

ديوان الخدمة المدنية

التقرير السنوي

2010



حضرة صاحب الجلالة الملك محمد السادس
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	المحتويات
11	• كلمة رئيس ديوان الخدمة المدنية
12	• الهيكل التنظيمي للجهاز الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية
13	• الهيكل التنظيمي للأجهزة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية
14	• الهيكل التنظيمي للمؤسسات المستقلة في المملكة الأردنية الهاشمية
15	• الهيكل القطاعي لجهاز الإدارة العامة
الفصل الأول: ديوان الخدمة المدنية	
19	• النشأة والمهام
20	• الهيكل التنظيمي لديوان الخدمة المدنية
21	• الرؤية والرسالة
21	• المرتكزات والقيم
21	• الأهداف العامة
22	• تطور أعداد الموظفين في الديوان
23	• تطور موازنة الديوان
24	• تطور التشريعات الناظمة للموظف والوظيفة العامة
الفصل الثاني: الخطة الاستراتيجية	
29	• تقييم الخطة الاستراتيجية
32	• الخطة الاستراتيجية للديوان للأعوام 2010-2013
الفصل الثالث: الاختيار والتعيين في الخدمة المدنية	
37	• تطور طلبات التوظيف
47	• عملية العرض والطلب على الموارد البشرية في الخدمة المدنية
49	• عملية التجيير في الاختيار والتعيين
51	• الحالات الإنسانية
53	• الامتحانات التنافسية في الخدمة المدنية
56	• تسويق الكفاءات

رقم الصفحة	المحتويات
الفصل الرابع: إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية	
61	• منهجية التخطيط الوظيفي في إدارة الموارد البشرية
66	• التوزيع القطاعي للموارد البشرية في الخدمة المدنية
70	• خصائص وسمات الموارد البشرية في الخدمة المدنية
74	• الإجراءات الوظيفية
78	• دعم التميز والإبداع
الفصل الخامس: تنمية وتعزيز قدرات الموارد البشرية	
83	• البعثات والدورات التدريبية في الخدمة المدنية
87	• البرامج المتخصصة في إدارة الموارد البشرية
الفصل السادس: تكنولوجيا المعلومات	
91	• تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية
الفصل السابع: الدراسات والمؤتمرات	
103	• دراسات في مجال إدارة الموارد البشرية
107	• المؤتمرات
الفصل الثامن: العلاقات العربية والدولية والمحلية	
111	• الاتفاقيات
112	• الوفود العربية والأجنبية
الفصل التاسع: الأنشطة المساندة	
117	• الشؤون الإدارية والمالية
118	• العلاقات العامة والإعلام
119	• الرقابة الداخلية
120	• المتابعة واللجان
121	• الشؤون القانونية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
22	جدول رقم (1) تطور أعداد موظفي الديوان للأعوام (2010-2005)
23	جدول رقم (2) تطور أعداد موظفي الديوان حسب الفئة خلال الأعوام (2010-2007)
23	جدول رقم (3) تطور أعداد الموظفين حسب المؤهل العلمي للأعوام (2010-2007)
24	جدول رقم (4) تطور موازنة الديوان للأعوام (2010-2005)
30	جدول رقم (5) تقرير متابعة الخطة الاستراتيجية للأعوام (2010-2007)
34	جدول رقم (6) نسب الإنجاز في المشاريع الاستراتيجية المستمرة
37	جدول رقم (7) العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين منهم خلال الفترة (2010-1990) موزعين حسب المؤهل العلمي
38	جدول رقم (8) عدد المتقدمين بطلبات توظيف والمعينين منهم خلال الفترة (2010-2000) موزعين حسب المؤهل والجنس
39	جدول رقم (9) عدد الطلبات الجديدة والعدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين والمستنكفين موزعين حسب التقسيم الجغرافي والمؤهل العلمي والجنس
41	جدول رقم (10) العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين والمستنكفين حسب المؤهل والجنس لعام 2010
41	جدول رقم (11) العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف موزعين حسب سنة التخرج والمؤهل العلمي والجنس لعام 2010
43	جدول رقم (12) العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين والمستنكفين موزعين وفقاً للفئة العمرية لعام 2010
44	جدول رقم (13) أعداد المتقدمين بطلبات توظيف من حملة الشهادة الجامعية موزعين حسب التخصص والجنس لعام 2010
45	جدول رقم (14) أعداد المتقدمين بطلبات توظيف من حملة الدبلوم موزعين حسب التخصص والجنس لعام 2010

رقم الصفحة	الجدول
46	جدول رقم (15) العدد التراكمي لطلبات التوظيف والترشيحات والتعيينات موزعة حسب مجموعة التخصصات والمؤهل العلمي والدائرة لعام 2010
49	جدول رقم (16) نسب العرض والطلب في الخدمة المدنية مقارنة بعدد المتقدمين والمعينين والمستنكفين لعام 2010
50	جدول رقم (17) أعداد المجيرين موزعين وفقاً للمنطقة الجغرافية والمؤهل.
51	جدول رقم (18) أعداد المتقدمين التراكمي والمعينين من الحالات الإنسانية موزعين حسب نوع الحالة للأعوام (2010-2005)
52	جدول رقم (19) أعداد المتقدمين بطلبات توظيف من الحالات الإنسانية وفقاً للمحافظة والجنس
53	جدول رقم (20) تطور أعداد المتقدمين للامتحانات التنافسية
54	جدول رقم (21) إحصائية تراكمية للامتحانات لعام 2010
54	جدول رقم (22) إحصائية تراكمية للامتحانات الورقية لعام 2010
55	جدول رقم (23) إحصائية تراكمية للامتحانات الإلكترونية لعام 2010.
57	جدول رقم (24) عدد كتب عدم الممانعة.
62	جدول رقم (25) تطور أعداد الوظائف للفترة (2010-1955)
63	جدول رقم (26) أعداد الوظائف ونسب تطورها والموظفين والتعيينات وحالات الانفكاك ونسبتهم إلى عدد الوظائف وتطورها (2010-2000)
64	جدول رقم (27) إجمالي الوظائف في جدول تشكيلات الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية للأعوام (2010-2008) حسب الدائرة والفئة
65	جدول رقم (28) توزيع الوظائف وفقاً للمجموعات النوعية في الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية حسب جدول تشكيلات الوظائف لعام 2010

رقم الصفحة	الجدول
68	جدول رقم (29) المجموعات القطاعية وعدد القطاعات في كل مجموعة وعدد الدوائر التابعة لها
68	جدول رقم (30) مجموعة الإدارة العامة
69	جدول رقم (31) مجموعة الموارد البشرية
69	جدول رقم (32) مجموعة الموارد والبنية التحتية
69	جدول رقم (33) مجموعة المال والاقتصاد
70	جدول رقم (34) عدد الموظفين التراكمي في الخدمة المدنية حسب النوع الاجتماعي
71	جدول رقم (35) توزيع الموظفين في الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي
71	جدول رقم (36) توزيع موظفي الخدمة المدنية وفقا للمحافظة والإقليم لعام 2010
72	جدول رقم (37) العدد الفعلي للموظفين العاملين في الخدمة المدنية للفترة (2008-2010) موزعين حسب الدائرة والفئة والجنس
72	جدول رقم (38) توزيع أعداد موظفي الخدمة المدنية للفئتين الأولى والثانية وفق الفئات العمرية للأعوام (2008-2010)
73	جدول رقم (39) توزيع أعداد موظفي الخدمة المدنية للفئتين الأولى والثانية وفق سنوات الخدمة للأعوام (2008-2010)
73	جدول رقم (40) توزيع موظفي الفئتين الأولى والثانية حسب المجموعات النوعية
74	جدول رقم (41) نسب مستويات التقدير السنوي (1997 - 2010)
75	جدول رقم (42) التغييرات الوظيفية في دوائر الخدمة المدنية 2010

رقم الصفحة	الجدول
75	جدول رقم (43) الانفكاك الدائم لعام 2010
75	جدول رقم (44) الانفكاك المؤقت لعام 2010
76	جدول رقم (45) الترفيعات موزعة حسب الدائرة ونوع الترفيع لعام 2010
77	جدول رقم (46) عدد الوظائف المحدثة لغايات تثبيت الموظفين العاملين خارج جدول التشكيلات لعام 2010
77	جدول رقم (47) قرارات اللجنة المركزية لشؤون الموظفين
79	جدول رقم (48) أسماء الفائزين بجائزة الموظف المثالي وفقاً للدائرة والفئة الوظيفية
84	جدول رقم (49) توزيع الموظفين في بعثات دراسية حسب نوع الإيفاد (داخلي- خارجي) والتفريغ عام 2010
84	جدول رقم (50) القرارات الصادرة عن اللجنة المركزية للبعثات والدورات لعام 2010 حسب نوع القرار
86	جدول رقم (51) توزيع الموظفين في دورات تدريبية خارجية لعام 2010
86	جدول رقم (52) توزيع الموظفين في بعثات دراسية ودورات خارجية حسب الدول المانحة لعام 2010
117	جدول رقم (53) تطور أعداد المعيّنين في ديوان الخدمة المدنية للأعوام 2008-2010
119	جدول رقم (54) عدد الشكاوى الواردة للديوان وفقاً للجهة الواردة
121	جدول رقم (55) الاستشارات القانونية لعام 2010

كلمة رئيس ديوان الخدمة المدنية

امتازت رحلة ديوان الخدمة المدنية منذ تأسيسه عام 1955 بالعديد من الإنجازات والتي كان منهجه فيها العدالة والشفافية وتكافؤ الفرص، ومواكبة التغيير والتكيف مع المستجدات والتطورات التي طرأت على شؤون الخدمة المدنية وتطوير تشريعاته ومنهجيات عمله لتستجيب لهذه التطورات. ومن هنا جاء تميز الديوان في أدائه وقدرته على القيام بدوره الريادي في تنظيم شؤون الموظف والوظيفة العامة ورعايتها.

ولا بد من التأكيد على أن الديوان يستند في كافة أعماله إلى قيمه ومركزاته الجوهرية والتي من أهمها جودة الخدمة: للمواطن والموظف والدائرة، وهو ما جعل الديوان يعطي الأولوية في عام (2010) إلى استكمال مشروع نظام إدارة معلومات الموارد البشرية الحكومي الموحد، ومشروع الوصف الوظيفي، ومشروع تعزيز قدرات العاملين في وحدات الموارد البشرية للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة من الدوائر الحكومية للمواطنين.

ومن المعالم البارزة في عمل الديوان تبني منهجية التخطيط الاستراتيجي والمتابعة والتقييم لخطته وبرامج عمله التنفيذية، للوقوف على جوانب القوة وتعزيزها ومعالجة جوانب الضعف والتركيز على جوانب التطوير والتحديث، بما يسهم في رفع مستوى الأداء العام من خلال تحديث أساليب ومناهج العمل على الصعيدين الداخلي للديوان والمؤسسي للجهاز الحكومي.

ويسر ديوان الخدمة المدنية أن يقدم تقريره السنوي الذي يلخص أهم الإنجازات التي تم تحقيقها خلال عام (2010) سواء ما اتصل منها بتطوير عملياته الإدارية والتنظيمية الداخلية أو في مهام الإشراف على شؤون الوظيفة العامة والموظف العام وتطويرها، مستهدفاً في ذلك تقديم خدمات إدارية بأعلى مستوى ممكن من الكفاءة والفاعلية.

ولعل من أبرز منجزات الديوان خلال عام (2010)، مساهمته الفاعلة في تعزيز منهجية التخطيط الوظيفي لإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، وتوفير بيانات إحصائية دقيقة حول واقع القوى البشرية في الأجهزة الحكومية واستثمار تكنولوجيا المعلومات.

ولا يسعني في الختام إلا أن أقدم عظيم الشكر وخالص التقدير لجميع الزملاء والزميلات في ديوان الخدمة المدنية الذين واصلوا الجهد والعمل الجاد والمثابر للوصول بأداء الديوان إلى المستوى المتقدم الذي وصل إليه، آملاً أن يكون هذا التقرير وبما يحتويه من بيانات ومعلومات، مرجعاً مهماً ومعيناً مفيداً لمتخذي القرارات وللباحثين والمهتمين بقضايا إدارة الموارد البشرية في الجهاز الحكومي الأردني بشكل عام والخدمة المدنية بشكل خاص.

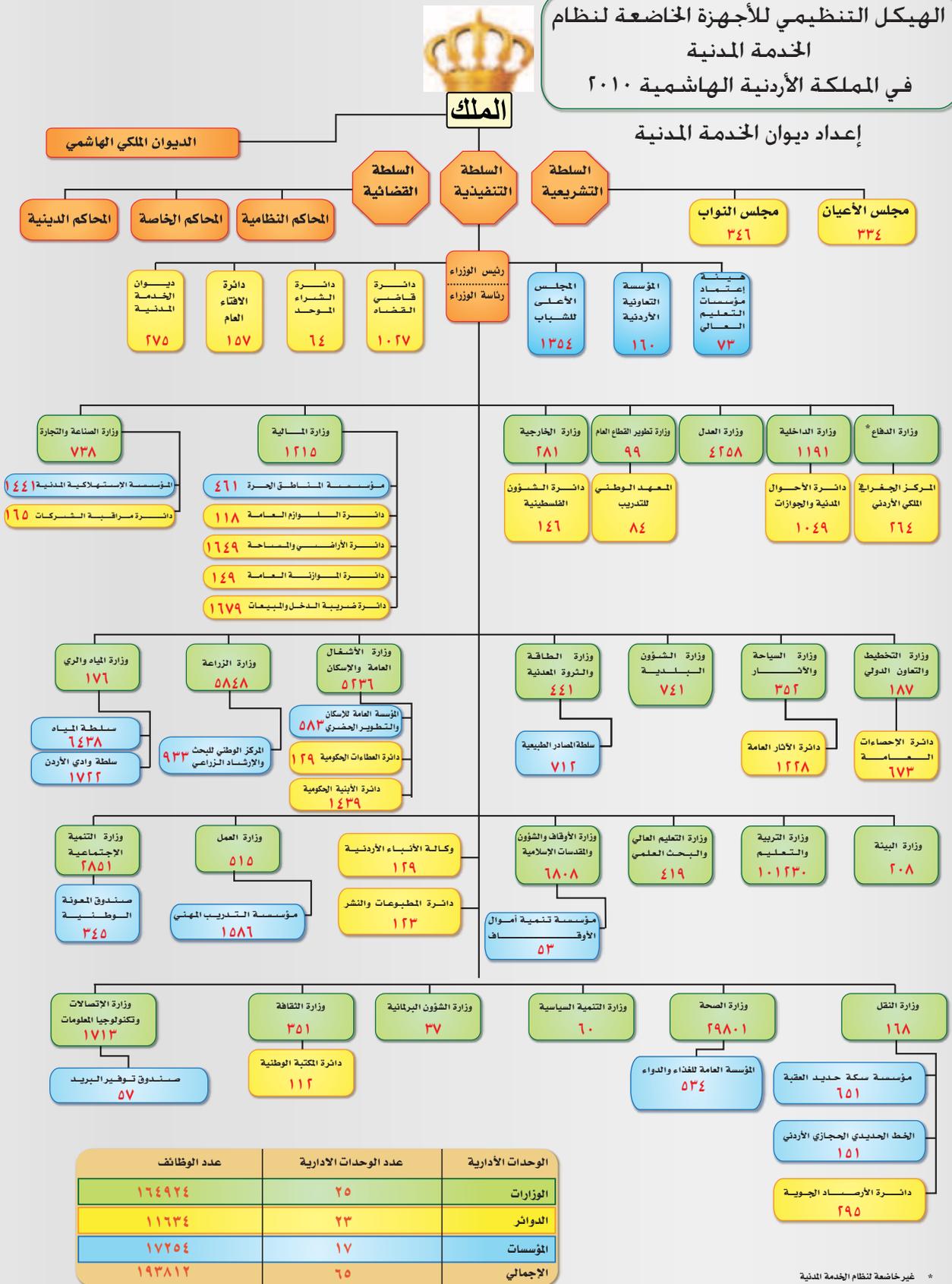
والله ولي التوفيق،،

رئيس ديوان الخدمة المدنية

مازن الساكت

الهيكل التنظيمي للأجهزة الخاضعة لنظام
الخدمة المدنية
في المملكة الأردنية الهاشمية ٢٠١٠

إعداد ديوان الخدمة المدنية



الأجهزة المدنية للسلطة التنفيذية
131 = 42 + 89

2 122 11
% 10.9

أعداد الوظائف في الجهاز الحكومي موزعة حسب المجموعات والقطاعات لعام 2010

81180
% 7.1

أعداد الوظائف في الجهاز الحكومي (باستثناء وظيفتي التربية والصحة) موزعة حسب المجموعات والقطاعات لعام 2010

31 = 7 + 24

مجموعة الإدارة العامة

قطاع الشؤون العامة 8 = 2 + 6	3870 % 17.7	قطاع التربية 9 = 2 + 7	6814 % 31.2
1 وزارة الأحياء 2 مجلس الشورى الفلسطينية 3 وزارة الداخلية 4 دائرة الأحوال المدنية والجوازات 5 ديوان الخدمية 6 ديوان التشغيل والبريد 7 وزارة الشؤون البرلمانية	591 146 1663 1049 60 371 120	1 وزارة العدل 2 وزارة الأحياء 3 مجلس الشورى 4 ديوان الخدمية 5 ديوان التشغيل والبريد 6 ديوان الشؤون البرلمانية	5138 384 346 65 698 76 37

2 182 7
% 10.9

مجموعة الإدارة العامة

قطاع الثقافة والإعلام والشؤون المدنية 14 = 3 + 11	11143 % 51.1	قطاع الشؤون العامة 8 = 2 + 6	3870 % 17.7
1 وكالة الأنباء الأردنية 2 دائرة الثقافة والإعلام 3 وزارة الثقافة 4 المكتبة الوطنية 5 وزارة الأوقاف 6 مؤسسة تنمية أموال الأيتام 7 دائرة قضايا القضاة	194 286 30 351 112 6808 53 1218	1 وزارة العدل 2 وزارة الأحياء 3 مجلس الشورى 4 دائرة الأحوال المدنية والجوازات 5 ديوان الخدمية 6 ديوان التشغيل والبريد 7 وزارة الشؤون البرلمانية	591 146 1663 1049 60 371 120

25
% 11.4

أعداد سميات الأجهزة الحكومية

وزارة مؤسسة دائرة هيئة مجلس مجلس مجلس مركز مركز ديوان ديوان أخرى الاجمعي	25 17 23 16 13 8 6 5 5 4 2 7 131
--	--

40 = 11 + 29

مجموعة الموارد والمبينة التحتية

قطاع المالى 15 = 6 + 9	9879 % 66.0	قطاع الموارد 15 = 5 + 10	17410 % 50.1
1 وزارة المالى 2 دائرة الخزائن العامة 3 دائرة حربية المصارف والبنوك 4 دائرة الميزانية العامة 5 مؤسسة المرافق العامة 6 دائرة الإحصاءات العامة 7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	2851 31 181 122 116 41 1500	1 وزارة المالى والى 2 مصلحة المالى 3 مصلحة وادى الأردن 4 وزارة الزراعة 5 دائرة الأوساط الجوارى 6 المؤسسة العامة للإذاعة والتلفزيون 7 وزارة الطاقة والثروة المعدنية 8 مصلحة المصارف والبنوك 9 المركز الوطني للبحوث العلمية 10 مؤسسة الأبحاث الزراعية	176 6438 1722 5848 93 180 441 712 488

34735
% 16.4

مجموعة الموارد والمبينة التحتية

قطاع الخدمات البنية التحتية والاتصالات 17 = 4 + 13	14172 % 40.8	قطاع الصحة والبيئة والعمل الجماعي 13 = 5 + 8	105769 % 49.8
1 وزارة الأشغال العامة والإسكان 2 الهيئة العامة للغازات 3 دائرة الاتصالات الحكومية 4 وزارة الشؤون البلدية 5 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 6 دائرة المياه والري 7 دائرة الأرصاد الجوية 8 دائرة الأراضي والمناحة 9 المركز الوطني للتقنية الجيولوجية	380 1438 129 741 1719 111 382 1649 284	1 المركز الوطني للتربية والتعليم 2 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 3 المجلس الأعلى للسياحة 4 المجلس الأعلى للشباب 5 مجلس التعليم والتدريب المهني والتقني 6 صندوق الوطني لدعم الحركة السياحية 7 المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا 8 صندوق الموقرة الوطنية 9 المجلس الوطني للتربية والتعليم 10 هيئة تنظيم قطاع الطاقة 11 هيئة تنظيم قطاع الكهرباء 12 هيئة تنظيم قطاع الغاز 13 هيئة تنظيم قطاع المياه 14 هيئة تنظيم قطاع النقل 15 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات 16 هيئة تنظيم قطاع البريد 17 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 18 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 19 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 20 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 21 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 22 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 23 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 24 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 25 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 26 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 27 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 28 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 29 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 30 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 31 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 32 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 33 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 34 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 35 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 36 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 37 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 38 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 39 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 40 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة	40 419 515 1586 275 99 84 16

27 = 11 + 16

مجموعة المال والاقتصاد

قطاع الاقتصاد 12 = 5 + 7	5088 % 24.4	قطاع المالى 15 = 6 + 9	9879 % 66.0
1 هيئة الأمانة العامة للتجارة 2 سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة 3 سلطة إقليم البتراء 4 مجلس إقليمي الأردن 5 مجلس تنظيم التعاضد الاقتصادي 6 مؤسسة تشجيع الاستثمار 7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	82 1326 472 20 114 373 115	1 وزارة المالى 2 دائرة الخزائن العامة 3 دائرة حربية المصارف والبنوك 4 دائرة الميزانية العامة 5 مؤسسة المرافق العامة 6 دائرة الإحصاءات العامة 7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	2851 31 181 122 116 41 1500

14967
% 7.1

مجموعة المال والاقتصاد

قطاع الاقتصاد 12 = 5 + 7	5088 % 24.4	قطاع المالى 15 = 6 + 9	9879 % 66.0
1 هيئة الأمانة العامة للتجارة 2 سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة 3 سلطة إقليم البتراء 4 مجلس إقليمي الأردن 5 مجلس تنظيم التعاضد الاقتصادي 6 مؤسسة تشجيع الاستثمار 7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	82 1326 472 20 114 373 115	1 وزارة المالى 2 دائرة الخزائن العامة 3 دائرة حربية المصارف والبنوك 4 دائرة الميزانية العامة 5 مؤسسة المرافق العامة 6 دائرة الإحصاءات العامة 7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	2851 31 181 122 116 41 1500

28 = 12 + 16

مجموعة الموارد البشرية

قطاع الصحة والبيئة والعمل الجماعي 13 = 5 + 8	105769 % 49.8	قطاع القوى البشرية 15 = 7 + 8	105769 % 49.8
1 المركز الوطني للتربية والتعليم 2 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 3 المجلس الأعلى للسياحة 4 المجلس الأعلى للشباب 5 مجلس التعليم والتدريب المهني والتقني 6 صندوق الوطني لدعم الحركة السياحية 7 المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا 8 صندوق الموقرة الوطنية 9 المجلس الوطني للتربية والتعليم 10 هيئة تنظيم قطاع الطاقة 11 هيئة تنظيم قطاع الكهرباء 12 هيئة تنظيم قطاع الغاز 13 هيئة تنظيم قطاع المياه 14 هيئة تنظيم قطاع النقل 15 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات 16 هيئة تنظيم قطاع البريد 17 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 18 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 19 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 20 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 21 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 22 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 23 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 24 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 25 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 26 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 27 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 28 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة	40 419 515 1586 275 99 84 16		

139922
% 65.9

مجموعة الموارد البشرية

قطاع الصحة والبيئة والعمل الجماعي 13 = 5 + 8	105769 % 49.8	قطاع القوى البشرية 15 = 7 + 8	105769 % 49.8
1 المركز الوطني للتربية والتعليم 2 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي 3 المجلس الأعلى للسياحة 4 المجلس الأعلى للشباب 5 مجلس التعليم والتدريب المهني والتقني 6 صندوق الوطني لدعم الحركة السياحية 7 المجلس الأعلى للعلوم والتكنولوجيا 8 صندوق الموقرة الوطنية 9 المجلس الوطني للتربية والتعليم 10 هيئة تنظيم قطاع الطاقة 11 هيئة تنظيم قطاع الكهرباء 12 هيئة تنظيم قطاع الغاز 13 هيئة تنظيم قطاع المياه 14 هيئة تنظيم قطاع النقل 15 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات 16 هيئة تنظيم قطاع البريد 17 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 18 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 19 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 20 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 21 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 22 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 23 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 24 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 25 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 26 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 27 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة 28 هيئة تنظيم قطاع المرافق العامة	40 419 515 1586 275 99 84 16		

5 = 1 + 4

مؤسسات أخرى

مؤسسات أخرى 5 = 1 + 4	5 % 2.4
--------------------------	------------

المدى

مجموع الوظائف في جهاز الخدمة المدنية	212211
مجموع الوظائف في المجموعة	81180
نسبة الوظائف في المجموعة إلى إجمالي الوظائف	38.2%
مجموع الوظائف في القطاع	131
نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في المجموعة	16.1%
نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في الخدمة المدنية	0.6%



الفصل الأول

< ديوان الخدمة المدنية

- النشأة والمهام
- الهيكل التنظيمي لديوان الخدمة المدنية 2010
- الرؤية والرسالة
- المرتكزات والقيم
- الأهداف العامة
- تطور أعداد الموظفين في الديوان
- تطور موازنة الديوان
- تطور التشريعات الناظمة للموظف والوظيفة العامة

النشأة:

أنشئ ديوان الخدمة المدنية عام 1955 (تحت مسمى ديوان الموظفين) كجهاز مركزي يرتبط برئيس الوزراء بموجب قانون ديوان الموظفين رقم (11) لسنة 1955. ويرأس الديوان رئيساً برتبة وزير يعين بقرار من مجلس الوزراء بناءً على تنسيب رئيس الوزراء، على أن يقترن القرار بالإرادة الملكية السامية، وفي عام (1988) اكتسب الديوان اسمه الحالي (ديوان الخدمة المدنية) بموجب نظام الخدمة المدنية رقم (1) لذلك العام.

المهام:

- يمارس ديوان الخدمة المدنية مهامه وفقاً للمادة (10) من نظام الخدمة المدنية المعمول به رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته، والتي تتلخص بما يلي:-
- متابعة تطبيق أحكام هذا النظام والتحقق من تطبيق الدوائر لأحكام التشريعات المتعلقة بالخدمة المدنية بصورة سليمة.
- إعداد المشروعات الخاصة بتعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الخدمة المدنية ورفعها إلى مجلس الخدمة المدنية لإقرارها.
- ترشيح طالبي الوظيفة لملء الوظائف الشاغرة في جهاز الخدمة المدنية والمشاركة في عملية اختيارهم ووضع الأسس الخاصة بالامتحانات التنافسية بين المتقدمين للتعيين في الوظائف والإشراف عليها.
- المشاركة في اقتراح التشريعات المتعلقة بشؤون الخدمة المدنية.
- بناء وتطوير قاعدة بيانات مركزية وأنظمة معلومات لإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية والمساهمة في توحيد أنظمة المعلومات الخاصة بالوظيفة والموظف العام بالتعاون مع الجهات والدوائر المعنية.
- المساهمة في إدارة الموارد البشرية في جهاز الخدمة المدنية واقتراح السياسات ووضع الآليات التي من شأنها زيادة فعالية وكفاءة هذا الجهاز.
- اتخاذ الإجراءات اللازمة لتصويب القرارات الإدارية المخالفة لأحكام نظام الخدمة المدنية.
- إبداء الرأي للدوائر حول المسائل المتعلقة بتطبيق أحكام هذا النظام وتقديم الدعم والإسناد الفني في قضايا إدارة الموارد البشرية.
- النظر في الشكاوى والتظلمات التي تقدم إليه من الموظفين والمرشحين والمتقدمين لإشغال الوظائف واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها وفقاً لأحكام النظام.

الهيكل التنظيمي لديوان الخدمة المدنية عام 2010



الرؤية

الريادة والتميز في إدارة الموارد البشرية والوظيفة العامة في أجهزة الخدمة المدنية والكفاءة والنزاهة والعدالة في تقديم الخدمة للمواطن والمجتمع.

الرسالة

تنظيم شؤون الوظيفة العامة وتطويرها بأبعادها البشرية والإجرائية والقانونية وإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، من خلال تعزيز المؤسسة والتعاون مع الشركاء والدوائر المعنية واستخدام نظم المعلومات، وبناء القدرات وإدارة المعرفة وتراكمها في الخدمة المدنية، وتعزيز منهجية المبادرة والتميز والإبداع، والإشراف على حسن تطبيق التشريعات الناظمة لشؤون الوظيفة العامة، وترسيخ مبادئ العدالة والمساواة والشفافية.

المرتكزات والقيم

- جودة الخدمة للمواطن والموظف والدائرة... تأتي أولاً.
- الإبداع والتطوير والقدرة على التغيير... سمة التنظيمات المعاصرة.
- التشاركية والتعاون مع المؤسسات ذات الصلة... الطريق الأمثل لتحقيق الأهداف العامة.
- العدالة وتكافؤ الفرص... أمانة ومسؤولية.
- الشفافية والنزاهة ومحاربة الوساطة والفساد... مبادئ أساسية في العمل العام.
- التفاعل المعرفي... سبيل الإبداع والابتكار.
- العمل بروح الفريق... منهج العمل وفلسفة الإدارة.
- التنافسية والتحفيز والمساءلة... دعامة للعطاء والانتماء الوظيفي

الأهداف العامة

- تطوير وتنظيم وإعادة هيكلة واقع الأجهزة الوظيفية ورفع كفاءتها، وتفعيل اعتماد منهجية التخطيط الوظيفي في دوائر الخدمة المدنية، ورفع كفاءة وحدات إدارة الموارد البشرية، وتحسين واقع المجموعات النوعية والاستفادة من التخصصات والمهارات المتلائمة مع الوصف الوظيفي وشروط إشغال الوظائف في إعداد جدول التشكيلات وتحديد الاحتياجات الوظيفية.
- تطوير استخدامات تكنولوجيا المعلومات ونظمها لإدارة الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية واعتماد المؤشرات والبيانات والمعلومات في وضع الخطط والبرامج واتخاذ القرارات.

- الانتقال نحو اللامركزية في إدارة الموارد البشرية بما في ذلك عملية التعيين في مراكز الدوائر وعلى مستوى المحافظات، والعمل على إيجاد حالة من المهنية لدى الوحدات المعنية وآلية مراقبة لضمان كفاءة وعدالة هذه العملية.
- ترسيخ مبادئ العدالة وتكافؤ الفرص.
- تفعيل أدوات ونظم التحفيز، وخلق روح المبادرة والتميز والتنافسية.
- توفير قيادات إدارية قادرة وكفوة.
- تطوير استراتيجيات شاملة لعمليات التدريب والتأهيل ومراجعة وتقييم التجربة السابقة، بما يحقق الاستفادة من الإمكانيات المتاحة وتحسين مخرجات هذه العملية.
- تعميق مهنية وعدالة معايير جوائز التميز والحرص على مصداقيتها.
- تفعيل أدوات وآليات الشكاوى والاعتراضات والاقتراحات، المتعلقة بالمواطن والموظف والوظيفة العامة.
- إيجاد الآليات وتنفيذ المشاريع العملية لتطوير وخلق أشكال مؤسسية لتنمية الحياة الاجتماعية للموظفين وتحقيق مكاسب لهم في قضايا السكن والصحة والتعليم وصناديق الادخار.

تطور أعداد موظفي الديوان

بهدف تعزيز جهاز ديوان الخدمة المدنية ورفده بالكوادر والكفاءات المؤهلة لتقديم الدعم والإسناد الفني في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير ورفع كفاءة دور ديوان الخدمة المدنية في الإشراف على الوظيفة العامة والقيام بالدور الرقابي، فقد تطور عدد الموظفين العاملين في الديوان نوعاً وكمياً، والجدول التالي يبين تطور أعداد الموظفين حسب النوع الاجتماعي:

جدول رقم (1)

تطور أعداد موظفي الديوان للأعوام (2010-2005)

السنة						النوع الاجتماعي
2010	2009	2008	2007	2006	2005	
166	168	127	114	113	110	ذكور
79	76	42	39	37	38	إناث
245	244	169	153	150	148	المجموع

واستجابة للمهام الاستراتيجية التي تبناها الديوان في الأعوام الخمسة الماضية فقد سعى إلى تعزيز كوادره من الموارد البشرية المؤهلة والتي تمتلك المعرفة والقدرة على إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية بكفاءة وفاعلية. وقد تزايدت أعداد المعينين في الديوان من حملة الماجستير والبيكالوريوس، فارتفعت نسبة الفئة الأولى بشكل ملحوظ خلال العامين الماضيين، ويبين الجدولان التاليان تطور أعداد موظفي الديوان حسب الفئة والمؤهل العلمي.

