



وزارة تطوير القطاع العام

برنامج عمل الوزارة للأعوام (2016-2019)

الهدف الوطني: " الوصول إلى إدارة حكومية أفضل لتحقيق نتائج أفضل "

الرؤية:

«إدارة حكومية موجهة بالنتائج لخدمة المواطن، تعمل بكفاءة وفاعلية وشفافية وخاضعة للمساءلة».

الرسالة:

«تمكين القطاعات والوزارات والدوائر الحكومية من التركيز على مهامها ومسؤولياتها الأساسية وإعداد وتنفيذ منظومة السياسات والإجراءات التي تعكس الأولويات الوطنية والاستخدام الأمثل للموارد المالية وتركز على النتائج من خلال مراجعة وبناء الهيكل التنظيمي للقطاع العام وتحسين خدماته وتنمية موارده البشرية والمالية، استناداً إلى معايير التميز وآليات تعزيز مبادئ المساءلة والشفافية ونهج اللامركزية، والشراكة مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني».

الأهداف الاستراتيجية:

1. دعم عمليات رسم السياسات العامة وصنع القرار.
2. الوصول إلى حكومة ذات هيكل تنظيمي يتسم بالرشاقة والشفافية يعمل بكفاءة وفعالية عالية.
3. الوصول إلى خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية وشفافية قادرة على تحقيق الأهداف الوطنية.
4. تكريس ثقافة الإبداع والتميز في القطاع العام.
5. الوصول إلى موارد بشرية مؤهلة وكفوة تلبي الاحتياجات الفعلية لوظائف الأجهزة الحكومية.
6. تعزيز القدرات المؤسسية للوزارة.

المحور الأول: تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات

المبادرات/ المشاريع:

- متابعة الالتزام بتطبيق نظام تطوير الخدمات الحكومية.
- بناء القدرات المؤسسية في مجال تطوير الخدمات وتدريب موظفي المكاتب الامامية (مقدمي الخدمات).
- تقديم الدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال تطوير الخدمات وإعادة هندسة العمليات ومراجعة الإجراءات والتشريعات النازمة لعملية تقديم الخدمات تمهيداً لأتمتتها بالتشارك مع برنامج الحكومة الالكترونية.
- التقييم الميداني غير المعلن لعمليات تقديم الخدمات الحكومية والتقييم المستمر لمدى الالتزام بمعايير أداء الخدمة.
- إدارة النظام المركزي للشكاوى الحكومية.
- تطوير مرصد تفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضى متلقي الخدمة.
- دراسة التوزيع الجغرافي لمراكز تقديم الخدمات للدوائر الحكومية.

المحور الثاني: تطوير الموارد البشرية

المبادرات/ المشاريع:

- الموازنة بين الأدوار والمهام المؤسسية والأطر التنظيمية والوظيفية.
- تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.
- تمكين المرأة في القطاع العام.
- بناء القدرات القيادية في القطاع العام.

المحور الثالث: إعادة الهيكلة

المبادرات/ المشاريع:

- مراجعة هيكلية قطاعات حكومية.
- مراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية.
- بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال تطوير الأداء المؤسسي.

المحور الرابع: دعم عملية رسم السياسات العامة وصنع القرار

المبادرات/ المشاريع:

- بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال إدارة المخاطر.
- تقديم الدعم الفني في عمليات التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي ووضع مؤشرات الأداء ومتابعتها.
- منتدى القيادات الحكومية.

المحور الخامس: تكريس ثقافة الابداع والتميز

المبادرات/ المشاريع:

- بناء القدرات المؤسسية في مجال الإبداع والتميز.
- تعزيز ممارسات الحوكمة في القطاع العام.
- الحاضنة الإبداعية.
- توظيف نتائج تقارير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في رفع مستوى أداء الجهاز الحكومي.
- ملتقى الكفاءات الأردنية العاملة في الخارج.

المحور السادس: الاتصال والإعلام

المبادرات/ المشاريع:

- تعزيز التواصل والاتصال مع الجهات المهمة ببرامج تطوير القطاع العام.

دعم معهد الإدارة العامة في بناء وتعزيز قدراته وتعزيز دوره في مجال التدريب وبناء قدرات موظفي القطاع العام. لا سيما في مجال تنفيذ المبادرات والمشاريع التالية:

