيدة** | * دوائر الخدمة المدنية/مؤسسات المجتمع المدني.
* الباحثين وطلاب الثانوية العامة.
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | * وحدة تطوير الأداء المؤسسي, الموقع الالكتروني للديوان.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة. |
| **الإجراءات** | * تقوم الجهة الطالبة للخدمة بتقديم طلب الخدمة عبر قنوات الاتصال (كتاب رسمي بالبريد او البريد الالكتروني).
* توريد طلب الخدمة في قسم القلم.
* تقوم وحدة تطوير الأداء المؤسسي باستلام الطلب وتحديد موضوع الدراسة أو نوعية بيانات النشرة الاحصائية.
* إستخراج البيانات اللازمة من قاعدة بيانات ديوان الخدمة المدنية .
* معالجة البيانات وتقديم النتائج والتوصيات المناسبة.
* إعداد الدراسة او النشرة الإحصائية بشكلها النهائي بعد مراجعتها وتدقيقها.
* تقديم الدراسة للجهة الطالبة للخدمة عبر تغطيتها بكتاب رسمي.
* تصدير الكتاب وارشفته.
 |
| **الشركاء** | دائرة الاحصاءات العامة, وزارة التعليم العالي, المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وزارة العمل، وزارة التربية والتعليم. |
| **النماذج المستخدمة** | لا يوجد |
| **وقت انجاز الخدمة** | غير محدد |

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الخدمة** |
| **المجموعة السادسة:****خدمات أخرى** | 1. طلب براءة فك التزام
 |
| 1. طلب براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)
 |
| 1. طلب عدم الممانعة للعمل لغير الأردنيين
 |
| 1. تسويق الكفاءات
 |
| 1. استقبال الاقتراحات والشكاوى
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب براءة فك الالتزام** | **رمز الخدمة: أ خ /1** |
| **الفئات المستفيدة** | طالبو التوظيف المبعوثين على نفقة الحكومة ممن انهوا متطلبات الحصول على الشهادة العلمية بعد مضي المدة القانونية على تاريخ تقديمهم لطلب التوظيف.  |
| **مكان تقديم الخدمة** | * قسم خدمة الجمهور.
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
 |
| **الإجراءات** | * يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب الخدمة عبر التوجه الى الة الدور وأخذ دور.
* يقوم طالب الخدمة بإبراز البطاقة الشخصية لموظف خدمة الجمهور للحصول على الخدمة.
* مراجعة بيانات طالب الخدمة على نظام ملخص الطلب والتأكد من مدة الالتزام.
* استخراج/ طباعة ملخص طلب التوظيف وشهادة المؤهل العلمي من نظام الأرشفة.
* ادراج الطلب على نظام فك الالتزام وإدخال تاريخ التخرج.
* مراجعة الطلب وتدقيقه.
* اعتماد الطلب:
* بالموافقة: استخراج وطباعة الكتاب من النظام وتوقيعه.
* الرفض: الرد على طالب الخدمة بالرفض مع بيان الأسباب.
* تسليم طالب الخدمة الطلب بعد تصدير الكتاب وأرشفته
 |
| **الشركاء** | وزارة الصحة, وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, وزارة التربية والتعليم، وزارة الاوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية، صندوق دعم البحث العلمي. |
| **النماذج المستخدمة** | * لا يوجد
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | 11 دقيقة |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)** | **رمز الخدمة: أ خ /2** |
| **الفئات المستفيدة** | المواطنون الذين لا يشغلون أي وظيفة حكومية. |
| **مكان تقديم الخدمة** | صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. |
| **الوثائق المطلوبة** | قسم خدمة الجمهور. |
| **الإجراءات** | 1-يقوم طالب الخدمة بتقديم طلب الخدمة عبر التوجه الى الة الدور واخذ دور.2. يقوم طالب الخدمة بابراز البطاقة الشخصية لموظف خدمة الجمهور للحصول على الخدمة.3. ادراج الطلب على النظام ومراجعته للتاكد من عدم اشغال طالب الخدمة للوظيفة الحكومية.4. اعتماد الطلب: * بالموافقة: استخراج طباعة كتاب براءة عدم عمل وتوقيعه.