جدول رقم (2)

تطور أعداد موظفي الديوان حسب الفئة خلال الأعوام 2010-2007

السنة	السنة			
	2010	2009	2008	2007
العليا	2	2	2	2
الأولى	121	115	81	70
الثانية	59	63	43	44
الثالثة	48	49	41	35
عقود	15	15	2	2
المجموع	245	244	169	153

جدول رقم (3)

تطور أعداد الموظفين حسب المؤهل العلمي للأعوام 2010-2007

المجموع	المؤهل العلمي							السنة
	أقل من ثانوية	ثانوية	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير	دكتوراه	
153	30	11	38	47	2	22	3	2007
169	34	13	40	56	4	22	3	2008
244	36	17	59	95	3	31	3	2009
245	35	15	59	99	2	31	4	2010

تطور موازنة الديوان

يتم إعداد موازنة ديوان الخدمة المدنية لتتماشى وخطته الاستراتيجية وفقاً للعوامل التالية:-

أولاً: الأخذ بعين الاعتبار النمو الطبيعي للنفقات.

ثانياً: الأخذ بعين الاعتبار توقعات التوسع في مهام وأدوار الديوان على المستوى المؤسسي وخصوصاً الإسهام الفني للدوائر الحكومية.

ثالثاً: الأخذ بعين الاعتبار المشاريع الرأسمالية التنموية التي سيقوم بها الديوان والتوسعات المتوقعة للأعوام القادمة. ونتيجة لكل ما تقدم فإن موازنة ديوان الخدمة المدنية تتطور من عام لآخر متأثرة بالعوامل التي تم ذكرها آنفاً، وكذلك بحجم الأعباء الملقة على عاتق الديوان كونه يدير شؤون الوظيفة العامة والموظف العام من جهة، وقيامه بدوره المجتمعي والتنموي من جهة أخرى. يضاف إلى ذلك سعي الديوان المتواصل لإيجاد المناخ والظروف التي تؤدي إلى التسهيل على متلقي الخدمة.

أما فيما يتعلق بالموازنة الجارية فإن أكثر العوامل المؤثرة في تطور ونمو حجم الموازنة هو "زيادة أعداد الموظفين" لمواجهة التوسع والتطور في مهام الديوان وهذا بطبيعة الحال ينعكس على الزيادة في الرواتب والنفقات التشغيلية، والذي أدى بالنتيجة إلى وجود زيادة في النفقات الجارية للأعوام (2005-2010). ويوضح الجدول التالي تطور موازنة الديوان للسنوات الست الأخيرة.

جدول رقم (4)

تطور موازنة الديوان للأعوام (2005-2010)

السنة						البيان
2010	2009	2008	2007	2006	2005	
3338000	3875000	3388100	1762000	841000	856000	المجموع

تطور التشريعات الناظمة للموظف والوظيفة العامة

مواكبة لتطور الخدمات المقدمة من جهاز الخدمة المدنية، فقد تطورت التشريعات بحيث تتواءم مع متطلبات كل مرحلة من مراحل تطور عملية إدارة الموارد البشرية وتنظيم الوظيفة العامة، وفيما يلي عرض لأبرز مراحل تطور التشريعات الخاصة بشؤون الخدمة المدنية:-

- في عام (1955) تم إنشاء الديوان تحت مسمى ديوان الموظفين بموجب قانون رقم (11) لسنة 1955، قانون ديوان الموظفين المدنيين.
- في عام (1958) صدر أول نظام لإدارة شؤون الموظفين هو النظام رقم (1) لسنة 1958.
- في عام (1963) صدر قانون الخدمة المدنية رقم (48) لسنة 1963، والذي نص على إعادة تشكيل لجنة انتقاء الموظفين برئاسة رئيس الديوان وعضوية وكيل الديوان وعضوين يعينهما مجلس الوزراء من الدرجة الخاصة أو الأولى ومدير الدائرة المعنية.
- في عام (1965) صدر قرار من المجلس العالي لتفسير القوانين استناداً للمادة (120) من الدستور، يقضي بضرورة إصدار التشريعات المتعلقة بالتنظيمات الإدارية وإدارة شؤون الموظفين، بموجب أنظمة وليس قوانين. وعلى ضوء هذا القرار تم إلغاء قانون الخدمة المدنية رقم (48) لسنة 1963، وصدر على أثره النظام رقم (74) لسنة 1965.
- في عام (1966) صدر نظام رقم (23) لسنة 1966، وشهدت الوظيفة العامة استقراراً تشريعياً حيث استمر العمل بموجبه لمدة (22) عاماً.
- في عام (1988) صدر نظام الخدمة المدنية رقم (1) لسنة 1988 الذي أدخل العديد من التعديلات على تصنيف الوظائف، واستبدلت تسمية "ديوان الموظفين" بـ "ديوان الخدمة المدنية"، وتسمية لجنة انتقاء الموظفين باللجنة المركزية لشؤون الموظفين، كما تم لأول مرة إنشاء مجلس الخدمة المدنية برئاسة رئيس الوزراء وعضوية عدد من الوزراء ليتولى رسم السياسة العامة لشؤون الخدمة المدنية، والتنسيق بإصدار التعليمات ذات الصلة، واستمر العمل بهذا النظام مع إجراء بعض التعديلات عليه لمدة (10) سنوات.
- في عام (1998) صدر نظام الخدمة المدنية رقم (1) لسنة 1998، وتتابع عملية التعديلات على هذا النظام نتيجة إعداده على عجل وفي غياب مشاركة الديوان.
- في عام (2002) صدر نظام الخدمة المدنية رقم (55) لسنة 2002، الذي كان يفترض أن يكون أحد بنود برنامج

الإصلاح والتطوير، وكسابقه فقد كان لعدم مساهمة الديوان في إعداده وتنازع الصلاحيات مع وزارة التنمية الإدارية سلبيات عديدة استدعت ضرورة إعادة النظر في هذا النظام في العام التالي، حيث أعد الديوان مشروعاً لنظام الخدمة المدنية في 1/1/2004، واستمر العمل بمشروع النظام حتى عام 2007.

- في عام (2007) صدر نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007، والذي يعد نقلة نوعية في مجال الخدمة المدنية والوظيفة العامة، وشكل سبباً تشريعياً لعملية التطوير والتحديث ونقل عملية إدارة شؤون الموظفين إلى منهجية إدارة الموارد البشرية، وتم لأول مرة إدخال مفهوم تخطيط الموارد البشرية والتي أفرد لها فصلاً خاصاً، وكذلك تم إفراد فصل للحوافز وآخر للتظلم، وتم بموجبه كذلك الانتقال نحو مفهوم إدارة الأداء على أساس المخرجات والنتائج، وغيرها من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية، واستناداً إلى نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007، والمستجدات التي أوجدها، أصدر الديوان مجموعة ناظمة ومتكاملة من التعليمات والأدلة لتنظيم وتطوير إدارة الموارد البشرية والوظيفة العامة.

وتعتبر عملية المراجعة المستمرة للتشريعات الناظمة لشؤون الموظف العام والوظيفة العامة من المهام الأساسية لديوان الخدمة المدنية، بحيث يستجيب لاحتياجات تطوير واقع الموارد البشرية وتعزيز الأداء المؤسسي في أجهزة الخدمة المدنية، وتم خلال عامي (2008) و(2009) إجراء عدد من التعديلات على نظام لخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007.

من أبرز التعديلات التي تمت على النظام خلال عام 2010

تعديل المادة (17/أ) من النظام من خلال نقل مسمى أمين عام رئاسة الوزراء من المجموعة الأولى إلى المجموعة الثانية ضمن وظائف الفئة العليا، وتعديل تعليمات وصف وتصنيف الوظائف من خلال إدراج مسمى أمين عام رئاسة الوزراء ضمن المجموعة الثانية.

التعليمات والأدلة الصادرة خلال عام 2010

- تعديل تعليمات منح العلاوات الإضافية بزيادة العلاوة الإضافية للمعلمين في وزارة التربية من (55%) لتصل إلى (100%).
- تعديل تعليمات منح العلاوات الإضافية للمعلمين العاملين في المدارس الشرعية ومديرية التعليم الشرعي ومركز الملك عبدالله الثاني لإعداد الدعاة وتأهيلهم وتدريبهم في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية بزيادة العلاوة الإضافية من (45%) إلى (55%).
- تعديل تعليمات منح العلاوة الإضافية للموظفين بإضافة علاوة فنية وتخصصية لحملة دبلوم كلية المجتمع الشامل أو المعهد لسنتين أو ثلاث سنوات دراسية بعد الثانوية العامة في التخصصات التقنية والتطبيقية وبشكل تصاعدي وفقاً للدرجة والمستوى.



الفصل الثاني

< الخطة الاستراتيجية

- تقييم الخطة الاستراتيجية
- خطة الديوان الاستراتيجية للأعوام (2010-2013)

المقدمة

انسجاماً مع الرؤى الملكية السامية التي تضمنتها خطابات العرش، وكتب التكليف السامية، ارتكز نهج ديوان الخدمة المدنية على تبني منهجية التخطيط الاستراتيجي والوظيفي للارتقاء بمستوى الأداء سواء ما اتصل بإدارة عملياته ووظائفه الداخلية أو في علاقته الوظيفية مع الدوائر الأخرى في إدارة الوظيفة العامة والقطاع العام، وقد سعى الديوان وبجهد مستمر إلى النهوض بمستوى الوظيفة العامة عبر برامج وخططه، وترسيخ معاني الشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص، كممارسة يومية، وتنفيذ الإجراءات الوظيفية الخاصة بإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية.

تقييم الخطة الاستراتيجية (2004-2010)

يعتمد الديوان منهجية التخطيط الاستراتيجي كأساس ثابت لتطوير جوانب عمله، ويلتزم بوضع خطط استراتيجية سنوية، ويتابعها ويقيم واقع الإنجاز لما تحقق منها. وقد قام الديوان خلال فترة خطته الاستراتيجية بتقييمها على مرحلتين؛ أولها عام 2007 حيث أبرز التقرير المفصل ما تم إنجازه وكشف عن جوانب الانحرافات التي أدت إلى عدم الإنجاز. أما ثانيها فكان عام 2010، حيث قام الديوان بالمراجعة الثانية لخطته الاستراتيجية وأبرز من خلالها المحاور والبرامج التي تم إنجازها للأعوام (2007-2010). والجدول التالي يبين إنجازات محاور الخطة الاستراتيجية والبرامج المنبثقة عنها:-

جدول رقم (5)

تقرير متابعة الخطة الاستراتيجية للأعوام 2007-2010

المحور	البرنامج	الإنجازات
الأول: التشريعي	تطوير وتعديل التشريعات الوظيفية	تمت متابعة التعليمات الناظمة للخدمة المدنية كتعليمات منح العلاوة الإضافية، وتعديل تعليمات وصف وتصنيف الوظائف.
	البرنامج الأول: عمليات الترشيح والاختيار لشغل الوظائف	تم عقد 12 برنامجاً تدريبياً في مجال إدارة الموارد البشرية ومن ضمنها الاختيار والتعيين في الخدمة المدنية وتمت مراجعة تعليمات الاختيار والتعيين في الخدمة المدنية.
الثاني: إدارة الموارد البشرية	البرنامج الثاني: اعتماد التخطيط والمشاركة المؤسسية في عملية إدارة الموارد البشرية	<ul style="list-style-type: none"> اعتمد الديوان منهجية التخطيط الوظيفي وعمل على إيجاد آلية مؤسسية ملزمة للدوائر لدراسة الاحتياجات من الوظائف والدرجات وتضمينها في جدول التشكيلات والموازنات السنوية وذلك من خلال تدعيم دور لجان التخطيط والتنسيق ولجان شؤون الموظفين واللجنة المركزية لشؤون الموظفين كما قام بالتنسيق مع دائرة الموازنة العامة. تخطيط وإتاحة فرص التسريع في التقدم الوظيفي للفئات والموظفين المتميزين والمبدعين لخلق قيادات شابة ومؤهلة، واستخدام البيانات والمعلومات كقاعدة لعملية التخطيط واتخاذ القرارات، وتطوير وتفعيل عملية البحث والدراسات وتبسيط الإجراءات وتفويض الصلاحيات ورصد مخصصات مالية منفصلة لها في الموازنات. دراسة وتقييم عملية الإيفاد في الدورات والبعثات وإعادة تقييم المعارف والمؤهلات والخبرات الفنية والتخصصات العلمية المطلوبة لتطوير وتأهيل وتنمية مهارات موظفي الخدمة المدنية وتحديد الفئات المستهدفة وتأهيلها المسبق بالتنسيق مع كافة دوائر ووزارات التخطيط والتعليم العالي والخارجية. التنسيق مع المعهد الوطني للتدريب ومؤسسة التدريب المهني للإسهام في توحيد وتطوير برامج التدريب وشمولها لأكبر عدد ممكن من الموظفين وبما يتناسب والمسار الوظيفي وضرورات تطوير الأداء الفردي والمؤسسي.
	البرنامج الثالث تطوير إدارة شؤون الموظفين والقوى البشرية	<ul style="list-style-type: none"> الإشراف على تعميق مفاهيم العدالة وتكافؤ الفرص وتطبيق أنظمة الحوافز والالتزام بتعريف الفئة الوظيفية وطبيعة مهامها ومؤهلات شاغليها، ومن أبرز إنجازات الديوان خلال عام 2010 الانتهاء من معالجة الوضع الوظيفي لفئات عديدة من الموظفين أدت إليها تراكمات عمليات التعيين خارج الأسس أو فرضتها حالات معينة في موازنات الدوائر لفترات طويلة لإنهاء الاختلالات في واقع الوظيفة في الخدمة المدنية وتحقيق الاستقرار الوظيفي. عقد الديوان برامجاً لغايات تحسين الاهتمام بوحدات الإدارة وشؤون الموظفين والتطوير ودعمها ورفدها بالكفاءات وإعطائها دوراً أكبر في العملية الإدارية.

المحور	البرنامج	الإنجازات
الثالث: المعلوماتية	البرنامج الأول أنظمة المعلومات	أنجز الديوان مشروع نظام البعثات والدورات الموحد، مشروع نظام البعثات والدورات المركزي، مشروع تطوير نظام طلبات التوظيف، مشروع تطوير نظام الامتحانات التنافسية والمقابلات، مشروع نظام تشكيلات الوظائف ووصف وتصنيف الوظائف الحكومية، بالإضافة إلى إنجاز المرحلة الأولى مشروع نظام شؤون الموظفين المركزي، والانتهاج من تصميم المرحلة الثانية من نظام إدارة الموارد البشرية الموحد HRMIS
	البرنامج الثاني تطوير شبكة المعلومات والاتصال في ديوان الخدمة المدنية	أنجز الديوان مشروع إنشاء شبكة ربط معلومات بين الديوان والوزارات والدوائر، ومشروع شبكة ربط المعلومات بين الديوان والدوائر المركزية ذات العلاقة بالموارد البشرية.
	البرنامج الثالث تطوير الخدمات المقدمة في ديوان الخدمة المدنية وتفعيل أنظمة الاستعلام	تم تطوير الخدمات المقدمة من مديريات الديوان من خلال إعداد سير الإجراءات وتفويض الصلاحيات وتطوير الخدمات المقدمة من خلال الموقع الإلكتروني.
	البرنامج الرابع الإعداد والمشاركة للاندماج في مشاريع نظم المعلومات الوطني ومشروع الحكومة الإلكترونية	يقوم الديوان بشكل مستمر بالإعداد والمشاركة في كافة برامج الحكومة الإلكترونية وقد كان مبادراً حين أطلق خدماته من خلال مركز الاتصال الوطني.
الرابع: الدور المجتمعي للديوان	الدور المجتمعي للديوان	الاستمرار بحملات التوعية للتعريف بدور الديوان بصفته أحد المصادر الأساسية لعملية تسويق وتشغيل أصحاب المؤهلات الأردنية في القطاع الخاص وخارج الأردن وذلك من خلال التعاون مع هيئات ومؤسسات القطاع الخاص المختلفة.

الخطة الاستراتيجية للديوان للأعوام (2010-2013)

تتضمن الخطة الاستراتيجية لديوان الخدمة المدنية للفترة (2010 - 2013) رؤية ورسالة الديوان والقيم المؤسسية التي تحكم عمله، كما اشتملت أهدافه المؤسسية، وتحليل مواطن القوة والضعف الداخلية من جهة، والمخاطر والفرص الخارجية المتاحة من جهة أخرى، إضافة إلى تضمينها ثمانية أهداف رئيسية.

تمثل هذه الاستراتيجية تطوراً نوعياً في منهجية عمل ودور ومهام ديوان الخدمة المدنية، على ضوء الإنجازات النوعية المتحققة في خطته السابقة والتي نقلته من مفهوم شؤون الموظفين إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية، ومن منهجية الإجراءات وتدقيقها إلى منهجية التطوير وتقديم الإسناد الفني للدوائر، علاوة على معالجة المشكلات المتراكمة في أجهزة الخدمة المدنية (المعينين خارج جدول التشكيلات)، وإنجاز نظام الخدمة المدنية (رقم 30 لسنة 2007) الذي مثل تحدياً وإسناداً لعملية تطوير واقع الوظيفة العامة وإدارة الموارد البشرية ووضع منهجيات جديدة لتفعيل ورفع كفاءة إدارة أدواتها (التخطيط الوظيفي، تقييم الأداء، الوصف الوظيفي). ويفخر الديوان بأنه عزز نهج استخدام تكنولوجيا ونظم المعلومات على مستوى الإدارة الحكومية في عملية إدارة الموارد البشرية، كما استخدم بشكل غير مسبوق منهجية التقييم والمتابعة للبرامج وتحقيق الأهداف، وقد تضمنت خطة الديوان الاستراتيجية ثلاثة محاور رئيسية:

◀ المحور الأول: زيادة كفاءة الحكومة وتفعيل المساءلة وقياس الأداء والذي يقوم الديوان على المساهمة فيه من خلال الأهداف الأربعة التالية :-

- النهوض بواقع الأجهزة الحكومية وإدارة وتنمية الموارد البشرية فيها، بما في ذلك عملية التوظيف، والتوجه نحو اللامركزية، وتعزيز تكافؤ الفرص، وتفعيل مبدأ المساءلة.
- تطوير ورفع كفاءة عمليات التدريب والتأهيل والابتعاث وربطها بأولويات الاحتياجات والإمكانات المتاحة.
- الاستغلال الأمثل للإمكانات المتاحة في تحسين واقع الرواتب والأجور والعلاوات ومراعاة وقف تزايد عبئها في الموازنة العامة واعتماد هذه المهمة كأحد أهم أدوات إدارة الموارد البشرية، وليست قراراً مالياً مجرداً.
- تطوير استخدامات تكنولوجيا ونظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية.

◀ المحور الثاني: تحسين مستوى ونوعية الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة (مواطنين، موظفين، دوائر). واشتمل على هدفين وهما :-

- تحسين مستوى الخدمات المقدمة في ديوان الخدمة المدنية للجمهور والموظفين والدوائر.
- الإسهام في رفع كفاءة وحدات تقديم الخدمات الحكومية في أجهزة الخدمة المدنية.

◀ المحور الثالث: تحسين قاعدة الطبقة الوسطى (على اعتبار أن موظفي الخدمة المدنية هم من الطبقة الوسطى). وتضمن هدفين :-

- تحسين بيئة العمل الاقتصادية والاجتماعية وتوفير الاستقرار الوظيفي لموظفي الخدمة المدنية

- تطوير الدور المجتمعي للديوان والمساهمة في الجهد الوطني داخل وخارج الأردن لإيجاد فرص عمل أمام الشباب الأردني وتخفيض نسب البطالة.

ولغايات تحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية فقد تم تبني الديوان (43) مشروعاً وردت تفاصيلها ضمن خطته الاستراتيجية (2010-2013)، وتسعى هذه المشاريع إلى تطوير عمل ديوان الخدمة المدنية ورفع مستوى خدماته على المستوى الداخلي بشكل خاص، وتطوير الخدمة المدنية بشكل عام.

• متابعة برامج الخطة الاستراتيجية

قام الديوان خلال عام 2010 بمتابعة حثيثة للمشاريع التي تم إدراجها ضمن الخطة، وتنفيذ المشاريع سواءً أكانت مستمرة على مدى السنوات الأربع أو تنتهي بنهاية عام 2010، وقد استكمل الديوان تسعة مشاريع من أصل (43) مشروعاً وهي:-

- مشروع تطوير موقع الديوان الإلكتروني.
- مشروع تطوير نظام الامتحانات التنافسية.
- مشروع تعزيز وتوسيع اشتراك الديوان في الخدمات المقدمة من مركز الاتصالات الوطني (Call Center).
- دراسة واقع القوى البشرية في الخدمة المدنية (المرحلة الثانية).
- مشروع بناء نظام إلكتروني للتعامل مع الشكاوى والاعتراضات.
- نظام الإحلال والتعاقب الوظيفي المحوسب.
- وضع دراسة وتنفيذ برنامج عملي لخفض عبء الرواتب في الموازنة العامة.
- مشروع تعزيز قدرات العاملين في وحدات الموارد البشرية.
- مشروع إعادة هيكلة وتنظيم وحدات الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية، حيث تم رفع المقترح لإقراره من مجلس الخدمة المدنية.

أما بالنسبة لباقي المشاريع والتي تأخذ صفة الاستمرارية، فقد تراوحت نسب الإنجاز فيها ما بين (13% - 95%)، ويعمل الديوان على متابعة إنجازها وفقاً للخطة التنفيذية لكل مشروع، وهناك (12) مشروعاً ضمن الخطة الاستراتيجية تبدأ عام 2012. ويبين الجدول التالي نسب الإنجاز والمراحل التي وصل إليها كل مشروع.

جدول رقم (6)

نسب الإنجاز في المشاريع الاستراتيجية المستمرة

الرقم	اسم المشروع	نسبة الإنجاز
1	ربط الدوائر بملف الأرشيف الإلكتروني المركزي	97%
2	تطوير خدمة التبليغ الإلكتروني في ديوان الخدمة المدنية	95%
3	إدانة بطاقة معلومات الموظف الإلكتروني في الخدمة المدنية	92%
4	تشكيل هيئة توجيهية لعمليات التدريب في الخدمة المدنية	87%
5	إنشاء نظام المكتبة الإلكترونية	86%
6	إعادة هيكلة العلاوات الإضافية في الخدمة المدنية	84%
7	نظام الاستشارات القانونية الخاص بالوظيفة العامة بالخدمة المدنية	79%
8	الإسناد والدعم الفني للدوائر في استخدامات نظم المعلومات	78%
9	نظام الوصف الوظيفي الإلكتروني وتعميم واعتماد استخدامه في الوزارات والدوائر	73%
10	تنمية وتطوير الحياة الاجتماعية لموظفي الخدمة المدنية والقطاع العام	70%
11	نظام إدارة الموارد البشرية الموحد لكافة دوائر الخدمة المدنية (HRMIS)	68%
12	دراسة تقييمية لمدى مساهمة الديوان في تسويق الكفاءات وتطوير نظام وآليات تسويق طلبات التوظيف لدى القطاع الخاص داخل وخارج الأردن	67%
13	تعميم استخدام نظام المعلومات الخاصة بعمليات التدريب والابتعاث	65%
14	نظام تخطيط الموارد البشرية	64%
15	اعتماد منهجية استخدام المعلومات والبيانات الإحصائية (2010-2013)	41%
16	المساهمة في عملية الربط بين مساقات التعليم وشروط إشغال الوظائف واكتساب المهارات	35%
17	وضع المؤشرات الوطنية لواقع سوق العمل	28%
18	دراسة واقع المكافآت والحوافز وإعادة تنظيمها	25%
19	تطوير العلاقة بصندوق التنمية والتشغيل وتفعيل النافذة لديوان الخدمة المدنية وإيجاد آلية للوصول إلى فئات أوسع من المتقدمين بطلبات توظيف بفتح مشاريع صغيرة	13%

تم تأجيل استكمال عدد آخر من المشاريع بسبب عدم توفر مخصصات مالية كافية لتنفيذها وهي المشاريع التالية: مشروع إنشاء إذاعة الخدمة المدنية / مشروع تنمية وتطوير الحياة الاجتماعية لموظفي الخدمة المدنية والقطاع العام / مشروع إنشاء صناديق ادخار لموظفي الخدمة المدنية.

ولغايات مراعاة عدم الازدواجية والتداخل في المهام، فقد تم تحويل مشروع "دراسة واقع القوى البشرية لوحدة تقديم الخدمات في الخدمة المدنية" إلى وزارة تطوير القطاع العام مع البيانات الخاصة بهذا المشروع، كون هذا المشروع يندرج تحت مظلة تحسين الخدمات وهو المحور الذي تتولاه الوزارة وتتابعه مع باقي الدوائر.



الفصل الثالث

< الاختيار والتعيين في الخدمة المدنية

- تطور طلبات التوظيف
- عملية العرض والطلب على الموارد البشرية في الخدمة المدنية
- عملية التجيير في الاختيار والتعيين
- الحالات الإنسانية
- الامتحانات التنافسية في الخدمة المدنية
- تسويق الكفاءات

المقدمة

عمل الديوان على تجذير وتعميق منهجية وإجراءات الشفافية والعدالة، ومحاربة الوساطة وثقافة الضغوط الاجتماعية، ووقف التعيينات خارج جدول التشكيلات، فقام بالتنسيق مع كافة شركائه من الدوائر لتنفيذ هذه المنهجية، واستكمال إجراءات التوظيف لتغطية الاحتياجات الوظيفية في الوزارات والمؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية، والالتزام التام بتنفيذ هذه الإجراءات بأعلى درجات الوضوح والشفافية وتكافؤ الفرص.

تطور طلبات التوظيف

تتوافر في الديوان قاعدة بيانات شاملة حول طالبي التوظيف ولعل لتوفر قاعدة بيانات تتسم بالدقة والشمول أهمية كبيرة في الوقوف على أبرز المؤشرات الخاصة بتطور الطلب على الوظيفة العامة وخصائص المتقدمين بطلبات توظيف من حيث الجنس والمؤهل والتخصص والتوزيع الجغرافي، والجدول التالي تبين تطور أعداد طالبي التوظيف وخصائصهم العامة:

جدول رقم (7)

العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعيينين منهم خلال الفترة (1990-2010) موزعين حسب المؤهل العلمي

السنة	المؤهل						إجمالي المتقدمين	نسبة التطور في طالبي التوظيف	إجمالي المعينين	نسبة المعينين إلى المتقدمين
	الجامعيين			الدبلوم						
	متقدم	معين	النسبة	متقدم	معين	النسبة				
1990	11283	1199	% 11	30344	866	% 3	-	41627	5%	
1991	17303	2411	% 14	40769	1488	% 4	% 39,5	58072	7%	
1992	25013	4343	% 17	52612	2924	% 6	% 33,7	77625	9%	
1993	27028	4435	% 16	57065	3032	% 5	% 8,3	84093	9%	
1994	32491	5522	% 17	62916	1829	% 3	% 13,5	95407	8%	
1995	38276	3863	% 10	68385	1263	% 2	% 11,8	106661	5%	
1996	43924	3924	% 9	73751	1469	% 2	% 10,3	117675	5%	
1997	44309	2128	% 5	73998	468	% 1	% 0,5	118307	2%	
* 1999	33755	4982	% 15	35039	374	% 1	% 41,9-	68794	8%	
2000	49856	6733	% 14	50485	845	% 2	% 45,9	100341	8%	
2001	59163	5318	% 9	58320	1798	% 3	% 17,5	117866	6%	
2002	72671	5132	% 7	62668	1068	% 2	% 14,8	135339	5%	
2003	91379	5689	% 6	67919	1869	% 3	% 17,7	159298	5%	
** 2004	81015	6891	% 9	46458	2095	% 5	% 20,0-	127473	7%	
2005	99531	9215	% 9	50741	2973	% 6	% 17,9	150272	8%	
2006	116980	9930	% 8	53407	1411	% 3	% 13,4	170387	7%	
2007	123963	9031	% 7	54069	2074	% 4	% 4,5	178059	6%	
2008	135712	7972	% 6	55763	2052	% 4	% 7,5	191475	5%	
2009	146478	8381	% 6	56998	2285	% 4	% 6,3	203476	5%	
2010	160950	6770	% 4	57934	2195	% 4	% 7,57	218884	4%	
المجموع	113869			34378						

* لا تتوفر بيانات عن عام 1998 كون صلاحية التعيين واستقبال طلبات التوظيف منحت خلال ذلك العام للدوائر الحكومية مباشرة.
** يعود سبب الانخفاض في طلبات التوظيف إلى قيام الديوان بتجديد مخزونه من الطلبات في ذلك العام

يستدل من البيانات الواردة في الجدول السابق أن هناك زيادة تراكمية في عدد طلبات التوظيف بنسبة (10,28%) بالمقارنة مع عام 2009، والتي تشكل عبئاً إضافياً على الديوان على ضوء انخفاض عدد الشواغر المتاحة للتعيين والتي بلغت (4%) لتنسجم مع استراتيجية ترشيح الجهاز الحكومي ووقف التعيين واللجوء إلى الإحلال والتعاقب الوظيفي لتغطية النقص في كوادرات الخدمة المدنية.

