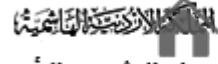


(v=1.9&amp;url=ar/Home?)



(v=1.9&amp;url=ar/Home?)



روابط ذات صلة (v=1.9&amp;url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&amp;url=ar/JobApplication?)

نظام تطوير الخدمات الحكومية

## نظام تطوير الخدمات الحكومية

نظام رقم ( ) لسنة 2020

نظام تطوير الخدمات الحكومية

المادة 1- يسمى هذا النظام (نظام تطوير الخدمات الحكومية لسنة 2020) ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

المادة 2- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزير : وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي أو الوزير الذي يسميه رئيس الوزراء حسب مقتضى الحال.

الدائرة : أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو مجلس أو سلطة أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة وأي جهة يقرر مجلس الوزراء إخضاعها لأحكام هذا النظام.

الادارة : إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات في رئاسة الوزراء.

متلقي الخدمة : أي شخص طبيعي أو اعتباري يستفيد من الخدمة التي تقدمها الدائرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.

باقات الخدمات : مجموعة من الخدمات المتكاملة المرتبطة بحدث حياتي معين لمتلقي الخدمة وذات خصائص مشتركة.

مركز الخدمات الحكومي النموذجي : مركز يقدم مجموعة من خدمات الدوائر الحكومية يقصده متلقي الخدمة لتنفيذ باقة من الخدمات المتصلة والمتكاملة المرتبطة بحدث معين بحيث يكون لدى المركز التفويض اللازم بتقديم الخدمات من الجهات مقدمة الخدمات، يهدف للتخفيف على متلقي الخدمة من خلال مراجعة مركز واحد في نفس المكان وعدم التنقل بين الدوائر الحكومية مما يوفر الوقت والكلفة والجهد.

الخدمات المستعجلة : الخدمات التي تقدم لمتلقي الخدمة الراغبين بالحصول على الخدمة بأسرع من الوقت المحدد لها وكذلك خارج أوقات الدوام الرسمي مقابل بدل خدمة إضافي.

منصة (بخدمتكم) مجموعة النوافذ والقنوات المختلفة لاستقبال الطلبات الحكومية (شكاوى، اقتراح، استفسار، شكر وثناء ، إبلاغ ....) على النظام الإلكتروني المركزي في رئاسة الوزراء.

السجل الوطني للخدمات الحكومية : قاعدة بيانات إلكترونية توفر المعلومات المتعلقة بالخدمات الحكومية من معايير و مؤشرات وإجراءات الحصول على الخدمات واستخراج التقارير المتعلقة بالخدمات لغايات التخطيط والتطوير(v=1.9&url=ar/Home?)

معايير تقديم الخدمة : مواصفات الخدمة التي يتوجب على الدائرة الالتزام بها من حيث الوقت والكلفة وروابط ذات صلة (v=1.9&url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&url=ar/JobApplication?) والإجراءات وبما يسهم برفع جودة الخدمة المقدمة وبمستوى أداء محدد وملائم وقابل للقياس و التطبيق.

مؤشرات أداء الخدمات : مؤشرات مرتبطة بقياس معايير تقديم الخدمات التي توفرها الدائرة الحكومية وتشكل نقطة انطلاق للدائرة للتحسين والتطوير على خدماتها، وتستخدم لمراقبة ومتابعة كفاءة أداء هذه الخدمات، وتهتم هذه المؤشرات بقياس معايير ومحاو أداء الخدمات من خلال رحلة متلقي الخدمة.

ميثاق تقديم الخدمات الحكومية : وثيقة تُنشر من قبل الدائرة تبين التزامات الدائرة وواجبات متلقي الخدمة وطرق التظلم والتقدم بشكوى، ووسائل الاتصال المعتمدة.

اتفاقية مستوى الخدمة : اتفاقية تعقد بين الدوائر المشتركة في تقديم الخدمة ، بحيث تحدد الاتفاقية الأسس والمعايير والشروط المتبعة وأوقات تقديم الخدمة التي سيتم الاستناد إليها في تقديم الخدمة و تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة ونوعيتها وكيفية قياسها و تطويرها بحيث تلتزم الدوائر الشريكة بهذه المعايير مما يساهم في تحسين أداء الخدمة.