 تسليم طالب الخدمة الكتاب بعد تصديرة وارشفته.* الرفض: الرد على طالب الخدمة بالرفض مع بيان الأسباب.
 |
| **الشركاء** | 5 دقائق |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج براءة عدم عمل. |
| **وقت انجاز الخدمة** | هيئة تنظيم قطاع النقل العام, إدارة السير المركزية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، نقابة المحامين. |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: طلب عدم الممانعة لغير الأردنيين للعمل** | **رمز الخدمة: أ خ /3** |
| **الفئات المستفيدة** | الجهات التي ترغب بتعيين غير الأردنيين من حملة التخصصات غير الموجودة في مخزون ديوان الخدمة المدنية، من قبل الجامعات، والكليات، الشركات الخاصة، المستشفيات، المدارس، من القطاع الخاص |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم تسويق الكفاءات / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات. |
| **الوثائق المطلوبة** | **أولا: الجامعات والكليات:**صورة عن جواز السفر، صورة عن الشهادة العلمية، صورة عن الرتبة الاكاديمية (قرار الترقية)، قرار تعيين/ حسب الحاجة، المجال المعرفي/ هيئة اعتماد التعليم العالي، معادلة التعليم العالي/ حسب الحاجة**ثانيا: المدارس والمستشفيات والشركات والمراكز التعليمية(القطاع الخاص):**

|  |  |
| --- | --- |
| **الوثائق المطلوبة من الجنسية الفلسطينية (أبناء قطاع غزة):*** كتاب رسمي يطلب تصري العمل او تجديده مع تحديد الوظيفة والمؤهل الجامعي
* كتاب من دائرة الشؤون الفلسطينية باسم المدرسة الحالية وبتاريخ العام الحالي(للمعلم)
* صورة عن جواز السفر
* صورة عن الهوية الشخصية(هوية أبناء قطاع غزة)
* صورة عن الهوية الشخصية للأم (هوية أبناء قطاع غزة)
* صورة عن هوية لأبناء الأردنيات.
* صورة عن الهوية الشخصية للزوج(اذا كان اردني الجنسية) وصورة عن دفتر العائلة.
* صورة عن مصدقة الشهادة الجامعية او المؤهل العلمي
* صورة عن عقد الايجار(ان وجد)
* اثبات طالب من الجامعة او المدرسة (لأفراد الاسرة)
* صورة عن التقارير الطبية(ان وجد)
* صورة عن كرت الاونوروا(كرت المؤن) ان وجد وفي حال عدم وجوده يطلب صورة عن هويات افراد العائلة جميعهم او جوازات سفرهم.
* صورة عن حجة الاعالة(ان وجدت)
* صورة عن شهادة وفاة الوالد(في حال كان متوفى)
* اية أوراق ثبوتية لدفع أقساط او قروض
* وثيقة طلاق(ان وجدت)
 | **الوثائق المطلوبة من مختلف الجنسيات العربية:*** كتاب رسمي يطلب تصري العمل او تجديده مع تحديد الوظيفة والمؤهل الجامعي
* صورة عن جواز السفر
* صورة عن الهوية الشخصية للأم (اذا كانت اردنية الجنسية)
* صورة عن هوية لأبناء الأردنيات.
* صورة عن الهوية الشخصية للزوج(اذا كان اردني الجنسية) وصورة عن دفتر العائلة.
* صورة عن مصدقة الشهادة الجامعية او المؤهل العلمي
* صورة عن عقد الايجار(ان وجد)
* اثبات طالب من الجامعة او المدرسة (لأفراد الاسرة)
* صورة عن التقارير الطبية(ان وجد)
* صورة عن حجة الاعالة(ان وجدت)
* صورة عن شهادة وفاة الوالد(في حال كان متوفى)
* اية أوراق ثبوتية لدفع أقساط او قروض
* وثيقة طلاق(ان وجدت)
* ورقة من دائرة الإقامة والحدود/ المخابرات (تبين تواريخ الدخول والخروج من المملكة لحملة الجنسية السورية والعراقية)
* أبناء حماة: صورة لجواز سفر الاب تثبت تاريخ دخول أراضي المملكة.
* عضوية النقابة للمهن الهندسية والطبية
* مزاولة مهنة للمهن الطبية
 |