جدول رقم (8)

عدد المتقدمين بطلبات توظيف والمعينين منهم خلال الفترة (2000-2010) موزعين حسب المؤهل العلمي والجنس

السنة	المؤهل	عدد المتقدمين			عدد المعينين		
		ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
2000	جامعي	23366	26490	49856	2502	4231	6733
	دبلوم	11468	39017	50485	487	358	845
	المجموع	34834	65507	100341	2989	4589	7578
2001	جامعي	28407	30756	59163	2581	2737	5318
	دبلوم	13380	44940	58320	972	826	1798
	المجموع	41787	75696	117483	3553	3563	7116
2002	جامعي	33992	38679	72671	2690	2442	5132
	دبلوم	14195	48473	62668	322	746	1068
	المجموع	48187	87152	135339	3012	3188	6200
2003	جامعي	41803	49576	91379	3377	2312	5689
	دبلوم	15683	52236	67919	699	1170	1869
	المجموع	57486	101812	159298	4076	3482	7558
2004	جامعي	31367	49648	81015	3672	3219	6891
	دبلوم	9256	37202	46458	878	1217	2095
	المجموع	40623	86850	127473	4550	4436	8986
2005	جامعي	37544	61987	99531	4348	4867	9215
	دبلوم	10031	40710	50741	1322	1651	2973
	المجموع	47575	102697	150272	5670	6518	12188
2006	جامعي	43175	73805	116980	4330	5600	9930
	دبلوم	10621	42786	53407	713	698	1411
	المجموع	53796	116591	170387	5043	6298	11341
2007	جامعي	41699	82264	123963	4253	4778	9031
	دبلوم	9582	44514	54096	969	1105	2074
	المجموع	51281	126778	178059	5222	5883	11105
2008	جامعي	43447	92265	135712	4543	3429	7972
	دبلوم	9645	46118	55763	911	1141	2052
	المجموع	53092	138383	191475	5454	4570	10024
2009	جامعي	42805	103673	146478	4134	4247	8381
	دبلوم	9211	47787	56998	1002	1283	2285
	المجموع	52016	151460	203476	5136	5530	10666
2010	جامعي	45158	115792	160950	3218	3552	6770
	دبلوم	8822	49112	57934	856	1339	2195
	المجموع	53980	164904	218884	4074	4891	8965
الإجمالي	جامعي				39648	41414	81062
	دبلوم				9131	11534	20665
	المجموع				48779	52948	101727

• التوزيع الجغرافي لطالبي التوظيف:

استقبل الديوان خلال عام 2010 (24951) طلب توظيف جديد، مما رفع العدد التراكمي لطلبات التوظيف إلى (218884) طلب توظيف موزعة في مختلف المحافظات، والجدول التالي يبين التوزيع الجغرافي لطلبات التوظيف والمعنيين والمستنكفين:

جدول رقم (9)

عدد الطلبات الجديدة والعدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعنيين والمستنكفين موزعين حسب التقسيم

الجغرافي والمؤهل العلمي والجنس لعام 2010

المحافظة	المؤهل	عدد الطلبات الجديدة خلال الفترة (1/1 - 2010/12/31)			عدد المتقدمين التراكمي حتى تاريخ (2010/12/31)			عدد المعنيين			نسبة المعنيين إلى إجمالي المستنكفين	عدد المستنكفين			نسبة المستنكفين إلى إجمالي المستنكفين
		المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور	
إقليم الوسط	جامعيون	9936	6045	3891	82035	58755	23280	3351	1813	1538	37,4%	2114	862	1252	51,6%
	دبلوم	2716	1757	959	31149	25942	5207	1020	594	425	11,4%	542	279	263	13,2%
	المجموع	12652	7802	4850	113184	84697	28487	4371	2407	1963	48,8%	2656	1141	1515	64,8%
العاصمة	جامعيون	5140	3188	1952	43749	31979	11770	1498	777	721	16,7%	1357	555	802	33,1%
	دبلوم	1402	923	479	15878	13276	2602	434	230	204	4,8%	353	206	147	8,6%
	المجموع	6542	4111	2431	59627	45254	14373	1932	1006	925	21,5%	1710	761	949	41,7%
البلقاء	جامعيون	1428	872	556	11889	8358	3531	503	282	220	5,6%	209	71	138	5,1%
	دبلوم	501	332	169	5001	4168	833	215	118	98	2,4%	52	24	28	1,3%
	المجموع	1929	1204	725	16890	12526	4364	718	400	318	8,0%	261	95	166	6,4%
الزرقاء	جامعيون	2264	1319	945	18373	12492	5881	793	439	354	8,8%	429	201	228	10,5%
	دبلوم	652	390	262	8329	6761	1568	170	89	80	1,9%	112	32	80	2,7%
	المجموع	2916	1709	1207	26702	19253	7449	963	528	434	10,7%	541	233	308	13,2%
مادبا	جامعيون	697	406	291	5452	3952	1500	285	153	132	3,2%	58	21	37	1,4%
	دبلوم	109	75	34	1342	1184	158	89	71	18	1,0%	14	8	6	0,3%
	المجموع	806	481	325	6794	5136	1658	373	224	149	4,2%	72	29	43	1,8%
البادية الوسطى	جامعيون	407	260	147	2572	1975	597	273	163	110	3,0%	61	14	47	1,5%
	دبلوم	52	37	15	599	553	46	113	86	26	1,3%	11	9	2	0,3%
	المجموع	459	297	162	3171	2528	643	385	249	136	4,3%	72	23	49	1,8%
إقليم الشمال	جامعيون	7627	4565	3062	43589	43589	18252	2373	1120	1253	26,5%	870	268	602	21,2%
	دبلوم	1761	1240	521	17814	17814	3074	665	397	268	7,4%	189	76	113	4,6%
	المجموع	9388	5805	3583	61403	61403	21326	3038	1517	1521	33,9%	1059	344	715	25,8%
اريد	جامعيون	4840	2887	1953	41001	27860	13141	1335	585	750	14,9%	618	191	427	15,1%
	دبلوم	1243	861	382	15454	12894	2560	463	235	228	5,2%	150	49	101	3,7%
	المجموع	6083	3748	2335	56455	40754	15701	1798	820	978	20,1%	768	240	528	18,7%
المفرق	جامعيون	574	337	237	4200	3309	891	264	134	130	2,9%	49	15	34	1,2%
	دبلوم	108	85	23	824	770	54	54	46	8	0,6%	9	9	0	0,2%
	المجموع	682	422	260	5024	4079	945	318	181	138	3,5%	58	24	34	1,4%
جرش	جامعيون	760	453	307	6499	4726	1773	221	112	109	2,5%	79	19	60	1,9%
	دبلوم	156	112	44	1425	1218	207	44	36	9	0,5%	9	4	5	0,2%
	المجموع	916	565	351	7924	5944	1980	265	148	118	3,0%	88	23	65	2,1%

المحافظة	المؤهل	عدد الطلبات الجديدة خلال الفترة (1/1 - 2010/12/31)			عدد المتقدمين التراكمي حتى تاريخ (2010/12/31)			عدد المعيّنين			نسبة المعيّنين إلى إجمالي المعيّنين	عدد المستنكفين			نسبة المستنكفين إلى إجمالي المستنكفين
		المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور	
عجلون	جامعيون	764	474	290	6215	4626	1589	199	99	100	%2,2	91	34	57	%2,2
	دبلوم	190	136	54	2368	2182	186	64	49	15	%0,7	16	9	7	%0,4
	المجموع	954	610	344	8583	6808	1775	262	148	115	%2,9	107	43	64	%2,6
البادية الشمالية	جامعيون	689	414	275	3926	3068	858	354	190	164	%3,9	33	9	24	%0,8
	دبلوم	64	46	18	817	750	67	40	31	9	%0,4	5	5	0	%0,1
	المجموع	753	460	293	4743	3818	925	394	221	173	%4,4	38	14	24	%0,9
إقليم الجنوب	جامعيون	2214	1368	846	13448	13448	3627	1045	618	427	%11,7	261	98	163	%6,4
	دبلوم	695	496	199	5355	5355	541	511	348	163	%5,7	123	59	64	%3,0
	المجموع	2909	1864	1045	18803	18803	4168	1556	966	590	%17,4	384	157	227	%9,4
الكرك	جامعيون	999	600	399	8946	6804	2142	465	259	206	%5,2	106	37	69	%2,6
	دبلوم	315	234	81	2792	2526	266	109	75	34	%1,2	43	15	28	%1,0
	المجموع	1314	834	480	11738	9330	2408	574	334	240	%6,4	149	52	97	%3,6
الطفيلة	جامعيون	460	258	202	2919	2385	534	184	97	86	%2,0	43	11	32	%1,0
	دبلوم	106	68	38	849	777	72	167	97	70	%1,9	21	15	6	%0,5
	المجموع	566	326	240	3768	3162	606	351	194	156	%3,9	64	26	38	%1,6
معان	جامعيون	273	174	99	2028	1632	396	117	67	49	%1,3	38	19	19	%0,9
	دبلوم	72	52	20	825	760	65	61	52	9	%0,7	13	7	6	%0,3
	المجموع	345	226	119	2853	2392	461	177	119	58	%2,0	51	26	25	%1,2
العقبة	جامعيون	252	179	73	1991	1678	313	98	51	47	%1,1	52	27	25	%1,3
	دبلوم	111	75	36	839	755	84	108	68	40	%1,2	24	12	12	%0,6
	المجموع	363	254	109	2830	2433	397	206	119	88	%2,3	76	39	37	%1,9
البادية الجنوبية	جامعيون	230	157	73	1191	949	242	182	144	38	%2,0	22	4	18	%0,5
	دبلوم	91	67	24	591	537	54	66	56	10	%0,7	22	10	12	%0,5
	المجموع	321	224	97	1782	1486	296	248	200	48	%2,8	44	14	30	%1,1
الإجمالي	جامعيون	19779	11980	7799	160950	115792	45158	6770	3552	3218	%75,5	3245	1228	2017	%79,2
	دبلوم	5172	3493	1679	57934	49112	8822	2195	1339	856	%24,5	854	414	440	%20,8
	المجموع	24951	15473	9478	218884	164904	53980	8965	4891	4074	%100	4099	1642	2457	%100

ولتغطية الاحتياجات الوظيفية في الوزارات والمؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية، فقد قام الديوان بترشيح (13064) طالب توظيف وفقاً لتعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الخدمة المدنية وبأعلى درجات الشفافية والعدالة وتكافؤ الفرص، تم تعيين (68,6%) منهم بواقع (8965) طالب توظيف، واستنكف عن التعيين (4099) طالب توظيف يشكلون ما نسبته (31,4%) من إجمالي عدد المرشحين.

• التوزيع وفقاً للمؤهل العلمي لطالبي التوظيف

من أبرز المؤشرات التي يقدمها الديوان لمتخذي القرار المؤشرات المتعلقة بالمؤهل العلمي لطالبي التوظيف، حيث تعكس البيانات العدد المتنامي لحملة الشهادات الجامعية وبالأخص حملة البكالوريوس والذين يشكلون (71,64%) من إجمالي عدد المتقدمين بطلبات توظيف و(71,5%) من إجمالي المعيّنين و(72,7%) من إجمالي المستنكفين والجدول التالي يبين أعداد المتقدمين

بطلبات توظيف والمعينين منهم والمستنكفين حسب المؤهل العلمي.

جدول رقم (10)

العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين والمستنكفين حسب المؤهل والجنس لعام 2010

نسبة المستنكفين إلى إجمالي المستنكفين	عدد المستنكفين			نسبة المعينين إلى إجمالي المعينين	عدد المعينين			نسبة المتقدمين إلى إجمالي المتقدمين	العدد التراكمي للمتقدمين حتى تاريخ 2010/12/31			المؤهل العلمي
	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور	
%20,83	854	414	440	%24	2195	1339	856	%26,47	57934	49112	8822	دبلوم كلية مجتمع
%72,73	2981	1101	1880	%72	6413	3292	3121	%71,64	156813	113407	43406	بكالوريوس
%6,00	246	123	123	%4	334	254	80	%1,58	3462	2303	1159	ماجستير
%0,00	0	0	0	%0	5	0	5	%0,28	602	55	547	دكتوراة
%0,44	18	4	14	%0	17	6	11	%0,03	66	24	42	اختصاص المجلس الطبي الأردني
%0,00	0	0	0	%0	1	0	1	%0,00	7	3	4	شهادة الاختصاص العالي
	4099	1642	2457		8965	4891	4074		218884	164904	53980	المجموع العام

• التوزيع وفقاً لسنة التخرج

إن المستعرض للجدول أدناه، يلاحظ أن الغالبية العظمى من المتقدمين بطلبات توظيف والمعينين هم من الذين تخرجوا في الفترة ما بين 2006-2010، مما يبين أن الجهاز الحكومي هو جهاز فتي وليس هرما كما كان يخيل للبعض.

جدول رقم (11)

العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف موزعين حسب سنة التخرج والمؤهل العلمي والجنس لعام 2010

عدد المستنكفين	عدد المعينين			العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف حتى تاريخ (2010/12/31)			عدد المتقدمين بطلبات جديدة للفترة (2010/12/31-1/1)			المؤهل العلمي	سنة التخرج		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور				
0	0	0	0	0	0	9	3	6	5	3	2	جامعي	قبل عام 1975
3	0	3	10	0	10	56	5	51	1	0	1	دبلوم	
3	0	3	10	0	10	65	8	57	6	3	3	المجموع	
4	0	4	3	0	3	70	31	39	5	0	5	جامعي	1975-1980
16	4	12	57	19	37	369	120	249	4	0	4	دبلوم	
20	4	16	60	19	41	439	151	288	9	0	9	المجموع	

عدد المستنكفين			عدد المعينين			العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف حتى تاريخ (2010/12/31)			عدد المتقدمين بطلبات جديدة للفترة (2010/12/31-1/1)			المؤهل العلمي	سنة التخرج
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور		
7	1	6	8	1	7	231	145	86	9	2	7	جامعي	1985-1981
32	20	12	94	79	15	1104	996	108	11	3	8	دبلوم	
39	21	18	102	80	21	1335	1141	194	20	5	15	المجموع	
37	14	23	34	10	24	866	455	411	19	7	12	جامعي	1990-1986
60	38	22	208	163	45	6735	6175	560	36	23	13	دبلوم	
97	52	45	242	173	69	7601	6630	971	55	30	25	المجموع	
118	41	77	94	43	51	2833	1784	1049	22	11	11	جامعي	1995-1991
123	49	74	226	139	87	9660	8578	1082	94	63	31	دبلوم	
241	90	151	320	182	138	12493	10362	2131	116	74	42	المجموع	
408	200	208	449	311	138	9819	6512	3307	70	34	36	جامعي	2000-1996
171	114	57	218	167	51	8169	7562	607	96	71	25	دبلوم	
579	314	265	667	478	189	17988	14074	3914	166	105	61	المجموع	
1335	591	744	1797	1360	437	46024	34771	11253	335	154	181	جامعي	2005-2001
221	135	86	301	205	96	13524	12235	1289	232	173	59	دبلوم	
1556	726	830	2098	1564	533	59548	47006	12542	567	327	240	المجموع	
1336	381	955	4651	1789	2862	101249	72224	29025	19314	11769	7545	جامعي	2010-2006
228	54	174	816	425	391	18165	13308	4857	4698	3160	1538	دبلوم	
1564	435	1129	5467	2214	3253	119414	85532	33882	24012	14929	9083	المجموع	
3245	1228	2017	6770	3552	3218	160950	115792	45158	19779	11980	7799	جامعي	الإجمالي
854	414	440	2195	1339	856	57934	49112	8822	5172	3493	1679	دبلوم	
4099	1642	2457	8965	4891	4074	218884	164904	53980	24951	15473	9478	المجموع	

• التوزيع وفقاً للفئات العمرية :

باستعراض الفئات العمرية للمتقدمين والمعينين يتبين أن غالبية المتقدمين هم من الفئة العمرية (25-29) سنة والذين يشكلون (34,4%) من إجمالي عدد المتقدمين، تليها الفئة العمرية من (30-34) والتي تشكل ما نسبته (14,5%)، كما تركزت النسبة الأكبر من المعينين في الفئة العمرية (20-24) بواقع (42%) تليها الفئة العمرية (25-29) والتي شكلت ما نسبته (31,6%) من إجمالي التعيين في الخدمة المدنية، والجدول التالي يبين عدد المتقدمين بطلبات توظيف والمعينين منهم وفقاً للفئة العمرية:

جدول رقم (12)

العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعيينين موزعين وفقاً للفئة العمرية لعام 2010

المعِينون			المتقدمون			المؤهل	التخصص
المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر		
3073	1167	1906	64983	46521	18462	جامعيون	(24-20)
695	401	294	14873	10772	4101	دبلوم	
2464	1510	954	61221	43972	17249	جامعيون	(29-25)
365	232	133	14113	12065	2048	دبلوم	
957	667	289	22370	14775	7595	جامعيون	(34-30)
252	187	65	9375	8471	904	دبلوم	
370	217	153	8623	5470	3153	جامعيون	(39-35)
222	148	74	10029	8863	1166	دبلوم	
141	80	61	2980	1749	1231	جامعيون	(44-40)
213	157	56	6693	5976	717	دبلوم	
22	6	16	1006	509	497	جامعيون	(49-45)
105	89	16	1564	1393	171	دبلوم	
6	1	5	360	135	225	جامعيون	(54-50)
53	28	25	413	220	193	دبلوم	
5	0	5	96	25	71	جامعيون	(59-55)
21	0	21	185	38	147	دبلوم	
-	-	-	-	-	-	جامعيون	(65-60)
-	-	-	-	-	-	دبلوم	
8965	4891	4074	218884	164904	53980	المجموع	

• وفقاً للتخصص من حملة الشهادات الجامعية :

يلاحظ من الجدول التالي أن هناك تراكماً في أعداد الذكور من حملة الحقوق والحاسوب والمحاسبة والتمريض بينما تتراكم أعداد الإناث في تخصصات اللغة الإنجليزية واللغة العربية والشريعة والتربية الابتدائية والحاسوب، مما يستدعي العمل على توجيه طالبي التوظيف نحو التخصصات الأكثر ملاءمة لمتطلبات سوق العمل في القطاع العام.

جدول رقم (13)

أعداد المتقدمين بطلبات توظيف من حملة الشهادة الجامعية موزعين حسب التخصص والجنس لعام 2010

نسبة المعينين إلى المتقدمين	معينون			نسبة المتقدمين إلى إجمالي المتقدمين	متقدمون			التخصص الرئيسي
	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور	
%3,96	470	232	238	%7,37	11862	9846	2016	اللغة الإنجليزية وأدابها
%6,41	574	199	375	%5,56	8949	8103	846	اللغة العربية وأدابها
%2,84	244	99	145	%5,34	8592	5198	3394	علوم الحاسب الآلي
%4,11	305	106	199	%4,61	7414	6603	811	شريعة ودراسات إسلامية
%3,67	271	124	147	%4,59	7385	2488	4897	محاسبة
%1,68	109	108	1	%4,03	6490	6377	113	تربية ابتدائية وطفل
%2,06	119	37	82	%3,60	5787	2239	3548	حقوق
%7,60	366	207	159	%2,99	4814	875	3939	تمريض
%2,92	134	37	97	%2,86	4596	2667	1929	إدارة أعمال
%0,61	26	16	10	%2,65	4263	2313	1950	علوم مصرفية ومالية
%3,68	129	103	26	%2,18	3506	3393	113	معلم مجال لغة إنجليزية
%2,76	96	42	54	%2,16	3473	1981	1492	نظم المعلومات الإدارية
%5,19	162	83	79	%1,94	3119	2895	224	كيمياء
%4,18	127	82	45	%1,89	3036	2916	120	أحياء
%16,44	453	274	179	%1,71	2756	2506	250	رياضيات
%3,14	85	39	46	%1,68	2704	1832	872	تربية خاصة وتأهيل
%9,34	242	99	143	%1,61	2590	1790	800	تربية رياضية
%1,17	29	10	19	%1,54	2477	1489	988	اقتصاد
%0,16	4	1	3	%1,54	2471	1277	1194	هندسة الحاسبات الإلكترونية
%5,49	130	72	58	%1,47	2370	2287	83	جغرافيا
%1,90	45	35	10	%1,47	2366	2248	118	علم اجتماع
%4,76	101	91	10	%1,32	2120	2063	57	مجال/لغة عربية
%5,33	110	86	24	%1,28	2064	1709	355	صيدلة
%0,79	16	1	15	%1,26	2027	906	1121	علوم سياسية
%4,93	97	58	39	%1,22	1966	1887	79	تاريخ
%2,14	35	9	26	%1,02	1639	1106	533	علوم ادارية
%8,20	111	46	65	%0,84	1354	610	744	طب أسنان
%3,45	3	2	1	%0,05	87	75	12	هندسة تكنولوجيا الصناعات الكيماوية
%4,47	2174	1252	923	%30,24	48673	36113	12560	بقية التخصصات
%4,21	6770	3552	3218	%100	160950	115792	45158	إجمالي التخصصات

• التوزيع وفقاً للتخصص من حملة الدبلوم المتوسط:

أما بالنسبة لحملة الدبلوم المتوسط فإن الغالبية العظمى لطالبي التوظيف من هذه الفئة هم من الإناث حيث تشكل الإناث (84,6%) من إجمالي طالبي التوظيف من حملة الدبلوم، وتتركز غالبيةهم في تخصصات التربية الابتدائية، والتمريض، والمحاسبة.

جدول رقم (14)

أعداد المتقدمين بطلبات توظيف من حملة الدبلوم موزعين حسب التخصص والجنس لعام 2010

نسبة المعينين إلى المتقدمين	معينون			نسبة المتقدمين إلى إجمالي المتقدمين	متقدمون			التخصص
	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور	
0,22%	21	15	6	16,71%	9680	9371	309	تربية ابتدائية وطفل
12,98%	575	314	261	7,64%	4429	2430	1999	تمريض
4,43%	178	126	52	6,94%	4021	3223	798	محاسبة
0,21%	6	5	1	5,00%	2898	2658	240	اللغة العربية وآدابها
0,42%	11	7	4	4,54%	2630	2515	115	شريعة ودراسات إسلامية
3,17%	77	48	29	4,19%	2427	2348	79	إدارة أعمال
0,16%	4	4	0	4,19%	2425	2237	188	اللغة الإنجليزية وآدابها
3,57%	77	21	56	3,72%	2155	1767	388	نظم المعلومات الإدارية
0,54%	11	5	6	3,52%	2038	1976	62	مكتبات وتوثيق + مصادر تعليمية ومكتبات
1,64%	32	19	13	3,36%	1949	1738	211	علوم مصرفية ومالية
0,11%	2	2	0	3,14%	1817	1771	46	خياطة/تصميم الأزياء وتصنيع الملابس
4,89%	88	71	17	3,11%	1800	1594	206	صيدلة
1,92%	32	21	11	2,88%	1670	1589	81	تربية خاصة وتأهيل
14,68%	208	135	73	2,45%	1417	1247	170	مختبرات وتحاليل طبية
0,15%	2	2	0	2,29%	1325	1117	208	اجتماعيات
0,47%	5	1	4	1,85%	1071	1057	14	رياضيات
3,01%	28	27	1	1,61%	930	927	3	إدارة المكاتب والمعلومات
6,33%	839	517	322	22,87%	13252	9547	3706	بقية التخصصات
3,79%	2195	1339	856	100%	57934	49112	8822	إجمالي التخصصات

• التوزيع وفقاً للمهن:

يلاحظ من الجدول التالي تركيز الطلبات في مجموعة التخصصات التعليمية والتي تشكل ما نسبته (54,2%)، تليها مجموعة التخصصات المالية والتجارية والتي تشكل (9,5%). أما بالنسبة للتعيينات فتركز كذلك في مجموعة التخصصات التعليمية والتي تشكل ما نسبته (57,27%) تليها مجموعة التخصصات الطبية وتشكل (21,67%).

جدول رقم (15)

العدد التراكمي لطبقات التوظيف والترشيحات والتعيينات موزعة حسب مجموعة التخصصات والأهل العلمي والدائرة لعام 2010

مجموعة المهن	الاولى العلمي	العدد التراكمي للمتقدمين بطبقات توظيف		مجموع	باقي الدوائر						العدد التراكمي للتوظيف		مجموع	الاولى العلمي	مجموعة المهن																						
		إناث	ذكور		مستشفى		مستشفى		مستشفى		إناث	ذكور																									
					مجموع	مستشفى	مجموع	مستشفى	مجموع	مستشفى																											
التعليمية	جامعي	9060	86639	77579	33	28	61	129	144	273	334	522	598	1120	545	4331	1994	2337	1120	598	522	334	273	334	95	67	29	38	28	20	8	32056	29807	11309	2249	دبلوم	التعليمية
	جامعي	7952	17216	9264	58	58	214	64	64	126	340	126	144	153	214	61	48	13	153	144	9	340	126	62	64	24	156	58	17216	9264	7952	7952	دبلوم	الهندسية			
	المجموع	11309	107386	107386	36	36	89	167	173	340	429	556	653	1209	5994	4785	2121	2664	1209	653	556	429	340	126	62	64	214	156	58	118695	107386	11309	2249	المجموع	التعليمية		
	المجموع	9725	10277	10277	59	59	265	67	67	162	427	162	166	175	275	100	85	15	175	166	9	427	162	95	95	36	33	51	50	1	20002	10277	9725	9725	المجموع	الهندسية	
	المجموع	6400	6428	6428	31	31	36	10	14	24	60	4	22	26	45	19	11	8	26	22	4	60	24	14	10	36	5	31	12828	6428	6400	6400	جامعي	الطبية			
	المجموع	2739	6392	6392	1	1	1	2	6	8	9	9	0	0	0	1	1	0	0	0	0	9	69	32	20	20	12	12	37	5	32	21959	12820	9139	2739	دبلوم	الطبية
	المجموع	9139	12820	12820	32	32	37	12	20	32	69	4	22	26	46	20	12	8	26	22	4	69	32	20	20	12	12	37	5	32	21959	12820	9139	2739	المجموع	الطبية	
	المجموع	6050	7684	7684	25	25	100	40	102	142	242	142	102	81	98	110	42	98	81	17	17	242	142	102	40	100	75	25	25	13734	7684	6050	6050	جامعي	الإدارية		
	المجموع	789	4846	4846	111	111	66	98	65	163	340	163	65	98	177	61	37	24	15	13	2	340	163	65	98	65	98	66	111	5635	4846	789	789	دبلوم	الإدارية		
	المجموع	6839	12530	12530	136	136	141	138	167	305	582	305	167	138	277	147	66	113	94	19	19	582	305	167	138	141	136	19369	12530	6839	6839	المجموع	الإدارية				
المجموع	8460	6447	6447	126	126	237	85	88	173	536	173	88	95	104	103	75	28	104	9	9	536	173	88	85	363	237	126	14907	6447	8460	8460	جامعي	المالية والتجارية				
المجموع	1050	4985	4985	111	111	106	20	217	74	291	74	54	20	217	30	11	19	16	3	3	291	74	54	20	217	106	111	6035	4985	1050	1050	دبلوم	المالية والتجارية				
المجموع	9510	11432	11432	237	237	343	105	142	247	827	247	142	111	123	133	86	47	123	12	12	827	247	142	105	580	343	237	20942	11432	9510	9510	المجموع	المالية والتجارية				
المجموع	7236	8390	8390	144	144	154	87	128	147	513	147	40	40	187	220	132	88	187	147	40	513	147	40	40	298	154	144	15626	8390	7236	7236	جامعي	المالية والتجارية				
المجموع	222	2069	2069	55	55	24	79	18	77	156	77	6	28	34	131	87	44	34	6	6	156	77	18	59	79	24	55	2291	2069	222	222	دبلوم	المالية والتجارية				
المجموع	7458	10459	10459	199	199	178	146	146	292	669	292	146	146	377	351	219	132	221	175	46	669	292	146	146	377	178	199	17917	10459	7458	7458	المجموع	المالية والتجارية				
المجموع	45158	115792	115792	412	412	660	415	538	953	2025	953	538	415	1072	4886	2370	2516	1688	601	601	2025	953	538	415	1072	660	412	160950	115792	45158	45158	جامعي	المالية والتجارية				
المجموع	8822	49112	49112	287	287	266	220	220	425	978	425	205	220	553	718	302	416	179	134	45	978	425	205	220	553	266	287	57934	49112	8822	8822	دبلوم	المالية والتجارية				
المجموع	53980	164904	164904	699	699	926	625	1625	1378	3003	1378	625	625	1625	5604	2672	2932	1867	1221	646	3003	1378	625	625	1625	926	699	218884	164904	53980	53980	الإجمالي	المالية والتجارية				
المجموع	13064	13064	13064	923	923	799	570	124	43	81	81	81	81	897	718	302	416	179	134	45	978	425	205	220	553	266	287	57934	49112	8822	8822	دبلوم	المالية والتجارية				
المجموع	2592	2592	2592	1985	1985	909	1076	607	320	287	287	287	287	7471	5604	2672	2932	1867	1221	646	3003	1378	625	625	1625	926	699	218884	164904	53980	53980	الإجمالي	المالية والتجارية				
المجموع	13064	13064	13064	923	923	799	570	124	43	81	81	81	81	897	718	302	416	179	134	45	978	425	205	220	553	266	287	57934	49112	8822	8822	دبلوم	المالية والتجارية				
المجموع	2592	2592	2592	1985	1985	909	1076	607	320	287	287	287	287	7471	5604	2672	2932	1867	1221	646	3003	1378	625	625	1625	926	699	218884	164904	53980	53980	الإجمالي	المالية والتجارية				

عملية العرض والطلب على الموارد البشرية في الخدمة المدنية

في إطار الدور المجتمعي للديوان والرامي للمساهمة بالجهد الوطني لتخفيض نسبة البطالة على مستوى الدولة من خلال تقليص الفجوة بين مخرجات النظام التعليمي وفرص العمل المتاحة وشروط ومتطلبات إشغال تلك الفرص، ولزيادة كفاءة وفعالية الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية، فقد قام الديوان بإعداد دراسة لتحليل جوانب العرض والطلب لواقع مخزون طلبات الديوان من التخصصات وخصائصها العلمية والديموغرافية، على اعتبار أن ذلك المخزون يمثل الوعاء الذي تتراكم فيه مخرجات النظام التعليمي الأردني وغير الأردني من التخصصات، وقد اعتمدت الدراسة منهجية تحليل تلك البيانات، وربطها مع البيانات التي تنتجها المؤسسات الوطنية في هذا المجال مثل وزارة التعليم العالي ودائرة الإحصاءات العامة، ووزارة العمل فيما يتعلق بجانب العرض والطلب في سوق العمل الأردني، وخلصت الدراسة إلى التوصل إلى عدة توصيات يمكن تلخيصها بما يلي:-

1. استثمار مخرجات المؤسسات الأردنية المعلوماتية في اتخاذ القرارات العليا على المستوى الوطني، وفي رسم السياسات العامة وخاصة السياسات التعليمية، وسياسات التوظيف في الخدمة المدنية.
2. المساهمة في إعادة صياغة استراتيجيات وسياسات النظام التعليمي الأردني على المستوى العالي والتربوي من خلال ربط مخرجات النظام التعليمي بفرص العمل التي تولدها مختلف الأنشطة في الجهاز الحكومي الأردني وسوق العمل الأردني ما أمكن.
3. الوصول إلى مؤشرات شاملة حول مخرجات النظام التعليمي الأردني والفرص التي يولدها سوق العمل في الخدمة المدنية بشكل خاص وفي سوق العمل الأردني بشكل عام.
4. بيان نوعية وحجم مخرجات النظام التعليمي الأردني وغير الأردني الفعلي على مستوى التخصصات والمؤهلات العلمية.
5. تحديد أوجه العرض والطلب على التخصصات المطلوبة في كل مجموعة من المجموعات المهنية وقطاعات تركيزها في الخدمة المدنية، وتحديد التخصصات الراكدة والتخصصات المشبعة والتخصصات المطلوبة أو المتحركة في كل مجموعة مهنية.
6. بيان مدى التوافق بين مخرجات النظام التعليمي الأردني ومتطلبات إشغال الوظائف العامة في الخدمة المدنية.
7. توضيح الصورة أمام المواطنين ومتلقي الخدمات من الديوان خاصة طالبي التوظيف للمساهمة في تحديد خياراتهم في الوظيفة العامة، وفي توجيه الدارسين نحو اختيار التخصصات المناسبة وترشيد قراراتهم.
8. المساهمة في تغيير ثقافة المجتمع الوظيفي، عن طريق تحديد فرص العمل المتوفرة وفرص العمل التي لن تتوفر على الأمد القريب والبعيد وضرورة التوجه نحو فتح أبواب وفرص أخرى للعمل خارج نطاق الجهاز الحكومي.

على ضوء تحليل البيانات الخاصة بالسكان والجغرافيا لجانب العرض والطلب برزت المؤشرات التالية :-

- هناك درجة عالية نسبياً في الاعتماد على الوظيفة الحكومية كفرصة عمل وحيدة تقريباً في المناطق البعيدة عن مراكز الأقاليم.
- إن مستوى التعليم والإقبال عليه في مراكز الأقاليم أعلى نسبياً من المناطق البعيدة عن تلك المراكز.
- تمركز الطلب في المناطق ذات الكثافة العالية للسكان واعتماد المناطق الأخرى على الوظيفة الحكومية لضعف النشاط الاقتصادي للقطاع الخاص فيها.
- تشكل المهن التعليمية من حملة المؤهلات الجامعية والدبلوم المتوسط الأثقل الأثقل ضمن حجم العرض وخصوصاً من الإناث، حيث بلغ العدد الإجمالي لحملة المهن التعليمية من الجامعيين والدبلوم (118695) متقدماً ومتقدمة، يشكلون ما نسبته (54,2%) تقريباً من إجمالي المتقدمين، وإذا ما قارنا أعداد الإناث ضمن هذه المجموعة، فإنه يلاحظ بأنهن يشكلن (89,5%) من إجمالي الجامعيين ضمن المهن التعليمية بواقع (77579) متقدمة، في حين بلغت النسبة لحملة الدبلوم المتوسط للإناث في هذه المهن (93%) من إجمالي المتقدمين من حملة الدبلوم بواقع (29807) متقدمات الأمر الذي يشير بوضوح إلى حجم العرض الكبير ضمن المهن التعليمية مقارنة ببقية المهن خاصة الإناث.
- أما فيما يتعلق بجانب الطلب فقد استحوذت مجموعة المهن التعليمية على أكثر من نصف المتقدمين والمعنيين في الخدمة المدنية، إلا أن نسبة التعيين فيها لم تتجاوز (4,2%) من المتقدمين لها، مما يشير إلى وجود حالة من الركود والإشباع في بعض تخصصاتها ضمن متغيرات الجنس والمؤهل العلمي والتخصص. وتعتبر مجموعة المهن الصحية أفضل المجموعات التي تتوازن فيها جوانب العرض والطلب، حيث أن نسبة المعينين فيها إلى إجمالي المعينين أعلى من نسبة المتقدمين فيها إلى إجمالي المتقدمين، كذلك نسبة التعيين فيها من أعلى النسب. والجدول التالي يبين نسب العرض والطلب وفقاً لبيانات مخزون الديوان لعام 2010 موزعة حسب المهن التخصصية.

جدول رقم (16)

نسب العرض والطلب في الخدمة المدنية مقارنة بعدد المتقدمين والمعيّنين والمستنكفين لعام 2010

عدد المستنكفين			عدد المعيّنين			عدد المتقدمين			المؤهل العلمي	مجموعة المهن
المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر	المجموع	أنثى	ذكر		
1186	555	631	4444	2493	1951	86639	77579	9060	جامعيون	المهن التعليمية
117	44	73	593	433	160	32056	29807	2249	دبلوم	
1303	599	704	5037	2925	2112	118695	107386	11309	المجموع	
%31,79	%36,48	%28,66	%56,19	%59,81	%51,83	%54,50	%49,30	%5,20	النسبة الإجمالية	
371	69	302	183	78	105	17216	9264	7952	جامعيون	المهن الهندسية
76	1	75	89	7	82	2786	1013	1773	دبلوم	
447	71	376	272	86	186	20002	10277	9725	المجموع	
%10,91	%4,32	%15,32	%3,03	%1,75	%4,57	%8,84	%4,46	%4,38	النسبة الإجمالية	
523	231	292	1153	512	641	12828	6428	6400	جامعيون	المهن الطبية
110	78	32	844	619	225	9131	6392	2739	دبلوم	
633	309	324	1997	1131	866	21959	12820	9139	المجموع	
%15,44	%18,82	%13,17	%22,28	%23,13	%21,25	%9,64	%5,56	%4,08	النسبة الإجمالية	
205	46	159	302	89	213	13734	7684	6050	جامعيون	المهن الإدارية
198	113	85	258	144	114	5635	4846	789	دبلوم	
403	159	244	560	233	327	19369	12530	6839	المجموع	
%9,83	%9,68	%9,93	%6,25	%4,77	%8,02	%8,88	%5,76	%3,12	النسبة الإجمالية	
471	139	332	270	117	153	14907	6447	8460	جامعيون	المهن المالية والتجارية
239	116	123	174	98	76	6035	4985	1050	دبلوم	
710	255	455	444	215	229	20942	11432	9510	المجموع	
%17,32	%15,53	%18,52	%4,95	%4,40	%5,61	%9,72	%5,33	%4,40	النسبة الإجمالية	
489	187	302	419	177	242	15626	8390	7236	جامعيون	المهن الأخرى
114	62	52	236	123	113	2291	2069	222	دبلوم	
603	249	354	655	300	355	17917	10459	7458	المجموع	
%14,71	%15,16	%14,39	%7,31	%6,14	%8,71	%8,37	%4,90	%3,48	النسبة الإجمالية	
3245	1227	2018	6771	3466	3305	160950	115792	45158	مجموع الجامعيين	
854	415	439	2194	1425	769	57934	49112	8822	مجموع الدبلوم	
4099	1642	2457	8965	4891	4074	218884	164904	53980	الإجمالي	

عملية التجيير في الاختيار والتعيين

يلجأ الديوان لعملية التجيير (ترشيح متقدمين من منطقة إقامتهم الجغرافية لمناطق جغرافية أخرى) لمعالجة إشكالية عدم توفر تخصصات بعينها من أبناء بعض المناطق والمحافظات لتعيينهم في الوظائف الشاغرة في تلك المناطق عندما لا يتوفر فيها التخصصات المطلوبة مما يضطر الديوان لتجيير حملة هذه التخصصات من المحافظات والمناطق الأقرب، وتحكم هذه العملية تعليمات الاختيار والتعيين في الوظائف الحكومية وفق إجراءات واضحة ومعلن عنها لكافة طالبي التوظيف، حيث يوقع طالب التوظيف على موافقته على العمل في المحافظات أو الأقاليم الأخرى عند تعبئته طلب التوظيف.

