



وزارة تطوير القطاع العام

الخطة التنفيذية لسياسات تطوير القطاع العام

٢٠١٧

أولاً: تحسين مستوى الخدمات الحكومية وإعادة هندسة إجراءاتها وتبسيطها وأتمتتها وفق معايير دولية

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
%١٠٠	%٩٠	%٨٠	%٦٠	%٤٠	--	%٣٢,٤ (٢٠١٥)	١. نسبة الدوائر الحكومية التي حصلت على تقييم جيد جداً وأعلى في مدى الالتزام بمتطلبات نظام تطوير الخدمات رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦.
%٩٥	%٩٣	%٩٢	%٩٠	%٨٧	%٨٥	%٨١ (٢٠١٥)	٢. نسبة الشكاوى التي يتم حلها من إجمالي الشكاوى الواردة من خلال نظام إدارة الشكاوى الحكومية المركزي.
٢٥	٢٥	٢٥	٢٥	33	--	23 (2016)	٣. عدد الخدمات الحكومية التي يتم دراسة إعادة هندسة إجراءات تقديمها.
--	--	٣٥٠	300	220	١٢٢	----	٤. عدد الخدمات المؤتمتة.
--	--	%٨٠	%٦٠	%٢٠	%٥	----	٥. الإقبال على الخدمات المؤتمتة.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة في جميع أنشطة المشروع.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	فرق عمل مشتركة بين وزارة تطوير القطاع العام ووزارة الاتصالات					إعداد دراسة أولية لحصر الخدمات ضمن سلسلة القيمة لبدء الأعمال (تم).	مشروع إعادة هندسة وحوسبة أهم (١٠) إجراءات حكومية تتعلق بممارسة الأعمال والسماح للقطاع الخاص بتقديم ما أمكن منها.	
						✓	تحديد قائمة تفصيلية بالخدمات المراد العمل على إعادة هندستها.		
			✓	✓	✓	✓	تحديد جاهزية الخدمات الواردة ضمن السلسلة من حيث إعادة هندستها، أتمتتها، البنية التحتية.... الخ		
			٦	٦	٦	٦	إعداد دراسات إعادة هندسة الخدمات		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
		وتكنولوجيا المعلومات حسب كتب التشكيل الصادرة بهذا الخصوص				46	المستهدفة. إعداد تقارير بنتائج زيارات التقييم الميدانية. متابعة تنفيذ التوصيات (إعادة هندسة، تخطيط مكاني، ربط الكتروني، تعديل تشريع.....).		دراسة جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
			✓	✓	✓		إعداد دراسات إعادة الهندسة وتبسيط الإجراءات لخدمات هذه الدوائر.		إعادة هندسة الخدمات وتبسيط الإجراءات الحكومية للدوائر ذات الأولوية (دائرة الأراضي والمساحة، دائرة الأحوال المدنية والجوازات، أمانة عمان الكبرى، إدارة التأمين الصحي). (As-Is)
			٤٤	٥٢	٥٦	٣٥	إعداد تقارير بأولويات الربط الإلكتروني للدوائر الحكومية.		تحديد مجالات الربط الإلكتروني بين أنظمة الدوائر الحكومية.
			✓	✓	✓	✓	مسودات تشريعات معدلة في ضوء دراسات إعادة الهندسة وجودة الخدمة (حسب الحاجة).		دراسة التشريعات ذات العلاقة بتقديم الخدمات في الدوائر المستهدفة.
توفير البيانات والمعلومات.	دائرة الأراضي والمساحة	مديرية تطوير	يعتمد على توفر التمويل				تنفيذ توصيات تقرير تطوير المكتب المعد من قبل مديرية تطوير الخدمات مطلع عام ٢٠١٦.		تنفيذ مشروع تطوير مكتب تسجيل أراضي الزرقاء.