- مراجعة الإطار التشريعي الذي يحكم عمل المعهد مراجعة شاملة لتعزيز استقلاليته وتوسيع نطاق عمله ونشاطاته وتوظيف موارده وتطوير هيكل حاكميته وإدارته بالشكل الذي يواكب التطورات التي تشهدها المعاهد والكليات النظرية له في العالم.
- تطوير وتحديث البنية التحتية والتكنولوجية للمعهد بما يمكنه من تحقيق أهدافه بكفاءة وفاعلية.
- توفير البنية الالكترونية اللازمة لعمل المعهد وربطها وأرشفة المعلومات بما يتضمن تطوير موقع الكتروني تفاعلي، وإنشاء مكتبة الكترونية، هذا بالإضافة إلى التعليم الالكتروني، وتأسيس غرفة مؤتمرات الكترونية (Video Conference Room).
- التعاقد مع المدربين المتميزين والمعروفين من داخل أو خارج الأردن وتوفير الدعم المالي لدعم آلية التعاقد.
- تطوير البرامج التدريبية ومحتواها وكفاءة اختيار مدربيها وبناء قدرات ومهارات مدربي وموظفي المعهد.
- تقديم الاستشارات والدراسات للقطاع العام والخاص على المستويين الوطني والإقليمي، وبما يحول المعهد الى مؤسسة تغطي احتياجاتها المالية.
- عقد اتفاقيات شراكة لتنفيذ برامج مشتركة مع مؤسسات ذات خبرة على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي والاستفادة من خبرات معاهد الإدارة العالمية المتميزة من خلال بناء علاقات تعاون وشراكة وتوأمة معها.
- التدريب وبناء القدرات لموظفي الجهاز الحكومي لمختلف الفئات والمستويات الوظيفية مع التركيز على شاغلي وظائف الإدارة الوسطى وموظفي المكاتب الامامية (مقدمي الخدمة).

الخطة التفصيلية

المحور الأول: تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات

❖ هدف المحور:

تطوير مستمر لمستوى تقديم الخدمات الحكومية لتصبح أكثر كفاءة وفاعلية وشفافية.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. متابعة الالتزام بتطبيق نظام تطوير الخدمات الحكومية والتقييم المستمر لعمليات تقديم الخدمات وفق مؤشرات أداء.
2. بناء القدرات المؤسسية في مجال تطوير الخدمات وتدريب موظفي المكاتب الامامية (مقدمي الخدمات).
3. تقديم الدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال تطوير الخدمات وإعادة هندسة العمليات ومراجعة الإجراءات والتشريعات الناظمة لعملية تقديم الخدمات تمهيداً لأتمنتها بالتشارك مع برنامج الحكومة الالكترونية.
4. التقييم الميداني غير المعلن لعمليات تقديم الخدمات الحكومية والتقييم المستمر لمدى الالتزام بمعايير أداء الخدمة.
5. إدارة النظام المركزي للشكاوى الحكومية.
6. تطوير مرصد تفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضى متلقي الخدمة.
7. دراسة التوزيع الجغرافي لمراكز تقديم الخدمات للدوائر الحكومية.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الإطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات. الدوائر الحكومية.				√	مراجعة وتطوير النظام	1. إعداد استبانة المسح. 2. توزيع الاستبانات. 3. جمع الاستبانات. 4. تحليل نتائج المسح. 5. إصدار تقرير المسح السنوي. 6. رفع التقرير لدولة رئيس الوزراء. 7. نشر التقرير وتعميمه.	مراجعة وتطوير نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم 64 لسنة 2012 بما يضمن تعزيز التزام الدوائر الحكومية بتقديم خدماتها وفق مؤشرات أداء محددة وتحديد المسؤوليات المترتبة على عدم الالتزام سواء على مستوى الدائرة أو الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة، بالإضافة إلى ضمان إلزامية نشر أدلة الخدمات بمختلف الوسائل.	متابعة الالتزام بتطبيق نظام تطوير الخدمات الحكومية والتقييم المستمر لعمليات تقديم الخدمات وفق مؤشرات أداء.	1
	√	√	√	√	إعداد الاستبانة وتوزيعها وجمعها.		وإجراء مسح سنوي حول مدى الالتزام بتطبيق النظام، وإعداد تقرير بنتائج المسح وتعميمه على الدوائر الحكومية لمعالجة الملاحظات والاختلالات الواردة فيه إن وجدت.		
	√	√	√	√	تحليل نتائج المسح.				
	√	√	√	√	إصدار تقرير المسح السنوي.				
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات.				√	إصدار معايير وشروط لإشغال وظائف تقديم الخدمات وتعميمها	1. تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة. 2. تحديد موضوع الورشة. 3. إعداد المادة التدريبية. 4. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد الورشة (القاعات، الخدمات،....). 5. إعداد مخاطبات الدعوة. 6. عقد الورشة.	تطوير حقيبة تدريبية شاملة في أحد المجالات المتعلقة بتطوير الخدمات الحكومية، وعقد برامج تدريبية وتوعوية لموظفي الدوائر الحكومية المعنية بتقديم الخدمات وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة موجهة لموظفي المكاتب الامامية (مقدمي الخدمة) تتضمن التدريب على اجراءات تقديم الخدمة ومهارات الاتصال مع الجمهور وإدارة الوقت وثقافة الخدمة.	بناء القدرات المؤسسية في مجال تطوير الخدمات وتدريب موظفي المكاتب الامامية (مقدمي الخدمات).	2
	√	√	√	√	الحقيبة التدريبية.				
	4	4	4	4	عدد البرامج التدريبية التي يتم عقدها.				