وتشير هذه الظاهرة إلى أهمية الالتفات إلى سياسات التعليم العام والإيفاد في المحافظات والمناطق التي تعاني من نقص هذه التخصصات، ومن المفارقات أنه تم التجيير خلال عام 2010 من باقي المحافظات إلى محافظة العاصمة جراء النقص الحاصل في التخصصات التعليمية كتخصص التاريخ والجغرافيا للذكور، والجدول التالي يبين عدد المجيرين على مستوى اللواء والإقليم والمملكة:

جدول رقم (17)
أعداد الجيبيين موزعين وفقاً للمنطقة الجغرافية والمؤهلات العلمية والجنس

السنة	2010						2009						2008						السنوية									
	مستكشف عن التجبير	معين بالتجبير	مرشح للتعيين بالتجبير	مستكشف عن التجبير	معين بالتجبير	مرشح للتعيين بالتجبير	مستكشف عن التجبير	معين بالتجبير	مرشح للتعيين بالتجبير	مستكشف عن التجبير	معين بالتجبير	مرشح للتعيين بالتجبير	مستكشف عن التجبير	معين بالتجبير	مرشح للتعيين بالتجبير													
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	جغرافية التجبير										
	262	38	224	614	135	479	876	182	694	208	17	191	496	168	328	704	185		519	176	15	161	334	48	286	510	63	447
تجبير على مستوى اللواء	168	34	134	558	252	306	726	293	433	344	80	264	954	318	636	1298	398	900	414	96	318	791	301	490	1205	397	808	تجبير على مستوى الإقليم
	118	8	110	500	123	377	618	109	509	268	16	252	548	81	467	816	97	719	499	114	385	616	103	513	1115	217	898	
تجبير على مستوى المملكة	548	80	468	1672	510	1162	2220	584	1636	820	113	707	1998	567	1431	2818	680	2138	1089	225	864	1741	452	1289	2830	677	2153	المجموع العام
	8965						10666						10024						إجمالي عدد المعينين									
% 18,65						% 18,73						% 17,37						النسبة العامة للتجبير										

التعيين على الحالات الإنسانية

يحرص الديوان على التعامل مع فئة الحالات الإنسانية بأعلى درجات الاهتمام نظراً للظروف الإنسانية والنفسية الخاصة بهذه الفئة، وقد سعى إلى تسويق أنواع مختلفة من الحالات الإنسانية بما يضمن العدالة والشفافية وتكافؤ الفرص بين المتقدمين، وبما يحقق النسبة المخصصة للحالات الإنسانية وفقاً لأحكام المادة (28) من تعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية. وعلى الرغم من محدودية الوظائف المتوفرة في الدوائر إلا أن الديوان سعى إلى إعطاء فئة الحالات الإنسانية الخصوصية في التعيين، وعمل على تسويق هذه الفئة حيث زادت نسبة التعيين عليها إلى (7,55%) من إجمالي عدد المعينين في الخدمة المدنية وهي أعلى من النسبة المقررة رسمياً للحالات الإنسانية بموجب التعليمات والبالغة (6%) من إجمالي عدد المعينين في الخدمة المدنية، والجدول التالي يبين تطور عدد طلبات التوظيف على الحالات الإنسانية وأعداد المعينين تحت هذا البند للأعوام 2005-2010:

جدول رقم (18)

أعداد المتقدمين التراكمي والمعينين من الحالات الإنسانية موزعين حسب نوع الحالة للأعوام (2010-2005)

المجموع	نوع الحالة				السنة	
	أربعة أفراد	إعاقة	معوونة وطنية	حالات خاصة وملحة		
6391	1580	1433	3378	*	متقدم	2005
602	108	127	367	*	معين	
4271	846	1150	2163	112	متقدم	2006
547	89	140	310	8	معين	
5221	1222	1190	2553	256	متقدم	2007
654	120	159	323	52	معين	
5088	1258	973	2597	260	متقدم	2008
688	111	181	341	55	معين	
5620	1427	996	2919	278	متقدم	2009
680	129	202	303	46	معين	
3857	** 361	1070	1989	437	متقدم	**2010
677	48	224	328	77	معين	

* تم اعتماد بند الحالات الخاصة والملحة والعوز الشديد منذ عام 2006.

** تم أخذ كل 4 أفراد كحالة واحدة أي أن العدد الفعلي لحالة الأربعة أفراد هو (1444)

وباستعراض الجدول السابق، فقد شكلت نسبة التعيين على الحالات الإنسانية (17,6%) من إجمالي عدد المتقدمين بطلبات توظيف على الحالات الإنسانية، بالإضافة إلى تعيين نسبة أكبر من النسبة المقررة للحالات الإنسانية كما هو مبين سابقاً، فقد تمكن الديوان من تعيين كافة المتقدمين بطلبات توظيف تحت بند الحالات الإنسانية/ أبناء وبنات وزوجات الشهداء والبالغ عددهم (13) حالة.

جدول رقم (19)

أعداد المتقدمين بطلبات توظيف والمعيينين من الحالات الإنسانية وفقاً للمحافظة والجنس

النسبة من المجموع الكلي	المجموع			النسبة من مجموع أربعة أفراد	أربعة أفراد			النسبة من مجموع الإعاقة	إعاقة			النسبة من مجموع المعونة	معونة			النسبة من مجموع الحالات الخاصة	حالات خاصة			المحافظة	
	المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور		المجموع	إناث	ذكور		
%37	1411	1154	257	%31	111	75	36	%43	464	319	145	%32	640	589	51	%45	196	171	25	متقدم	إقليم الوسط
%49	330	262	68	%27	13	10	3	%56	125	91	34	%44	144	123	21	%62	48	38	10	معين	
%12	456	375	81	%10	36	25	11	%19	202	149	53	%7	139	128	11	%18	79	73	6	متقدم	العاصمة
%19	129	108	21	%10	5	5	0	%25	56	42	14	%13	44	40	4	%31	24	21	3	معين	
%9	338	271	67	%9	32	23	9	%8	89	53	36	%8	164	150	14	%12	53	45	8	متقدم	البلقاء
%8	56	42	14	%13	6	5	1	%8	19	15	4	%7	24	18	6	%9	7	4	3	معين	
%8	322	254	68	%3	11	10	1	%11	116	68	48	%8	150	138	12	%10	45	38	7	متقدم	الرزقاء
%14	92	69	23	%2	1	0	1	%16	35	22	13	%12	40	35	5	%21	16	12	4	معين	
%5	204	179	25	%7	24	16	8	%4	38	35	3	%6	128	116	12	%3	14	12	2	متقدم	مادبا
%5	36	28	8	%2	1	0	1	%4	10	8	2	%7	24	19	5	%1	1	1	0	معين	
%2	91	75	16	%2	8	1	7	%2	19	14	5	%3	59	57	2	%1	5	3	2	متقدم	البادية الوسطى
%3	17	15	2	%0	0	0	0	%2	5	4	1	%4	12	11	1	%0	0	0	0	معين	
%53	2047	1695	352	%58	211	149	62	%46	494	312	182	%58	1158	1079	79	%42	184	155	29	متقدم	إقليم الشمال
%44	297	191	106	%63	30	10	20	%39	87	55	32	%48	157	112	45	%30	23	14	9	معين	
%33	1266	1037	229	%41	147	100	47	%29	314	211	103	%35	696	641	55	%25	109	85	24	متقدم	اريد
%26	178	110	68	%44	21	9	12	%21	47	31	16	%29	95	64	31	%19	15	6	9	معين	
%3	113	110	3	%0	0	0	0	%2	22	21	1	%4	80	78	2	%3	11	11	0	متقدم	المفرق
%3	22	20	2	%4	2	1	1	%3	7	6	1	%4	13	13	0	%0	0	0	0	معين	
%6	216	154	62	%4	14	10	4	%6	67	18	49	%5	105	98	7	%7	30	28	2	متقدم	جرش
%6	42	25	17	%6	3	0	3	%8	19	9	10	%5	15	11	4	%6	5	5	0	معين	
%6	246	211	35	%11	38	29	9	%6	67	45	22	%6	123	120	3	%4	18	17	1	متقدم	عجلون
%3	21	10	11	%8	4	0	4	%4	9	5	4	%2	7	4	3	%1	1	1	0	معين	
%5	206	183	23	%3	12	10	2	%2	24	17	7	%8	154	142	12	%4	16	14	2	متقدم	البادية الشمالية
%5	34	26	8	%0	0	0	0	%2	5	4	1	%8	27	20	7	%3	2	2	0	معين	
%10	399	359	40	%11	39	35	4	%10	112	93	19	%10	191	178	13	%13	57	53	4	متقدم	إقليم الجنوب
%7	50	44	6	%10	5	4	1	%5	12	10	2	%8	27	24	3	%8	6	6	0	معين	
%7	284	256	28	%7	26	23	3	%8	84	67	17	%7	132	125	7	%10	42	41	1	متقدم	الكرك
%5	32	27	5	%8	4	3	1	%4	8	6	2	%5	18	16	2	%3	2	2	0	معين	
%1	49	44	5	%1	4	3	1	%1	15	14	1	%1	22	20	2	%2	8	7	1	متقدم	الطفيلة
%1	8	8	0	%0	0	0	0	%1	2	2	0	%1	3	3	0	%4	3	3	0	معين	
%1	38	33	5	%2	9	9	0	%1	9	8	1	%1	17	15	2	%1	3	1	2	متقدم	معان
%0	2	2	0	%0	0	0	0	%0	0	0	0	%1	2	2	0	%0	0	0	0	معين	
%0	12	12	0	%0	0	0	0	%0	3	3	0	%0	6	6	0	%1	3	3	0	متقدم	العقبة
%0	1	1	0	%0	0	0	0	%0	0	0	0	%0	0	0	0	%1	1	1	0	معين	
%0	16	14	2	%0	0	0	0	%0	1	1	0	%1	14	12	2	%0	1	1	0	متقدم	البادية الجنوبية
%1	7	6	1	%2	1	1	0	%1	2	2	0	%1	4	3	1	%0	0	0	0	معين	
%100	3857	3208	649	%100	**361	259	102	%100	1070	724	346	%100	1989	1846	143	%100	437	379	58	متقدم	الإجمالي
%100	677	497	180	%100	48	24	24	%100	224	156	68	%100	328	259	69	%100	77	58	19	معين	

* بلغ عدد المعينين من أبناء الشهداء 13 معينا.

** تم أخذ كل 4 أفراد كحالة واحدة أي أن العدد الفعلي لحالة الأربعة أفراد هو (1444)

الامتحانات التنافسية في الخدمة المدنية

نظرا لتنوع الوظائف وتنوع متطلباتها، فقد أصبح من الأهمية بمكان اختيار الأشخاص الذين يتميزون بكفايات واستعدادات تلبي المتطلبات الخاصة لكل وظيفة، والتحقق من توافرها لدى المتقدمين للوظائف الحكومية، ولذلك فقد قام الديوان بتطوير منهجية الامتحانات التنافسية لتحتوي على ثلاثة جوانب: الجانب الأكاديمي المتعلق بالوظيفة، والجانب المتعلق بالمهارات اللغوية، والجانب المتعلق بالقدرات الذهنية للتعامل مع قضايا الوظيفة العامة.

جدول رقم (20)

تطور أعداد المتقدمين للامتحانات التنافسية

السنة	عدد المرشحين	عدد الحضور	نسبة الحضور إلى إجمالي المرشحين	عدد الناجحين	نسبة الناجحين من الحضور	عدد المستنكفين	نسبة المستنكفين من إجمالي المرشحين
2003	11000	5600	%50,91	3150	%56,25	5400	%49,09
2004	10109	5198	%51,42	3367	%64,77	4611	%45,61
2005	4489	2413	%53,75	16907	%700,66	2076	%46,25
2006	9539	5023	%52,66	3043	%60,58	4516	%47,34
2007	9214	4426	%48,04	2260	%51,06	4788	%51,96
2008	9073	5341	%58,87	3562	%66,69	3732	%41,13
2009	7936	4723	%59,51	2639	%55,88	3213	%40,49
2010	4519	2852	%63,11	1654	57,99%	1667	%36,89

كما عمل الديوان خلال عام 2010 على تطوير محتوى الامتحان بحيث تم بناء مجموعة من الاختبارات والمقاييس التي تهدف إلى قياس القدرات والكفايات والاستعدادات والخصائص الشخصية لطالبي التوظيف، يمكن استخدامها في انتقاء وقبول المتقدمين للوظائف الحكومية على اختلافها وتصنيف المرشحين للوظائف الأكثر ملاءمة لقدراتهم وكفاياتهم وسماتهم الشخصية.

جدول رقم (21)

إحصائية تراكمية للامتحانات لعام 2010

المؤهل	الإجراء الوظيفي	عدد المرشحين		عدد الحضور		عدد المستنكفين		عدد الناجحين		عدد الرسوب		نسبة الرسوب
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
دون الثانوية	تثبيت	128	10	123	9	5	1	100	8	23	1	18,2%
	تعيين	24	1	21	1	3	0	5	0	16	1	77,3%
دبلوم	تعيين	897	609	557	324	340	285	256	189	301	135	49,5%
	تثبيت	9	13	9	12	0	1	6	10	3	2	23,8%
	علاوة	12	21	11	18	1	3	4	5	7	13	69%
	عقود	0	4	0	4	0	0	0	4	0	0	0%
	تعيين	1074	1159	631	617	443	542	330	373	301	244	43,7%
بكالوريوس فأعلى	عقود	48	90	43	80	5	10	25	45	18	35	42,3%
	علاوة	60	144	51	129	9	15	27	71	24	58	45,6%
	تثبيت	105	111	104	108	1	3	102	94	2	14	7,5%
مجموع الامتحانات الكلية		2357	2162	1550	1302	807	860	855	799	695	503	42%
		4519		2852		1667		1654		1198		

قام الديوان خلال عام 2010 بعقد امتحانات تنافسية وفق المنهجية الجديدة، بحيث تم إضافة أسئلة تتعلق بالجوانب المعرفية والمهاراتية للعديد من المؤهلات العلمية والتخصصات الأكاديمية سواء للامتحانات التقليدية (اليدوية) أو الإلكترونية. مما أتاح للديوان إمكانية أفضل للتعامل مع امتحانات الإجراءات الوظيفية كالتثبيت في الخدمة المدنية وتعيين العقود الشاملة ومنح علاوة مبرمج ومحلل نظم للموظفين. والجدول التالي يبين أعداد المتقدمين للامتحانات التنافسية حسب المؤهل ونوع الامتحان:

جدول رقم (22)

إحصائية تراكمية للامتحانات الورقية لعام 2010

المؤهل	الإجراء الوظيفي	عدد المرشحين		عدد الحضور		عدد الناجحين		عدد الرسوب		عدد المستنكفين		نسبة الاستنكاف
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	
دون الثانوية	تثبيت	14	0	13	0	13	0	0	0	1	0	7,1%
دبلوم	تعيين	686	341	410	137	176	80	234	57	276	204	46,7%
	تثبيت	9	13	9	12	6	10	3	2	0	1	4,5%
بكالوريوس فأعلى	تعيين	1027	1025	607	555	316	330	291	225	420	470	43,4%
	عقود	48	63	43	57	25	33	18	24	5	6	9,9%
	تثبيت	102	111	101	108	99	94	2	14	1	3	1,9%
مجموع الامتحانات الكلية		1886	1553	1183	869	635	547	548	322	703	684	40,3%
		3439		2052		1182		870		1387		

• الامتحانات الإلكترونية

بهدف رفع كفاءة عملية التوظيف في أجهزة القطاع العام وفق مبادئ العدالة وتكافؤ الفرص، تم تطوير أسلوب تقديم الامتحانات التنافسية للحد من سلبيات الامتحان التنافسي التقليدي كطول الوقت اللازم لجميع مراحل الامتحان من مرحلة إعداد الأسئلة إلى مرحلة التصحيح وإعلان النتائج والحاجة إلى تجهيز الأوراق والطبع والتصوير وضرورة حضور جميع المتقدمين إلى الامتحان في مكان واحد، ولذلك فقد قام الديوان بإنشاء نظام متكامل لإدارة وتقديم الامتحانات الإلكترونية يقدم جميع الخدمات والوظائف اللازمة لبناء وإدارة وتقديم وتصحيح الامتحانات بطريقة سهلة لا تتطلب معرفة بالحاسب أو لغة البرمجة، كما يقدم العديد من المعلومات عن خصائص الأفراد والأسئلة والإجابات والتي تساعد على رفع كفاءة وجودة الامتحانات كما يتيح النظام إمكانية عقد الامتحانات في المناطق الجغرافية المختلفة من خلال شبكة الإنترنت وبدرجة عالية من الأمن والسرية بحكم المواصفات الفنية المتوفرة داخل النظام.

وقام الديوان خلال عام 2010 بإنجاز نظام الامتحانات التنافسية الإلكترونية وتم تشكيل عدد من اللجان المتخصصة لبناء بنك أسئلة متكامل يتعامل مع كافة متطلبات البرنامج، وقد بدأ الديوان في النصف الثاني من عام 2010 بعقد الامتحانات التنافسية الإلكترونية للتخصصات التي يتقن خريجوها استخدام الحاسوب بشكل كاف كتخصصات الحاسوب ونظم المعلومات الإدارية والتخصصات الهندسية المختلفة. ويتمتع النظام بقدرة على التعامل مع متطلبات إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية فتم تصميم النظام بما يمكن الديوان من التعامل مع الامتحانات لغايات الترقية ومنح العلاوات الوظيفية (كوظيفة مبرمج ومحلل نظم)، ولغايات تحويل العاملين من العمل على حساب الأجور اليومية إلى الوظائف الدائمة (امتحانات التثبيت)، بالإضافة إلى تلبية متطلبات إشغال الوظائف. وخلال عام 2010 تم عقد عشرة امتحانات إلكترونية بلغ عدد المرشحين لها (1080)، والجدول التالي يبين أعداد المرشحين والمتقدمين والناجحين والمستنكفين للامتحانات الإلكترونية:

جدول رقم (23)

إحصائية تراكمية للامتحانات الإلكترونية لعام 2010

المؤهل	الإجراء الوظيفي	عدد المرشحين		عدد الحضور		عدد الناجحين		نسبة النجاح	نسبة الرسوب	عدد المستنكفين		نسبة الاستنكاف
		أنثى	ذكر	أنثى	ذكر	أنثى	ذكر			أنثى	ذكر	
دون الثانوية	تثبيت	10	114	9	110	8	87	%79,8	1	23	1	%4
	تعيين	1	24	1	21	0	5	%22,7	1	16	0	%12
	تعيين	268	211	187	147	109	80	%56,6	78	67	81	%30,3
دبلوم	علاوة	21	12	18	11	5	4	%31	13	7	3	%12,1
	عقود	4	0	4	0	4	0	%100	0	0	0	%0
	تعيين	134	47	62	24	43	14	%66,3	19	10	72	%52,5
بكالوريوس فأعلى	عقود	27	0	23	0	12	0	%52,2	11	0	4	%14,8
	علاوة	144	60	129	51	71	27	%54,4	58	24	17	%11,8
	تثبيت	0	3	0	3	0	3	%100	0	0	0	%0
مجموع الامتحانات الكلية		609	471	433	367	252	220	%59	181	147	178	%25,9
		1080	800	472	280	328	41					

وباستعراض الجداول السابقة الخاصة بالامتحانات التقليدية (اليدوية) والإلكترونية لم تظهر نتائج الإحصائيات الدورية التي تعد لمتابعة الامتحانات وتحليلها، وجود اختلاف في نسبة النجاح والرسوب بين الامتحانات اليدوية والإلكترونية، مما يدعم نهج الديوان في الانتقال التدريجي نحو الامتحانات الإلكترونية لما لها من مزايا تم ذكرها سابقاً.

تسويق الكفاءات

شكلت مسيرة الديوان تقدماً ملحوظاً في تطور دوره المجتمعي، وذلك استجابة للتوجيهات الملكية السامية في التخفيف من حدة ظاهرتي الفقر والبطالة، حيث قام ومن خلال قسم خدمة المجتمع وتسويق الكفاءات بالتنسيق مع شركات تسويق الكفاءات الأردنية وعدد من المؤسسات في القطاع الخاص والمحققين العماليين في سفاراتنا في الخارج من أجل توفير فرص عمل لأكثر عدد من المتقدمين بطلبات توظيف للديوان، حيث تم تزويد هذه المؤسسات والشركات ببيانات ومعلومات لحوالي (25000) متقدم بطلب توظيف إلى الديوان من مختلف التخصصات الرئيسية والفرعية ومن خلال قسم التسويق مباشرة، وقد تمكن الديوان وبالتعاون مع عدد من هذه الجهات من تعيين (1600) شخص خلال عام 2010.

كما استحدثت موقعا لتسويق الكفاءات عبر موقعه الإلكتروني وأعد دليل استخدام له، ونسق مع المحققين العماليين وسفاراتنا في الخارج، لتوفير الكفاءات الأردنية وتسويقها خارجياً.

وتم متابعة المشتركين في خدمة تسويق الكفاءات من حيث عدد مرات دخولهم على الموقع وملاحظاتهم ومدى الاستفادة من هذه الخدمة، وقد بلغ عدد المؤسسات المشتركة في هذه الخدمة (175) مؤسسة حيث استعلمت هذه المؤسسات والشركات خلال عام 2010 عن بيانات ومعلومات (838851) طالب وظيفة (استعلاماً متكرراً).

وللمساهمة في التخفيف من البطالة بين المتقدمين بطلبات توظيف فقد منح الديوان الأولوية للأردنيين في التعيين بالجامعات الرسمية والخاصة والمؤسسات في القطاع الخاص، وذلك بالتنسيق مع وزارة الداخلية لغايات منح الإقامة ووزارة العمل لغايات منح تصاريح العمل، كما قام الديوان بالتنسيق مع الجامعات الأهلية والرسمية والمدارس الخاصة وكليات المجتمع ووزارة الصحة قبل الموافقة على منح تصاريح الإقامة لأعضاء الهيئات التدريسية من غير الأردنيين وذلك من خلال إعطاء الأولوية للأردنيين في التعيين حيث تم هذا العام إصدار (1327) كتاب عدم ممانعة للحصول على تصريح عمل لمن يحملون مؤهلات وخبرات لا تتوفر في الأردنيين وتم الاعتذار عن منح (105) تصاريح عمل للتخصصات المتوفرة من الأردنيين، والجدول التالي يبين عدد كتب عدم الممانعة للحصول على تصاريح عمل.

جدول رقم (24)
عدد كتب عدم الممانعة

الرقم	الجهة	عدد كتب عدم الممانعة
1	جامعات رسمية	244
2	جامعات خاصة	472
3	كليات مجتمع ومدارس ومؤسسات خاصة	315
4	أطباء وزارة الصحة من غير الأردنيين	296
	المجموع	1327

وتم تحديث دليل استخدام نظام تسويق طلبات التوظيف من خلال موقع الديوان على الإنترنت لتسهيل تقديم هذه الخدمة لكافة الجهات الباحثة عن الكفاءات الأردنية داخل الأردن وخارجه، وتم توزيعه على الجهات ذات العلاقة كما تم الإعلان عن حوالي (500) وظيفة دولية من خلال موقع الديوان على الإنترنت وذلك بالتعاون مع وزارة الخارجية والمنظمات الدولية وتعميم عدد من هذه الوظائف على الوزارات والدوائر الحكومية وعلى لوحة الإعلانات في مدخل الديوان. وتم متابعة إعلانات القطاع الخاص في الصحف اليومية والاتصال مع أصحاب هذه الإعلانات للاستفادة من موقع تسويق الكفاءات و التواصل مع الملحقين العماليين في سفاراتنا في الخارج من أجل توفير فرص عمل للمتقدمين بطلبات توظيف للديوان، كما قام قسم التسويق بإعداد دراسة عن مدى استفادة الملحقين العماليين في سفاراتنا في الخارج من خدمة تسويق طلبات التوظيف من خلال موقع الديوان الإلكتروني وإجراء دراسة عن مدى استفادة شركات تسويق الكفاءات الأردنية من خدمة تسويق طلبات التوظيف من خلال موقع الديوان الإلكتروني بهدف التعرف على آراء الشركات ومدى استفادتها منها واقتراحاتها بشأن تحسين هذه الخدمة.



الفصل الرابع

< إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية

- منهجية التخطيط الوظيفي في إدارة الموارد البشرية
- المجموعات النوعية في الخدمة المدنية
- التوزيع القطاعي للموارد البشرية في الخدمة المدنية
- خصائص وسمات الموارد البشرية في الخدمة المدنية
- الإجراءات الوظيفية
- دعم التميز والإبداع

المقدمة :

تمشياً مع توجهات الديوان الاستراتيجية وإيماناً منه بأهمية الموارد البشرية وإيلاء العنصر البشري كل الأهمية لاستمرار العمل وتقديم أفضل الخدمات للمواطنين، فقد تم مواكبة المستجدات الحديثة في إدارة هذا العنصر بما يضمن الاحتفاظ به وتنميته وتحفيزه لينعكس على جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

منهجية التخطيط الوظيفي في إدارة الموارد البشرية

عمل الديوان على ترسيخ منهجية التخطيط الوظيفي، وإعداد جدول التشكيلات عبر لجنة متخصصة، بمشاركة ممثلين عن (ديوان الخدمة المدنية/ وزارة تطوير القطاع العام / دائرة الموازنة العامة / الدائرة المعنية)، كما قام بأنشطة نماذج التخطيط إلكترونياً للتسهيل على الأجهزة الحكومية، حيث تم خلال عام (2010) العمل على أتمتة جميع نماذج التخطيط الوظيفي و عددها (16) نموذجاً بالتعاون مع مديرية تكنولوجيا المعلومات وربطها مع نظام الموارد البشرية الموحد بهدف تطوير الإجراءات واختصار الجهد والوقت والتكاليف ولتتم الاعتماد عليها في تحديد الاحتياجات والفائض من الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية واقتراح توزيع هذا الفائض وتوجيهه لسد العجز في مختلف دوائر الخدمة المدنية وفقاً لخطة تعتمد لهذه الغاية، ولتتم على أساسها دراسة احتياجات الدوائر بالتنسيق مع الجهات المعنية وإصدار جدول تشكيلات الوظائف بشكل علمي مبني على منهجية التخطيط الوظيفي.

وقد أثرت هذه المنهجية في نسب تطور عدد الوظائف والتي حافظت على ثباتها على الرغم من الانتهاء من عملية تثبيت الموظفين العاملين خارج جدول التشكيلات والتي زادت عدد الموظفين الدائمين بشكل ملحوظ منذ بدء عملية تثبيت الموظفين عام 2007 والجدول اللاحقة ستبين ذلك، والجدول التالي يبين تطور الوظائف ونسب التغيير فيها للأعوام (1955-2010).

جدول رقم (25)

تطور أعداد الوظائف للمفتره (1955-2010)

السنة	عدد السكان	نسبة تطور عدد السكان	عدد الوظائف	نسبة تطور الوظائف	نسبة الوظائف إلى السكان
1955	576000	-	12899	-	%2,24
1965	1028000	%78,47	20131	%56,07	%1,96
1975	1810500	%76,12	39475	%96,09	%2,18
1985	2700000	%49,13	77899	%97,34	%2,89
*1995	4264000	%57,93	141328	%81,42	%3,31
*2005	5473000	%28,35	161708	%14,42	%2,95
			181423	**(%28,37)	**(%3,31)
			193812	%19,85	%3,16
2010	6137000	%12,13	193812	%6,83	%3,16

*لم يكن يحسب ضمن البيانات المعينين خارج جدول التشكيلات والبالغ عددهم حوالي (25) ألف مستخدم.
 ** تم تثبيت حوالي (17707) موظفين من العاملين خارج جدول التشكيلات خلال السنوات (2006-2009)، إضافة إلى حوالي (1000) من الفئة الأولى عن طريق ديوان الخدمة خلال المفتره (2004-2005) وفقاً لأسس التعيين والاختيار.

يظهر الجدول السابق تطور أعداد الوظائف في جهاز الخدمة المدنية منذ عام 1955 حتى عام 2010 ونسب التغير فيها، ويظهر أن الاتجاه العام لنسب تطور الوظائف يتجه للانخفاض خلال العقود الأخيرة، فقد بلغت أعداد هذه الوظائف حتى عام 2010 (193812) وظيفه بنسبة تطور مقدارها (%6,83) مقارنة بعام 2005.

جدول رقم (26)

أعداد الوظائف ونسب تطورها والموظفين والتعيينات وحالات الانفكاك ونسبتهم إلى عدد الوظائف وتطورها (2000-2010)

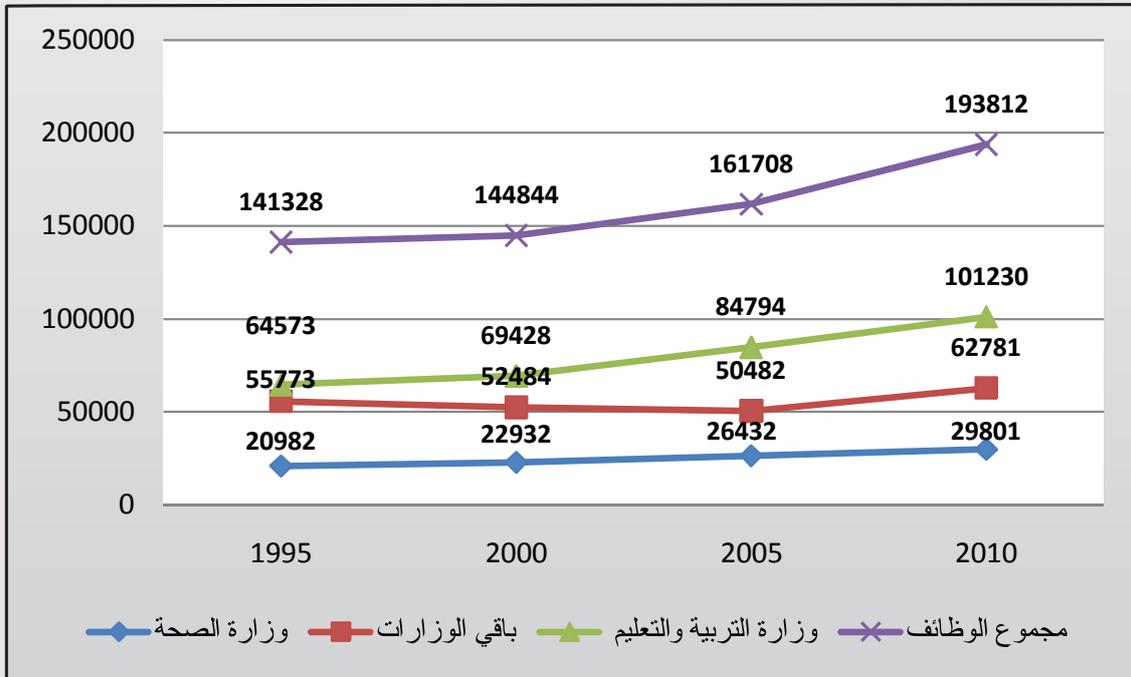
السنة	عدد السكان	عدد الوظائف	عدد المتقدمين*	عدد المنفكين	عدد المعينين	عدد الموظفين الفعلي	نسبة التغير في عدد الوظائف	نسبة عدد المعينين إلى عدد الوظائف	نسبة عدد المنفكين إلى عدد الوظائف
2000	4820000	144844	110344	2532	7585	136492	%2,93	%5,24	%1,75
2001	4940000	149473	127168	3923	6803	139361	%3,20	%4,55	%2,62
2002	5070000	152373	145686	4154	6202	140921	%1,94	%4,07	%2,73
2003	5200000	154065	170597	4470	7612	136878	%1,11	%4,94	%2,90
2004	5350000	156802	139291	3870	9035	138706	%1,78	%5,76	%2,47
2005	5473000	161708	150272	3849	11365	148500	%3,14	%7,03	%2,38
2006	5600000	166056	170387	6198	11341	147897	%2,02	%6,83	%3,73
**2007	5723000	170007	178059	8535	11062	149899	%2,38	%6,51	%5,02
2007	5723000	177003	178059	8535	11062	149899	%6,59	%6,25	%4,82
**2008	5850000	179663	191475	6672	10024	181382	%1,50	%5,58	%3,71
2008	5850000	183808	191475	6672	10024	181382	%3,84	%5,45	%3,63
**2009	5979600	186904	203476	8241	10666	191695	%1,68	%5,71	%4,41
2009	5979600	192911	203476	8241	10666	191695	%4,95	%5,53	%4,27
2010	6137000	193812	218884	6944	8965	186131	%0,47	%4,63	%3,58

*عدد المتقدمين لغاية 2004 يشمل حملة الثانوية بالإضافة إلى حملة الشهادة الجامعية وحملة الدبلوم.
**لا تشمل النسب الوظائف المحدثة لغايات تثبيت العاملين خارج جدول التشكيلات.