المادة 3- تتولى الإدارة المهام والصلاحيات التالية:-

- أ- التخطيط الشمولي لتطوير مستوى تقديم الخدمات الحكومية وتحديد الأهداف والأولويات بحيث تكون متوائمة مع التوجه الاستراتيجي للحكومة.
- ب- إعداد السياسات العامة والمنهجيات والأدلة الإرشادية التي تساعد الدائرة على تطبيق النظام وتطوير خدماتها.
- ج- تقييم واقع تقديم الخدمات وفهم احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة من خلال مجموعة من الأدوات اللازمة كالمتسوق الخفي ومسوحات رضا متلقي الخدمة ومنصة بخدمتكم وغيرها من الأدوات وذلك بالتنسيق مع الدائرة.
- د- إعداد إطار عام لمعايير ومؤشرات الأداء في تقديم الخدمة وتطويرها واعتمادها من قبل المديرية.
- هـ- إعداد اتفاقيات أداء رئيسية مع الدوائر الحكومية لتحقيق المؤشرات والمستهدفات الخاصة للارتقاء بمستوى الخدمات وحسب الأولويات ومتابعة مدى التزام الدوائر ورفع تقارير لرئيس الوزراء.
- و- إنشاء سجل وطني للخدمات الحكومية وإتاحته للدوائر بهدف الاستفادة منه في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير الخدمات وتحسين الأداء الحكومي و الاشراف على تحديته بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة والدوائر الحكومية وإتاحة السجل للمواطنين ليتمكن متلقي الخدمة من الوصول إلى جميع المعلومات المطلوبة المتعلقة بالخدمات المقدمة.
- ز- تحديد القطاعات والخدمات ذات الأولوية القابلة للتحويل الإلكتروني وفق معايير محددة بالتنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة ومتابعة تقارير تقدم سير العمل في برنامج الحكومة الإلكترونية.
- ح- إعداد تقارير ربع سنوية لمجلس الوزراء حول نتائج أدوات تقييم الخدمات الحكومية، و تحفيز الدوائر ومساءلتها حسب معايير تعد لهذه الغاية.
- ط- متابعة مدى تحقيق الأهداف الرئيسية لخطط تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات وذلك من خلال تقييم مستوى أداء الخدمات في الدائرة.

ي- توفير أدوات قنوات متنوعة لسماع صوت متلقي الخدمة وإشراكه في تصميم وتطوير الخدمات الحكومية وتقييمها.



(v=1.9&url=ar/Home?)

ك- تطوير منهجيات وإجراءات العمل الخاصة بمنصة بخدمتكم ووضع الخطط والاشراف على تنفيذها ووضع

التعليمات الناظمة والمنهجيات اللازمة للتعامل مع الطلبات إضافة الى تقديم الدعم الفني لضباط الارتباط المعنيين روابط ذات صلة (v=1.9&url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&url=ar/JobApplication?) في الدوائر.



ل- تعزيز وترسيخ مفهوم ثقافة التميز في تقديم الخدمة الحكومية من خلال:-

1- اعتماد الإطار العام للبرامج التدريبية الخاصة ببناء القدرات في مجال تقديم الخدمات بالتنسيق مع معهد الإدارة العامة ومركز الملك عبد الله الثاني للتميز والجهات ذات العلاقة ومتابعة تنفيذ تلك البرامج.

2- الاستفادة من تقارير الجوائز التي يديرها مركز الملك عبد الله للتميز والتنسيق معهم بهذا الخصوص.

3- تنظيم المؤتمرات والمحاضرات و برامج التوعية.

4- التعاون مع معهد الادارة العامة والجهات ذات العلاقة في مجال تطوير الخدمات.

5- تنفيذ أي مبادرات ذات علاقة بتطوير الخدمات.

م- وضع المرتكزات الخاصة بإنشاء مراكز خدمة المواطن واعتمادها من مجلس الوزراء وتطويرها بشكل مستمر، وتقديم الدعم اللازم من قبل الإدارة في المجالات التالية:-

1- وضع معايير إنشاء مراكز خدمة المواطن وتحديد كافة متطلبات إنشاء المراكز بالتعاون مع الدوائر مقدمة الخدمات .

2- اختيار باقات الخدمات المكونة من الخدمات ذات الأولوية بالتنسيق مع الدوائر مقدمة الخدمة.

3- إعداد اتفاقيات مستوى تقديم الخدمة مع الدوائر المعنية لتقديم خدماتها من خلال مراكز خدمة المواطن لتحديد مستوى التعاون المطلوب بين الدوائر والمراكز.