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
توفير الدعم الفني والمالي واللوجستي.	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)	الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات					تقرير رضى متلقى الخدمة والموظفين عن التخطيط المكاني وسهولة الحصول على الخدمة. (بعد التنفيذ)		
توفير المعلومات والمعززات لغايات تعبئة نماذج التقييم.	جميع الدوائر الحكومية						إعداد خطة لإجراءات إنفاذ نظام تطوير الخدمات رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦. تم إعداد الخطة (ملحق (١)).	متابعة الالتزام بتطبيق نظام تطوير الخدمات الحكومية.	
			✓	✓	✓	✓	تنفيذ ومتابعة الخطة.		
						✓	تطوير نموذج لتقييم مدى الالتزام بالنظام.		
						✓	شراء خدمات باحثين وتدريبهم.		
					✓		إجراء التقييم الميداني.		
			✓		إصدار تقرير مدى الالتزام.				
دعم لوجستي لعقد البرامج.	معهد الإدارة العامة					عقد سلسلة من البرامج التدريبية في مجال تطوير الخدمات مع التركيز على الدوائر الخدمية.	بناء القدرات المؤسسية في مجال تطوير الخدمات.		
إعداد وتنفيذ خطط معالجة الفجوات وتنفيذ التوصيات.	الدوائر الحكومية					تنفيذ زيارات ميدانية غير معلنة وإعداد تقارير بنتائج الزيارات ورفعها للجهة المعنية.	التقييم الميداني غير المعلن لعمليات تقديم الخدمات الحكومية.		
حل ومتابعة الشكاوى من خلال ضباط الارتباط وإعداد خطط للحد من تكرار الشكاوى.	جميع الدوائر الحكومية					إعداد تقارير بالشكاوى التي ترد من خلال النظام ورفعها لدولة رئيس الوزراء.	إدارة النظام المركزي للشكاوى الحكومية.		
					✓	إصدار تقرير الشكاوى العالقة عن السنة السابقة.			

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
دعم فني ومادي لتطوير التطبيق.	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)					✓	تطوير وإطلاق تطبيق الشكاوى الحكومية على الهواتف الذكية. (مختلف أنواع أنظمة التشغيل)		
توفير دعم فني ومالي لتطوير المرصد.	مفوضية الاتحاد الأوروبي (EU)		✓	✓		✓	إطلاق المرصد. إصدار تقارير المتابعة.	تطوير مرصد تفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضى متلقي الخدمة.	
تقديم الاستشارة.	فريق خبراء (Sigma)					✓	جمع البيانات وتحليلها.	تطبيق نموذج مبادئ الإدارة العامة على تقديم الخدمات الحكومية في الأردن (فريق Sigma).	
الإشراف على المشروع.	وزارة التخطيط والتعاون الدولي				✓		تقرير تقييم عملية تطوير الخدمات الحكومية في الأردن يتضمّن مقارنة الوضع الحالي بالممارسات الفضلى بالإضافة إلى توصيات لسد الفجوات. (فريق خبراء Sigma)		
تقديم الاستشارة.	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز						إعداد خطة لتنفيذ ومتابعة توصيات التقرير .		
تزويد الفريق بالمعلومات والبيانات اللازمة.	الدوائر المعنية بالتقييم		✓	✓					
توفير دعم فني ومادي ولوجستي لإنشاء المراكز.	مفوضية الاتحاد	مديرية تطوير	✓	✓	✓	✓	إعداد دراسة الجدوى والتصميم.	مراكز تقديم الخدمات (Shared Service)	