#	المبادرات/ المشاريع	وصف المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	الإطار الزمني				مسؤولية التنفيذ/ الشركاء
					2019	2018	2017	2016	
		وضع معايير وشروط لإشغال وظائف تقديم الخدمات (موظفي المكاتب الامامية) وتعميمها على الدوائر الحكومية ومتابعة الالتزام بها.	7. أرشفة البيانات المتعلقة بالورشة (التوصيات، الحضور، ...).						
3	تقديم الدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال تطوير الخدمات وإعادة هندسة العمليات ومراجعة الإجراءات والتشريعات الناظمة لعملية تقديم الخدمات تمهيداً لأتمنتها بالتشارك مع برنامج الحكومة الالكترونية.	توفير الدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال تطوير الخدمات الحكومية وذلك بناءً على طلبها أو بناءً على معطيات مستجدة يتم رصدها من قبل المديرية أو استجابة لخطة التحول الالكتروني 2016-2018. ويتضمن الدعم المحاور التالية: 1- إعداد أدلة خدمات. 2- إعادة هندسة وتبسيط الخدمات لغايات التحول الإلكتروني. 3- مراجعة وتطوير التشريعات الناظمة لإجراءات تقديم الخدمات. 4- تحديد أولويات ومجالات الربط الإلكتروني بين أنظمة الدوائر الحكومية.	1. مراجعة خدمات الدائرة المعنية. 2. اختيار الخدمات التي سيتم إعادة هندسة عمليات تقديمها، وإعداد التقرير الفني الذي يتضمن إعادة الهندسة والربط الإلكتروني. 3. تقديم الدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال تطبيق المنهجيات والأدلة الإرشادية لتطوير الخدمات.	إعادة هندسة وتبسيط إجراءات تقديم الخدمات حسب خطة التحول الالكتروني	√	√	√	√	- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/ برنامج الحكومة الالكترونية. - الدوائر الحكومية.
4	التقييم الميداني غير المعلن لعمليات تقديم الخدمات	تنفيذ زيارات ميدانية غير معلنة لمراكز تقديم الخدمات في العاصمة والمحافظات، وإعداد تقارير تقييمية تركز على سلوك وأداء مقدمي	1. تشكيل الفرق الفنية التي ستقوم بالزيارات الميدانية غير المعلنة. 2. إعداد تقارير الزيارات	عدد تقارير الزيارات الميدانية التي يتم إعدادها	48	48	48	48	- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية

#	المبادرات/ المشاريع	وصف المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	الإطار الزمني				مسؤولية التنفيذ/ الشركاء
					2019	2018	2017	2016	
	الحكومية والتقييم المستمر لمدى الالتزام بمعايير أداء الخدمة.	الخدمات وعلى الالتزام بميثاق تقديم الخدمات الحكومية، وإعداد تقارير بنتائج الزيارات ورفعها لدولة رئيس الوزراء والوزير المعني، ونشرها في الصحف، ومتابعة اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة أية فجوات في الأداء.	الميدانية غير المعلنة 3. رفعها لدولة رئيس الوزراء. 4. تعميم التقارير ونشرها في الصحف.	ورفعها لدولة رئيس الوزراء.					وتبسيط الإجراءات.
5	إدارة النظام المركزي للكشاكوي الحكومية.	استقبال شكوى المواطنين حول الخدمات الحكومية ومتابعة معالجتها، وإعداد تقرير متابعة حل الشكاوى العالقة.	1. متابعة معالجة الشكاوى بالتعاون مع ضباط الارتباط المعتمدين في الدوائر المعنية. 2. إعداد التقارير الربعية حول الشكاوى التي ترد من خلال النظام ورفعها لدولة رئيس الوزراء. 3. إرسال نسخة من التقرير إلى الدوائر المعنية. 4. إصدار تقرير متابعة حول الشكاوى العالقة من العام الماضي.	عدد التقارير الصادرة عن النظام. إصدار تقرير الشكاوى العالقة من العام السابق.	4	4	4	4	- وزارة تطوير القطاع العالم/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات. - الدوائر الحكومية.
6	تطوير مرصد تفاعلي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضى متلقي	توفير نافذة لمتلقي الخدمة لتقييم الخدمات الحكومية وإبداء الرأي حولها وتقديم المقترحات لتطويرها.	1. المتابعة والتنسيق مع الاتحاد الأوروبي لإجراءات إحالة العطاء على الشركة المنفذة. 2. تنفيذ المرصد من قبل	إطلاق المرصد. تقارير سنوية حول نتائج عمل المرصد.	√				- وزارة تطوير القطاع العالم/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الإطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- الاتحاد الأوروبي (برنامج الإصلاحات في قطاع المالية العامة وتطوير إدارة القطاع العام).						الشركة. 3. إطلاق المرصد وإتاحته إلكترونياً. 4. متابعة المرصد. 5. إصدار تقارير دورية عن المرصد.		الخدمة.	
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات.				√	مقترح وثيقة المشروع.	1. اختيار المنطقة والقطاع وإعداد دراسة أولية تتضمن مقارنة دولية إن أمكن.	إعداد وثيقة مشروع لدراسة كفاءة وعدالة التوزيع الجغرافي لمراكز تقديم الخدمات الحكومية وإمكانية الوصول إليها من قبل المواطنين وذلك بالتعاون مع الدوائر المعنية بالخدمة وبالتنسيق مع مجالس المحافظات والبلديات المنوي استحداثها ضمن مشروع اللامركزية.	دراسة التوزيع الجغرافي لمراكز تقديم الخدمات للدوائر الحكومية.	7
			√		إعداد الوثيقة النهائية للمشروع	2. إعداد وثيقة المشروع. 3. طرح عطاء لتنفيذ المشروع.			
	√	√			تقديم توصيات المشروع ومتابعة تنفيذها	4. تسليم مخرجات المشروع التي تتضمن التوصيات. 5. متابعة تنفيذ توصيات المشروع.			