4- إعداد تعليمات بدل الخدمات التي يتقاضاها مركز خدمة المواطن ورفعها لمجلس الوزراء لإقرارها.

5- إعداد آلية لإدارة الموارد البشرية وتوفير الاحتياجات اللازمة خلال الطرق المختلفة ( انتداب أو تكليف أو تعيين مقدم الخدمة للعمل بمراكز خدمة المواطن)

6- إدارة مراكز خدمة المواطن الرئيسي، ومتابعة وتقييم مستوى الخدمات المقدمة، والتحديث المستمر عليها.

7- دراسة الطلبات الواردة من الجهات الراغبة بإنشاء مراكز الخدمات الحكومية النموذجي بإنشاء هذه المراكز، ورفع التنسيب لمجلس الوزراء لاتخاذ القرار المناسب.

8- إعداد ختم خاص بمراكز خدمة المواطن يكون بديلا عن الاختام الخاصة بالدوائر التي تقدم خدماتها في المركز.

9- متابعة تفويض الدوائر المعنية لمركز خدمة المواطن بالصلاحيات اللازمة لتقديم الخدمة وإتاحة الوصول إلى أنظمتها الالكترونية.

المادة 4- تلتزم الدائرة بما يلي:-

أ- حصر الخدمات وتحديد مؤشرات ومعايير تقديمها من خلال :-

1- إعداد وتوثيق إجراءات العمل المتعلقة بتقديم الخدمات ضمن دليل إجراءات العمل على أن يصار الى تحديثه كلما اقتضت الحاجة.

2- تحديد معايير ومؤشرات تقديم الخدمة وفق الدليل الإرشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات، وإتاحتها لتطلاع من قبل الخدمة عليها، والإعلان عنها في مراكز تقديم الخدمة وعلى الموقع الإلكتروني للدائرة وعلى بوابة الحكومة الإلكترونية ([www.gov.jo](http://www.gov.jo)) وأي موقع آخر ذي علاقة.

3- تحديد مستويات الأداء المستهدفة لمعايير تقديم الخدمة وقياس مستوى الأداء الفعلي لتقديم الخدمة دورياً ومقارنته بمستوى الأداء المستهدف اعتماداً على معايير تقديم الخدمة وإجراء المقارنات المعيارية اللازمة، من خلال روابط ذات صلة ([v=1.9&url=ar/UsefullLinks?](http://www.gov.jo/v=1.9&url=ar/UsefullLinks?)) الوظائف ([v=1.9&url=ar/JobApplication?](http://www.gov.jo/v=1.9&url=ar/JobApplication?))

إعداد خطط تحسينية واقتراح إجراءات تصحيحية في حال وجود أي انحرافات.



4- إدراج جميع الخدمات التي تقدمها الدائرة ضمن سجل الخدمات الوطني وتحديث المعلومات المتعلقة بالخدمات بشكل دوري وكلما دعت الحاجة.

5- نشر وتعميم الأدلة الإرشادية والنماذج المتعلقة بمهام الدائرة وكذلك نشر التعليمات والقرارات الصادرة بموجب هذا النظام والمتعلقة بالخدمات التي تقدمها الدائرة والمنظمة لعلاقة الدائرة مع متلقي الخدمات، بما فيها ميثاق تقديم الخدمات الحكومية المعتمد من مجلس الوزراء.

ب- تطوير الخدمات وتبسيط الإجراءات من خلال:-

1- إعداد دراسات إعادة هندسة الخدمات وتبسيط الاجراءات وقياس رأي متلقي الخدمة.

2- التنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة فيما يتعلق بإعادة هندسة الخدمات وتبسيط الإجراءات لغايات التحول الرقمي.

3- إعداد اتفاقيات مستوى الخدمة مع الدوائر ذات الصلة والالتزام بها لتقديم خدمات مشتركة وفقاً للنماذج المعتمدة من قبل الادارة، ومتابعة تنفيذ أحكام هذه الاتفاقيات باستمرار للتأكد من تقديم الخدمات وفقاً للمعايير المتفق عليها.

4- تنفيذ الاجراءات اللازمة لضمان التحول لحكومة لا ورقية وفق السياسات والخطط والقرارات الصادرة.

5- التنسيق مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة لغايات تحقيق الربط البيني مع الدوائر الحكومية ووضع الخطط البديلة لتقديم الخدمات المرتبطة بالدوائر الحكومية في حال تعطل الأنظمة الإلكترونية.