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	الأوروبي (EU)	الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات						Centers)	
التعاقد مع خبراء لغايات دراسة الجدوى ومتابعة التطبيق.	فريق مشروع الدعم الفني								
المشاركة في الدراسة.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (فريق التشريعات المشترك)					✓	المراجعة القانونية لأطر التشريعية النازمة للتعهيد.		تعهد تقديم بعض الخدمات الحكومية من خلال القطاع الخاص (Outsourcing).
						✓	وضع معايير للتعهيد.		
				✓	✓		تطبيق المعايير على الخدمات الحكومية المحصورة.		
تنفيذ التعهيد للخدمات المختارة.	الدوائر الحكومية المعنية بالخدمات المرشحة وزارة المالية (وحدة الشراكة)		✓				الخروج بقائمة خدمات مرشحة للتعهيد حسب المعايير بالتنسيق مع الدوائر الحكومية.		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة في فريق الإعلام.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	وحدة الاتصال والإعلام	✓	✓	✓	✓	تنفيذ حملة ترويج للخدمات الحكومية المطورة.	الترويج للخدمات الحكومية المطورة ونظام الشكاوى.	
دعم فني ولوجستي ومادي لعملية الترويج.	الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID)	الاتصال والإعلام	✓	✓	✓	✓	تنفيذ حملة ترويج لنظام الشكاوى.		

ثانياً: رفع كفاءة وفاعلية الجهاز الحكومي Efficiency & Effectiveness
ثالثاً: تجذير مبدأ سيادة القانون في الإدارة العامة

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
لا يمكن تحقيق إنجاز سنوي	--	٦%	إعداد المتطلبات التشريعية	إعداد الدراسات	--	---- (الحجم الحالي ١١٩ دائرة حكومية)	١. نسبة تقليص حجم الجهاز الحكومي.
--	--	--	١٠٠%	٨٠%	--	----	٢. نسبة استكمال مراجعة وتطوير التشريعات النازمة للموظف والوظيفة العامة.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة من خلال مندوبيهم في اللجنة المشكلة في تنفيذ محاور هذا المشروع كون مخرجاته ترتبط بجدول تشكيلات الوظائف الحكومية في الدوائر المستهدفة.	ديوان الخدمة المدنية	مديرية سياسات وتنمية الموارد البشرية	٢	٢	١	١	إعداد دراسات مواعمة لعدد الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.	المواعمة بين الأدوار والمهام المؤسسية والأطر التنظيمية والوظيفية.	
المشاركة من خلال مندوبيهم في اللجنة المشكلة في تنفيذ محاور هذا المشروع كون مخرجاته ترتبط	دائرة الموازنة العامة								

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
بجدول تشكيلات الوظائف الحكومية في الدوائر المستهدفة.									
تزويد فريق العمل بالبيانات المطلوبة لغايات تنفيذ المشروع في تلك الدوائر.	الدوائر الحكومية المستهدفة								
تقديم الدعم المادي واللوجستي.	الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID)		١	١			عقد ورشة عمل متخصصة حول دراسات عبء العمل تنفذ من قبل خبير يتم شراء خدماته لهذه الغاية.		
تزويد فريق العمل بالبيانات المطلوبة لغايات تنفيذ المشروع في تلك الدوائر.	الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية المستهدفة.		٣	٣	٣	٣	بناء القدرات وتقديم الدعم الفني في مجال تطبيق أدلة الموارد البشرية (الدليل التنظيمي لوحدات الموارد البشرية، دليل تقييم وحدات الموارد البشرية) لعدد من الدوائر الحكومية.	تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.	
تسمية مرشحين من الدوائر الحكومية للمشاركة في البرامج التدريبية.	الدوائر الحكومية						عقد عدد من البرامج التدريبية لبناء القدرات القيادية.	بناء القدرات القيادية	
تقديم الدعم المادي واللوجستي.	الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID)		١	١	١	١			

