

نحن عبدالله الثاني ابن الحسين ملك المملكة الاردنية الهاشمية
بمقتضى المادة (١٢٠) من الدستور
وبناء على ما قرره مجلس الوزراء بتاريخ ٢٠١٦/١٠/٥
نأمر بوضع النظام الآتي :-

نظام رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦
نظام تطوير الخدمات الحكومية
صادر بمقتضى المادة (١٢٠) من الدستور

المادة ١ - يسمى هذا النظام (نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة ٢٠١٦)
ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة ٢- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني
المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزارة	: وزارة تطوير القطاع العام.
الوزير	: وزير تطوير القطاع العام .
الدائرة	: أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو سلطة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة واي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لأحكام هذا النظام.
الخدمة	: مجموع الأنشطة التي تقوم بها الدائرة وتحقق منفعة لمتلقي الخدمة.

- متلقي الخدمة : أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من الخدمة التي تقدمها الدائرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
- معايير تقديم : مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة تقديمها من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والأساليب والجودة وبمستوى أداء محدد وملئم وقابل للقياس.
- نظام إدارة : نظام إلكتروني مركزي في الوزارة يعمل على الشكاوى الحكومية المركزية والموقع الإلكتروني للوزارة ومتابعة معالجتها بالتعاون مع الدائرة.

المادة ٣- تتولى الوزارة المهام والصلاحيات التالية:-

- أ- اقتراح السياسات والمنهجيات والأدوات التي تساعد الدائرة في تطوير خدماتها وتقديم الدعم الفني اللازم لهذه الغاية.
- ب- التعاون مع الدائرة لإعداد الدراسات المتعلقة بإعادة هندسة وتبسيط الإجراءات وتطوير جودة الخدمات فيها وقياس رأي متلقي الخدمة لديها وتقييم مستوى جودة الخدمة دورياً، ورفع التوصيات بهذا الشأن إلى مجلس الوزراء.
- ج- تحديد معايير ومؤشرات تقديم الخدمات بالتعاون مع الدائرة .
- د- إعداد تقرير دوري يبين مدى التزام الدائرة باحكام هذا النظام ورفع له لمجلس الوزراء.
- هـ- تقديم الدعم الفني للدائرة للالتزام بالدليل الإرشادي الخاص لمكاتب خدمة الجمهور ومنهجية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقررة من مجلس الوزراء.

- و- نشر ثقافة التميز في تقديم الخدمة الحكومية وتنظيم البرامج التدريبية اللازمة لهذه الغاية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.
- ز- رفع تقارير دورية لمجلس الوزراء عن الشكاوى التي ترد من نظام إدارة الشكاوى الحكومية المركزي.
- ح- تقييم مستوى تقديم الخدمات في الدائرة وبيان مدى التزامها بمنهجية تقديم الخدمات المعتمدة من مجلس الوزراء ورفع تقارير بذلك لمجلس الوزراء ونشرها بالوسائل التي تراها مناسبة.
- ط - إنشاء نظام مركزي لإدارة الشكاوى الحكومية .

المادة ٤- تلتزم الدائرة بما يلي :-

- أ - حصر الخدمات التي تقدمها وتحديد معايير تقديمها وفق النموذج المعتمد من الوزارة وإتاحته لاطلاع الجمهور والإعلان عنها في أماكن تقديم الخدمة وعلى الموقع الإلكتروني للدائرة.
- ب- إعداد وتوثيق إجراءات العمل للخدمات التي تقدمها الدائرة وتعميمها وتحديثها.
- ج- إشراك متلقي الخدمة في تحديد احتياجاته وتطوير الخدمات .
- د- تقديم الخدمة بعدالة وشفافية وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص لجميع فئات متلقيها وخاصة ذوي الإعاقة وكبار السن وفق معايير الأداء المعتمدة.
- هـ - إعداد برامج عن آليات وأدوات وإجراءات تقديم الخدمة وتدريب مقدمي الخدمة عليها لضمان تقديمها بكفاءة .
- و - تطوير مكتب خدمة الجمهور وفق الدليل الإرشادي المعتمد لدى الوزارة وتسمية مراقب لجودة الخدمات في المكتب .
- ز- قياس مستوى الأداء الفعلي للخدمة دوريا مقارنة مع معايير ومؤشرات تقديم الخدمة.