يبين الجدول السابق تطور أعداد الوظائف والموظفين والمتقدمين بطلبات توظيف، والمعينين منهم وحالات الانفكاك ونسبتهم إلى عدد الوظائف وتطورها للفترة (2000-2010)، حيث تظهر البيانات في الجدول السابق أن عدد الوظائف في عام 2010 بلغت (193812) وظيفة مقارنة بـ (144844) وظيفة لعام 2000، أي بزيادة بلغت حوالي (48968) وظيفة خلال (11) سنة الماضية، أي بنسبة تطور مقدارها (33,8%).

الشكل رقم (1)

تطور الوظائف في الدوائر الخاضعة للخدمة المدنية



جدول رقم (27)

إجمالي الوظائف في جدول تشكيلات الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية للأعوام (2010-2008) حسب الدائرة والفئة

الدائرة	السنة	الفئة الأولى	الفئة الثانية	الفئة الثالثة	العقود	المجموع	نسبة التغير
وزارة التربية والتعليم	2008	71019	14860	10894	47	96820	
	2009	74933	13878	11072	47	99930	%3
	2010	76158	13927	11106	36	101227	%1
وزارة الصحة	2008	11440	9365	7205	9	28019	
	2009	12080	9736	7203	9	29028	%4
	2010	12701	9630	7459	9	29799	%3
باقي الدوائر	2008	18011	13003	27031	782	58827	
	2009	18869	12280	32115	593	63857	%9
	2010	18602	11760	31718	607	62687	%2 -
الإجمالي	2008	100470	37228	45130	838	183666	
	2009	105882	35894	50390	649	192815	%5
	2010	107461	35317	50283	652	*193713	%0,5

*لا يشمل المجموع وظائف الفئة العليا والبالغة (99) وظيفة.

يظهر الجدول السابق ثباتاً نسبياً في عدد الوظائف لسنة 2010 مقارنة بعامي 2009 و2008، ويعود السبب في ذلك إلى القرار الذي اتخذته الحكومة والقاضي بوقف التعيينات لمواجهة الأزمة المالية التي يواجهها الأردن.

المجموعات النوعية في الخدمة المدنية

جدول رقم (28)

توزيع الوظائف وفقاً للمجموعات النوعية في الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية حسب جدول تشكيلات الوظائف لعام 2010

نسبة وظائف المجموعة إلى إجمالي وظائف الفئة	المجموع	باقي الدوائر		وزارة الصحة		وزارة التربية والتعليم		مجموعة الوظائف (المجموعة النوعية)	الفئات الوظيفية
		النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
0,3%	276	1,1%	204	0,1%	14	0,08%	58	الإدارة العامة والإدارة المحلية	الفئة الأولى
68,8%	73977	4,9%	920	0,1%	9	95,92%	73048	الوظائف التعليمية والتدريبية	
11,5%	12348	2,7%	495	92,6%	11759	0,12%	94	الوظائف الصحية	
4%	4291	21,6%	4026	1,5%	189	0,10%	76	الوظائف الهندسية	
5,3%	5653	30,0%	5580	0,1%	12	0,08%	61	الوظائف الأخرى	
3%	3229	14,9%	2773	0,3%	41	0,54%	415	الوظائف الفنية المساندة	
7,2%	7687	24,8%	4604	5,3%	677	3,16%	2406	الوظائف الإدارية والمالية	
100%	107461	100%	18602	100%	12701	100%	76158	إجمالي وظائف الفئة الأولى	
29,3%	10362	5,5%	643	0,01%	1	69,78%	9718	الوظائف التعليمية والتدريبية	الفئة الثانية
21,2%	7491	1,8%	215	75,56%	7276	0%	0	الوظائف الصحية	
3,4%	1191	9,7%	1140	0,43%	41	0,07%	10	الوظائف الهندسية	
6,9%	2444	19,8%	2332	1,02%	98	0,10%	14	الوظائف الأخرى	
14,7%	5206	20,9%	2457	2,47%	238	18,03%	2511	الوظائف الفنية	
24,4%	8623	42,3%	4973	20,52%	1976	12,02%	1674	الوظائف الإدارية والمالية	
100%	35317	100%	11760	100%	9630	100%	13927	إجمالي وظائف الفئة الثانية	
75,34%	37885	66,9%	21221	80,9%	6033	95,72%	10631	أعمال الخدمات الإدارية المساعدة	الفئة الثالثة
8,43%	4241	9,5%	3029	12,3%	916	2,67%	296	أعمال الكهرباء والاتصالات	
2,25%	1132	3,5%	1110	0,3%	22	0%	0	أعمال التكييف والتمديدات الصحية	
0,69%	347	1,1%	347	0%	0	0%	0	أعمال التنقيب والمياه	
0,49%	245	0,8%	245	0%	0	0%	0	أعمال السكك الحديدية وصيانتها	
2,04%	1028	3,2%	1016	0,1%	11	0,01%	1	أعمال تشكيل المعادن والنجارة والطبع	
2,03%	1020	3,1%	985	0,4%	32	0,03%	3	أعمال الإنشاءات	
1,95%	979	2,6%	839	1,9%	139	0,01%	1	أعمال صيانة المركبات والآليات	
0,69%	345	1,1%	345	0%	0	0%	0	أعمال الوظائف ذات الخصوصية والحرفية	
6,09%	3061	8,1%	2581	4,1%	306	1,57%	174	الأعمال المتنوعة	
100%	50283	100%	31718	100%	7459	100%	11106	إجمالي وظائف الفئة الثالثة	
	193061*		62080		29790		101191	إجمالي الوظائف	

*لا يشمل المجموع وظائف الفئة العليا والعقود.

تظهر البيانات في الجدول رقم (28) توزيع مجموعات الوظائف النوعية (Job Family) في الدوائر الحكومية، حيث بلغ إجمالي أعداد الوظائف في جدول التشكيلات لعام 2010 (193061) وظيفة موزعة على المجموعات النوعية. وتبين البيانات أن النسبة الأكبر من وظائف الفئتين الأولى والثانية تتركز في المجموعة التعليمية بنسبة بلغت (68,8%) من وظائف الفئة الأولى ونسبة (29,3%) من وظائف الفئة الثانية.

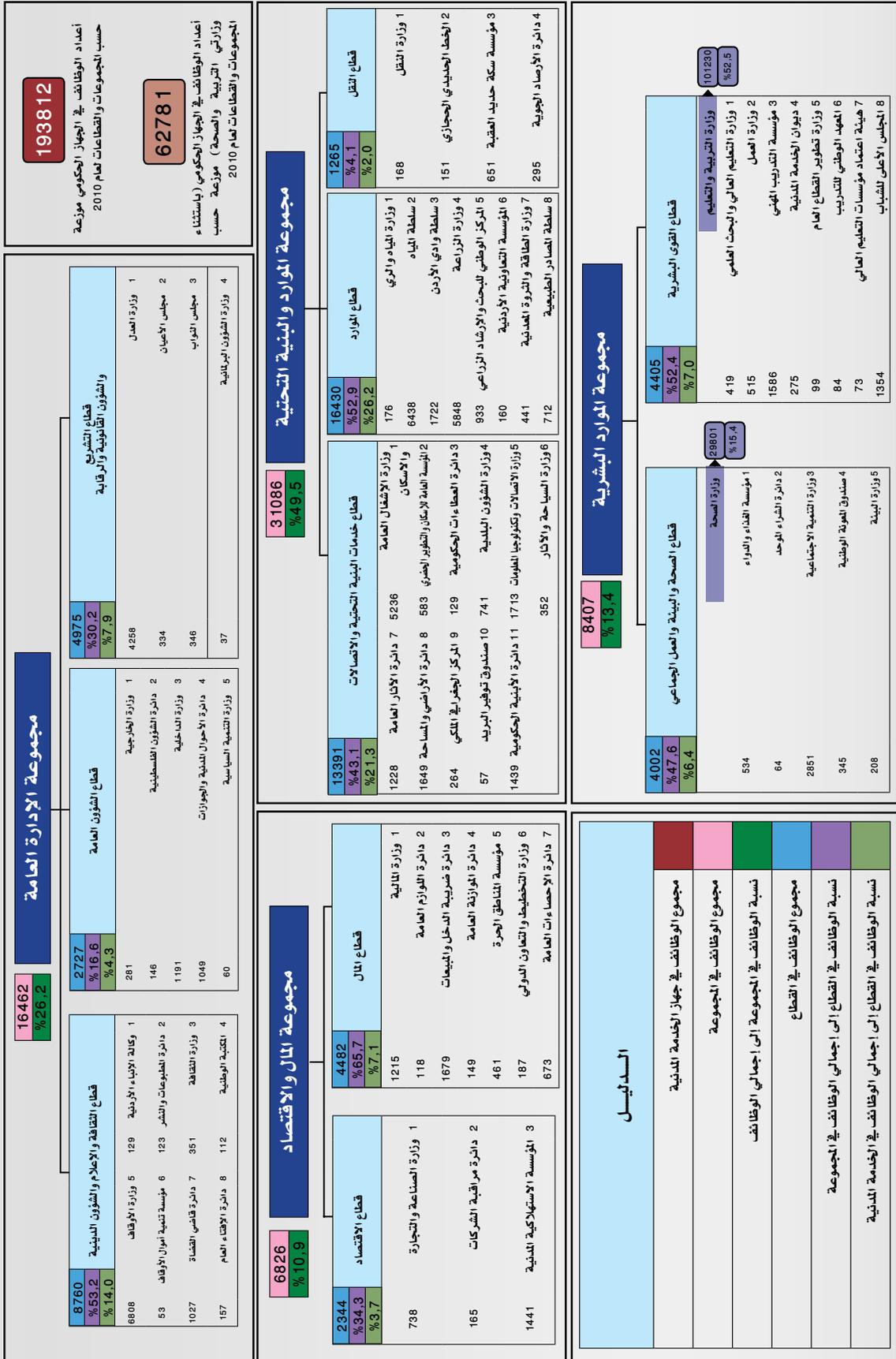
بينما بلغ إجمالي أعداد وظائف الفئة الثالثة (50283) وظيفة، كانت غالبيتها العظمى من مجموعة أعمال الخدمات الإدارية المساعدة حيث بلغ إجمالي وظائف هذه المجموعة (37885) وظيفة أي بنسبة (75%) من إجمالي وظائف هذه الفئة.

التوزيع القطاعي للموارد البشرية في الخدمة المدنية

يقوم الديوان باستخدام منهجية التقسيم القطاعي والتي تعد من الأدوات والمنهجيات في دراسة أجهزة الخدمة المدنية، وتمثل مهام هذا التقسيم بالنظر في العديد من الجوانب ومن أبرزها عملية التخطيط الوظيفي وإعادة دراسة الهياكل التنظيمية، كما تعمل هذه التقسيمات على تزويد راسمي السياسات ومتخذي القرار بكافة المعلومات المتعلقة بكل قطاع وإعادة النظر في واقع الخدمة المدنية وأجهزتها والموارد البشرية فيها، وأظهرت بيانات ومؤشرات هذا التقسيم جوانب أعطت لعملية التخطيط الوظيفي ودراسة الهياكل التنظيمية ومهامها وطبيعة الوظائف والتخصصات المطلوبة أبعاداً جديدة، وكذلك أبرزت شكل توزيع القوى البشرية وأعدادها وتقسيماتها النوعية على تلك المجموعات والقطاعات ونسب ومؤشرات هذا التوزيع، كما بين التقسيم القطاعي مدى صحة وانسجام هيكلية وتبعية المؤسسات وفق التقسيم القطاعي لهيكله الخدمة المدنية وأجهزتها. والشكل التالي يظهر واقع توزيع القوى البشرية وفق المجموعات والقطاعات والدوائر، ويبين توزيع الوظائف والتي بلغت (193812) وظيفة في (65) دائرة خاضعة لأحكام نظام الخدمة المدنية.

الشكل رقم (2)

هيكل تنظيمي وفق المجموعات والقطاعات التخصصية للدوائر والوزارات والمؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية وأعداد الوظائف ونسبها وفقاً لجدول تشكيلات الوظائف لعام 2010 باستثناء وزارتي التربية والتعليم والصحة



يظهر الشكل رقم (3) المجموعات القطاعية وعدد القطاعات في كل مجموعة وعدد الوزارات والدوائر التابعة لها وعدد وظائفها، وقد قام الديوان بهذا التوزيع اعتماداً على طبيعة المهام والاختصاصات للدوائر، وذلك بهدف تسهيل دراسة وتحليل واقع الهيكل التنظيمي للسلطة التنفيذية والدوائر ومهامها وتداخلاتها وتوزيع مواردها البشرية كما تمكن من إبراز أشكال الترابط بين مختلف الوزارات والدوائر والمؤسسات، ونطاق الاشتراك بالسياسات والاستراتيجيات القطاعية وتكامل الأنشطة والاختصاصات وتداخلها وتضاريفها أحياناً، ومدى الحاجة إلى وجود تلك المؤسسات وإمكانية دمجها... إلخ، كما أنها صيغة تنظيمية تشكل أساساً هاماً لتوجهات وبرامج إعادة الهيكلة ولوضع الاستراتيجيات والخطط والبرامج وفق محاور الأنشطة العامة للدولة.

ويظهر الجدول التالي عدد القطاعات وعدد الدوائر التابعة لها وعدد الوظائف، وتظهر البيانات أن مجموعة الموارد البشرية والمكونة من (15) دائرة، تستحوذ على أعلى نسبة من الوظائف مقارنة بالمجموعات الأخرى، وذلك نظراً لوجود وزارة التربية والتعليم من ضمنها حيث بلغ عدد وظائف هذه المجموعة (139438) ووظيفة أي بنسبة (71,9%). وفي حال تم استثناء هذه الوزارة من القطاع فإن عدد الوظائف سينخفض إلى (38208) ومع ذلك ستبقى تشكل أكبر نسبة في المجموعات وتبلغ (19,7%) وفي المقابل حصلت مجموعة المال والاقتصاد على أقل نسبة من عدد الوظائف إلى إجمالي الوظائف حيث بلغت هذه النسبة (3,5%).

جدول رقم (29)

المجموعات القطاعية وعدد القطاعات في كل مجموعة وعدد الدوائر التابعة لها

المجموعة	عدد القطاعات	عدد الوزارات والدوائر	عدد الوظائف	نسبة الوظائف إلى إجمالي الوظائف
الإدارة العامة	3	17	16462	8,5%
الموارد البشرية	2	15	139438	71,9%
الموارد والبنية التحتية	3	23	31086	16,0%
المال والاقتصاد	2	10	6826	3,5%
المجموع	10	65	193812	100,0%

يظهر الجدول رقم (30) توزيع مجموعة الإدارة العامة والتي توزعت على ثلاثة قطاعات وهي (قطاع التشريع والشؤون القانونية، قطاع الشؤون العامة، قطاع الثقافة والإعلام) حيث شكلت وظائف هذه المجموعة ما نسبته (8,49%) من إجمالي الوظائف توزعت على (17) دائرة، وكان لقطاع الثقافة والإعلام النصيب الأكبر في هذه النسبة حيث بلغت (4,52%) من إجمالي الوظائف، وبالمقابل حصل قطاع الإدارة العامة على أقل نسبة بين هذه القطاعات حيث بلغت (1,41%) من إجمالي الوظائف.

جدول رقم (30)

مجموعة الإدارة العامة

إجمالي المجموعة	مجموعة الإدارة العامة			القطاعات
	الثقافة والإعلام والشؤون الدينية	الشؤون العامة	التشريع والشؤون القانونية والرقابة	
3				عدد الدوائر
17	8	5	4	عدد الوظائف
16462	8760	2727	4975	نسبتهم إلى المجموعة
% 100	% 53,21	% 16,57	% 30,22	نسبتهم إلى إجمالي الوظائف
% 8,49	% 4,52	% 1,41	% 2,57	

يظهر الجدول رقم (31) توزيع مجموعة الموارد البشرية على قطاعي (القوى البشرية، الصحة والبيئة والعمل الاجتماعي)، حيث بلغت نسبة عدد وظائف هذه المجموعة (71,94%) من إجمالي الوظائف توزعت على (15) دائرة، كما يظهر أن قطاع القوى البشرية يشكل ما نسبته (54,5%) وهي نسبة مرتفعة بالمقارنة مع باقي القطاعات، ويعود السبب في ذلك إلى شمول هذه المجموعة لوزارتي التربية والصحة واللذان تشكلان (67,6%) من إجمالي عدد وظائف دوائر الخدمة المدنية، وفي حال استبعاد هاتين الوزارتين يكون إجمالي عدد وظائف هذه المجموعة (8407) ووظيفة تشكل ما نسبته (13,4%) من إجمالي عدد الوظائف في الخدمة المدنية.

جدول رقم (31)

مجموعة الموارد البشرية

إجمالي المجموعة	مجموعة الموارد البشرية		
	الصحة والبيئة والعمل الاجتماعي	القوى البشرية	القطاعات
2			
15	6	9	عدد الدوائر
139438	33803	105635	عدد الوظائف
% 100	%24	%76	نسبتهم إلى المجموعة
%71,94	% 17,44	%54,50	نسبتهم إلى إجمالي الوظائف

يشير الجدول رقم (32) إلى توزيع مجموعة خدمات الموارد والبنية التحتية على ثلاثة قطاعات (قطاع النقل، قطاع الموارد، قطاع خدمات البنية والاتصالات) حيث شكلت وظائف هذه المجموعة ما نسبته (16,04%) من إجمالي الوظائف توزعت على (23) دائرة، وكان لقطاع الموارد النصيب الأكبر في هذه النسبة حيث بلغت (8,48%) من إجمالي الوظائف، وبالمقابل حصل قطاع النقل على أقل نسبة بين هذه القطاعات حيث بلغت (0,65%) من إجمالي الوظائف.

جدول رقم (32)

مجموعة الموارد والبنية التحتية

إجمالي المجموعة	مجموعة الموارد والبنية التحتية			
	خدمات البنية التحتية والاتصالات	الموارد	النقل	القطاعات
3				
23	11	8	4	عدد الدوائر
31086	13391	16430	1265	عدد الوظائف
% 100,00	%43,08	%52,85	%4,07	نسبتهم إلى المجموعة
% 16,04	%6,91	%8,48	%0,65	نسبتهم إلى إجمالي الوظائف

يبين الجدول رقم (33) توزيع مجموعة المال والاقتصاد على قطاعين (قطاع المال، وقطاع الاقتصاد) ومن الواضح أن قطاع المال حاز على الغالبية العظمى من نسبة إجمالي الوظائف في المجموعة، حيث بلغت (2,31%) بينما حاز قطاع الاقتصاد على نسبة (1,21%) من إجمالي الوظائف.

جدول رقم (33)

مجموعة المال والاقتصاد

إجمالي المجموعة	مجموعة المال والاقتصاد		
	الاقتصاد	المال	القطاعات
2			
10	3	7	عدد الدوائر
6826	2344	4482	عدد الوظائف
% 100	%34,34	%65,66	نسبتهم إلى المجموعة
%3,52	% 1,21	%2,31	نسبتهم إلى إجمالي الوظائف

خصائص وسمات الموارد البشرية في الخدمة المدنية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من المهام الرئيسية التي يشرف عليها الديوان ويسعى إلى تطويرها وتنظيمها بشكل مستمر، ويحرص على توفير المؤشرات الخاصة بها في الخدمة المدنية، ويتابع البيانات والإجراءات المتصلة بالموارد البشرية بشكل دائم، والجداول التالية تبين خصائص الموارد البشرية في الخدمة المدنية:

• وفقاً للنوع الاجتماعي (الجنس):

على الرغم من الخطط الاستراتيجية والسياسات التي تم تصميمها وتطبيقها خلال السنوات العشرين الماضية، والتي كانت تستهدف تطوير دور المرأة اقتصادياً واجتماعياً، فإن واقع مشاركة المرأة الاقتصادية ومساهمتها في سوق العمل ما زال متواضعاً، ودون الطموح، فالأرقام الرسمية تشير إلى أن معدل المشاركة الاقتصادية للمرأة الأردنية (قوة العمل للإناث منسوبة إلى عدد السكان من الإناث 15 سنة فأكثر) في عام 2009 ما زال منخفضاً جداً ويبلغ حوالي (14%) مقارنة مع حوالي (65%) من الذكور. وإذا ما قورنت هذه المؤشرات مع واقع حال الدول العربية ودول العالم الثالث الذي تقارب فيها نسبة مشاركة المرأة (20%) وفي الدول المتقدمة تقارب (50%)، فإن الإنجاز في الأردن لا يزال دون الطموح.

أما بالنسبة للخدمة المدنية فهناك إقبال من الإناث لدخول هذا القطاع، ولعدة أسباب أهمها طبيعة الدوام والذي يتناسب مع الظروف الاجتماعية للإناث في الأردن، ولذلك تعتبر نسبة مشاركة الإناث في الخدمة المدنية جيدة إذا ما قورنت بمشاركتها في القطاعات الأخرى، والجداول التالي يبين نسبة مشاركة الإناث والذكور في الخدمة المدنية.

جدول رقم (34)

عدد الموظفين التراكمي في الخدمة المدنية حسب النوع الاجتماعي لعام 2010

النسبة	عدد الموظفين	النوع الاجتماعي
54%	100894	ذكور
46%	85237	إناث
100%	186131	المجموع

• وفقاً للمؤهل العلمي:

إن المستعرض للبيانات الخاصة بالمؤهل العلمي للموظفين يلاحظ أن (99511) من الموظفين هم من حملة الشهادات الجامعية (بكالوريوس فأعلى) يشكلون ما نسبته (53,5%) من إجمالي عدد الموظفين مما يدل على زيادة الاهتمام برفد الخدمة المدنية بالمؤهلين علمياً لرفع كفاءة الأداء في الخدمة المدنية. في حين بلغت نسبة غير المؤهلين علمياً من حملة الثانوية العامة فما دون (22,8%) من إجمالي عدد الموظفين، ويبين الجدول التالي توزيع الموظفين في الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (35)

توزيع الموظفين في الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي

النسبة	المجموع	إناث	ذكور	المؤهل العلمي
17,28%	32156	7353	24803	أقل من الثانوية
5,59%	10406	3604	6802	ثانوية عامة
0,01%	18	7	11	دبلوم سنة بعد الثانوية
23,66%	44040	25357	18683	دبلوم متوسط
45,39%	84491	43575	40916	بكالوريوس
3,87%	7204	2923	4281	دبلوم عالي
3,28%	6097	2165	3932	ماجستير
0,44%	823	123	700	دكتوراه
0,00%	6	4	2	الاختصاص العالي في الطب
0,48%	890	126	764	اختصاص المجلس الطبي الأردني
100%	186131	85237	100894	المجموع

• وفقاً للتوزيع الجغرافي

إن أكثر من نصف موظفي الخدمة المدنية يتمركزون في إقليم الوسط ويشكلون ما نسبته (51%) من إجمالي الموظفين بواقع (95303) موظفين من إجمالي عدد الموظفين، يليه إقليم الشمال بواقع (58722) موظفاً، يليه إقليم الجنوب بواقع (32106)، وهذا ما يستوجب ضرورة التفكير بضمان التوزيع الجغرافي العادل للخدمات الحكومية بحيث تنتشر في كافة المحافظات بما يتناسب والتوزيع العادل لعوائد التنمية والانتشار السكاني، ويبين الجدول التالي توزيع الموظفين حسب المحافظات.

جدول رقم (36)

توزيع موظفي الخدمة المدنية وفقاً للمحافظة والإقليم لعام 2010

النسبة	عدد الموظفين	المحافظة
30,60%	56958	العاصمة
7,80%	14526	البلقاء
9,36%	17424	الزرقاء
3,44%	6395	مادبا
51,20%	95303	إقليم الوسط
17,72%	32991	اربد
7,47%	13898	المفرق
3,49%	6489	جرش
2,87%	5344	عجلون
31,55%	58722	إقليم الشمال
7,46%	13891	الكرك
2,93%	5460	الطفيلة
4,32%	8035	معان
2,54%	4720	العقبة
17,25%	32106	إقليم الجنوب
100%	186131	المجموع

• وفقاً للدائرة والفئة الوظيفية :

جدول رقم (37)

العدد الفعلي للموظفين العاملين في الخدمة المدنية للفترة (2008-2010) موزعين حسب الدائرة والفئة والجنس

المجموع	العقود**	الفئة الثالثة	الفئة الثانية			الفئة الأولى			السنة	الفئة الجهة
			المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور		
93414	46	9699	14515	9638	4877	69154	37672	31482	2008	وزارة التربية والتعليم
91164	29	10132	13372	7818	5554	67631	37106	30525	2009	
*103002	9021	9685	12546	8249	4297	71750	39896	31854	2010	
26428	70	6740	10002	6155	3847	9616	3639	5977	2008	وزارة الصحة
27659	7	7260	10074	6315	3759	10318	3973	6345	2009	
29069	225	6911	10640	6819	3821	11293	4521	6772	2010	
45515	1058	18420	10730	3743	6987	15307	3708	11599	2008	باقي الوزارات والدوائر
49375	456	21960	10892	3981	6911	16067	4226	11841	2009	
54060	1052	25985	10556	3973	6583	16467	4524	11943	2010	
165357	1174	34859	35247	19536	15711	94077	45019	49058	2008	الإجمالي
168198	492	39352	34338	18144	16224	94016	45305	48711	2009	
186131	10298	42581	33742	19041	14701	99510	48941	50569	2010	

* عدد الموظفين أكبر من عدد الوظائف بسبب احتساب أعداد الموظفين المعيّنين بدل مجاز والموظفين المجازين.

يوضح الجدول السابق عدد العاملين في الأجهزة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية موزعين حسب الدائرة (تربوية، صحة، باقي الدوائر)، وأن (71%) من الموظفين يتركز في وزارتي التربية والتعليم والصحة نظراً لحجم الخدمات المقدمة من هاتين الوزارتين واتساع الانتشار الجغرافي لهما، حيث يشكل موظفو وزارة التربية والتعليم ما نسبته (55%) من إجمالي عدد الموظفين في الخدمة المدنية، بينما يشكل موظفو وزارة الصحة (16%) من إجمالي عدد الموظفين، في المقابل وعلى الرغم من زيادة عدد الموظفين في باقي الدوائر بالمقارنة مع عام 2009، إلا أن عدد الموظفين فيها يشكل ما نسبته (29%) من إجمالي عدد الموظفين.

• وفقاً للفئات العمرية

جدول رقم (38)

توزيع أعداد موظفي الخدمة المدنية للفئتين الأولى والثانية وفق الفئات العمرية والجنس للأعوام (2008-2010)

2010			2009			2008			السنة الفئات العمرية
المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
3187	1800	1387	3241	1825	1416	2216	1221	995	24 - 20
21978	11904	10074	21734	12028	9706	18513	10633	7880	29 - 25
28650	17500	11150	26712	16336	10376	24923	14639	10284	34 - 30
25239	14623	10616	24396	13480	10916	26942	14449	12493	39 - 35
22887	11762	11125	23026	11385	11641	25395	12232	13163	44 - 40
17701	7034	10667	17503	6717	10786	18979	6777	12202	49 - 45
9597	2743	6854	8121	2179	5942	8550	2264	6286	54 - 50
3474	586	2888	3076	456	2620	3415	501	2914	59 - 55
539	30	509	552	35	517	389	23	366	60 فأكثر
133252	67982	65270	128361	64441	63920	129322	62739	66583	المجموع
133252			128361			129322			الإجمالي

يوضح الجدول السابق توزيع أعداد موظفي الخدمة المدنية حسب الفئات العمرية للأعوام (2008-2010)، ويلاحظ من الجدول ارتفاع نسب الفئات العمرية الشبابية وذلك نتيجة تطوير أدوات الاستقطاب والتعيين مما أدى إلى فرز كفاءات شابة وهذا من شأنه أن يعزز الأداء في الخدمة المدنية.

• وفقاً لسنوات الخدمة

جدول رقم (39)

توزيع أعداد موظفي الخدمة المدنية للفئتين الأولى والثانية وفق سنوات الخدمة للأعوام (2008-2010)

السنة سنوات الخدمة	2010			2009			2008		
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور
10 فأقل	76848	43357	33491	87196	47128	40068	61556	33488	28068
11 - 15	18196	8959	9237	7071	3286	3785	29983	15042	14941
16 - 20	20599	9377	11222	17807	8174	9633	20473	7869	12604
21 - 25	12530	4039	8491	11543	3921	7622	11351	4028	7323
26 - 30	4058	1828	2230	3995	1713	2282	4361	1808	2553
30 فأكثر	1021	422	599	749	219	530	1598	504	1094
المجموع	133252	67982	65270	128361	64441	63920	129322	62739	66583
الإجمالي	133252			128361			129322		

يتبين من الجدول رقم (39) بأن حوالي (58%) من موظفي الفئتين الأولى والثانية في الخدمة المدنية لا تزيد مدة خدماتهم عن (10) سنوات، في حين نجد أن نسبة الموظفين الذين تزيد خدماتهم على (20) سنة يشكلون حوالي (13%)، وهي الفئة التي تعتبر خدماتهم فيها قابلة للإحالة على الاستيلاء أو التقاعد المدني.

• وفقاً للمجموعة النوعية.

جدول رقم (40)

توزيع موظفي الفئتين الأولى والثانية حسب المجموعات النوعية لعام 2010

الرقم	المجموعة	الفئة الأولى	الفئة الثانية	المجموع
1	الإدارة العامة والمحلية	319	7	326
2	الطبية	12710	9640	22350
3	الهندسية	2945	749	3694
4	التعليمية	65978	10584	76562
5	الإدارية ومالية	8606	7939	16545
6	الفنية	3976	2273	6249
7	الأخرى	4976	2550	7526
	المجموع	99510	33742	133252

* تم استثناء موظفي الفئة العليا

يتبين من الجدول رقم (40) أن أغلب الموظفين يتمركزون في المجموعة التعليمية بنسبة (45%) من مجموع الوظائف وشكلت مجموعة الوظائف الإدارية أقل نسبة وهي (3%) من مجموع الوظائف.

الإجراءات الوظيفية

• تحديث وتدقيق قاعدة البيانات

تعتبر قاعدة بيانات الموارد البشرية المتوفرة في الديوان مصدر قوة الديوان، ولذلك فهو يتابع بشكل مستمر تدقيق بياناته بالتنسيق مع الوزارات والدوائر، لمتابعة تحديث هذه البيانات أولاً بأول وللتحقق من صحة البيانات المدخلة على قاعدة البيانات، ولذلك فقد قام الديوان خلال عام 2010 بسحب البيانات الخاصة بالموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية وتدقيقها بالتنسيق مع الدوائر المعنية، فتبين وجود عدد من موظفي الفئة الأولى ممن لا يحملون الشهادة الجامعية، كما تبين وجود موظفين لهم حركة ترشيح دون أن يكون لهم مباشرة عمل، فتم إعداد وتجهيز كافة ملفاتهم وتدقيقها لغايات إدخالها وأرشفتها في قاعدة بيانات الديوان. كما تم سحب بيانات الموظفين الذين ليس لهم تقارير سنوية لعام 2009 وعددهم (9795) وتم تصويب معلوماتهم لتصبح قاعدة بيانات الديوان محدثة ودقيقة باستمرار .

• تقييم الأداء

تم تدقيق وإدخال التقارير السنوية عن عام 2009 والبالغة (159018) تقريراً، ولغايات الوقوف على واقع تقييم الأداء في الخدمة المدنية فقد تم تحليل البيانات الخاصة به للتعرف على أثر المنهجية المعتمدة في تقييم الأداء

جدول رقم (41)

نسب مستويات التقدير السنوي (1997 - 2010)

السنة	التقدير	2010	2009	2008	*2007	2001	1997
ممتاز	%69,80	%56,58	%45,50	%42,40	%34,30	%53,90	%69,80
جيد جداً	%28,90	%32,23	%39,70	%41,30	%46,90	%40,30	%28,90
مجموع (الممتاز والجيد جداً)	%98,70	%88,81	%85,20	%83,70	%81,20	%94,20	%98,70
جيد	%1,20	%11,01	%14,70	%16	%18,50	%5,70	%1,20
متوسط	%6,00	%0,17	%0,11	%0,20	%3,00	%8,00	%6,00
ضعيف	%3,00	%0,01	%0,07	%0,01	%6,00	%1,00	%3,00

• الحراك الوظيفي في جهاز الخدمة المدنية خلال عام 2010

❖ التغيرات الوظيفية

قام الديوان بمتابعة كافة التغيرات الوظيفية المتعلقة بموظفي جهاز الخدمة المدنية، وتحديث البيانات الخاصة بهم، نظراً لأهمية التغيرات الوظيفية كمداخلات هامة لعملية تخطيط وإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، مثل (النقل بين الوزارات والدوائر والمؤسسات، التكليف، الانتداب... وغيرها).