6- تحديد الخدمات القابلة للتحول الإلكتروني بشكل جزئي أو كامل بالتنسيق مع الادارة ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة حسب معايير محددة والعمل على تطويرها وإعادة تصميم إجراءاتها .

7- تقديم الخدمة بعدالة وشفافية دون اي تمييز على أساس الجنس أو الدين أو العرق أو الوضع الاجتماعي وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص لجميع فئات متلقيها وإعطاء الأولوية لذوي الاحتياجات الخاصة والنساء الحوامل وكبار السن ومساعدتهم في الحصول على الخدمة.

ج- إشراك متلقي ومقدم الخدمة وتمكينهم من المشاركة في تصميم تقديم الخدمات وتقييمها من خلال:-

1- تمكين متلقي ومقدم الخدمة من خلال تقديم الاقتراحات والتحسينات على الخدمات المقدمة.

2- عقد الجلسات اللازمة لإشراك متلقي الخدمة في تطوير الخدمات الخاصة بالدائرة.

3- تنفيذ دراسات رضا متلقي الخدمة وفق الاطار العام الذي تعتمده المديرية، ورفع النتائج الى الادارة متضمنة خطط التحسين.

4- التعامل مع طلبات منصة بخدمتكم وفق المنهجيات والآليات المعتمدة.

د- الالتزام بتطبيق المبادئ والمرتكزات الواردة في السياسات التي تصدر عن الإدارة (سياسة إصلاح منظومة تراخيص الأعمال، سياسة حكومة لا ورقية ...).

هـ- نشر ثقافة الخدمة الحكومية المتميزة و استخدام الوسائل اللازمة لتوعية الموظفين بمفاهيم الخدمة الحكومية المتميزة، وإلزام الإدارة العليا ومشاركتها في هذا المجال وذلك من خلال:-

1- تطوير مكتب خدمة الجمهور بما يضمن انسيابية وسهولة سير تقديم الخدمة وفق الدليل المعتمد لدى الادارة. (v=1.9&url=ar/Home?)

روابط ذات صلة (v=1.9&url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&url=ar/JobApplication?)

2- بناء قدرات مقدمي الخدمة بالتعاون مع معهد الادارة العامة من خلال دورات مهنية متخصصة بالخدمات الحكومية .



3- تسمية مراقب لجودة الخدمات في مكتب خدمة الجمهور، وبما يتوافق مع المهام والواجبات والمعارف والمهارات التي تعتمد لهذه الغاية.

4- مراعاة تحقيق شاغلي وظائف تقديم الخدمات متطلبات إشغالها والالتزام بروح المسؤولية، وأن يبذلوا جهدهم لضمان حسن سير العمل والقيام بواجباتهم وفقاً للمتطلبات القانونية المطبقة والتي من خلالها يتم تنظيم واجبات وحقوق مقدمي الخدمة، العاملين على تقديم الخدمات.

5- تعزيز ثقافة تقديم المقترحات الريادية لتطوير الخدمات الخاصة بالدائرة وفتح القنوات اللازمة لمتلقي ومقدمي الخدمة وتحفيزهم وتكريم الأفكار الريادية.

و- اختيار الخدمات التي ستقدم بمسار سريع كخدمات مستعجلة بالتنسيق مع الادارة، وذلك حسب معايير محددة مقابل بدل خدمة على أن يتم تقييم كفاءة وفاعلية الخدمات بعد تقديمها للمواطنين ورفع تقارير بهذا الشأن الى الادارة.

ز- إجراء الدراسات اللازمة لتعهد الخدمات الخاصة بها الى القطاع الخاص والبلديات والمجتمع المدني وفق معايير وخطة عمل وذلك بالتنسيق مع الادارة ورفعها لمجلس الوزراء لاعتمادها .

المادة 5- على الدائرة لغايات إنشاء مراكز الخدمات الحكومي النموذجي:-

أ- التعاون مع الإدارة في تحديد باقات الخدمات واختيار الخدمات.

ب- تفويض موظفي المركز بطلب الخدمة من الدوائر الحكومية بالإجابة عن متلقي الخدمة.

ج- تفويض موظفي المركز بتقديم الخدمة بالإجابة عن الدائرة.

د- اعتماد مخرجات الخدمة لمكاتب خدمة المواطن من وثائق وقرارات.

هـ- التنسيق مع الدوائر من خلال الادارة لتقديم الخدمات ضمن مركز الخدمات الحكومي النموذجي.