 |
| **الإجراءات** | **أولاً: الجامعات والكليات:*** تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية والرتبة الأكاديمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح او تجديد تصريح العمل.
* تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.
* يتم العودة إلى قاعدة البيانات لطالبي التوظيف في ديوان الخدمة المدنية للتأكد إذا كان يتوافر في مخزون الديوان متقدمين من حملة هذا التخصص من حيث الدرجة العلمية والرتبة الأكاديمية
* إذا توفر البديل الاردني يتم إعادة كتاب اعتذار موجه للجهة المرسلة وإرفاق كشف بأسماء الأردنيين المناسبين لهذا التخصص بعد التأكد من عدم وجود اشتراك فعال في الضمان الإجتماعي، لتتم مقابلتهم وذلك تنفيذاً لقرار رئيس الوزراء بإعطاء الأولوية للأردنيين واعلامنا بالنتائج. يتم توقيعه من مدير الطلبات وتسويق الكفاءات(تفويض صلاحيات) ثم يحول للقلم لأخذ رقم صادر.
* إذا لم يتوفر البديل الأردني يتم إعداد موافقة لاستكمال إجراءات اصدار تصريح عمل موجه لوزارة العمل. يتم توقيعه من مدير الطلبات وتسويق الكفاءات(تفويض صلاحيات) ثم يحول للقلم لأخذ رقم صادر

**ثانياً: المراكز الثقافية التابعة للسفارات والمعتمدة من التعليم الخاص:*** تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح او تجديد تصريح العمل.
* تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.
* يتم اعداد كتاب موافقة لاستكمال تصريح العمل موجه لوزارة العمل.

ثالثاً: المدارس والمستشفيات والشركات(القطاع الخاص):1. الطوائف الدينية:

- تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح او تجديد تصريح العمل.- تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.- يتم اعداد كتاب موافقة لاستكمال إجراءات تصريح العمل موجه لوزارة العمل.**ب-1 الفلسطينيون (أبناء قطاع غزة) / حاصل على موافقة سابقة من الديوان:**- تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح او تجديد تصريح العمل.- تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.- يتم اعداد كتاب موافقة لاستكمال إجراءات تصريح العمل موجه لوزارة العمل.**ب-2 الفلسطينيون (أبناء غزة )/ ليس له تصريح سابق(لأول مرة):**- تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر مع الوثائق المطلوبة ووصف الحال) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل.- تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.- يتم اعداد مذكرة داخلية ودراسة وصف الحال حسب الظروف الاجتماعية والاقتصادية (صورة عن عقد إيجار البيت، صورة عن التقارير الطبية، حجة إعالة، الخ)  - يتم اعداد كتاب موافقة لاستكمال إجراءات منح التصريح موجه لوزارة العمل بعد دراسة الحالات الإنسانية.**ج-الفلسطينيون والجنسيات الأخرى:**- تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي (مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر مع الوثائق المطلوبة ووصف الحال) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل.- تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق.- بعد دراسة وصف الحال ولا يوجد ظروف معيشية و توافر في المخزون البديل الأردني يتم اعداد كتاب لوزارة التربية والتعليم اما إذا لم يتوافر البديل الأردني يتم اعداد كتاب لوزارة العمل |
| **الشركاء** | وزارة العمل/ وزارة التربية |
| **النماذج المستخدمة** | نموذج وصف حال لدراسة منح الموافقة لاستكمال إجراءات تصريح عمل |
| **وقت انجاز الخدمة** | غير محدد |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: تسويق الكفاءات** | **رمز الخدمة: أ خ /4** |
| **الفئات المستفيدة** | * الباحثين عن عمل من خلال مخزون طلبات التوظيف في الديوان
* شركات تسويق الكفاءات، الجامعات الحكومية والخاصة, شركات التوظيف وتسويق الكفاءات، الملحقين العماليين ، المنظمات الدولية
 |
| **مكان تقديم الخدمة** | قسم تسويق الكفاءات / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات . |
| **الوثائق المطلوبة** | كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة |
| **الإجراءات** | 1. ارسال كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة 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)
2. استلام الطلب من خلال قنوات تقديم الخدمة (القلم، مديرية الطلبات/ قسم تسويق الكفاءات).
3. مراجعة الطلب والايعاز لمديرية تكنولوجيا المعلومات لدراسة الطلب والتدقيق عليه.
4. ادراج الطلب على نظام قاعدة البيانات وادخال المعايير المطلوبة لشغل الوظيفة.
5. مراجعة قائمة الاسماء المرشحين المستخرجة من النظام والتدقيق عليها.
6. يتم اعداد كتاب رسمي للرد على الجهة المرسلة مرفق معه قرص مدمج(CD) عليه البيانات المطلوبة
 |
| **الشركاء** | الملحقين العماليين، القطاع الخاص, شركات التوظيف, الجامعات الرسمية والخاصة. |
| **النماذج المستخدمة** | --- |
| **وقت انجاز الخدمة** | غير محدد |