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة في مراجعة أحكام النظام والتعليمات الصادرة بموجبه	ديوان الخدمة المدنية	مستمر				مراجعة وتطوير نظام الخدمة المدنية بما يعزز من مرونة تطبيق أحكام النظام وتعزيز قيم الثقافة التنظيمية والانتماء المؤسسي.		مراجعة التشريعات النازمة للوظيفة العامة	
		✓	✓	✓	✓				مراجعة التعليمات الصادرة بموجب نظام الخدمة المدنية خاصة تعليمات وصف وتصنيف الوظائف بما يكفل وضوح المسارات الوظيفية للموظفين.
				✓	مراجعة نظام التعيين على الوظائف القيادية.				
			✓		مراجعة منظومة تقييم شاغلي الوظائف القيادية.				
تزويد الوزارة بالملاحظات على النظام.	الدوائر الحكومية				✓	إعداد مسودة الأسس بالتنسيق مع الاطراف ذات العلاقة.		إصدار أسس تعيين لبعض الوظائف الأساسية في كل من صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي وهيئة الأوراق المالية يتم بموجبها تحديد مسميات الوظائف المطلوب استئناؤها وآلية استقطاب الكفاءات العلمية والخبرات العملية المميزة وقيم عقودها.	
المشاركة في إعداد الأسس.	ديوان الخدمة المدنية				✓	إصدار الأسس حسب الأصول.			
تحديد مسميات الوظائف المطلوب استئناؤها ومواصفاتها.	الدوائر المعنية (صندوق استثمار أموال الضمان الاجتماعي والمؤسسة العامة للضمان				✓				

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	الاجتماعي وهيئة الأوراق (المالية)								
تطوير البرامج التدريبية والإشراف على إعدادها.	وزارة العدل					✓	التنسيق مع وزارة العدل ومعهد الإدارة العامة بخصوص البرامج التدريبية بهذا الشأن.	متابعة تدريب العاملين على الاستخدام الأمثل لصلاحيات الضابطة العقدية.	
دعم لوجيستي لعقد البرامج.	معهد الإدارة العامة		✓	✓	✓	✓	متابعة خطوات التنفيذ المرتبطة بهذه البرامج في كل من معهد الإدارة العامة ووزارة العدل.		
توفير المعلومات والبيانات. تنفيذ التوصيات.	الدوائر العاملة في القطاع المختار	مديرية إعادة الهيكلية			✓	✓	متابعة تنفيذ توصيات هيكلية قطاع العدل (وفق ما يتم إقراره).	مراجعة هيكلية قطاعات حكومية.	
دعم فني ومادي لإجراء الدراسات.	الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)					✓	تحديد قطاع جديد مستهدف.		
	مفوضية الاتحاد الأوروبي (EU)			✓	✓		إجراء الدراسة والتحليل.		
			✓				رفع الدراسة.		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
توفير البيانات والمعلومات. تطبيق التوصيات.	الدائرة المراد هيكلتها		✓	✓	✓	✓	مراجعة وتطوير الهياكل التنظيمية وأنظمة التنظيم الإداري التي ترد إلى الوزارة.	مراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية.	
دراسة مشاريع أنظمة التنظيم الإداري والتوصية بشأنها.	ديوان التشريع والرأي		٢	٢	١	١	مراجعة الهياكل التنظيمية وأنظمة التنظيم الإداري لغايات تنفيذ مشروع المواعمة.		
إقرار أنظمة التنظيم الإداري.	مجلس الوزراء								
توفير البيانات والمعلومات. تطبيق التوصيات.	وزارة الشؤون البلدية وزارة الزراعة وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية				✓	✓	دراسة الهيكل التنظيمي ونظام التنظيم الإداري لوزارة الشؤون البلدية ووزارة الزراعة ووزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية.		
طلب دعم ورأي فني.	وزارة الداخلية						إعداد تقارير ودراسات دعم ورأي فني.	تقديم دعم فني لتنفيذ قانون اللامركزية.	
التواصل مع الجهات المانحة والداعمة.	وزارة التخطيط والتعاون الدولي		✓	✓	✓	✓			
المشاركة في إعداد الدراسة.	وزارة المالية					✓	توفير خبراء لإجراء الدراسة. (USAID)	دراسة واقع حال المباني الحكومية.	
			✓	✓	✓		إعداد ورفع الدراسة.		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	وزارة الأشغال								
دعم مالي وفني لتنفيذ الدراسة.	الوكالة الأمريكية للتتمية الدولية (USAID)								
	مفوضية الاتحاد الأوروبي (EU)								