المحور الثاني: تطوير الموارد البشرية

❖ هدف المحور:

الوصول إلى موارد بشرية في القطاع العام متناسبة من حيث العدد والمؤهلات والمهارات مع الاحتياجات الفعلية لهذا القطاع، بهدف تمكين القطاع العام من القيام بالمهام الموكلة إليه وتحقيق أهدافه.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. الموازنة بين الأدوار والمهام المؤسسية والأطر التنظيمية والوظيفية.
2. تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.
3. تمكين المرأة في قطاع الخدمة المدنية.
4. بناء القدرات القيادية.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الإطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية السياسات وتتمية الموارد البشرية بالتنسيق مع مديرية إعادة الهيكلية ومديرية تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات. - ديوان الخدمة المدنية - دائرة الموازنة العامة. - الدوائر الحكومية.	6	6	6	8	عدد الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية التي يتم إعداد تقارير المواءمة لها.	1.تشكيل فريق من الوزارة والدوائر المعنية. 2.تحليل الوضع الحالي من حيث التشريعات، الهيكل التنظيمي، الخدمات، الموارد البشرية. 3.تحديد العدد الأمثل من الموارد البشرية المطلوبة لكل وحدة تنظيمية في الدائرة المُستهدفة بناءً على دراسات عبء العمل. 4.إعداد تقرير بالتوصيات. 5.رفع التقرير لدولة رئيس الوزراء.	تحليل الأدوار والمهام التي تقوم بها الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية والخدمات التي تقدمها وتحليل مدى مواءمة بنيتها التنظيمية وكوادرها البشرية لهذه الأدوار والمهام والخدمات، وتحديد الاحتياجات الحقيقية من الكوادر البشرية للقيام بها، ومقارنتها بالواقع الفعلي القائم، وتحديد مواطن النقص أو الفائض ومعالجتها من خلال جداول تشكيلات الوظائف الحكومية للأعوام القادمة، ورفع تقارير شاملة تتضمن توصيات تطويرية ضمن المحاور التالية: 1. البنية التنظيمية (الهيكل التنظيمي) للدائرة. 2. الموارد البشرية. 3. الخدمات.	المواءمة بين الأدوار والمهام المؤسسية والأطر التنظيمية والوظيفية.	1