|  |  |
| --- | --- |
| **اسم الخدمة: استقبال الشكاوى والاقتراحات** | **رمز الخدمة: أ خ /5** |
| **الفئات المستفيدة** | كافة اصحاب العلاقة مع الديوان |
| **مكان تقديم الخدمة** | * صندوق الشكاوى/ الاقتراحات / قسم خدمة الجمهور.
* قسم الشكاوى/ مديرية الإعلام والعلاقات العامة.
* نظام الشكاوى الالكتروني على موقع الديوان الالكتروني.

 <http://complaints.csb2.gov.jo/complaints>* نظام المنصة بخدمتكم/ وزارة تطوير القطاع العام.
* مركز الاتصال الوطني- هاتف 065008080
 |
| **الوثائق المطلوبة** | * صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات للمتقدم بالشكوى .
* وثائق داعمة إن وجدت.
 |
| **الإجراءات** | 1. يقوم متلقي الخدمة بتقديم شكوى او اقتراح وإرفاق المستندات والوثائق المطلوبة من خلال قناة تقديم الخدمة (صندوق الشكاوى/ نظام الشكاوى الالكتروني/ مركز الاتصال الوطني/ موظف قسم الشكاوى).
2. استلام الشكوى/ الاقتراح من خلال قناة تقديم الخدمة.
3. تسليم متلقي الخدمة وصل يوضح فيه (رقم الشكوى/ تاريخ الاستلام/ الوقت اللازم للعمل).
4. ادراج الشكوى/ الاقتراح من نظام الشكاوى الالكتروني.
5. مراجعة الشكوى/ الاقتراح ودراسته وتقديم توصيات موظف قسم الشكاوى لتحويل المعاملة للجهة المعنية.
6. تحويل الشكوى للجهة المعنية في الديوان ودراستها وابداء الراي فيها.
7. استلام الرد من الجهة المعنية بالشكوى/ الاقتراح.
8. اعداد مخاطبة لمتلقي الخدمة للابلاغ عن الرد على الشكوى/ الاقتراح.
 |
| **الشركاء** | الدوائر الرقابية, وزارة تطوير القطاع العام، مركز الاتصال الوطني. |
| **النماذج المستخدمة** | * + - نموذج تقديم شكوى
		- نموذج تقديم اقتراح
 |
| **وقت انجاز الخدمة** | (72) ساعة كحد أعلى لإبلاغ المشتكي بالموقف من شكواه. |

**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.

* التزاماتنا 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.
 |
| * الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود تظلم أو شكوى أو استفسار.
 |