رابعاً: تمكين المرأة في القطاع العام

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
--	--	--	%٤٥	--	--	(٢٠١٥) %٤٥	١. نسبة الإناث في القطاع العام.
--	--	--	%٣٠	--	--	(٢٠١٥) %٢٤,٢٥	٢. نسبة الإناث في القطاع العام (باستثناء وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة).
--	--	--	%٣٥	--	--	(٢٠١٥) %٢٩	٣. نسبة الإناث في الوظائف القيادية والإشرافية.
--	--	--	%٢٥	--	--	(٢٠١٥) %٢١	٤. نسبة الإناث في الوظائف القيادية والإشرافية (باستثناء وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة).
--	--	--	%١٥	--	--	(٢٠١٥) %٧	٥. نسبة الإناث في وظائف الفئة العليا.*

* النسب المشار إليها لا تتأثر في حال استثناء وزارتي التربية والصحة.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
تزويد الوزارة بالبيانات المطلوبة.	الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية	مديرية سياسات			✓	✓	إعداد دراسة وتحليل البنية التنظيمية المتعلقة بعمل المرأة في القطاع العام بما في ذلك إمكانية تطبيق الدوام: المرن، الجزئي، عن بُعد للمرأة.	تمكين المرأة في قطاع الخدمة المدنية.	
تسمية مرشحات من الدوائر للمشاركة في البرامج التدريبية.	الدوائر الحكومية	وتنمية	٢ (60)	٢ (60)	١ (٣٠)	١ (٣٠)	عقد برامج بناء القدرات القيادية للمرأة.		
تقديم الدعم المادي واللوجستي.	مشروع تكامل/ USAID	الموارد البشرية	مشاركة	مشاركة	مشاركة	مشاركة			
تقديم الدعم المادي واللوجستي.	مشروع تكامل/ USAID				✓		عقد لقاء قصص النجاح للمرأة.		

خامساً: التطوير الذاتي للأداء المؤسسي

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
%١٠٠	%٨٠	%٦٠	%٤٠	%٢٠	--	----	١. نسبة وحدات التطوير المؤسسي التي تم تقييمها وبناء قدراتها المؤسسية.
%٥٠	%٣٠	%١٥	--	--	--	----	٢. نسبة التزام الدوائر الحكومية بممارسات الحوكمة.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة في تطوير المبادئ الخاصة بالحوكمة وأخذ التغذية الراجعة.	هيئة النزاهة الوطنية	مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي			✓		تعميم الإصدار الثاني من دليل ممارسات الحوكمة.	تعزيز ممارسات الحوكمة في القطاع العام.	
المشاركة في بناء قدرات الدوائر الحكومية في عملية التقييم.	ديوان المحاسبة								
مركز الملك عبد الله الثاني للتميز									
دعم لوجستي لعقد الورش.	معهد الإدارة العامة		✓				عقد ورشة توعوية للدوائر الحكومية.		
حضور البرامج التدريبية وتنفيذ التوصيات.	الدائرة المعنية	مديرية إعادة			✓	✓	تقييم وحدات التطوير المؤسسي.	بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال تطوير البنية التنظيمية وتطوير	
دعم لوجستي لعقد البرامج	معهد الإدارة		١		١		عقد ورش توعوية.		

التدريبية.	العامة	الهيكلية					الأداء المؤسسي.
تقديم الدعم المادي واللوجستي.	الوكالة الامريكية للتنمية الدولية (USAID)		١	١		عقد البرامج التدريبية المتخصصة التي يتم عقدها لمنح شهادة مهنية متخصصة معتمدة في مجال التطوير المؤسسي (أخصائي تطوير مؤسسي).	