#	المبادرات/ المشاريع	وصف المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	الإطار الزمني				مسؤولية التنفيذ/ الشركاء
					2019	2018	2017	2016	
2	تعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية.	بناء القدرات وتقديم الدعم الفني في مجال استخدام وتطبيق أدلة الموارد البشرية (الدليل التنظيمي لوحدات الموارد البشرية، دليل تقييم وحدات الموارد البشرية)، وتدريب المعنيين للاسترشاد بها في مختلف الجوانب ذات الصلة بإدارة الموارد البشرية، وتنفيذ زيارات ميدانية لتقديم الدعم الفني في مجال تطبيق الأدلة حسب طلب الدوائر الحكومية.	- تنفيذ زيارات ميدانية (للاطلاع على واقع الحال لتقييم الوضع الحالي لوحدة الموارد البشرية). - عقد ورشة لمناقشة فرص التحسينية لوحدة الموارد في كل دائرة.	عدد الدوائر التي يتم فيها بناء القدرات وتقديم الدعم الفني في مجال تطبيق الأدلة.	16	16	16	16	- وزارة تطوير القطاع العام - الوزارات/ مديرية السياسات وتنمية الموارد البشرية. - الدوائر الحكومية.
3	تمكين المرأة في قطاع الخدمة المدنية.	بناء قدرات المرأة القيادية لزيادة فرصها في تولي المناصب القيادية الحكومية من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة لإكسابهم المعرفة والمهارات والقدرات في الإدارة المتقدمة التي تمكنهم من شغل وظائف قيادية متقدمة مستقبلاً، والوقوف على التحديات التي تواجه تقدم المرأة في القطاع العام ومتابعة معالجتها أو الحد منها، بالإضافة إلى عرض تجارب وقصص النجاح	- الوقوف على التحديات التي تواجه تقدم المرأة ورفع توصيات بخصوصها للجهات المعنية ومتابعة معالجتها - عقد برامج تدريبية لبناء القدرات القيادية للمرأة. - عقد لقاء لعرض	دراسة لواقع حال المرأة ونسبة تمثيلها في القطاع العام في مختلف المستويات والفئات الوظيفية. عدد برامج بناء القدرات القيادية للمرأة.	√	6	6	6	- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية السياسات وتنمية الموارد البشرية. - الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية .USAID
					180	180	180	180	(مشاركة)

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الإطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
		✓		✓	لقاء قصص النجاح.	قصص النجاح وتجارب المشاركات في البرامج التدريبية.	المرأة في قطاع الخدمة المدنية في لقاء متخصص للاستفادة منها وتعميمها لتشكيل حافزاً للتطور والتقدم الوظيفي للمرأة.		
- وزارة تطوير القطاع العام - الوزارات/ مديرية السياسات وتنمية الموارد البشرية. - الدوائر الحكومية المستهدفة.	4	4	4	4	عدد البرامج التي يتم عقدها.	1. تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة. 2. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد البرنامج التدريبي (القاعات، الخدمات،....). 3. إعداد مخاطبات الدعوة. 4. تنفيذ البرنامج.	تأهيل وتمكين الصف الثاني من القيادات التنفيذية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية لشغل وظائف قيادية متقدمة، وتنمية المهارات القيادية للمشاركين وتعزيز قدراتهم الإدارية والفنية من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة، بالإضافة إلى بناء وتعزيز قدرات الموظفين المرشحين للترقية لإشغال الوظائف الإشرافية في الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية. بحيث تشمل هذه البرامج مختلف الحقول والمجالات المعرفية بما فيها تطوير الأداء المؤسسي والتخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر وتكريس مبادئ الشفافية والنزاهة وسيادة القانون.	بناء القدرات القيادية.	4

المحور الثالث: إعادة الهيكلة

❖ هدف المحور:

تقليص حجم الجهاز الحكومي بمكوناته المختلفة من وزارات ومؤسسات ودوائر حكومية بصورة تضمن القيام بالمهام الأساسية وتلغي الازدواجية والتداخل والتكرار في المهام، وبناء هياكل تنظيمية للوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية تمكّنها من القيام بمهامها بفاعلية وتضمن الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. مراجعة هيكلية قطاعات حكومية.
2. مراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية.
3. بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال تطوير الأداء المؤسسي.
4. تقديم دعم فني لتنفيذ قانون اللامركزية.