جدول رقم (42)

التغيرات الوظيفية في دوائر الخدمة المدنية 2010

السنة / العدد		الإجراء
2010	2009	
189	396	النقل بين الوزارات والمؤسسات والدوائر
262	231	الانتداب
291	363	التكليف
157	5	النقل خارج نظام الخدمة المدنية
899	995	المجموع

♦ الانفكاك الدائم:

جدول رقم (43)

الانفكاك الدائم لعام 2010

انفكاك دائم													الجهة
المجموع الكلي	أخرى			فقدان وظيفة			استقالة			تقاعد			
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
3314	883	430	453	468	48	420	394	142	252	1569	979	590	وزارة التربية والتعليم
1128	199	83	116	311	117	194	60	28	32	558	287	271	وزارة الصحة
2502	879	105	774	101	11	90	453	96	357	1069	197	872	باقي الدوائر
6944	1961	618	1343	880	176	704	907	266	641	3196	1463	1733	الإجمالي

يلاحظ من الجدول أعلاه أن المتقاعدين يشكلون حوالي (46%) من إجمالي المنفكين إنفكاكاً دائماً، وهي النسبة الطبيعية للتقاعد، في حين تشير البيانات إلى أن النسبة الكبرى من الاستقالات كانت في وزارة التربية والتعليم ويشكلون ما نسبته (43%) من إجمالي المستقلين، وهذا يؤكد ارتفاع نسبة الدوران الوظيفي في وزارة التربية والتعليم خاصة ضمن الذكور، وتوجه حاملي التخصصات التعليمية إلى العمل في القطاع الخاص أو خارج المملكة، وبالرغم من ذلك فقد انخفضت النسبة الإجمالية للاستقالة مقارنة بالسنوات السابقة وهذا يدل على زيادة الرغبة للاستمرار في العمل الحكومي.

♦ الانفكاك المؤقت

جدول رقم (44)

الانفكاك المؤقت لعام 2010

انفكاك مؤقت										الجهة
المجموع الكلي	أخرى			إعارة			إجازة بدون راتب			
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
7896	116	47	69	249	111	138	7531	3247	4284	وزارة التربية والتعليم
1151	47	24	23	6	1	5	1098	464	634	وزارة الصحة
2712	444	104	340	596	66	530	1672	514	1158	باقي الدوائر
11759	607	175	432	851	178	673	10301	4225	6076	الإجمالي

يوضح الجدول (44) الانفكاك المؤقت عن العمل للموظفين خلال عام 2010 ويتبين بأن الإجازة بدون راتب تشكل ما

نسبته (87,6%) من إجمالي الانفكاك المؤقت وبأن موظفي وزارة التربية والتعليم يشكلون ما نسبته (67%) من إجمالي المنفكين.

❖ الترفيع الوجوبي والجوازي

يحرص الديوان على الالتزام التام بأحكام نظام الخدمة المدنية عند إجراء الترفيعات لمستحقيها من موظفي الدوائر من خلال التطبيق الدقيق لشروط الترفيع الواردة في النظام والمتعلقة بالكفاءة والمؤهل العلمي والأقدمية في الدرجة أو التعيين والبرامج التدريبية التي شارك فيها الموظف كما نصت عليها المواد (77-85) من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته، ويتم ذلك من خلال مندوبي الديوان في لجان شؤون الموظفين المشكلة في كل دائرة، وتظهر البيانات في الجدول التالي بأنه قد تم ترفيع ما مجموعه (24855) موظفاً وموظفة عام (2010) موزعين وفقاً للجدول التالي:-

جدول رقم (45)

الترفيعات موزعة حسب الدائرة ونوع الترفيع لعام 2010

الفئة	وزارة التربية والتعليم									وزارة الصحة						باقي الدوائر						الإجمالي			
	ترفيع وجوبي			ترفيع جوازي			ترفيع وجوبي			ترفيع جوازي			ترفيع وجوبي			ترفيع جوازي			ترفيع وجوبي			ترفيع جوازي			
	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	المجموع	إناث	ذكور	
الفئة الأولى	4044	5594	9638	1449	2297	3746	909	697	1606	280	276	556	1582	687	2269	538	177	715	6535	6978	13513	2267	2750	5017	
الفئة الثانية	633	1338	1971	251	443	694	468	697	1165	206	281	487	925	607	1532	335	141	476	2026	2642	4668	792	865	1657	
المجموع حسب الجنس	4677	6932	11609	1700	2740	4440	1377	1394	2771	486	557	1043	2507	1294	3801	873	318	1191	8561	9620	18181	3059	3615	6674	
المجموع	11609			4440			2771			1043			3801			1191			18181			6674			
الإجمالي	16049									3814						4992						24855			

إن نظام الخدمة المدنية المعمول به يتعامل مع الترفيعات الجوازية من خلال آلية محددة، وذلك بإلغاء كافة الشواغر وإحداث الوظائف حسب احتياجات الدائرة ومتطلبات خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي للموظفين المتميزين، وضمن نسبة مئوية لا تزيد عن (5%) من كل فئة من الفئتين الأولى والثانية في الدائرة، مع مراعاة شمول النسبة للتقسيمات الوظيفية والتوزيع الإداري والجغرافي للدائرة.

• تثبيت العاملين خارج جدول التشكيلات

جدول رقم (46)

عدد الوظائف المحدثة لغايات تثبيت الموظفين العاملين خارج جدول التشكيلات لعام 2010

الرقم	الوزارة / الدائرة	المجموع
1	دائرة الأراضي والمساحة	10
2	دائرة الآثار العامة	1
3	وزارة الشؤون البلدية	31
4	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	4
5	وزارة الأشغال العامة	166
6	وزارة الزراعة	302
7	وزارة البيئة	1
8	وزارة الصحة	276
9	المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	9
10	مؤسسة التدريب المهني	3
	المجموع	803

يظهر الجدول رقم (46) أعداد الوظائف المحدثة لغايات تثبيت الموظفين العاملين خارج جدول التشكيلات لعام 2010 ويبين أن نسبة الوظائف المحدثة في وزارة الزراعة تشكل (38%) من مجموع الوظائف المحدثة، تليها وزارة الصحة حيث بلغت نسبة الوظائف المحدثة لغايات التثبيت فيها (34%).

• قرارات اللجنة المركزية لشؤون الموظفين:

قام الديوان ومن خلال أمانة سر اللجنة المركزية لشؤون الموظفين بدراسة وتدقيق وتجهيز كافة القضايا المعروضة على اللجنة، وإعداد القرارات سواء ما تعلق منها بتعديل أوضاع الموظفين ضمن الفئة الواحدة أو التعديل للفئة الأولى، وقرارات الاستبعاد، وتمديد التكليف أو التعيين بموجب عقود شاملة لكافة العلاوات وفقاً لأحكام المادة (60) من نظام الخدمة المدنية، وقد بلغ عدد القرارات المتخذة عام 2010 ما مجموعه (2062) قراراً، ويبين الجدول التالي نوع القرارات الصادرة عن اللجنة المركزية لشؤون الموظفين.

جدول رقم (47)

قرارات اللجنة المركزية لشؤون الموظفين

الرقم	الدائرة	تعديل من الفئة الثانية إلى الفئة الأولى	الحصول على مؤهل علمي ضمن الفئة الأولى	تعديل من فئة ثالثة إلى فئة أولى	تمديد تكليف	تجاوز السنة الخامسة	متفرقة	المجموع
1	وزارة التربية والتعليم	111	392	58	107	0	4	672
2	وزارة الصحة	366	205	16	4	0	0	591
3	باقي الدوائر	202	482	83	8	8	16	799
	المجموع	679	1079	157	119	8	20	2062

كما قامت اللجنة بما يلي:

- إقرار احتياجات الدوائر من الوظائف وإحالتها إلى دائرة الموازنة العامة لاستكمال إعداد جدول تشكيلات الوظائف، على ضوء تقارير اللجان الفنية، والاجتماع بكافة المعنيين في أجهزة الخدمة المدنية.

- إعداد وإقرار تعليمات نقل وتوفيق أوضاع الموظفين الخاضعين لأحكام نظام الخدمة المدنية.
- إعداد وإقرار تعليمات المستخدمين على حساب المشاريع المؤقتة التي تقل مدتها عن سنة في الدوائر الخاضعة لأحكام نظام الخدمة المدنية.

دعم التميز والإبداع



حرصاً من الديوان على دعم التميز والإبداع في الخدمة المدنية، فقد استمر في تفعيل جائزة الموظف المثالي، والتي تجسد الرؤية الملكية السامية المتمثلة بتقدير الموظف المتميز، ورفع دافعية الموظفين في تقديم الخدمات الحكومية، وتحفيزهم وتسريع تقدمهم الوظيفي، وجرى في المركز الثقلي الملكي تكريم الفائزين بجائزة الموظف المثالي في دورته الثالثة والبالغ عددهم (19) موظفاً وموظفة من دوائر الخدمة المدنية، في احتفال رسمي تحت رعاية دولة رئيس الوزراء، وذلك بعد صدور قرار مجلس الوزراء بالموافقة على منح الموظفين الفائزين بجائزة الموظف المثالي الامتيازات المقررة بموجب المادة (35) من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007.

وقد تم تشكيل لجنة إختيار الموظف المثالي في الخدمة المدنية من قبل مجلس الخدمة المدنية على النحو التالي:

- معالي العين ليلي شرف - رئيساً للجنة.

وعضوية كل من :

- عطوفة السيد سامح الناصر - أمين عام ديوان الخدمة المدنية.
- عطوفة د.علي الدرابكة - أمين عام وزارة تطوير القطاع العام.
- عطوفة السيد أسامة جرادات - مدير عام المعهد الوطني للتدريب.
- عطوفة السيدة ياسرة غوشة - المدير التنفيذي لمركز الملك عبد الله الثاني للتميز.
- سعادة السيدة منى هاكوز - عضو مجلس الخدمة المدنية
- سعادة السيد وليد فرحان - مدير إدارة متابعة الأداء الحكومي.

وباستعراض الوثائق الخاصة بالمتنافسين والبالغ عددهم (103) أوصت اللجنة بمنح التالية أسماؤهم جائزة الموظف

المثالي للعام 2010.

جدول رقم (48)

أسماء الفائزين بجائزة الموظف المثالي وفقاً للدائرة والفضة الوظيفية

الاسم	الدائرة	الفضة
محمد أحمد محمد أبو غزالة	وزارة التربية والتعليم	الفضة الأولى
محمد عبد الفتاح مفلح الدباس	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	الفضة الأولى
سمية عبد الحافظ أحمد القدومي	وزارة الصحة	الفضة الأولى
سامر أحمد عبدالله الزحيمات	دائرة الأراضي والمساحة	الفضة الأولى
أيوب السيد خليل السيايدة	وزارة الصحة	الفضة الأولى
رندة بطرس خليل العكشة	وزارة الزراعة	الفضة الأولى
مبارك عبد الرحيم فاضل الخلايلة	ديوان الخدمة المدنية	الفضة الأولى
عدنان سعد صلاح الزعبي	وزارة المياه والري	الفضة الأولى
سهيل إسماعيل ذياب غانم	ديوان الخدمة المدنية	الفضة الأولى
أمال أحمد أحمد أبو عابد	دائرة الشراء الموحد	الفضة الأولى
هناء خالد عاهد فضة	وزارة الصحة	الفضة الثانية
إبراهيم أحمد خليل الشحاحدة	دائرة الأراضي والمساحة	الفضة الثانية
نسرين مفلح أحمد الكلوب	وكالة الأنباء الأردنية	الفضة الثانية
أحلام قاسم محمد النسور	وزارة العدل	الفضة الثانية
موسى سليمان يوسف أبودية	المركز الوطني للبحث والإرشاد الزراعي	الفضة الثالثة
وليد عبدالله حسن عتال	وزارة العدل	الفضة الثالثة
محمد الشيخ محمد الرامياني	المعهد الوطني للتدريب	الفضة الثالثة
أيمن محمد اسماعيل أبوشرار	وزارة المالية	الفضة الثالثة
أحمد خليل عبدالله عياد	وزارة الزراعة	الفضة الثالثة



الفصل الخامس

◀ تنمية وتعزيز قدرات الموارد البشرية

- البعثات والدورات التدريبية في الخدمة المدنية
- البرامج المتخصصة في إدارة الموارد البشرية

البعثات والدورات التدريبية في الخدمة المدنية

يكتسب التدريب والتأهيل في القطاع العام أهمية متزايدة خاصة أمام حقيقة تسارع تطور العلوم والتكنولوجيا والاتجاهات الحديثة في مختلف المجالات، وتزايدت أهمية التدريب والتأهيل كأحد أهم عمليات تطوير ورفع كفاءة الموارد البشرية والأجهزة الوظيفية لضمان تزويد الموظف بالمعارف والمهارات المتجددة طيلة حياته العملية في الوظيفة الحكومية.

وعلى ضوء هذه الأهمية فقد تبنى الديوان عدة مبادرات غير تقليدية لقيادة عملية التدريب والتأهيل، تتمثل بما

يلي:-

1. اعتماد منهجية التدريب التخصصي المستمر للحصول على المهارة القابلة للتطبيق في مجالات عمل الموظف، أو ما يعرف بالتدريب المبني على القدرات.
2. إيجاد معايير ومنهجية تحكيم لاعتماد المتدربين والجهات والوحدات التدريبية وجودتها ومستوياتها.
3. توثيق الدورات المعتمدة بالصوت والصورة وتعميمها واستثمار مواقع المؤسسات الحكومية ومرافقها لتوسيع دائرة نقل المعرفة لأكبر عدد من الموظفين.
4. وضع وتطبيق منهجية تقييم المشاركة في الدورات التدريبية من خلال اجتياز اختبارات وإجراء تقييم لاحق لتأثير التدريب على الموظف والوحدة الإدارية.
5. ربط الانتقال إلى المستويات الوظيفية المتقدمة (الوظائف القيادية والفنية المتخصصة) بالتدريب والمهارات وتعديل اقتصار شروط هذا التقدم على السنوات والأقدمية، وذلك لضمان إيجاد الكفاءات المؤهلة لاستلام الوظائف القيادية والتخصصية.
6. ربط التدريب والتأهيل مع أهداف وبرامج الدائرة الاستراتيجية وخطط الإحلال والتعاقب الوظيفي وتقييم الأداء الفردي والمؤسسي والمسار الوظيفي.
7. تقييم وقياس العائد من التدريب وبما يعكس مدى الاستفادة من البرامج التدريبية وأثرها على الأداء.

وكإحدى الإدارات الرئيسية في ديوان الخدمة المدنية تتولى مديرية البعثات والدورات مهمة رفع الأداء والكفاءة الوظيفية

للعاملين في الدوائر الحكومية من خلال إيفادهم في دورات تدريبية وبعثات علمية داخل الأردن وخارجه، وبشكل خاص الإفادة المثلى من المنح التي تقدمها الدول العربية والصديقة. ويبين الجدولان التاليان الإحصائيات الخاصة بالبعثات الدراسية:-

جدول رقم (49)

توزيع الموفدين في بعثات دراسية حسب نوع الإيفاد (داخلي- خارجي) والتفرغ عام 2010

المجموع	خارجي	داخلي		الدائرة
		غير متفرغ	متفرغ	
715	14	700	1	وزارة التربية والتعليم
28	3	9	16	وزارة الصحة
128	25	7	96	باقي الدوائر/الوزارات
871	42	716	113	المجموع
		871		

جدول رقم (50)

القرارات الصادرة عن اللجنة المركزية للبعثات والدورات لعام 2010 حسب نوع القرار

العدد	القرارات
137	إيفاد
53	تمديد بعثة
5	تأجيل بعثة
21	تقصير بعثة
1	تعديل إيفاد
24	تعديل فقرة
5	تعديل موعد بدء البعثة
2	إنهاء بعثة
8	إنهاء بعثة ومطالبة
3	إنهاء بعثة وعدم مطالبة
11	إمهال
1	حرمان
16	مطالبة مبدئية ونهائية
5	إلغاء قرار اللجنة
1	تعديل قرار
1	قرار تعديل (استثناء معلمي وزارة التربية والتعليم)
1	القرار المتعلق بأثمان الكتب للموفدين في بعثات دراسية إلى كلية الدفاع الوطني الملكية الأردنية
1	قرار إمهال
296	المجموع

أما فيما يخص محور تأهيل وتدريب الموظف العام، فقام الديوان بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة باتخاذ الإجراءات اللازمة لإيفاد موظفي الجهاز الحكومي في دورات تدريبية وبعثات علمية داخل المملكة وخارجها، بحيث تم ترشيح (242) موظفا وموظفة، كما طورت معايير المفاضلة بما يكفل حسن اختيار الموفد، ويخدم أغراض الدائرة ويعزز من تكافؤ الفرص في التنافس على المنح التدريبية والدراسية المتاحة، ولتعميق هذا النهج قام الديوان خلال عام 2010 بتنفيذ الأنشطة التالية:-

- التعامل مع (26) عرضاً لمنح دراسية اشتملت على أكثر من (100) منحة تم تعميمها على مختلف دوائر الخدمة المدنية وغيرها من المؤسسات الحكومية، علماً بأن عدد ترشيحات الديوان على هذه المنح بلغ (163) مرشحاً، بالإضافة إلى التعامل مع (101) دورة رشح لها (123) موظفاً.
- أصدرت اللجنة المركزية للبعثات والدورات (296) قراراً فيما يخص البعثات (إيفاد في بعثة أو إجراءات لموفدين)، حيث تم إيفاد (871) موظفاً في بعثات دراسية، كما أصدرت اللجنة (66) قراراً يتصل بالدورات التدريبية حيث تم إيفاد (57) موظفاً في بعثات دراسية وحسب الجداول المرفقة.
- تم تعميم طلب السير الدراسي مرتين، المرة الأولى على (36) دائرة والمرة الثانية على (39) دائرة.
- شارك الديوان بشكل رئيس بقاء الطاولة المستديرة الذي نظّمته وزارة تطوير القطاع العام والمتعلق بعملية الإيفاد والابتعاث في الخدمة المدنية، وقدم الديوان ورقة عمل تضمنت واقع عملية الإيفاد في الخدمة المدنية مع التركيز على المعوقات التي تواجهها مدعمة بإحصائيات، مع تقديم مجموعة من التوصيات والتي وافق عليها المجتمعون بالإجماع.
- عقدت اللجنة المركزية للبعثات والدورات (8) اجتماعات لمناقشة أكثر من (100) قضية إضافة إلى عدد من القضايا التي اتخذت بها قرارات بالتمرير.
- اتخذت اللجنة (16) قراراً تضمنت مطالبات مالية لموفدين وملتزمين أخلوا بشروط الإيفاد أو الالتزام وبلغت إجمالي قيمة هذه المطالبات (195752) ديناراً.
- من ضمن القرارات الهامة التي اتخذتها اللجنة المركزية للبعثات والدورات قرار استثناء معلمي وزارة التربية والتعليم العاملين داخل أسوار المدارس من شرط التقدير في المؤهل العلمي، وكذلك استثنائهم من المعيار الذي لا يجيز إيفاد الموظف للحصول على مؤهل يعادل أو يقل عن المؤهل الذي يحمله أصلاً، وذلك لإيفادهم في بعثات دراسية للحصول على درجة دبلوم التأهيل التربوي، إضافة إلى قرار صرف (25%) من أثمان الكتب لموفدي كلية الدفاع الوطني، وكذلك قرارات الإمهال الخاصة بالموفدين الذين لم يتمكنوا من إنهاء متطلبات الحصول على المؤهل العلمي ضمن المدة المحددة في النظام.
- تم التعميم على الدوائر لتزويد الديوان باحتياجاتها التدريبية لعام 2011 وقامت (63) دائرة بتحديد احتياجاتها وتزويد الديوان بها.
- تم نشر جميع تعاميم البعثات والدورات على موقع ديوان الخدمة المدنية بالإضافة لنشر تعميم تحديد الاحتياجات من البعثات والدورات والنماذج وكل ما يخص البعثات والدورات.
- تم أرشفة وثائق البعثات على ملفات الموظفين.
- صدرت مجموعة من التعاميم الهامة إلى الدوائر فيما يخص البعثات والدورات مثل (طلب تزويد الديوان بإيميلات المعنيين بالتدريب في الدوائر، تزويد الديوان بهواتف وإيميلات المعنيين بالتدريب في المحافظات، إحالة المنح للديوان، إعادة تعميم القرار الخاص بمعايير الإيفاد، الالتزام بنص المادة (128) بخصوص اقتصار عملية الإيفاد على حساب الدوائر على الجامعات الرسمية).
- تدقيق بيانات عام 2010 التي تم إدخالها على نظام البعثات.

- المبادرة بزيارة المعنيين بعقد امتحانات اللغة الإنجليزية للعمل على عقدها بالديوان للفئات المستهدفة في الخدمة المدنية.
 - إعداد دليل مرجعي للمنح السنوية المتكررة وتعميمه.
 - تعديل دليل الإيفاد.
 - إعداد نموذج تقرير الأداء السنوي للموفدين في بعثات دراسية.
 - موافقة رئاسة الوزراء على طلب الديوان بتشكيل هيئة توجيهية لعملية التدريب في الخدمة المدنية.
 - تعميم منح كلية الدفاع الوطني على الدوائر التي اجتاز مرشحوها المقابلة النهائية للموظف المثالي، أو الحاصلين على جائزة الموظف المثالي.
- ويبين الجدولان التاليان الإحصائيات الخاصة بالدورات التدريبية والبعثات الدراسية:

جدول رقم (51)

توزيع الموفدين في دورات تدريبية خارجية لعام 2010

العدد	الدائرة	الرقم
12	وزارة التربية والتعليم	1
3	وزارة الصحة	2
42	باقي الدوائر	3
57	المجموع	

جدول رقم (52)

توزيع الموفدين في بعثات دراسية ودورات خارجية حسب الدول المانحة لعام 2010

2010			2009			جهة الإيفاد
المجموع	دورة	بعثة	المجموع	دورة	بعثة	
16	5	11	22	3	19	مصر
11	0	11	4	1	3	سوريا
2	0	2	6	0	6	الجزائر
4	0	4	1	0	1	السودان
20	20	0	17	17	0	اليابان
12	10	2	10	9	1	الولايات المتحدة الأمريكية
6	5	1	2	1	1	بريطانيا
1	1	0	3	1	2	إيطاليا
1	1	0	6	5	1	ألمانيا
5	5	0	5	5	0	الهند
0	0	0	1	1	0	ماليزيا
4	4	0	8	8	0	الصين
3	3	0	5	5	0	تايلند

2010			2009			جهة الإيفاد
المجموع	دورة	بعثة	المجموع	دورة	بعثة	
16	5	11	22	3	19	مصر
1	1	0	1	1	0	سويسرا
0	0	0	2	2	0	السويد
2	0	2	1	0	1	تركيا
0	0	0	1	0	1	التشيك
1	0	1	1	0	1	اليمن
0	0	0	1	0	1	كندا
0	0	0	1	0	1	أوكرانيا
0	0	0	1	1	0	الباكستان
0	0	0	2	2	0	النمسا
0	0	0	1	1	0	المكسيك
2	2	0	0	0	0	اسبانيا
1	0	1	0	0	0	كوريا
1	0	1	0	0	0	هولندا
2	0	2	0	0	0	تايوان
2	0	2	0	0	0	رومانيا
1	0	1	0	0	0	تونس
1	0	1	0	0	0	روسيا
99	57	42	102	63	39	المجموع

يتضح من الجدول أعلاه أن جمهورية مصر العربية كانت أعلى دولة مانحة للبعثات في عام 2009 فقد قدمت (19) منحة، وفي عام 2010 كانت أيضاً أعلى دولة مانحة حيث قدمت كل من جمهورية مصر العربية والجمهورية العربية السورية (11) منحة، أما بالنسبة للدورات فقد كانت اليابان أعلى دولة مانحة للدورات لعامي 2009 و 2010 حيث بلغ مجموعها (17) و (20) دورة على التوالي.

برامج متخصصة في إدارة الموارد البشرية

قام الديوان بعقد برنامج تدريبي لموظفي وحدات إدارة الموارد البشرية في الدوائر لتأهيلهم لممارسة وظائف الموارد البشرية بشكل كفو وفعال في ظل السياسات والتوجهات المنشودة، ومن خلال الإجراءات السليمة والانتقال من مفهوم إدارة شؤون الموظفين إلى مفهوم إدارة الموارد البشرية، وتمكينهم من استيعاب وتطبيق الأساليب الحديثة في إدارة الموارد البشرية على مستوى مؤسساتهم وربطها باحتياجات ومتطلبات تطوير مستوى الأداء على مستوى المؤسسة، فقد عقد الديوان بالتنسيق مع المعهد الوطني للتدريب (12) برنامجاً تدريبياً موزعة على المستويات الإدارية التأسيسية والوسطى.

كما تم عقد برنامج متخصص لإعداد ضباط الموارد البشرية لمدة شهرين بواقع (240) ساعة تدريبية، وتضمن البرنامج جانباً نظرياً وجانباً تطبيقياً في مديريات ديوان الخدمة المدنية، وشارك في عملية التدريب مدربون وممارسون من ذوي الخبرات المتخصصة ومدربون من ديوان الخدمة المدنية والمعهد الوطني للتدريب ومن خارجه، وعاملون في المديريات المعنية في ديوان الخدمة المدنية في مرحلة التدريب الميداني العملي، واشتمل البرنامج على مواضيع خاصة بمكونات الموارد

البشرية (تخطيط الموارد البشرية، تحليل الوظائف، إدارة وتقييم الأداء،.....) والتطبيق العملي لهذه المفاهيم والاستفادة من التجارب الناجحة في القطاعين العام والخاص في مجال إدارة الموارد البشرية، وشرح برامج دعمها وتطويرها وتطبيقها في مجال عملهم.

وقد شارك في البرنامج التدريبي (22) موظفاً وموظفة من (15) دائرة خاضعة لنظام الخدمة المدنية، وفي نهاية البرنامج التدريبي تم تخريج المتدربين في حفل عقد في المعهد الوطني للتدريب بتاريخ 2010/12/27، برعاية عطوفة رئيس ديوان الخدمة المدنية، وفي نهاية الاحتفال تم تكريم الحاصلين على المراكز الثلاثة الأولى وتوزيع الشهادات على المتدربين.



الفصل السادس

< تكنولوجيا المعلومات

- تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية

تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية

تنبه ديوان الخدمة المدنية مبكراً لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام المناطة به، باعتبارها مورداً أساسياً وهاماً لا بد من استثماره، وقد كثف الديوان من جهوده خلال السنوات العشر الماضية لتعزيز الاستفادة من الإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وللدور الرئيس الذي تلعبه المعلومات والبيانات اللازمة في التطوير والإصلاح في الجهاز الحكومي بشكل عام، والتخطيط وإدارة الموارد البشرية في الجهاز الحكومي على أسس علمية بشكل خاص، وذلك بالاستناد إلى المؤشرات الحيوية والمهمة التي توفرها نظم المعلومات المعتمدة في هذا المجال.

وقد برزت مجموعة من التحديات والعقبات التي اعترضت سبل استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، وتمثلت فيما يلي:

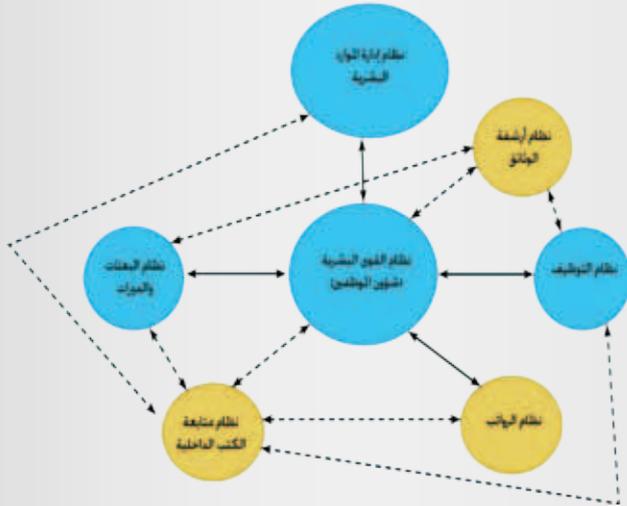
1. ضعف الثقة باستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفعالية أتمتة الأعمال والتخوف من النتائج.
2. الكلف المالية خصوصاً في مراحل بناء وتشغيل الأنظمة وقواعد البيانات.
3. سرعة التغيرات والتحديات التقنية وصعوبة مواكبتها فنياً ومالياً.
4. تعدد الجهات المعنية بطرح المشاريع الرأسمالية وطول الإجراءات وتعقيدها أحياناً.
5. ظاهرة (جُزُر المعلومات) الموجودة في الدوائر والمؤسسات وتأثيرها السلبي على ضعف التنسيق والتعاون فيما بينها خاصة في المجالات المشتركة من تكنولوجيا المعلومات كازدواجية العمل واختلاف رموز التسميات وغيرها.
6. انخفاض الوعي بأهمية إدارة التغيير المصاحبة والملازمة لتطوير وتطبيق تكنولوجيا المعلومات

وبالرغم من ذلك عمل الديوان على الاستمرار في تطوير أنظمتها وبنيتها التحتية فأصبح يقدم العديد من الخدمات إلكترونياً ومن أبرز إنجازاته خلال عام 2010:

• تفعيل نظام إدارة الموارد البشرية المرحلة الثانية (الموارد البشرية، التوظيف، الدورات والبعثات)

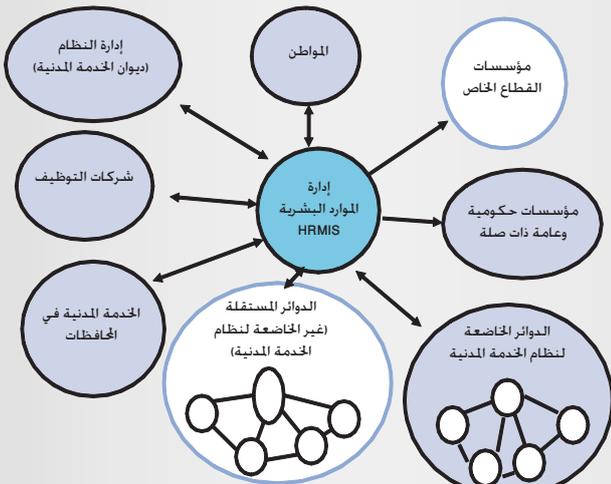
استمرار العمل على إنجاز المرحلة الثانية من نظام إدارة الموارد البشرية (HRMIS)، حيث تم بدء العمل على إنجاز

هذا النظام منذ عام (2009) وسيستمر لغاية (2011)، ويشرف على هذا المشروع لجنة توجيهية برئاسة عطوفة أمين عام ديوان الخدمة المدنية بمشاركة بعض الدوائر المعنية، ومن المتوقع بعد إنجاز هذا النظام أن يتم الاستغناء عن كافة أنظمة الموارد البشرية الفرعية في الدوائر والمؤسسات.



• نظام تخطيط الموارد البشرية :

يهدف نظام تخطيط الموارد البشرية إلى تحديد الاحتياجات الفعلية من الموارد البشرية للتأكد من توفر الأعداد المناسبة وفي نفس الوقت منع تزايد أعداد فائضة من الموظفين، بما يضمن تحقيق أهداف الدائرة وفق الاستغلال الأمثل للموارد البشرية وبما يحقق هدف امتلاك جهاز مؤهل وكفؤ في الخدمة المدنية ودوائرها، وتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في المجالات المتعلقة بعملية إدارة الموارد البشرية، كالاختيار والتعيين والنقل والترقية والاستبعاد والتقاعد، وتحديد الاحتياجات التدريبية وإعداد خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي والمسار الوظيفي والتوزيع العادل للموظفين، ووضع موازنة الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية ورواتبها وعلاواتها وحوافزها، ولتخفيف الأعباء على الموازنة العامة فقد تم إعداد نظام أتمتة نماذج التخطيط، وهو نظام ويب يسمح لموظفي مديريات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية، من إدخال وتحديث وتحضير نماذج تخطيط الموارد البشرية والتي تقوم



المرحلة الثانية (2008 - 2010) الجهات المستفيدة والمعنية The Stake Holders

الدوائر حالياً بتجهيزها يدويا وتزويدها لديوان الخدمة المدنية، ويعتمد هذا النظام على المعلومات المدخلة في نظام بطاقة الموظف الإلكتروني ويوفر النظام آليات استخراج التقارير حسب معايير مختلفة وبشكل ديناميكي، وقد تم خلال عام 2010 إعداد جدول تشكيلات الوظائف الحكومية بالإعتماد على نماذج وأسس التخطيط الوظيفي للموارد البشرية.

• الدليل الإلكتروني لوصف وتصنيف الوظائف

هو نظام ويب يسمح لموظفي مديريات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية بإدخال وتحديث بيانات بطاقات الوصف الوظيفي للمسميات الوظيفية الفعلية والفرعية في الدائرة (الاختصاص العام، المهام والواجبات، المؤهلات العلمية، الخبرات العملية، الدورات التدريبية، المهارات).

الإنجازات:

- تم عقد برنامج تدريبي لتأهيل العاملين في وحدات الموارد البشرية على استخدام الدليل بالإضافة إلى عقد ورش توعوية بأهمية الدليل في إدارة الموارد البشرية.
- لغايات التحقق من تلبية متطلبات وصف وتصنيف الوظائف فقد تم تجربة النظام داخليا في ديوان الخدمة المدنية.
- يتابع الديوان مشروع وصف وتصنيف الوظائف باعتباره أحد مشاريع خطة الديوان الاستراتيجية (2010-2013) والذي ينفذ إلكترونياً ويهدف إلى مراجعة المسميات القياسية وإعداد الوصف الوظيفي الفعلي وإيجاد وصف وتصنيف لكافة الوظائف في الخدمة المدنية مما يساهم في إعداد الخطط المستقبلية لإدارة الموارد البشرية في الأجهزة الحكومية وسيتبعها في مرحلة لاحقة الوصف الوظيفي الفرعي.