سادساً: تجذير الثقافة المؤسسية المبنية على مفهوم الخدمة وأخلاقيات العمل

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
%٩٥	%٨٥	%٧٥	%٦٥	--	--	----	١. نسبة التزام الدوائر الحكومية بتطبيق متطلبات تفعيل مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
دعم لوجيستي لعقد الورش التدريبية.	معهد الإدارة العامة	مديرية سياسات				✓	تعميم متطلبات تفعيل مدونة السلوك الوظيفي من قبل معالي رئيس مجلس الخدمة المدنية.	تفعيل مدونة السلوك الوظيفي.	
		وتنمية الموارد البشرية	٢ (٥٠) موظف	٢ (٥٠) موظف	٢ (٥٠) موظف	١ (٢٥) موظف	عقد ورش متخصصة من قبل معهد الإدارة العامة بمتابعة من قبل الوزارة.		
المشاركة في حملات الترويج.	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	وحدة الاتصال	✓	✓	✓	✓	توظيف وسائل التواصل المختلفة في نشر الرسائل الإيجابية.	بث الرسائل الإيجابية حول مفهوم الخدمة العامة.	
		والإعلام	✓	✓	✓	✓	تنفيذ حملة ترويج لبرامج وخطط ومبادرات وإنجازات الوزارة لتعزيز الالتزام بها.		

سابعاً: تمكين الدوائر الحكومية في مجال رسم السياسات العامة، وبناء الخطط الاستراتيجية

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
١٠٠%	٩٠%	٧٥%	٥٠%	٢٥%	--	----	١. نسبة المؤسسات التي تبني خططها الاستراتيجية استناداً لدليل التخطيط الاستراتيجي.
١٠٠%	٩٠%	٧٥%	٥٠%	٢٥%	--	----	٢. نسبة المؤسسات التي تبني خططها في إدارة المخاطر استناداً لدليل إدارة المخاطر.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
حضور الورش والبرامج التدريبية. تطبيق المضامين ذات العلاقة.	الدوائر الحكومية	مديرية دعم السياسات وصنع القرار	١		١		عقد ورش تدريبية في مجال إدارة المخاطر.	بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال إدارة المخاطر.	
حضور الورش والبرامج التدريبية. تطبيق المضامين ذات العلاقة.	الدوائر الحكومية		✓	✓	✓	✓	تقديم دعم فني للمؤسسات الحكومية في مجال التخطيط الاستراتيجي حسب طلبها.	تقديم الدعم الفني في مجال التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي.	
حضور لقاءات المنتدى. تنفيذ التوصيات حسب الاختصاص.	الدوائر الحكومية		١	١	١	١	عقد ورش متخصصة في مجال التخطيط الاستراتيجي/ دليل التخطيط الاستراتيجي.	منتدى القيادات الحكومية.	
تحديد مواضع الخلل في تنفيذ الرقابة الفعالة والشفافة وتقديم الاقتراحات والحلول.	المؤسسات الرقابية					✓	جمع المعلومات.	إعداد الخطة الاستراتيجية الشاملة للإصلاح الإداري.	
			✓	✓			تحديد اصحاب العلاقة. صياغة الخطة.		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
تزويد الوزارة بالمعلومات والبيانات والاقتراحات. تنفيذ الخطة حسب الاختصاص.	الدوائر الحكومية		✓	✓			تنفيذ الخطة.		
إقرار الاستراتيجية.	مجلس الوزراء		✓	✓			المراجعة والتقييم.		
تنفيذ التوصيات المُنبثقة عن الورش والندوات.	الجهات المعنية بالأنشطة الاقتصادية					✓	اعتماد التوصيات الصادرة عن الندوة الاولى.	الممارسات الفضلى في تنظيم الأنشطة الاقتصادية.	
						✓	تحديد الجهات المعنية ذات العلاقة ومخاطبتها لأعداد اليات التنفيذ.		
			✓		✓	عقد ندوات لاحقة دورية.			
		✓	✓			متابعة تنفيذ التوصيات.			
تنفيذ التوصيات حسب الاختصاص.	أعضاء المجلس	وحدة الاتصال والإعلام		١	١	١	عقد لقاءات مجلس الشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني.	تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني في رسم سياسات تطوير القطاع العام.	
						✓	تطوير نافذة إلكترونية لعمل المجلس.		