#	المبادرات/ المشاريع	وصف المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	الإطار الزمني				مسؤولية التنفيذ/ الشركاء
					2019	2018	2017	2016	
1	مراجعة هيكلية قطاعات حكومية.	حصر وتحليل المهام التي تنفذ حالياً ضمن القطاع المستهدف، وإعداد مقترحات وتوصيات لإعادة هيكلة القطاع (دمج، إلغاء، تغيير ارتباط، نقل مهام، ...)، ومراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهيكل التنظيمية للوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية ضمن القطاع المستهدف واعتمادها، ورفع كافة المخرجات في دراسة شاملة، ومتابعة تنفيذ أية توصيات يتم إقرارها من مجلس الوزراء لإعادة هيكلة أي من الدوائر الحكومية (دمج، إلغاء، تغيير ارتباط، نقل مهام، ...).	1- تحديد القطاع المستهدف. 2- حصر وتحليل المهام. 3- مراجعة أنظمة التنظيم الإداري والهيكل التنظيمية لمؤسسات القطاع. 4- إعداد توصيات ومقترحات. 5- إعداد الدراسة شاملة تتضمن التحليل والتوصيات. 6- رفع الدراسة. 7- متابعة تنفيذ التوصيات المقررة من مجلس الوزراء.	تحديد القطاع المستهدف سنوياً. إجراء الدراسة والتحليل. رفع الدراسة. متابعة تنفيذ التوصيات.	√	√	√	√	- وزارة تطوير القطاع العام / مديرية إعادة الهيكلية. - الدوائر الحكومية.
2	مراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهيكل التنظيمية للدوائر الحكومية.	مراجعة وتطوير أنظمة التنظيم الإداري والهيكل التنظيمية للوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية، وتقديم الدعم والرأي الفني والمشورة في هذا المجال بناءً على الطلب ووفق أحكام نظام استحداث الدوائر الحكومية وتطوير الهيكل التنظيمية، إضافة إلى مراجعة وتطوير هيكل تنظيمية محددة لغايات تنفيذ مشروع المواعمة بين الأدوار والمهام المؤسسية والأطر التنظيمية والوظيفية.	1- ورود طلب دراسة أو مراجعة أو تقديم دعم في هذا المجال (من الدوائر الحكومية أو من ديوان التشريع والرأي). 2- الدراسة والتحليل. 3- تزويد الجهة المعنية بالرأي والتوصيات.	مستمر (حسب ما يرد إلى الوزارة). عدد الهياكل التنظيمية وانظمة التنظيم الإداري الخاصة بمشروع المواعمة.	√	√	√	√	- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية إعادة الهيكلية.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الإطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية إعادة الهيكلة.	4	3	3	2	عدد الورش التي يتم عقدها.	1- تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة. 2- تحديد موضوع الورشة. 3- إعداد المادة التدريبية. 4- إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد الورشة (القاعات، الخدمات،). 5- إعداد مخاطبات الدعوة. 6- عقد الورشة. 7- أرشفة البيانات المتعلقة بالورش (التوصيات، الحضور، ...).	عقد ورش عمل لنقل المعرفة وتعزيز قدرات العاملين في الوحدات التنظيمية المعنية بتطوير الأداء المؤسسي في مختلف مجالات التطوير المؤسسي والتوعية بمختلف الأدلة والمنهجيات التي تصدرها الوزارة (وحسب مقتضى الحال).	بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال تطوير الأداء المؤسسي.	3
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية إعادة الهيكلة. - مديرية السياسات وتنمية الموارد البشرية - مديرية تطوير الخدمات. - معهد الإدارة العامة	√	√	√	√	تقارير دعم ورأي فني	بالاعتماد على خطة عمل الوزارات المعنية	تقديم دعم فني للوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية المعنية بتنفيذ قانون اللامركزية من حيث مراجعة وإعداد الهياكل التنظيمية ووجهة ارتباط الدوائر والوحدات التنظيمية في الميدان بما ينسجم مع متطلبات القانون، والمساهمة في إعداد الانظمة والتعليمات وإجراءات العمل اللازمة لتنفيذ القانون، وبناء القدرات المؤسسية للموظفين بما يمكنهم من تنفيذ القانون والأطر التشريعية والتنظيمية المنبثقة عنه.	تقديم دعم فني لتنفيذ قانون اللامركزية	4

المحور الرابع: دعم عملية رسم السياسات العامة وصنع القرار

❖ هدف المحور:

دعم آليات صنع القرار ورسم السياسات العامة وتقديم الدعم الفني في عمليات التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي وإدارة المخاطر.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال إدارة المخاطر.
2. تقديم الدعم الفني في عمليات التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي ووضع مؤشرات الاداء ومتابعتها.
3. منتدى القيادات الحكومية.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم السياسات وصنع القرار.	√	√	4	2	عدد الورش التي يتم عقدها. اصدار تقرير سنوي حول مدى تطبيق مفهوم إدارة المخاطر في المؤسسات الحكومية.	1. تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة. 2. تحديد موضوع الورشة. 3. إعداد المادة التدريبية. 4. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد الورشة (القاعات، الخدمات،). 5. إعداد مخاطبات الدعوة. 6. عقد الورشة. 7. أرشفة البيانات المتعلقة بالورش (التوصيات، الحضور، ...).	عقد ورش توعوية وتدريبية في مجال إدارة المخاطر، والتوعية والتدريب بمضامين الدليل الإرشادي لإدارة المخاطر.	بناء وتعزيز القدرات المؤسسية في مجال إدارة المخاطر.	1
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم السياسات وصنع القرار. - الدوائر الحكومية.	1	1	4	2	تقرير سنوي حول واقع حال التخطيط الاستراتيجي في القطاع العام. عدد الورش التي يتم عقدها.	التقرير السنوي: 1. إجراء مسح حول واقع التخطيط الاستراتيجي. 2. إصدار التقرير. 3. متابعة التوصيات الورش التوعوية: 1. تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة. 2. تحديد موضوع الورشة. 3. إعداد المادة التدريبية. 4. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد الورشة (القاعات، الخدمات،). 5. إعداد مخاطبات الدعوة. 6. عقد الورشة.	دعم آليات صنع القرار ورسم السياسات في دوائر الجهاز الحكومي من خلال بناء قدرات الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية في مجال عمليات التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي ووضع مؤشرات الأداء ومتابعتها، وعقد ورش عمل توعوية وتدريبية في هذا المجال.	تقديم الدعم الفني في عمليات التخطيط الاستراتيجي ومتابعة الأداء المؤسسي ووضع مؤشرات الاداء ومتابعتها.	2