**وسائل التواصل مع الديوان:**

* قنوات تلقي الشكوى/الاقتراح/التظلم/الثناء:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **الرقم** | **وسيلة استقبال الشكاوى والاقتراحات والثناءات** | **مسؤولية الاستقبال** |
|  | **صندوق الشكاوى/الاقتراحات/الثناء** | **رئيس ديوان الخدمة المدنية** |
|  | **الكتب الرسمية** | **قسم القلم**  |
|  | **الشكاوى الخطية المباشرة**  |  **مديرية الإعلام والعلاقات العامة /قسم الشكاوى /قسم خدمة الجمهور** |
|  | **الشكاوى الخطية المباشرة**  | **مكتب رئيس ديوان الخدمة المدنية****مكتب أمين عام ديوان الخدمة المدنية** |
|  | **مركز الاتصال Call Center** | **ضابط ارتباط مركز الاتصال الوطني** |
|  | **نظام الشكاوى والاقتراحات والتظلمات والثناء /موقع الديوان** |  **مديرية الإعلام والعلاقات العامة /قسم الشكاوى**  |
|  | **نظام إدارة وحدة الشكاوى/ وزارة تطوير القطاع العام**  |  **مديرية الإعلام والعلاقات العامة /قسم الشكاوى**  |
|  | **نظام شكاوى اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة**  |  **مديرية الإعلام والعلاقات العامة /قسم الشكاوى**  |

* معلومات الاتصال

|  |  |
| --- | --- |
| وسيلة الاتصال | البيان |
| ØµÙØ±Ø© Ø°Ø§Øª ØµÙØ© | **قسم/ مكتب: خدمة الجمهور*** **المركز(عمان)**
* **فرع الشمال**
* **فرع الجنوب**
 |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\phone.png | **الرئيسي/ عمان: 4181 560 6 (962)****فرع الجنوب:032340075****فرع الشمال: 027250863** |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\mobile.png | **07910250610791025062** |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\callcenter.jpg | **065008080** |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\fax.png | **الرئيسي/ عمان: 5688293 6 (962)****فاكس فرع الجنوب: 032340058فاكس فرع الشمال:027250856** |
| **C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\email.png** | **csb@csb.gov.jo** |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\whatsapp.png | **0791025061** |
| **C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\facebook.PNG** | [**https://www.facebook.com/CSBGOV**](https://www.facebook.com/CSBGOV) |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\youtube.PNG | [**https://goo.gl/3WHzz5**](https://goo.gl/3WHzz5) |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\android.png | [**https://goo.gl/kEx3bW**](https://goo.gl/kEx3bW) |
| C:\Users\kifaya.abdallah\Desktop\صور الموقع\twitter.png | [**https://twitter.com/csbgoverment**](https://twitter.com/csbgoverment) |
| Image result for â«Ø´Ø±ÙØ© Ø§ÙØ¨Ø±ÙØ¯ Ø§ÙØ§Ø±Ø¯ÙÙâ¬â | [**https://goo.gl/XCPnML**](https://goo.gl/XCPnML) |
|  | [**https://goo.gl/qHxp9S**](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:**



**الملاحق :**

1. **ترميز المجموعات:**

|  |  |
| --- | --- |
| **المجموعة** | **الترميز** |
| **المجموعة الأولى: التوظيف والتعيين** | **ظ ع /** |
| **المجموعة الثانية: الاستشارات القانونية** | **س ق /** |
| **المجموعة الثالثة: إدارة الموارد البشرية** | **م ب /** |
| **المجموعة الرابعة: تنمية الموارد البشرية** | **ت ب /** |
| **المجموعة الخامسة: تقديم المعلومات والرد على الاستفسارات** | **م س /** |
| **المجموعة السادسة: خدمات أخرى** | **أ خ /** |

1. **تقييم جودة الدليل\***

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **الرقم** | **الفقرة** | **موافق بشدة** | **موافق** | **محايد** | **معارض** | **معارض بشدة** |
|  | يتوفر في دليل الخدمات كافة المعلومات المطلوبة عن اجراءات تقديم الخدمة |  |  |  |  |  |
|  | يتمتع دليل الخدمات بدقة المعلومات الموجودة |  |  |  |  |  |
|  | يمكن الوصول إلى النماذج المطلوبة في دليل الخدمات بسهولة |  |  |  |  |  |
|  | يتمتع دليل الخدمات بوضوح الاجراءات والنماذج المطلوبة |  |  |  |  |  |
|  | يتم تحديث دليل الخدمات باستمرار كلما دعت الحاجة |  |  |  |  |  |



...............................................................................................................

\* الرجاء ملء الاستمارة وقص القسيمة الخاصة بها ووضعها في صندوق المقترحات.

**مع الشكر الجزيل لمشاركتكم وابداء آرائكم**