• ملف الموظف الإلكتروني المركزي



يهدف هذا المشروع إلى ربط الدوائر الحكومية مع ملف الموظف الإلكتروني المركزي العامل في الديوان باستخدام تقنية الإنترنت للإفادة من الوثائق الإلكترونية الخاصة بموظفي الدوائر والتي تم أرشفتها في الديوان والبالغة حوالي (5,7) مليون وثيقة، حيث يوفر هذا النظام سهولة تبادل الوثائق داخل وخارج الدائرة مع الفروع أو الجهات الأخرى ومنها ديوان الخدمة المدنية، كما يهدف إلى توفير نسخة احتياطية من الوثائق في حالة تعرض الأصول لأي تلف نتيجة لعوامل طبيعية أو بشرية، كذلك توفير الحيز المكاني لتخزين الملفات

الورقية والسريعة والسهولة في استرجاع الوثائق المطلوبة، حيث تم تفعيل النظام فعلياً في (23) دائرة ويجري العمل على تشغيله في باقي الدوائر وذلك للاطلاع فقط وسوف يتم خلال عام 2011 تفعيل النظام في باقي الدوائر، وإعطائها صلاحيات كاملة لأرشفة ووثائقها.

الإنجازات:

- تم تطوير نظام الأرشفة الإلكترونية العامل في ديوان الخدمة المدنية ونقله وتركيبه وتشغيله على جهاز ذي مواصفات عالية قادر على التعامل مع الدوائر مباشرة عبر الإنترنت.
- تم دراسة واقع البنية التحتية المطلوبة لربط الدوائر على نظام الأرشفة الإلكتروني المركزي.
- تم تحديد وتوفير متطلبات الربط مع الدوائر بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ورفع قدرة خطوط الاتصال مع الدوائر التي لديها عدد كبير من الموظفين.
- تم استخدام تقنية الإنترنت "WEB ENABLED APPLICATION" لربط نظام الأرشفة الإلكترونية (الملف الإلكتروني المركزي) مع أجهزة الخدمة المدنية من خلال أقسام شؤون الموظفين في الدوائر من

أجل تنقيحه ومن ثم إتاحة الفرصة لهم لتحديثه حسب الحاجة.

- تم تجربة عملية نقل الوثائق الإلكترونية المؤرشفة في الديوان إلى الدوائر المنوي ربطها مع الديوان ونقل الوثائق من الدوائر إلى الديوان.
- تم عقد برنامج تدريبي بمشاركة (64) دائرة بواقع ثلاثة موظفين من كل دائرة وذلك لتمكينهم من استخدام نظام الأرشفة.
- اتخاذ الإجراءات الفنية اللازمة لإدارة وإدامة قاعدة بيانات إلكترونية لجميع ملفات أجهزة الخدمة المدنية من خلال تنظيم وتنفيذ إجراءات تخزين الوثائق وأرشفتها إلكترونياً في ديوان الخدمة المدنية وتوفير نسخ احتياطية يومياً.
- تقديم عدد من المحاضرات حول أهمية الملف الإلكتروني المركزي وآلية التعامل معه.

• بناء نظام إلكتروني للتعامل مع الشكاوى والاعتراضات

يعتبر التظلم أحد مكونات إدارة الموارد البشرية الرئيسية، لذا حرص ديوان الخدمة المدنية على الاهتمام بموضوع الشكاوى من خلال وضع فصل خاص بالتظلم، نص عليه الفصل السابع عشر من نظام الخدمة المدنية الحالي رقم 30 لسنة 2007 وتعديلاته.

ولغايات توفير نظام إداري متكامل يستند إلى أفضل الممارسات للتعامل مع شكاوى واقتراحات المتعاملين بفاعلية وكفاءة، فقد قام الديوان ببناء نظام إلكتروني للتعامل مع الشكاوى والاعتراضات، بحيث يساهم في رفع مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتحقيق التميز المؤسسي وتحقيق رضا متلقي الخدمة وخلق روح المشاركة والتعاون معهم وضمان التحسين المستمر للخدمة والأداء، ويشمل هذا النظام آلية استلام الشكاوى ودراستها ومعالجتها والاستفادة منها في تحسين الأداء وقياس الأثر، وكان ديوان الخدمة المدنية قد أطلق هذا العام نظام الشكاوى الإلكتروني الذي من خلاله يتمكن المواطنون والموظفون من تقديم تظلماتهم واعتراضاتهم بحيث يتم التعامل مع هذه الشكاوى ومعالجتها بطريقة إلكترونية لإرساء معايير العدالة والشفافية والمكاشفة، وتم معالجة ما مجموعه (1420) شكوى، ودراسة إمكانية تطبيق (102) اقتراح.

الإنجازات:

- تم إعداد آلية نظام الشكاوى والاقتراحات وتحديد جميع متطلبات النظام الإلكتروني.
- تم تصميم وإعداد وتركيب وتشغيل نظام الشكاوى والاقتراحات من قبل الديوان بجهود داخلية.
- تم تجربة النظام على موظفي الديوان وإبداء الملاحظات الناتجة من عملية الفحص وعكسها على النظام من قبل موظفي الدعم الفني للنظام في الديوان.
- تم إتاحة النظام لاستخدامه من قبل المواطنين بعد نشره على الموقع الإلكتروني للديوان وتقديم الدعم الفني اللازم له.

• نظام الامتحانات الإلكترونية

- بهدف تطوير أسلوب تقديم الامتحانات التنافسية للحد من سلبيات الامتحان التنافسي التقليدي مثل طول الوقت اللازم لجميع مراحل الامتحان من مرحلة إعداد الأسئلة إلى مرحلة التصحيح وإخراج النتائج والحاجة إلى تجهيز الأوراق والطبع والتصوير وضرورة حضور جميع المتقدمين إلى الامتحان في مكان واحد، وإمكانية عقد الامتحانات في المناطق الجغرافية المختلفة من خلال شبكة الإنترنت وبدرجة عالية من الأمن والسرية بحكم المواصفات الفنية المتوفرة داخل النظام، وتسهيل كافة الإجراءات الخاصة بعقد الامتحان وإخراج النتائج بشكل فوري بما يضمن تحقيق أعلى درجات الشفافية والعدالة والتخفيف على المواطنين، من هنا برزت فكرة بناء نظام متكامل لإدارة وتقديم الامتحانات الإلكترونية بحيث يقدم جميع الخدمات والوظائف اللازمة لبناء وإدارة وتقديم وتصحيح الامتحانات بطريقة سهلة لا تتطلب معرفة بالحاسب أو لغة البرمجة، كما يقدم العديد من التقارير عن الأسئلة والإجابات والامتحانات ويحتوي النظام قاعدة بيانات ضخمة معدة مسبقاً تغطي أسئلة مواضيع الامتحان المختلفة ومصنفة حسب التخصص الرئيسي الفرعي وحسب المستوى (سؤال صعب، متوسط، سهل) كما يتميز بالمرونة العالية في تعديل قاعدة البيانات وتحديثها ببساطة من قبل المختص وضمن الصلاحيات المحددة لكل مختص مع الحفاظ على مستوى عالٍ من السرية والأمن والموثوقية ويعمل النظام على مبدأ عشوائية اختيار الأسئلة لكل مقدم امتحان على حدة عند تقديم الامتحان حسب الشروط التي يضبطها مشرف الامتحان مسبقاً، ويتم تقديم الامتحان عبر الإنترنت أو الإنترنت. وقد تمثلت إنجازات الديوان في هذا المجال بما يلي:

- تطوير محتوى الامتحان وتصميمه ليتمكن من قياس قدرات وكفايات واستعدادات وخصائص شخصية المرشحين، فشمّل بنك الأسئلة أشكالاً متنوعة من الأسئلة (الاختيار من متعدد، الصواب والخطأ، ملء الفراغ، الأسئلة المقالية، الاختيار من القوائم المنسدلة، إعادة ترتيب، مقارنة بين صورة ومفهومها). وذلك وفقاً لمتطلبات الوظيفة، كما يغطي محتوى الامتحان المجالات التالية:

❖ المجال التخصصي الوظيفي: يشمل المفاهيم الأساسية وتطبيقاتها ذات العلاقة بالأداء الوظيفي.

❖ مجال المهارات والاستعدادات الوظيفية: بحيث يشمل هذا المجال الأبعاد التالية ويتم تحديد وزن كل بُعد اعتماداً على درجة أهميته للوظيفة:

- الكفايات اللغوية والحاسوبية، ويشمل اختبار الكفاءة في استخدام اللغتين العربية والإنجليزية، واختبار مهارات استخدام الحاسوب.

- الاستعدادات العقلية: ويشمل اختبارات تتناول جوانب التفكير اللفظي، التفكير الرياضي، التفكير المنطقي - الاستدلالي، التفكير المنظم، والقدرة على اتخاذ القرار.

- السمات الشخصية التكيفية: ويشمل مقاييس لسمات الشخصية التالية:

❖ التكيف الشخصي والاجتماعي

❖ الإنتمان، والالتزام، والمثابرة

❖ التحكم بالمواقف، وتحمل الضغوط

❖ التجديد، والتطوير، وتقبل التغيير

- أنجز الديوان المرحلة الأولى من النظام خلال الربع الأول من عام 2010، فقد تم إجراء عدد من الامتحانات التجريبية ومعالجة جميع الملاحظات الفنية على النظام، لتفعيل النظام بشكل نهائي.
- تم في النصف الثاني من عام 2010 إجراء امتحانات فعلية حيث بلغ عدد الذين تقدموا للامتحان الإلكتروني ما مجموعه (800) ممتحن.

• تحديث وإدانة بطاقة معلومات الموظف الإلكترونية

- إن متابعة وحدات إدارة الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية مستمرة لتمكينهم من إضافة وتحديث البيانات الوظيفية لموظفيها، ولتمكين الموظف من الاطلاع على بياناته والتحقق من صحتها والتنسيب بتصويبها إذا لزم، حيث تشكل هذه البيانات النواة الأساسية لبيانات نظام الموارد البشرية الموحد الذي يشرف الديوان على تنفيذه. ويهدف النظام إلى:
- توفير بطاقة معلومات تحتوي على جميع البيانات الخاصة بالموظف ومحدثة باستمرار.
 - توفير بيانات شاملة ومحدثة باستمرار حول واقع الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية.
 - توفير بيانات إحصائية لأغراض الدراسات والتقارير.
 - توفير مؤشرات لمتخذي القرار حول سياسات الموارد البشرية وإدارتها في القطاع العام.

الإنجازات:

- متابعة إدخال الإجراءات الجديدة لموظفي الدوائر التي أنهت إدخال جميع موظفيها.
- متابعة إدخال بيانات ملفات الموظفين للدوائر التي لم تنته بعد من مرحلة الإدخال.
- استحداث بطاقات جديدة للموظفين حديثي التعيين.
- اتخاذ الإجراءات المناسبة فيما يخص الملاحظات المقدمة من قبل موظفي الدوائر.
- إجراء التعديلات وإدخال نواقص بيانات الموظفين بناءً على تقارير البيانات غير المدخلة وتقارير البيانات غير المتجانسة والتي يتم استخراجها من قبل ديوان الخدمة المدنية.

• الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية

متابعة لجهود الديوان الهادفة إلى تعزيز عملية التحديث والتطوير، وإحداث نقلة نوعية في مستوى الأداء العام وتحسين الخدمات وبما ينسجم مع متطلبات ثورة الاتصالات والتكنولوجيا، وللمساهمة في تحسين الخدمات التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية للموظف وطالب الوظيفة والمواطن أينما وجد، ولإتاحة الفرصة للباحث للاطلاع على الدراسات والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالخدمة المدنية في الأردن، ولعكس الصورة التي تمثل اتجاهات التحديث واستخدام التقنيات لتطوير واقع الخدمات والمعلومات وشفافيتها، فقد قام الديوان بإطلاق موقعه الجديد بتاريخ 2010/7/1. والذي تم تصميمه وتشغيله بمواصفات متقدمة، ويغطي موقع الديوان الإلكتروني مختلف جوانب عمل الديوان التشريعية والتنظيمية والإجرائية، ويسعى إلى إيصال المعلومة إلى متلقي الخدمة بسهولة سواء في مجال التوظيف، أو القوى البشرية أو البعثات والدورات، كما يوفر الموقع الدراسات والإحصائيات المحدثة أولاً بأول حول واقع الخدمة المدنية وإدارة الموارد البشرية فيها، ويعكس الموقع النهج

التشاركي للديوان والمسؤولية المجتمعية التي يتحملها الديوان بحكم موقعه والمهام المناطة به.

وقد أتاح الموقع الإلكتروني للديوان للمواطنين العديد من الخدمات من أبرزها:

- التعرف على الدور والترتيب التنافسي لطالبي التوظيف.
- نشر الوظائف الدولية على موقع الديوان الإلكتروني من خلال نافذة متخصصة بالوظائف الدولية.
- تعميم البعثات والدورات بشكل مستمر.
- نشر أسماء المدعوين للامتحانات التنافسية ونتائج المتقدمين للامتحانات التنافسية.
- إضافة روابط تشعبية لخدمة بطاقة الموظف الإلكترونية، وتصويب البيانات الخاصة بالموظف، مشروع الإسناد والدعم الفني، نظام الشكاوى والاقتراحات، نظام معلومات الموارد البشرية في المؤسسات المستقلة.
- وضع رابط خاص بجائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية.
- إعداد دليل لإدارة محتوى موقع الديوان.
- عقد ورشة تدريبية لفريق إدارة المحتوى لتعريفهم بألية الإدخال والتعديل والاتفاق على المعايير التي يتم من خلالها إدارة محتوى الموقع.

عمل استطلاع حول رأي متلقي الخدمة في خدمات الموقع الجديد وكانت نسب الردود كالتالي:

أجاب (101620) شخصاً من أصل (105768) بأنه ممتاز و هم يشكلون ما نسبته (97%)، و(2503) أشخاص أجابوا بأنه متوسط أي بنسبة (2%)، و(1645) شخصاً أجابوا بأنه مقبول وذلك بنسبة (1%).

• تحديث وتطوير موقع تسويق الكفاءات

إسهاماً في تقديم خدمة التوظيف لكافة مؤسسات وشركات القطاعين العام والخاص داخل وخارج المملكة الأردنية الهاشمية وتقديم المعلومات لشركات التوظيف المتخصصة وتسويق الخبرات والكفاءات الأردنية عبر شبكة الإنترنت فقد أتاح ديوان الخدمة المدنية للمؤسسات والشركات الراغبة في توظيف الكفاءات الأردنية الاطلاع على ما يتوفر لديه من مخزون طلبات الاستخدام المقدمة له، حيث يستطيع الباحث أن يسترجع معلومات عن طالبي الاستخدام بعد تحديد مواصفات معينة مثل المؤهل العلمي، التخصص، الجامعة،...إلخ.



وتتميز هذه الخدمة بوجود قاعدة بيانات ضخمة تضم حوالي (200000) طلب توظيف وأكثر من (700) تخصص موزعة على كامل محافظات المملكة، عدا عن أن هذه الخدمة مجانية بالكامل، ولقد تمكن الديوان منذ إطلاق هذه الخدمة من توظيف حوالي (3000) شخص من إجمالي طالبي التوظيف لديه داخل الأردن وخارجه منذ بدء العمل بهذا النظام في عام 2007.



• نظام المكتبة الإلكترونية :

بهدف نشر المعرفة بين موظفي الخدمة المدنية المتعلقة بإدارة الموارد البشرية فقد تم بناء نظام المكتبة الإلكترونية لإتاحة الفرصة للمواطن والموظف والدارس والباحث والطلاب للاطلاع على الكتب والدراسات والأبحاث والأدلة والتشريعات والوثائق التي تتصل بالخدمة المدنية بشكل خاص والإدارة العامة بشكل عام للاستفادة من هذا الإرث التاريخي الأردني منذ إنشاء إمارة شرق الأردن إلى يومنا هذا، وقد تم بناء نظام المكتبة بعد الاطلاع على تجارب مكتبات إلكترونية في المؤسسات والجامعات الأردنية والعربية، وتصنيف الوثائق التاريخية

الموجودة المؤرشفة في الديوان وإدخالها للنظام وفقاً ل(28) تصنيفاً، وتم أرشفة العديد من الكتب والدراسات والأبحاث والأدلة والتعليمات والتقارير ورفعها للنظام. ويقوم الديوان بالتحديث الدوري على النظام وقد بلغ مجموع ما تم رفعه (167) كتاباً ودراسة إلى المكتبة الإلكترونية، و(138) وثيقة تاريخية حتى نهاية عام 2010.

• نظام إدارة المعرفة

بهدف إدارة المعرفة في الديوان بنوعيتها الضمنية والصريحة ولغايات نقل ونشر واستثمار المعرفة فقد تم بناء نظام متكامل يشمل رؤية الديوان ورسائلته وخطته الاستراتيجية في إدارة المعرفة، كما يوفر النظام إمكانية التعرف على الموجودات المعرفية في الديوان، وقد تمثلت أبرز الإنجازات في هذا النظام بأنه حصر المعارف الصريحة المتوفرة، وتم البدء بالبحث عن المعارف الضمنية وتحويلها إلى معارف صريحة من خلال توثيق المحاضرات التي يقدمها موظفو الديوان من أصحاب الخبرة.

• نظام الاستشارات القانونية

تم بناء نظام متكامل يحتوي على الاستشارات القانونية والتشريعات الأردنية منذ عام 1921 وحتى يومنا هذا من دساتير وقوانين وأنظمة وتعليمات وجداول وقرارات وأوامر وبيلاغات، والإعلانات المعمول بها والمعدلة والملغاة والقرارات التفسيرية الصادرة عن المجلس الأعلى لتفسير الدستور وعن ديوان تفسير القوانين.

كما يحتوي النظام على دليل الجريدة الرسمية الأردنية والمبادئ القانونية لاجتهادات المحاكم من تمييز حقوق وتمييز جزاء وعدل عليا واستئناف واستئناف شرعي والمحكمة العمالية بداية وصلح، وكذلك الاتفاقيات الدولية الثنائية والمتعددة الأطراف.

ويتيح النظام إمكانية البحث والدخول بين التشريعات والاجتهادات والاتفاقيات والاستشارات أو الرأي القانوني الصادر عن ديوان الخدمة المدنية.

• الأنظمة الأخرى:

- ◀ استمر الديوان في تقديم خدمة نظام الرد الآلي (IVR) مما كان له الأثر الواضح في تخفيف الضغط الكبير على مقسم الديوان حيث يستقبل يوميا حوالي (7000) مكالمة أثناء أيام العمل الرسمي من جهة، وتوفير كلف الجهود المبذولة من قبل المراجعين من جهة أخرى، حيث يتم تقديم الخدمة من خلال الاتصال برقم الديوان ومن ثم إدخال الرقم الوطني لطالب الخدمة ليحصل على رسالة صوتية تخبره عن دوره التنافسي (24) ساعة طيلة أيام الأسبوع بما فيها أيام العطل.
- ◀ خدمة التحديث الآلي لأرقام الهواتف حيث تم بناء نظام يتم من خلاله الطلب من طالب التوظيف المتصل بالديوان تحديث رقم هاتفه آليا (الخلوي والأرضي) وذلك عن طريق إدخال الرقم الوطني ورقم الهاتف ومن ثم قراءة الرقم مرة أخرى للتأكد من صحته وبعدها يتم حفظه.
- ◀ خدمة التبليغ عبر الرسائل الصوتية والمكتوبة (SMS) وتعتبر إحدى استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تبناها الديوان في تيسير التواصل مع جمهور متلقي الخدمة، وخاصة في متابعة المرشحين للتعيين في الوظائف وإعلامهم بالالتحاق بمراكز تعيينهم، أو الدعوة لحضور الامتحان التنافسي أو المقابلة الشخصية، مما كان له الأثر الواضح في تخفيف نسبة الاستنكاف عن الترشيح بسبب عدم الاطلاع على إعلانات الصحف، وقد تم تطوير هذه الخدمة لتتجاوز عمليات الترشيح وإعلاناتها إلى الاستفادة منها لإيصال أية رسائل خاصة.



الفصل السابع

< الدراسات والمؤتمرات

- دراسات في مجال إدارة الموارد البشرية.
- المؤتمرات.

دراسات في مجال إدارة الموارد البشرية

قام الديوان بإعداد عدد من الدراسات والتي تهدف إلى تقييم واقع الخدمة المدنية والموارد البشرية فيها، ومن أبرز هذه

الدراسات:

• دراسة واقع القوى البشرية والتنظيم الإداري في الخدمة المدنية (المرحلة الثانية)

تناولت الدراسة بالتحليل واقع السلطة التنفيذية، وأجهزتها، وأشكالها التنظيمية، ومسمياتها، والسند التشريعي لإنشائها، وجهات ارتباطها ونطاق إشرافها وواقع أنظمتها الإدارية، وتوزيعها القطاعي والجغرافي ووحداتها الإدارية، وتأثير المتغيرات والاتجاهات الحديثة لأدوار الدولة، وتأثير التشاركية مع القطاع الخاص على شكل العلاقات المؤسسية، ووضعت ملامح منهجية لتحديد أشكال وحجم ومعايير توزيع وحدات ومؤسسات تقديم الخدمات العامة في المحافظات والمناطق السكانية، وطرحت مقدمات لمعايير برنامج إعادة الهيكلة في القطاع العام المدني.

كما تناولت بالتفصيل ومن خلال البيانات والإحصاءات، واقع الوظيفة العامة، والموارد البشرية وفتاتها، وخصائصها، وسماتها، وتوزيعاتها المؤسسية والقطاعية والجغرافية، وأنظمة وممارسات منهجيات التدريب والتأهيل وتقييم الأداء الفردي، وتظهر الدراسة نتائج تطبيق منهجية التخطيط الوظيفي، وبحثت الدراسة بالتفصيل واقع الرواتب والأجور والعلاوات وأنظمة الحوافز والمكافآت كأحد أهم أدوات إدارة الموارد البشرية ومعالجات إعادة هيكلتها.

واستعرضت أهم التطورات التشريعية في نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007 وتعديلاته، الذي شكل سنداً لبرامج الإصلاح والتطوير في واقع الوظيفة العامة في الخدمة المدنية، وأظهر التحليل والمقارنات لأعوام (2005-2009) حجم ونوعية التطور والمتغيرات في واقع القوى البشرية في الخدمة المدنية، حيث أكدت نتائج هذه الدراسة صحة منهجيات العمل والخطط والبرامج التي تبناها وأجزها ديوان الخدمة المدنية والتي وضعها في استراتيجيته (2004-2010).

وتضمنت فصلاً جديداً يختص في استخدامات تكنولوجيا وأنظمة المعلومات وتطورها والتي قطعت خلال هذه السنوات شوطاً هاماً و متميزاً وشكلاً أساسياً لتطوير واقع الإدارة في الخدمة المدنية مع دخول عصر التقنيات الحديثة والكمبيوتر والمعلوماتية والاتصال التي أوجدتها حالة الإبداع الإنساني في التعامل مع تحديات العلوم والتقنية، والحاجة التي خلقتها الزيادة الهائلة في حجم المعلومات والبيانات وأهمية الاتصال والتعامل مع الأنشطة ومكوناتها والدراسات واتخاذ القرارات ومؤشراتها في كل نواحي الحياة الاقتصادية والإدارية والعسكرية والأمنية.

وقدمت الدراسة في خلاصاتها ونتائجها مؤشرات وبيانات تسهم في تطوير الخدمة المدنية والارتقاء بالخدمات المقدمة في أجهزتها، وتم تعميم الدراسة على كافة الأجهزة الحكومية والجامعات ومؤسسات الدراسات والبحث العلمي.

• ورقة عمل تستهدف تخفيض أعباء الرواتب في الموازنة العامة

قام الديوان بإعداد ورقة عمل تحدد الجوانب التي يمكن من خلالها تخفيض أعباء الرواتب في الموازنة العامة مستندة إلى تحليل البيانات الخاصة بواقع سنوات الخدمة والعمر للفئات الوظيفية المستحقة للتقاعد المدني والضمان، وقد قدمت الورقة مقترحا لوضع برنامج وآليات لعملية الإحالات على التقاعد بحيث تحقق وقف تزايد عبء الرواتب على الموازنة، وكذلك المحافظة على الكفاءات في الجهاز الوظيفي.

• دراسة تقييم الأداء في الدوائر لعام 2009

تأتي هذه الدراسة التي أعدها ديوان الخدمة المدنية محاولة لتقييم عملية تقييم الأداء لعام 2009، بعد مرحلة تطوير العديد من منهجياتها ومعاييرها وأدواتها بهدف قياس مدى التغيرات النسبية بهدف تحسينها وتحقيق تقدم في مهنتها وموضوعيتها، وقد هدفت الدراسة إلى قياس مدى التغيير في:

1. الحصول على مستوى أداء أفضل للقوى البشرية في الدائرة من خلال تقييم دور الموظف في إنجاز مهامه، ووضع خطط العمل والمتابعة والقياس.

2. تعزيز وتشجيع التواصل والحوار بين الرئيس المباشر والمرؤوس وإتاحة الفرصة له للاطلاع على مستوى أدائه الوظيفي والمسلكي وتعزيز نقاط القوة وتجنب نقاط الضعف لديه وتحديد مجالات التحسين المطلوبة.

3. تشجيع الموظفين ودعمهم وخلق الحوافز وتحقيق العدالة وتحسين مستوى الأداء وتنمية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم وتفعيل مبدأ التنافسية.

4. تحديد الاحتياجات التدريبية والتطويرية وفق منهجية علمية وموضوعية.

5. ربط عملية التقييم ونتائجها بواقعية تحديد الأهداف ورفع كفاءة الأداء العام ودعم معايير قياس الأداء المؤسسي.

6. توسيع التقدم الوظيفي للكفاءات المتميزة وإفراز قيادات جديدة وفق منهجية الكفاءة والعدالة وتكافؤ الفرص

وخلصت الدراسة في نتائجها إلى أن التحسن في النسب عن الأعوام السابقة جاء فقط من ضوابط تطوير المعايير، ولم يكن نتيجة للتحسن الحقيقي في ممارسة عملية تقييم الأداء من قبل المسؤولين والمديرين ورؤساء الأقسام، بدلالة عدم تغير هذه النسب في مجموع الدرجات العليا للتقييم جمع (الممتاز + الجيد جدا) ولا في نسب التقييم المتوسط والضعيف.

• دراسة الرواتب التقاعدية للموظفين الخاضعين لقانون التقاعد المدني

قام الديوان بإعداد هذه الدراسة بهدف الوقوف على واقع الحال فيما يتعلق بالرواتب التقاعدية لموظفي الخدمة المدنية ولغايات تحقيق العدالة والمساواة في الرواتب التقاعدية لتأمين حياة كريمة لمتقاعدي الخدمة المدنية، وتقليص الفارق في الراتب التقاعدي ما بين التقاعد المدني وتقاعد الضمان الاجتماعي من جهة والتقاعد المدني لموظفي المؤسسات ذات الأنظمة الخاصة من جهة أخرى.

• دراسة تحليلية لواقع الموارد البشرية في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الموارد البشرية في وزارة الأوقاف والشؤون والمقدسات الإسلامية، وقد خلصت الدراسة إلى:

- أن عدد العاملين من مختلف فئات وأشكال التعيين بلغ ما مجموعه (8909) موظفين ومستخدمين وعمال، من ضمنهم (5984) وظيفة ضمن جدول التشكيلات، وما تبقى وعددهم (2925) هم من المستخدمين على حساب صندوق الدعوة وحسابات أخرى خارج جدول التشكيلات.

- أن حوالي (59,8%) من مجموع وظائف جدول التشكيلات تقع ضمن الفئة الثالثة تحت مسمى (مؤذن/خادم) في المساجد، في حين بلغت نسبة الفئة الأولى (بكالوريوس فأعلى) لمجموع الموظفين داخل جدول التشكيلات

(27,14%)، ونسبة الفئة الثانية (12,33%)، والعقود (0,47%).

- هناك خلل في التوزيع الجغرافي للموظفين كما هو في مستويات المؤهلات والتخصصات المطلوبة وفق الوصف الوظيفي للوظائف المحددة والمفترضة في الهيكل التنظيمي.
 - هناك نقص كبير في أعداد الأئمة حيث هناك (2619) إماماً مقابل (5080) مسجداً في مختلف مناطق المملكة أي بنقص يصل إلى (2461) إماماً.
 - أن عمليات التعيين العشوائي وغير المدروس وغير المخطط أدى إلى عدم الالتزام بواقع الاحتياجات الحقيقية مما يظهر وجود نقص يبلغ (384) مؤذناً وخادماً في بعض المحافظات مقابل زيادة (404) خدام/مؤذنين في محافظات أخرى، ومعظم هذه الزيادات وفق نسبها تظهر في محافظات معان والكرك والأغوار ومأدبا...، وكما يظهر النقص وفق نسبها في محافظات الزرقاء ومنطقة الرصيفة والبلقاء والعقبة وعمان.
- وأخيراً لا بد من اقتراح ضرورة دراسة عملية التوسع في إنشاء المساجد وفق الاحتياجات وعدد السكان حيث تظهر الأرقام تناقضاً واضحاً في توزيعها، وإيجاد آلية للتعاون لمشاركة الجهات التي تقوم بإنشائها في خدمة هذه المساجد وتحمل مصاريفها.

• دراسة واقع واحتياجات وزارة الصحة من الموارد البشرية لعام 2010

قام ديوان الخدمة المدنية بإعداد دراسة حول واقع واحتياجات وزارة الصحة من الموارد البشرية لعام 2010، حيث اشتملت على جداول إحصائية تتضمن أعداد القوى البشرية العاملة بالوزارة حالياً، كما أوضحت احتياجات الوزارة على ضوء تطبيق معادلات معايير دراسة واقع الرعاية الصحية والقوى البشرية في وزارة الصحة، وخلصت الدراسة إلى:

1. ضرورة أن تقوم وزارة الصحة بإجراء دراسة وتطبيق المعايير على كافة الوحدات والمناطق ليكون تحديد الاحتياجات الوظيفية وفق المعايير والمؤشرات العلمية.
2. وضع برنامج لمعالجة الخلل في نوعية واقع القوى البشرية وتخصصاتها ومستوى مؤهلاتها وتوزيعها الجغرافي من قبل لجنة مشتركة من الجهات التي أعدت هذه الدراسة ووفق إطار زمني ومدته أربع سنوات لهذا البرنامج، وأخذة أساساً لإعداد جدول تشكيلات ووظائف وزارة الصحة في كل عام.
3. إمكانية تعبئة احتياجات الوزارة من خلال إجراء مناقلات من التخصصات الفائضة في الوزارة إلى المستشفيات، ومحاولة استيعاب عدد أكبر من الأطباء المقيمين لسد الحاجة في أطباء الاختصاص.

• دراسة مقترح تعديل رواتب موظفي وزارة التربية والتعليم

تهدف الدراسة إلى تقديم مقترح لتعديل رواتب العاملين في وزارة التربية والتعليم يتماشى والهدف الاستراتيجي، والمساهمة في تحقيق الاستقرار الوظيفي، وقد ميز المقترح بين المعلم ومن يمارس مهمة إشرافية مباشرة على التعليم، وبين الوظائف الأخرى الإدارية والفنية، وعمل على تحفيز الاستمرار في وظيفة المعلم بربط نسب العلاوات والزيادات مع تقدم سنوات الخدمة، ومن أبرز مقترحات الدراسة ما يلي:

1. ربط العلاوة الممنوحة للمعلم مع مستويات السلم الوظيفي بحيث تكون (75%، 80%، 85%) وفق مستويات

السلم الوظيفي.

2. إضافة علاوة (5%) لمعلمي التخصصات (أحياء، رياضيات، فيزياء، كيمياء) ومجموعهم (10856) معلماً وذلك بسبب ندرة هذه التخصصات.
3. منح مديري المدارس علاوة التعليم المقترحة إضافة إلى علاوة إشرافية بدلاً من (20%) حالياً وذلك كما يلي (20%، 25%، 30%) وفق عدد الطلبة في المدارس (200 فأقل، 200-500، 500 فأكثر).
4. منح علاوة إشرافية للمرشد في المدرسة وفق نفس منهجية علاوة مدير المدرسة إضافة إلى العلاوة الجديدة للمعلم ونسبتها (5%، 10%، 15%)، وذلك بدلاً من علاوة إجمالية سابقة (75%).
5. منح علاوة إشرافية للمشرف إضافة إلى علاوة المعلم المقترحة ووفق مستويات السلم الوظيفي (30%، 40%) للمستويين الثاني والأول.
6. منح مديري التربية إضافة إلى علاوة المعلم الجديدة، علاوة إشرافية قيمتها (40%) وذلك بدلاً من علاوة إجمالية سابقة (80%).
7. عدم تعديل العلاوة السابقة (60%) للإداريين وباقي الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم وإبقائها "كعلاوة فنية" ومنح علاوة إشرافية للوظائف التالية:
 - مدير الإدارة (70%) بدلاً من (20%)
 - مدير مديرية (40%) بدلاً من (20%)
 - مدير فني وإداري (30%) بدلاً من (20%)
 - رئيس قسم (15%) بدلاً من (صفر)

• دراسة إعادة هيكلة الرواتب والعلاوات والتقاعد في الخدمة المدنية

- هدفت الدراسة إلى هيكلة "الرواتب الأساسية"، وتجميع واختصار مكونات الراتب ومعالجة الاختلافات في سلم الرواتب، وتحقيق العدالة والشمولية في العلاوات من خلال إعادة هيكلة العلاوات الإضافية (المهنية)، وإعادة تنظيم المجموعات النوعية ومسمياتها الوظيفية (تعليمية، هندسية، صحية، فنية، إدارية مالية، أخرى)، ومنح العلاوات وفق المستويات الثلاثة للمسمى الوظيفي، بما يساهم في المحافظة على الكفاءات في الوظيفة العامة، وإيجاد معادلات لتحقيق المرونة والتعامل مع خصوصية الدوائر والمؤسسات، وتجنب ظاهرة الخروج عن إطار هيكلة الرواتب الموحدة، وإيجاد رواتب تسمح بوقف وإعادة تنظيم عملية اللجوء إلى البدلات والمكافآت بمبررات ضعف الرواتب، وقد قام الديوان بإعداد هذه الدراسة، وأخذ بالاعتبار المحددات التالية:
1. عدم دقة وشمولية المسميات الوظيفية، الأمر الذي استدعى إعادة هيكلة هذه المسميات ومجموعاتها النوعية.
 2. التشوهات في سلم الرواتب الأساسية وعلاوة تحسين غلاء المعيشة والعلاوات الإضافية (المهنية).
 3. الاختلافات التي أوجدها شمول الجهاز الإداري في وزارة التربية والتعليم ومسمياته الوظيفية (محاسب، إداري، أمين مكتبة،... إلخ) بعلاوة المعلم (100%)، مع هذه المسميات في باقي الوزارات والدوائر.
 4. ضرورة المحافظة على "الحقوق المكتسبة" للموظفين، والتي فرضت في بعض الأحيان وضع معادلات وحلول

خاصة.