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم السياسات وصنع القرار. - الدوائر الحكومية.	2	2	2	4	عدد اللقاءات التي يتم عقدها.	1. وضع منهجية لاختيار مواضيع المنتدى. 2. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد المنتدى (القاعات، الخدمات،). 3. إعداد مخاطبات الدعوة وإرسالها. 4. عقد المنتدى.	عقد لقاءات دورية لشاغلي وظائف الفئة العليا/ المجموعة الثانية ومن في حكمهم؛ بهدف تبادل الخبرات والمعارف والاطلاع على أفضل الممارسات في مجال العمل العام.	منتدى القيادات الحكومية.	3

المحور الخامس: تكريس ثقافة الابداع والتميز

❖ هدف المحور:

تكريس ثقافة الإبداع والتميز ودعمها في القطاع العام.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. بناء القدرات المؤسسية في مجال الإبداع والتميز.
2. تعزيز ممارسات الحوكمة في القطاع العام.
3. الحاضنة الإبداعية.
4. توظيف نتائج تقارير جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية في رفع مستوى أداء الجهاز الحكومي.
5. ملتقى الكفاءات الأردنية العاملة في الخارج.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
<p>– وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي.</p> <p>– معهد الإدارة العامة.</p>	2	2	2	2	عدد الورش والبرامج التي يتم عقدها.	<p>1. تحديد الفئة/ الدوائر المستهدفة.</p> <p>2. تحديد موضوع الورشة.</p> <p>3. إعداد المادة التدريبية.</p> <p>4. إعداد الترتيبات اللوجستية اللازمة لعقد الورشة (القاعات، الخدمات،....).</p> <p>5. إعداد مخاطبات الدعوة.</p> <p>6. عقد الورشة.</p> <p>7. أرشفة البيانات المتعلقة بالورش (التوصيات، الحضور، ...).</p>	عقد ورش توعوية وبرامج تدريبية في مجال التميز والإبداع بشكل عام أو مواضيع متخصصة.	بناء القدرات المؤسسية في مجال الإبداع والتميز.	1
<p>– وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي.</p> <p>– الدوائر الحكومية.</p>	4	4	2	2	عدد الورش التي يتم عقدها.	<p>1. تحديد الدائرة المستهدفة.</p> <p>2. مخاطبة الدائرة لتشكيل فريق مناظر.</p> <p>3. تنفيذ عملية التقييم وفق المعايير المعتمدة.</p> <p>4. إعداد تقرير التقييم.</p> <p>5. إرسال التقرير للدائرة المعنية للاستفادة مما ورد فيها من فرص للتحسين والبناء على نقاط القوة، وعقد ورش عمل توعوية بمضامين دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام وآلية ومعايير التقييم.</p>	تقييم ممارسات الحوكمة في الدوائر الحكومية، وإعداد تقارير تقييمية ورفعها إلى الدائرة المعنية للاستفادة مما ورد فيها من فرص للتحسين والبناء على نقاط القوة، وعقد ورش عمل توعوية بمضامين دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام وآلية ومعايير التقييم.	تعزيز ممارسات الحوكمة في القطاع العام.	2
			4	4	4	4	عدد الدوائر الحكومية التي يتم تقييم ممارسات الحوكمة فيها.		

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
- وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي. - مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني.				✓	إتاحة النافذة المطورة.	1. التحديث على النافذة الحالية. 2. الإعلان عن النافذة. 3. استقبال الأفكار.	تطوير نافذة استقبال الأفكار الإبداعية وإتاحتها لاستقبال الأفكار من المواطنين والموظفين في الدوائر الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص، وفرز وتقييم الأفكار ورفع المجدي منها لدولة رئيس الوزراء وتعميمها على الجهات المعنية لتنفيذها بما يسهم في الارتقاء بالأداء المؤسسي ورفع مستوى أداء الجهاز الحكومي بشكل عام.	3	الحاضرة الإبداعية.
	✓	✓	✓	✓	ترويج النافذة والتوعية بها.	4. فرز وتقييم وبلورة الأفكار الإبداعية وإعداد التقارير. 5. مخاطبة الجهات المعنية بالأفكار الإبداعية لغايات تطبيق المجدي منها.			
	✓	✓	✓	✓	تقرير نصف سنوي بنتائج التقييم والبلورة.	6. البحث عن مصادر لتمويل المشاريع الرائدة.			
- مركز الملك عبدالله الثاني للتميز. - وزارة تطوير القطاع العام/ مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي. - ديوان الخدمة المدنية. - وزارة الاتصالات وتكنولوجيا		✓		✓	دراسة حول تقارير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة.	1. تشكيل فريق عمل مكون من (مركز الملك عبدالله الثاني، وزارة تطوير القطاع العام، وزارة الاتصالات، ديوان الخدمة المدنية، دائرة الموازنة العامة).	دراسة تقارير الجائزة لعام 2015 (فئة تميز الأداء الحكومي والشفافية وفئة الخدمة الحكومية المتميزة)، وتوظيفها في تصميم وتنفيذ مبادرات تطويرية على مستوى الجهاز الحكومي ككل، أو التوصية بتطوير معايير الجائزة.	4	توظيف نتائج تقارير جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية في رفع مستوى أداء الجهاز الحكومي.
		✓		✓	دراسة حول تقارير جائزة الأداء الحكومي المتميز.	2. مراجعة تقارير التقييم. 3. الخروج بمجموعة من التوصيات والمبادرات.			
		✓		✓	تقرير المبادرات التطويرية	4. إعداد تقرير شامل بالمبادرات التطويرية ورفعها.			
		✓		✓					