ح - تطبيق منهجية التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من متلقي الخدمة ومتابعتها .

ط - الرد خطياً على شكاوى متلقي الخدمة بعدم التزام الدائرة بتقديم الخدمة وفق المعايير المعلن عنها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها.

ي - بناء ودعم ونشر ثقافة التميز في تقديم خدماتها.

ك - مراعاة تحقيق شاغلي وظائف تقديم الخدمات متطلبات اشغالها.

ل - مراجعة الخدمات القابلة للتحويل الإلكتروني جزئياً أو كلياً وإعداد الخطط اللازمة لذلك بشكل دوري بالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .

م - نشر منهجية تقديم الخدمات الحكومية المعتمدة من مجلس الوزراء وتوعية متلقي الخدمة بحقوقهم والتزاماتهم تجاه الدائرة.

ن - متابعة الشكاوى التي ترد من خلال نظام إدارة الشكاوى الحكومية المركزي ومعالجتها وفق أطر زمنية تحددها الدائرة مع مراعاة احكام الفقرتين (ح) و (ط) من هذه المادة.

س- تفويض الصلاحيات ذات العلاقة بتقديم الخدمات والتي يجوز التفويض فيها.

ع- تحديد وحدة تنظيمية مختصة بمتابعة التطوير المؤسسي في الدائرة تتولى التنسيق والتعاون مع الوزارة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة ٥- تؤخذ بعين الاعتبار التقارير المرفوعة لمجلس الوزراء المتعلقة بمدى التزام الدائرة بأحكام هذا النظام لغايات تقييم أداء شاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا ومن في حكمهم.

المادة ٦- يصدر الوزير التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة ٧- يلغى نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (٦٤) لسنة ٢٠١٢.

٢٠١٦/١٠/٥

عبد الله الثاني ابن الحسين

رئيس
الوزراء ووزير الدفاع
الدكتور هاني فوزي الملقي

نائب رئيس الوزراء للشؤون
الاقتصادية ووزير دولة لشؤون الاستثمار
الدكتور جواد احمد العناني

نائب رئيس الوزراء لشؤون
الخدمات ووزير التربية والتعليم
الدكتور محمد محمود ذنبيات

نائب رئيس الوزراء
ووزير الخارجية وشؤون المغتربين
محمد ناصر سامي جودة

وزير
الداخلية
سلامة حماد

وزير
المياه والري
الدكتور حازم كمال الناصر

وزير التعليم
العالي والبحث العلمي
الدكتور عادل عيسى الطويسى

وزير الشؤون
السياسية والبلدانية ووزير الدولة
المهندس موسى حابس المعايطة

وزير
الثقافة
نبية جميل شقم

وزير
العمل
علي ظاهر الغزاوي

وزير
الصحة
الدكتور محمود ياسين الشيبان

وزير
التنمية الاجتماعية
وجيه طيب عزايذة

وزير
البيئة
الدكتور ياسين مهيب الخياط

وزير الشؤون البلديةة
ووزير التخطيط والتعاون الدولي بالوكالات
المهندس وليد محي الدين المصري

وزير الطاقة
والثروة المعدنية
الدكتور إبراهيم حسن سيف

وزير دولة
لشؤون الإعلام
الدكتور محمد حسين المومني

وزير الأشغال
العامة والإسكان
المهندس سامي جريس هلسنة

وزير الاتصالات وتكنولوجيا
المعلومات ووزير تطوير القطاع العام
محمد محمد شويكت

وزير
الشباب
رامي صالح وريكات

وزير دولة
لشؤون رئاسة الوزراء
فواز نجيب ارشيدات

وزير الأوقاف
والشؤون والمقدسات الإسلامية
الدكتور وائل عربيات

وزير
السياحة والآثار
لينا عناب

وزير
الزراعة
المهندس خالد موسى الحنيفات

وزير دولة
لشؤون الاقتصادية ووزير المالية بالوكالات
الدكتور يوسف محمد ذيب منصور

وزير
دولة للشؤون الخارجية
الدكتور بشر هاني الخصاونة

وزير
الصناعة والتجارة والتموين
يعرب فلاح القضاة

وزير
العدل
الدكتور عوض ابو جراد مشاقبة

وزير
النقل
حسين عبد الكريم الصعوب