ثامناً: دعم الإبداع والتميز

مؤشرات الأداء الرئيسية:

المستهدفات						القيمة الأساس (السنة)	المؤشر
٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦		
٣	٣	٣	٣	٣	--	٢	١. عدد المشاريع والمبادرات الإبداعية التي يتم تبنيها وتطبيقها في القطاع العام.
٥	٥	٥	٥	٥	--	٥	٢. عدد المبادرات التطويرية التي يتم تبنيها في ضوء التقارير التقييمية لجوائز التميز.

المشاريع والمبادرات:

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
المشاركة في إعداد الوثيقة.	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز	مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي					إعداد وثيقة إرشادية لإدارة الإبداع والتميز الحكومي.	مأسسة ونشر ثقافة الإبداع والابتكار والتميز الحكومي.	
المشاركة في إعداد الوثيقة.	ديوان الخدمة المدنية			✓					
المشاركة في إعداد الوثيقة.	جمعية الملكة رانيا للتدريب								
المشاركة في عقد الورش التوعوية والتدريبية.	معهد الإدارة العامة			١			عقد ورش وجلسات توعوية مع التركيز على قطاعات حيوية مثل: الصحة، النقل، التعليم، الطاقة، المياه.		
المشاركة في عقد الورش التوعوية والتدريبية.	مركز الملك عبد الله			١					

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	الثاني للتميز								
المساهمة في اختيار وتنفيذ الأفكار الإبداعية.	الدوائر الحكومية ذات العلاقة بالأفكار الإبداعية		✓	✓	✓	✓	ترويج النافذة والتوعية بها.	الحاضنة الإبداعية.	
المشاركة في اختيار المبادرات والأفكار الإبداعية.	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز		✓	✓	✓	✓	إعداد تقرير فرز أولي ربع سنوي بالأفكار المقدمة.		
			✓		✓		إعداد تقرير نصف سنوي بنتائج التقييم.		
تزويد الوزارة بالتقارير .	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز					✓	تعميم للدوائر والمؤسسات لتنفيذ الخطط التحسينية.	متابعة توظيف نتائج تقارير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في رفع مستوى أداء الجهاز الحكومي.	
توفير تقارير متابعة حول إنجاز الدوائر الحكومية في مجال فرص التحسين.	وحدة الإنجاز الحكومي/ رئاسة الوزراء		✓	✓	✓	✓	متابعة ربع سنوية.		
			✓		✓		إعداد تقرير مستوى الإنجاز بالمبادرات التطويرية.		
المشاركة في تطوير النافذة من الناحية التقنية.	مركز تكنولوجيا		✓				حصر الوثائق والتقارير التي يمكن أن تتضمنها النافذة والتواصل مع الجهات ذات العلاقة.	تأسيس " نافذة " لرصد وتصنيف المجالات	

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	المعلومات الوطني		✓				التنسيق مع القطاع الخاص والجهات الدولية وتنفيذ عدد من المبادرات.	التطويرية المتعلقة بأداء الدوائر والمؤسسات الحكومية.	
	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي						توقيع مذكرات تفاهم مع الجهات المهمة تشمل طرح تخصصات أكاديمية، برامج تدريبية مشتركة، إجراء دراسات وأبحاث ذات علاقة بتطوير أداء الجهاز الحكومي.	الشراكة مع الجامعات.	
	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي		✓	✓	✓	✓			
	صندوق البحث العلمي								
	ديوان الخدمة المدنية								
	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني				✓		تطوير قاعدة البيانات وإتاحتها للتسجيل.	إعداد قاعدة بيانات الكفاءات الأردنية المتميزة.	
	الجهات الحكومية			✓			إتاحة القاعدة للدوائر الحكومية.		