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
المعلومات. - دائرة الموازنة العامة.					والتوصيات العامة.	5. اعتماد المبادرات التطويرية من مجلس الوزراء.			
	✓	✓	✓	✓	التوعية بكيفية تحويل فرص التحسين الى خطط لمعالجة الفجوات في الأداء.				
-وزارة تطوير القطاع/ مديرية دعم الإبداع والتميز الحكومي.	✓	✓	✓	✓	تطوير قاعدة البيانات وإتاحتها للتسجيل والتفاعل.	1. تحديد محاور وآليات قاعدة البيانات والتقارير اللازمة. 2. تحديد موضوع اللقاء. 3. دعوة عدد من الكفاءات. 4. عقد اللقاء.	تطوير قاعدة بيانات وطنية تفاعلية للكفاءات الأردنية العاملة في الخارج وإدارتها بشكل يسهم في الاستفادة من خبراتهم في مجالات العمل الحكومي من خلال نقل التجارب والدراسات الناجحة والمشاركة في الجلسات و الندوات والدورات المتخصصة التي تسهم في تطوير الجهاز الحكومي.	5 ملتقى الكفاءات الأردنية العاملة في الخارج.	
				✓	عقد الملتقى ورفع تقرير بالتوصيات والآليات.				

المحور السادس: الاتصال والإعلام

❖ هدف المحور:

تعزيز التواصل والاتصال مع الشركاء والجهات المهمة ببرامج تطوير القطاع العام (أحزاب، نقابات، منظمات مجتمع مدني، القطاع الخاص، وسائل الإعلام، اللجان ذات العلاقة في مجلسي الأعيان والنواب) من خلال عقد لقاءات تشاورية وورش عمل ولقاءات ومؤتمرات صحفية لمناقشة مختلف المواضيع المتعلقة بإصلاح وتطوير القطاع العام، وأخذ ملاحظاتهم واقتراحاتهم وعكس المجدي منها على برامج وخطط الوزارة، وإطلاعهم على تقدم سير العمل في هذا المجال.

❖ المبادرات/ المشاريع:

1. تعزيز التواصل والاتصال مع الجهات المهمة ببرامج تطوير القطاع العام.

مسؤولية التنفيذ/ الشركاء	الاطار الزمني				مؤشرات أداء/ مخرجات المشروع	النشاطات الرئيسية للمشروع	وصف المشروع	المبادرات/ المشاريع	#
	2019	2018	2017	2016					
وزارة تطوير القطاع العام/ وحدة الاتصال والإعلام.				✓	مستمر حسب الحاجة.	1.تحديد الجهة المستهدفة. 2.تحديد موضوع اللقاء. 3.توجيه دعوات للجهات المعنية والمستهدفة. 4.تحضير الجوانب اللوجستية لعقد اللقاء/ الورشة. 5.عقد اللقاء/ الورشة. 6.إعداد المُخرج الصحفي ونشره.	تعزيز التواصل والاتصال مع الشركاء والجهات المهمة ببرامج تطوير القطاع العام (أحزاب، نقابات، منظمات مجتمع مدني، القطاع الخاص، وسائل الإعلام، اللجان ذات العلاقة في مجلسي الأعيان والنواب) من خلال عقد لقاءات تشاورية وورش عمل ولقاءات ومؤتمرات صحفية؛ لمناقشة مختلف المواضيع المتعلقة بإصلاح وتطوير القطاع العام، وأخذ ملاحظاتهم واقتراحاتهم وعكس المجدي منها على برامج وخطط الوزارة، وإطلاعهم على تقدم سير العمل في هذا المجال.	تعزيز التواصل والاتصال مع الجهات المهمة ببرامج تطوير القطاع العام.	1