و- التنسيب للإدارة بأسماء الموظفين ذوي الكفاءة والخبرة في مجال تقديم الخدمات للعمل في مركز الخدمات الحكومي النموذجي.

ز- تكليف او انتداب الموظفين او تحديد مركز عملهم للعمل في مركز الخدمات الحكومي النموذجي .

المادة 6- يشكل ما يلي اخلالاً بالواجبات الوظيفية الرسمية، وتؤخذ بعين الاعتبار عند قياس وتقييم أداء مقدمي الخدمة المسؤولين عن أي تقصير عند تقديم الخدمات المرتبطة بهذا النظام:-

أ- عدم تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات والقرارات المعمول بها لدى تقديم الخدمات التي هي في نطاق مسؤولية واختصاص الدائرة.

ب- رفض تقديم الخدمة دون مبرر من متلقي الخدمة للحصول على الخدمات التي يحق له الحصول عليها.

ج- رفض إعطاء معلومات عن الخدمات المتاحة، أو حجب الوصول إلى الوثائق أو المعلومات أو البيانات المسموح بالاطلاع عليها.

د- تسريب المعلومات الشخصية للآخرين، مما قد يلحق الضرر بصاحب المعلومات المسربة أو أفراد أسرته.

هـ- التأخير أو التأجيل غير المبرر في تقديم الخدمات.

و- طلب وثائق غير معلن عنها والتي تقع ضمن نطاق المسؤولية والاختصاص الموكل إليهم.  
(v=1.9&url=ar/Home?)

ز- عدم احترام متلقي الخدمة أو الإضرار بكرامته أو سمعة الدائرة.

روابط ذات صلة (v=1.9&url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&url=ar/JobApplication?)

المادة 7- إذا تبين لدى الدائرة عدم صحة محتوى البيانات أو الوثائق أو غيرها والمقدمة من قبل متلقي الخدمة، يحق للدائرة اتخاذ الاجراءات القانونية بحقه.

المادة 8- لغايات تنفيذ أحكام هذا النظام على الدائرة تمكين الوحدة التنظيمية المعنية بمتابعة التطوير المؤسسي والتنسيق والتعاون مع الإدارة.

المادة 9- تؤخذ بعين الاعتبار ما يلي:-

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

ب- نتائج ومخرجات منصة بخدمتكم والمتسوق الخفي والأدوات التقييمية الأخرى الصادرة عن الإدارة وربطها بمستوى الاداء المؤسسي والفردى وفق الآليات المعتمدة من الادارة وديوان الخدمة المدنية.

المادة 10- يصدر مجلس الوزراء بناء على تنسيب الوزير التعليمات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.

المادة 11- اعتباراً من سريان أحكام هذا النظام يلغى نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (156) لسنة 2016 على أن تبقى التعليمات الصادرة بموجبه سارية المفعول إلى أن تلغى أو تعدل أو يستبدل غيرها بها.

## اضافة تعليق على المسودة

الأسم

الجنس

المهنة

البريد الالكتروني

الرسالة

ادخل الرسالة



(v=1.9&amp;url=ar/Home?)

روابط ذات صلة (v=1.9&amp;url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&amp;url=ar/JobApplication?)



ارسل

المملكة الأردنية الهاشمية  
ديوان التشريع و الرأي



في سياق سعي ديوان التشريع والرأي الدؤوب لتطوير أدائه وتحديث أدواته ولإنفاذ التشريعات القانونية ، والوصول الى تشريعات كفوة تقوم على أساسات ثابتة من الوضوح والشفافية، فإن الديوان يعلن لشرائح المجتمع ومؤسساته وأفراده كافة عن إطلاق موقعه الالكتروني الجديد.



روابط ذات صلة (v=1.9&amp;url=ar/UsefulLinks?)

اشترك في نشرة الإخبارية

➤	البريد الالكتروني
---	-------------------

الاقترحات و الاستفسارات

اتصل بنا

الموقع : عمان الدوار الرابع

ص. ب. : 5694

الرمز البريدي : 11183

الهاتف : 6 5622266 (962)

الفاكس : 6 5622201 (962)

@ البريد الالكتروني : dewanlob@lob.gov.jo

ارسل

خريطة الموقع (v=1.9&url=ar/SiteMap?)



(v=1.9&url=ar/Home?)

روابط ذات صلة (v=1.9&url=ar/UsefulLinks?) الوظائف (v=1.9&url=ar/JobApplication?)

Copyright ©2019 DWT (<http://dwt.jo>). All Rights Reserved