المؤسسات الشريكة		المديرية المعنية	٢٠١٧				الأنشطة الرئيسية	المصدر	المبادرة/ المشروع/ التوصية
الدور	المؤسسة/ الجهة		الربع الأخير	الربع الثالث	الربع الثاني	الربع الأول			
	ذات العلاقة								
			✓	✓			إعداد تقرير حول مشاركة الكفاءات في تنفيذ المشاريع والمبادرات الحكومية.		
توفير معلومات وبيانات الموظفين.	ديوان الخدمة المدنية				✓		حصر الأسماء والاختصاصات.	دعم الموظفين الحاصلين على جوائز التميز.	
				✓			إعداد آليات مقترحة لدعمهم وتفعيل مشاركتهم في القطاع الحكومي.		

مفاتيح الألوان:

يحدد اللون إزاء كل مشروع/مبادرة/توصية المصدر الذي تمّ الاستناد إليه وحسب الجدول التالي:

اللون	المصدر
	١ وثيقة سياسات تطوير القطاع العام.
	٢ قرار مجلس الوزراء حول الورقة النقاشية السادسة لجلالة الملك المعظم.
	٣ توصيات مجلس السياسات الاقتصادية.
	٤ توصيات ندوة الممارسات الفضلى في تنظيم الأنشطة الاقتصادية لتحقيق النمو.

ملحق (١): خطة إنفاذ نظام تطوير الخدمات رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦

2017											2016		المسؤولية	النشاط			
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	12			11		
													✓	تعميم النظام على جميع الدوائر الحكومية وطلب اعداد خطة تنفيذية لتوفير متطلبات النظام وتزويد الوزارة بها.			
											✓			استلام الخطط من الدوائر.			
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				متابعة تنفيذ الخطط في الدوائر الحكومية.			
													✓	تطوير نموذج لتقييم مدى الالتزام بالنظام.			
✓														اصدار تقرير مدى التزام الدوائر بتطبيق متطلبات النظام.			
									✓					طباعة النظام بشكل بروشورات وتوزيعه على الدوائر الحكومية بشكل مباشر ومن خلال الورش التدريبية التي تعقدها الوزارة وكذلك ورش مركز الملك عبدالله الثاني للتميز.			
													✓	✓	مديرية سياسات وتنمية الموارد البشرية مديرية تطوير الخدمات ديوان الخدمة المدنية	تحديد متطلبات شاغلي وظائف تقديم الخدمات (الوظائف الأمامية) ومنها وظيفة مراقب جودة الخدمات في مكتب خدمة الجمهور.	
														✓	وحدة الاتصال والإعلام	نشر النظام من خلال وسائل الاتصال المختلفة.	
													✓			لقاء صحفي مع معالي الوزيرة حول النظام.	
																مديرية إعادة الهيكلة	اصدار تعميم باستحداث وحدات التطوير المؤسسي عملاً بالمادة ٤/ع وطبقاً للدليل التنظيمي الاجرائي للوحدات المعنية بتطوير الاداء المؤسسي (تم).

2017												2016		المسؤولية	النشاط	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	12	11			
مستمر														مديرية إعادة الهيكلة	التأكد من وجود وحدات تطوير الاداء المؤسسي طبقاً للدليل التنظيمي الاجرائي للوحدات المعنية بتطوير الأداء المؤسسي من خلال عمليات إعادة الهيكلة.	
✓						✓							✓		مديرية إعادة الهيكلة	التوعية بمضامين النظام من خلال ورش التطوير المؤسسي.
مستمر														مديرية الإبداع والتميز	التعاون مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز للأخذ بعين الاعتبار مضامين ومتطلبات النظام في عملية تقييم المؤسسات ضمن الجوائز التي يديرها المركز.	