5. ضعف المعايير لتقييم أهمية الوظائف ومستويات ومهارات شاغليها.
6. عدم توفر المعلومات حول المبالغ الإضافية، التي يتقاضاها الموظفون في العديد من دوائر الخدمة المدنية.
7. عدم وجود سقف لحجم الكلف الممكن تحملها في هذه المرحلة.

وعلى ضوء دراسة البيانات وواقع الحال للرواتب فقد اقترحت الدراسة ما يلي:

1. تعديل الرواتب الأساسية من خلال إلغاء "العلاوة الأساسية" و "علاوة تحسين المعيشة"، ودمج قيمها بالرواتب الأساسية.
2. إعادة هيكلة سلم الرواتب الأساسية والزيادات السنوية لإزالة الاختلالات، ودمج عدد من العلاوات في الراتب الأساسي.
3. إعادة هيكلة وتنظيم العلاوات الإضافية (المهنية) بشكل شمولي وعادل لكافة الوظائف والمسميات في الخدمة المدنية، وفق ست مجموعات وظيفية (التعليمية، الصحية، الهندسية، الفنية، الإدارية والمالية، أخرى).
4. إعادة احتساب الرواتب التقاعدية للموظفين الخاضعين لقانون التقاعد المدني وعددهم حوالي (39) ألف موظف، وتعديل معادلة احتسابها لتحقيق المطالبات النقابية والوظيفية، ومراعاة عملية تعديل الرواتب الأساسية، وشمول نصف العلاوات الإضافية في هذه المعادلة.

المؤتمرات

• المؤتمر العربي الأول لتنمية الموارد البشرية في القطاع العام في الوطن العربي

يأتي هذا المؤتمر كأحد ثمار اتفاقية التعاون المشترك بين الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في جمهورية مصر العربية،



وديوان الخدمة المدنية، والمعهد الوطني للتدريب في المملكة الأردنية الهاشمية، فقد تم عقد المؤتمر تحت رعاية معالي الأمين العام لجامعة الدول العربية السيد عمرو موسى، في الفترة ما بين (21-23 ديسمبر 2010) بمقر الأمانة العامة لجامعة الدول العربية بالقاهرة.

وقد حضر المؤتمر أكثر من 300 مشارك من الخبراء والأكاديميين وممثلي الوزارات ومؤسسات القطاع الحكومي والقطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني من (17) دولة عربية، وقدم الديوان ورقتي عمل في هذا المؤتمر الأولى بعنوان "نحو وثيقة

سياسات عربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية"، وناقشت عدداً من المفاهيم التي يمكن أن تسهم في صياغة سياسات عربية لإدارة وتنمية الموارد البشرية في القطاع العام.

وأوصت الورقة بوضع سياسات عربية متجانسة لإدارة وتنمية الموارد البشرية العربية تستند إلى الاستفادة مما أفزره



الفكر الإداري الحديث من أدوات ومناهج ومدى موازمتها مع الواقع العربي، كما أكدت على أهمية تبادل الخبرات بين الدول العربية المختلفة لوضع أساس خصب لتطوير إدارة الموارد البشرية على مستوى المنطقة العربية.

أما الورقة الثانية فكانت بعنوان استخدامات تكنولوجيا ونظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية بالخدمة المدنية في الأردن، وتطرقت إلى تجربة الديوان في تفعيل استخدامات تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية والتي قام الديوان بتطويرها لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة، وأوصت الورقة على ضرورة الاستثمار الأمثل لنظم المعلومات في إدارة الموارد البشرية

والتأخذ بمنهجية إدارة المعرفة (الفنية، التكنولوجية، الإدارية، المعلوماتية، الإحصائية، التحليلية والخبرات التراكمية...)، ووضع آليات لتوظيفها بشكل مؤسسي وتقليدي في الإدارة الحكومية لرفع كفاءة الأداء وعملية اتخاذ القرار في مختلف المستويات.

• ورشة عمل المائدة المستديرة: الأدوار الجديدة للحكومة وانعكاساتها على تحديث الخدمة المدنية على ضوء المتغيرات العالمية والمحلية المعاصرة

شارك الديوان في ورشة العمل التي عقدت في تركيا/ اسطنبول خلال الفترة ما بين (12-14 / 9 / 2010) بدعوة من المنظمة العربية للتنمية الإدارية، وقد ضمت الورشة عدداً من الدول العربية والأفريقية. وقدم خلالها رئيس ديوان الخدمة المدنية ورقة عمل تحت عنوان " كيفية مواجهة الخدمة المدنية للتحديات في إطار الأدوار الجديدة للحكومة " وتناولت أبرز المتغيرات التي شهدتها العالم في تقسيماته السياسية وعلاقاته الدولية وتأثيرات ثورة المعلوماتية والاتصالات وانعكاساتها الواضحة على مختلف جوانب الواقع السياسي والاقتصادي والاجتماعي والتشريعي والمؤسسي للدول والمجتمعات، وما نتج عن هذه التطورات من متغيرات أساسية في مفاهيم تعريف الدولة ودور السلطة التنفيذية والقطاع العام ومؤسساته وهيكلتها ومنهجيات عملها وأدوارها وقواها البشرية وتقييم أدائها.

توصيات الورشة :

- إعادة النظر في التشريعات الإدارية وتطويرها لتواكب المتغيرات التي أوجدتها الأشكال المؤسسية الجديدة وطبيعة مهامها وصلاحياتها وحجم مشاركة القطاع الخاص والأهلي فيها ودرجة علاقتها بالحكومة والسلطة التنفيذية.
- تطوير مفاهيم وأدوات التعامل مع هيكلية الجهاز الحكومي للخروج من حالة الاكتفاء بصيغة الهيكل " الهرمي " إلى أشكال أخرى، تعتمد طبيعة المهام والاختصاصات القطاعية والتوزيع الجغرافي لفروع الأجهزة الحكومية ووحداتها.
- تطبيق التوجهات الحديثة في الإدارة الحكومية، والتمكن من فحص مدى التزامها بسياسات الترشيد والتخصصية وتقليل التداخل والازدواجية.
- تطوير حجم مشاركة القطاع الخاص والمجتمع المدني في إدارة وتقديم الخدمات العامة، والتي هي أهداف وتوجهات تحتاج تطبيقاتها وتجاربها السابقة إلى مراجعة شاملة وتقييم موضوعي.



الفصل الثامن

< العلاقات العربية والدولية والمحلية

- الاتفاقيات
- الوفود العربية والأجنبية

الاتفاقيات

بهدف التشارك ونقل المعارف والخبرات وتعميق الدور المجتمعي داخليا وخارجيا، فقد قام الديوان بتوقيع اتفاقيات التعاون مع عدد من مؤسسات المجتمع المحلي كالقوات المسلحة الأردنية، والدول الشقيقة كالجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في جمهورية مصر العربية.

• الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في جمهورية مصر العربية

تعزيزا لأطر التعاون بين ديوان الخدمة المدنية والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، فقد تم توقيع خطة العمل الثنائية والتي سيتم تنفيذها خلال عامي 2010-2011 وقد اشتملت الخطة على المحاور التالية:

التأهيل والتدريب: وفي هذا المجال فقد تم عقد برنامج تدريبي (تدريب المدربين) من قبل مدربين متخصصين من الجانب المصري خلال الفترة من (2-14/5/2010)، كما تم عقد برنامج تدريبي في مجال وصف وتصنيف الوظائف بالتنسيق مع الجانب المصري.

تبادل الخبرات والزيارات: قام فريق من أعضاء اللجنة الفنية من الجانب الأردني بزيارة الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في جمهورية مصر العربية للاطلاع على المستجدات في مجال تخطيط القوى العاملة ووصف وتصنيف الوظائف وأية أمور أخرى. كما قام وفد من الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بزيارة الأردن لتبادل الخبرات والاطلاع على التجارب.

تنظيم الندوات وإعداد الدراسات المتخصصة وتبادل الوثائق: تم عقد المؤتمر الأول لإدارة الموارد البشرية في القاهرة/ جمهورية مصر العربية خلال الفترة ما بين (21-23/12/2010)، بالتعاون مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية لعرض التجارب الناجحة ووضع توجهات مشتركة لمواجهة تحديات تطوير الإدارة العربية وتنمية الموارد البشرية.

الهيئة التنسيقية للتكافل الاجتماعي

قام الديوان بتوقيع مذكرة تفاهم مع الهيئة التنسيقية للتكافل الاجتماعي بتاريخ 28/12/2009 وقد تضمنت المذكرة اتفاق تعاون بين الطرفين في الأمور ذات الاهتمام المشترك وتبادل الوثائق والمعلومات، والتعاون والتنسيق لتحسين جودة البيانات المتوفرة في قاعدة بيانات الديوان والهيئة وتوظيفها بالشكل الأمثل، وتشكيل لجنة مشتركة من ممثلي الفريقين.

• القوات المسلحة الأردنية

انطلاقاً من إيمان ديوان الخدمة المدنية العميق والمؤسسي بأهمية المحافظة على الوثائق التاريخية، من ملفات وظيفية وتشريعات ودراسات وتقارير ذات صلة بإدارة شؤون الموظف والوظيفة العامة، منذ عهد الإمارة وحتى يومنا هذا، فقد وقع الديوان وثيقة تفاهم مع القوات المسلحة الأردنية لتحويل الوثائق المصورة بشرائح المايكروفيش إلى وثائق إلكترونية، حيث وقع الوثيقة أمين عام ديوان الخدمة المدنية سامح الناصر ومدير تكنولوجيا المعلومات لدى القوات المسلحة الأردنية العقيد الركن المهندس عاطف البخيت.

وتأتي هذه الاتفاقية لغايات التنسيق مع رئاسة هيئة الأركان المشتركة للاستفادة من الجهاز الحديث الذي يعمل على تحويل شرائح المايكروفيش المتوفرة لدى الديوان والخاصة بملفات الإدارة الحكومية منذ عهد الإمارة إلى أنظمة الأرشفة الحديثة المعمول بها حالياً في ديوان الخدمة المدنية.

• وزارة تطوير القطاع العام

تتويجاً لجهود التنسيق والتعاون ما بين وزارة تطوير القطاع العام وديوان الخدمة المدنية، واستمراراً للنهج التشاركي بينهما في سبيل تحقيق الرؤى الوطنية الهادفة إلى تطوير واقع الموظف والوظيفة العامة في مختلف دوائر ومؤسسات القطاع العام، تم توقيع مذكرتي تفاهم حول بناء قاعدة بيانات الموارد البشرية للمؤسسات العامة المستقلة وإعداد بطاقات وصف وظيفي للوظائف الفعلية في الوزارات والدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية والمشمولة في نطاق عمل مشروع تخطيط الموارد البشرية وإدارة الفائض في الجهاز الحكومي، ووقع الاتفاقية كل من معالي وزير تطوير القطاع العام نسرين بركات وعطوفة رئيس ديوان الخدمة المدنية مازن الساكت، ويأتي التنسيق مع الديوان في هذا المجال بهدف ضمان تكامل الجهود بين الطرفين وتحقيق الاستثمار الأمثل للجهود المبذولة وبحيث تكون مخرجات عمل مشروع الديوان مدخلات لمشروع الوزارة.

الوفود العربية والأجنبية

• الوفد المصري

قام وفد الجهاز المركزي المصري للتنظيم والإدارة برئاسة د. صفوت النحاس وتزامناً مع اجتماعات اللجنة العليا الأردنية المصرية المشتركة بزيارة إلى ديوان الخدمة المدنية التقى خلالها رئيس الديوان السيد مازن الساكت، واستعرض الوفدان تجربة جمهورية مصر العربية في الإصلاح والتطوير الإداري والتحديات التي تواجهها في التعيين المؤقت والتضخم في حجم الجهاز الإداري والعمالة الفائضة، وبين الوفد المصري الآليات التي اتبعتها الحكومة المصرية في مواجهة هذه التحديات من خلال وضع خطة استراتيجية وبرنامج عمل على مدى سنتين لإعادة الهيكلة وتطوير برامج الجهاز الإداري، كما تطرق إلى الرؤية الجديدة والنهج الذي تبنته الحكومة المصرية لرفع كفاءة وتحفيز الأجهزة الحكومية في عملية تقديم الخدمة للمواطنين، تركز على اللامركزية وتعزز تقييم الأداء بالنتائج.

وفي نهاية الزيارة أشاد الوفد المصري بتجربة الأردن في مجال الإصلاح الإداري، مثنياً مستوى التعاون والتنسيق ما بين الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة في مصر وديوان الخدمة المدنية والاهتمام الذي تبديه إدارة الديوان لتنفيذ اتفاقية التعاون الثنائي والموقعة في إطار البرتوكول الأردني المصري، كما اشتملت الزيارة على العديد من الفعاليات والزيارات الميدانية.

• الوفد الفلسطيني

قام وفد من ديوان الخدمة المدنية الفلسطيني بزيارة ديوان الخدمة المدنية اطلع فيها على تجربة ديوان الخدمة المدنية الأردني وخطته الاستراتيجية للأعوام (2010-2013)، واستخدام الديوان لنظم المعلومات وتوظيف ذلك في إدارة وتخطيط الموارد البشرية.



والتقى الوفد رئيس وكبار موظفي الديوان وقد تم التأكيد على أهمية العمل المؤسسي في إدارة الدولة ودور دواوين الخدمة المدنية في تطبيق مفاهيم إدارة الدولة للوظيفة العامة، وتحدث الرئيس عن واقع المؤسسة في الأردن وتطورها وإرساء مفاهيمها الحديثة العصرية، وضرورة عكس التجارب والحقائق في إدارة الموارد البشرية في الأردن على قانون الخدمة المدنية المنوي إعداده في السلطة الوطنية الفلسطينية.

كما استعرض أمين عام ديوان الخدمة المدنية أهم المفاهيم التي يتضمنها نظام الخدمة المدنية رقم (30) لعام 2007 وتعديلاته، ودار حوار موسع بين الوفد الفلسطيني وكبار موظفي الديوان بهدف الاستفادة من تجربة ديوان الخدمة المدنية في مفهوم إدارة الموارد البشرية التي يتبناها الديوان وتجربته في التخطيط المؤسسي لإدارة الموارد البشرية والتي تعتمد أساساً على المعلومات وتحليلها والخروج بالنتائج والمؤشرات التي تساعد في اتخاذ القرار المناسب الذي يصب في مصلحة الموظف والوظيفة العامة وبالتالي الارتقاء بمستوى الأداء الحكومي.

ومن جهة أخرى أكد رئيس الوفد الفلسطيني الدكتور محمود شاهين نائب رئيس ديوان الموظفين العام في السلطة الوطنية الفلسطينية على أهمية تجربة ديوان الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية في إدارة وتخطيط الموارد البشرية، والتي ستساعد كثيراً في إعداد قانون الخدمة المدنية المنوي إعداده في السلطة الوطنية الفلسطينية، وأكد الطرفان على أهمية التعاون الثنائي المشترك في المستقبل والذي يمثل استمراراً وتجسيدا للعلاقات التاريخية الأردنية الفلسطينية.

• الوفد العراقي



استضاف ديوان الخدمة المدنية وفدا حكوميا من أعضاء مجلس الخدمة المدنية في الجمهورية العراقية، وتأتي الزيارة لغايات الاطلاع على تجربة الخدمة المدنية في المملكة الأردنية الهاشمية، والاستفادة العلمية من تجربة المملكة في إدارة شؤون الموظف والوظيفة العامة، كما تم إطلاع الوفد على خطة الديوان الاستراتيجية، وإنجازاته، فضلا عن المشاريع المستقبلية التي يعكف الديوان على إنجازها، كما اطلع الوفد على كيفية توظيف تكنولوجيا المعلومات في تخطيط وإدارة الموارد البشرية بسائر مكوناتها.

وانطلاقاً من حرص ديوان الخدمة المدنية على التنسيق التام مع شركائه، تم تنظيم زيارات للوفد العراقي إلى وزارة تطوير القطاع العام، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، إضافة إلى المعهد الوطني للتدريب، بغية الاطلاع على تجاربهم في مجال عمل كل منها.

• وفد وكالة غوث وتشغيل اللاجئين

قام فريق من وكالة الغوث الدولية (الأونروا) بزيارة ديوان الخدمة المدنية للاطلاع على القضايا المتعلقة بالرواتب والأجور في جهاز الخدمة المدنية، حيث تم تقديم عرض مفصل عن الرواتب والعلاوات وتعليمات العلاوات الإضافية وفقاً لنظام الخدمة المدنية، وأسس توزيعها على اختلاف الفئات والدرجات بين موظفي أجهزة الخدمة المدنية، كما تم استعراض الآلية المعتمدة لمنح الحوافز والمكافآت.

كما تم اطلاع الفريق على بعض الدراسات الدورية التي يجريها الديوان عن الرواتب والأجور والجهود التي توجت عام 2007 بإعادة هيكلة الرواتب في الخدمة المدنية، وتأتي هذه الزيارة كغيرها من الزيارات السابقة للمنظمات الدولية بهدف الاطلاع على تجربة المملكة الأردنية الهاشمية في إدارة الموارد البشرية.

• وفد الجمهورية الباكستانية

زار ديوان الخدمة المدنية وفد من جمهورية باكستان الإسلامية في إطار دورة إدارية خاصة لكبار موظفي الخدمة المدنية والمديرين التنفيذيين من قطاع الشركات في كلية الإدارة الوطنية في جمهورية باكستان، وجرى أثناء اللقاء الذي عقد في

المعهد الوطني للتدريب لتقديم عرض موجز لمهام ديوان الخدمة المدنية وأهدافه وخطته الاستراتيجية للأعوام (2010-2013) بالإضافة إلى الإنجازات التي حققها الديوان فيما يتعلق بالقوى البشرية والوظيفة العامة، وطلب الوفد خلال اللقاء شرحاً مفصلاً عن أسس وآلية التعيين والترشيح للوظائف الحكومية ومشروع الامتحانات التنافسية الإلكترونية E_exam. وتأتي زيارة الوفد الباكستاني لديوان الخدمة المدنية الأردني ضمن الجولة الدراسية التي يقوم بها الوفد خارج بلاده لتتعرف على ديناميكيات البيئة الإقليمية والعالمية في المجالات المختلفة المتعلقة بأمور التخطيط والتنمية الاجتماعية والاقتصادية.

• وفد البنك الدولي

قام وفد من البنك الدولي بزيارة ديوان الخدمة المدنية واطلع على رؤية ورسالة الديوان والخطة الاستراتيجية للأعوام (2010-2013)، وواقع الخدمة المدنية وأهم التحديات التي تواجه الخدمة المدنية في الأردن والتوصيات من أجل تجاوزها وتحقيق مستوى متقدم من العدالة والشفافية وتكافؤ الفرص، ودار الحديث حول إنجازات الديوان خلال الأعوام الماضية وكيفية إدخال تكنولوجيا المعلومات والنظم الحديثة في جميع أعمال الديوان، بالإضافة للحديث عن مشروع البطاقة الإلكترونية لمعلومات الموظف العام والتي تم إتاحتها لكافة الموظفين في المملكة في تجربة تعد سابقة على مستوى الإقليم والدول المتقدمة، إضافة إلى دليل الوصف الوظيفي الإلكتروني.

وقد اطلع الوفد على برامج الإصلاح والتطوير التي يشرف عليها الديوان، وفي ختام اللقاء تم إجراء حوار مفتوح مع أعضاء الوفد وطرح العديد من الأسئلة التي تخص المؤسسة والوظيفة العامة.

• الوفد التايواني

زار ديوان الخدمة المدنية وفد من إدارة شؤون الموظفين المركزية التايوانية اطلع خلالها على تجربة الديوان في إدارة جهاز الخدمة المدنية، وتم عرض رؤية ورسالة الديوان وأهدافه والمشاريع المدرجة على الخطة الاستراتيجية للأعوام (2010-2013). كما تم خلال الاجتماع تبادل الخبرات حول القضايا المشتركة المتعلقة بعمل جهاز الخدمة المدنية في البلدين كآلية إحداث الشواغر وأسس الترشيح والتعيين في الوظائف الحكومية، كما اطلع الوفد على جهود الديوان في مجال تعزيز منهجية إدارة وتخطيط الموارد البشرية.

وطلب الوفد خلال الاجتماع بعض التوضيحات حول تطور استخدام تكنولوجيا ونظم المعلومات في الأنظمة المساندة لعمل الديوان كبطاقة الموظف الإلكترونية ونظام الشكاوى الإلكتروني ونظام معلومات إدارة الموارد البشرية الموحد الذي يعمل الديوان على تطويره حالياً، وتأتي زيارة الوفد التايواني للمملكة بهدف تعزيز التعاون في مجال الإدارة العامة لموظفي القطاع العام.



الفصل التاسع

< الأنشطة المساندة

- الشؤون الإدارية والمالية.
- العلاقات العامة والإعلام.
- الرقابة الداخلية.
- المتابعة واللجان.
- الشؤون القانونية.

الشؤون الإدارية والمالية

- الإجراءات الإدارية

قام الديوان بمتابعة كافة الإجراءات الإدارية الخاصة بالوارد والصادر والخدمات الإدارية المساندة، فقد تم أرشفة ما يزيد عن (370) ألف وثيقة خلال عام 2010 وكانت النسبة الأكبر منها على ملفات شؤون الموظفين في الوزارات والدوائر الحكومية والكتب الرسمية المتضمنة الإجراءات الوظيفية لموظفي جهاز الخدمة المدنية، والجزء المتبقي تضمن الكتب الصادرة والواردة، وإدخال بيانات (17860) كتاباً صادراً ووارداً على نظام الصادر والوارد، وتأمين هذه الكتب إلى الجهات المطلوبة داخلياً وخارجياً، ومتابعة جرد وإتلاف المواد غير الصالحة للاستعمال في المستودعات.

- الموارد البشرية

اعتمد الديوان منهجية التخطيط الوظيفي في إعداد جدول تشكيلات الوظائف لعام 2010، وتحديد الاحتياجات من الوظائف، وقد بلغ عدد المعيّنين في الديوان لعام 2010 (19) موظفاً وفقاً للاحتياجات الفعلية للديوان واستجابة لخطة الديوان الاستراتيجية في رفع قدرات موظفيه وتعزيز كادره ليتمكن من التعامل مع التوجهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، والجدول التالي يبين تطور أعداد المعيّنين في الديوان:

جدول رقم (53)

تطور أعداد المعيّنين في ديوان الخدمة المدنية للأعوام 2008-2010

السنة	الفئة			
	أولى	ثانية	ثالثة	عقود
2008	14	5	8	2
2009	42	20	11	13
2010	8	3	5	3
المجموع الكلي	134			

تابع الديوان تأهيل وتدريب موظفيه وإشراكهم في برامج تدريبية داخلية وخارجية وعلى النحو التالي:-

- البرامج الداخلية المدفوعة: تم الاشتراك في (13) برنامجاً، حيث تم تدريب (58) موظفاً بكلفة بلغت (5780) ديناراً.

- البرامج الداخلية المجانية: تم الاشتراك في (33) برنامجاً حيث تم تدريب (49) موظفاً.

- البرامج الخارجية: تم الاشتراك في (5) برامج حيث تم تدريب (5) موظفين.

كما تابع ترفيع وتعديل أوضاع (37) موظفاً من موظفي الديوان وعلى النحو التالي:-

- ترفيع (23) موظفاً من الفئة الأولى.

- ترفيع (12) موظفاً من الفئة الثانية.

- تعديل وضع موظف واحد من الفئة الأولى لحصوله على درجة الماجستير.

- تعديل وضع موظف واحد من الفئة الثانية لحصوله على درجة البكالوريوس.

- الشؤون المالية

قام الديوان بإعداد مشروع موازنة الديوان لعام 2011 بالتنسيق مع كافة المديریات ودائرة الموازنة العامة، وقد أخذ بالاعتبار العوامل التالية:

أولاً : النمو الطبيعي للنفقات.

ثانياً : توقعات الانخفاض والارتفاع بالأسعار.

ثالثاً : المشاريع الرأسمالية التنموية التي سيقوم بها الديوان والتوسعات المتوقعة للأعوام القادمة.

رابعاً : حجم الأعباء الملقاة على عاتق الديوان كونه يدير شؤون الوظيفة العامة والموظف العام

خامساً : متابعة إنشاء مبنى جديد لديوان الخدمة المدنية.

أما فيما يتعلق بالموازنة الجارية فإن من أكثر العوامل المؤثرة في تطور ونمو حجم الموازنة هو " زيادة أعداد الموظفين " وهذا بطبيعة الحال ينعكس بالزيادة على الرواتب وكذلك على النفقات التشغيلية، وكل ما تقدم أدى بالنتيجة إلى وجود زيادة في النفقات الجارية للأعوام (2005-2010).

العلاقات العامة والإعلام

انسجاماً مع الخطة الاستراتيجية لديوان الخدمة المدنية فقد حرص الديوان على أن تكون الجهود متصلة ومتسقة مع مديريات ووحدات الديوان الإدارية المختلفة لغايات إظهار إنجازات الديوان أولاً بأول في جميع وسائل الإعلام. فقد قامت المديرية بما يلي :

- متابعة الأخبار والمقالات الصحفية الواردة في الصحف اليومية والصحف الأسبوعية ووكالة الأنباء الأردنية (بترا) ذات الصلة المباشرة بعمل ديوان الخدمة المدنية والمرتبطة بأخبار مؤسسات الخدمة المدنية بشكل عام وإخراج تقرير صحفي يومي.
- تغطية أخبار توقيع الاتفاقيات بين ديوان الخدمة المدنية والأطراف الأخرى.
- رصد معظم الملاحظات والشكاوى الخاصة بديوان الخدمة المدنية الواردة في مختلف وسائل الإعلام والرد عليها من قبل إدارة الديوان وإرسالها للجهة المعنية عن طريق كتاب رسمي أو البريد الإلكتروني أو الاتصال الهاتفي.
- تغطية كافة نشاطات الديوان من خلال إعداد الأخبار الصحفية وإرسالها للصحافة لغاية نشرها حيث تم نشر كافة أخبار الديوان خلال عام 2010 بمختلف وسائل الإعلام والبالغ عددها (120) خبراً صحفياً تقريباً.
- تنظيم " حفل تخريج ضباط الموارد البشرية " للدورة الثانية عام 2010 وإتمام كافة الترتيبات المتعلقة بالدعوات والدرع والضيافة وتجهيز قاعة الاحتفال والتنسيق مع كافة وسائل الإعلام لغاية التغطية الإعلامية.
- تنظيم " احتفال تكريم الموظف المثالي لعام 2010 " وإتمام كافة الترتيبات المتعلقة بالدعوات والدرع والضيافة وتجهيز قاعة الاحتفال والتنسيق مع كافة وسائل الإعلام لغاية التغطية الإعلامية.
- تنظيم الحفل الفني لمديري الموارد البشرية في أجهزة الخدمة المدنية بالتعاون مع المركز الثقافى الملكي وإتمام توزيع الدعوات.

- ترتيب استعدادات الديوان لزيارات أصحاب المعالي الوزراء والسادة النواب وتنسيق التغطية الإعلامية المناسبة للحدث.
- تنظيم المؤتمرات الصحفية والحملات الإعلامية.
- تنظيم عدد من محاضرات التوعية الاجتماعية في العاصمة والمحافظات كمؤتمر التوجيه المهني في نادي معلمي المفرق، ومحاضرة في مدرسة الحصاد التربوي الثانوية للبنات ومدرسة سيف الدولة الحمداني الثانوية الشاملة للبنين، وروضة ومدرسة أكاديمية ساندس الوطنية ومدرسة الأميرة تغريد الاستكشافية.
- أرشفة صور مناسبات الديوان والنشاطات التي تمت خلال عام 2010 على (C.D و DVD).
- متابعة الشكاوى الواردة للديوان ودراستها بالتنسيق مع الجهات المعنية وإبلاغ أصحابها، وقد بلغ عدد الشكاوى الواردة للديوان (2146) شكوى موزعة على النحو التالي:-

جدول رقم (54)

عدد الشكاوى الواردة للديوان وفقاً للجهة الواردة

الرقم	الجهة الوارد منها الشكاوى	العدد
1	رئاسة الوزراء	150
2	هيئة مكافحة الفساد	7
3	ديوان المظالم	5
4	شكاوى المراجعين	81
5	شكاوى الدوائر الحكومية	34
6	شكاوى أخرى	17
7	البريد الإلكتروني	105
8	نظام الشكاوى والاقتراحات (موقع الديوان)	1214
9	نظام إدارة وحدة الشكاوى (مركز الاتصال الوطني)	493
	المجموع	2106

- تم دراسة الاقتراحات الواردة عبر نظام الشكاوى والاقتراحات وعددها (101)، وتم رفعها للإدارة العليا للتوجيه بهذا الشأن.
- تبين من خلال الشكاوى الواردة لقسم الشكاوى بأن هناك شكاوى حقيقية تم دراستها وتصويبها وعددها (9) فقط، أما باقي الشكاوى فكانت عبارة عن سوء فهم للأسس والإجراءات التي تحكم عمل الديوان.

الرقابة الداخلية

يقوم الديوان بإجراء عمليات التدقيق السابقة والملاحقة بهدف التأكد والتحقق من تطبيق قانون الموازنة العامة حسب الأنظمة والتعليمات والبلاغات الصادرة بشأنها، والتأكد من صحة وسلامة تطبيق التشريعات المالية المعمول بها والسياسات المالية والتعليمات الضبط الداخلي التي تحكم إجراءات العمل، كما يتم الفحص والتحقق من المعاملات الحسابية والمستندات المالية والوثائق المعززة لها والمتعلقة بالإيرادات والنفقات ومن صحة التوجيه المحاسبي لها وصحة تسجيلها وترحيلها

وترصيدها وتبويبها وفق الأصول والتشريعات المعمول بها، والتدقيق على كشوفات الرواتب والاقتطاعات المحولة إلى البنوك والمستندات المالية أولاً بأول وعلى مدار السنة وإجازتها بحيث يتم مراعاة عدم تجاوز المخصص المرصود بقانون الموازنة لنفس العام. وتشخيص المشاكل القائمة وتقديم التوصيات بالإجراءات التصحيحية والحلول المقترحة، والمتابعة والتحقق من كافة الأنشطة في الديوان ومن سيرها بالشكل المرسوم لها وبما يتفق والأهداف والخطط الموضوعية.

كما يقوم الديوان بالتدقيق على جميع المستندات المالية الصادرة من قسم الشؤون المالية والتي بلغت حوالي (1528) مستند صرف وتمت مراعاة الأمور التالية عند إجراء التدقيق :

- التدقيق من الناحية القانونية والمحاسبية ومدى التزامها بالأنظمة والتعليمات المالية المعمول بها.
- التأكد من توفر المخصصات المالية والحوالات المالية والسقف المالي والتأكد من عدم تجاوزه.
- التأكد من أن الإنفاق يتم من أجل الغاية التي رصد لها.
- تسجيل المستندات والحوالات المالية في سجلات التأدية الخاصة بوحدة الرقابة الداخلية.
- التدقيق على جميع الكشوفات الخاصة برواتب موظفي الديوان والاقتطاعات الأخرى للرواتب والموقف المالي والخالصة الشهرية للديوان.

وللمحافظة على المال العام يقوم الديوان بإجراء الجرد المفاجئ لصندوق السلفة النثرية والتأكد من مطابقتها وصحة قيودها، وجرد للمستودع لمطابقة الأرصدة الفعلية مع السجلات الدفترية والتأكد من وجود عناصر السلامة العامة في المستودع.

كما يقوم الديوان بالتدقيق على المركبات العائدة له وذلك من خلال :

- المتابعة الدورية لمعدل استهلاك المركبات من الوقود.
- التحقق الفعلي والدوري لمركبات الديوان.

المتابعة واللجان

• اللجنة المركزية لشؤون الموظفين

استمراراً لمنهجية التخطيط الوظيفي وتعزيزها لدى وحدات الموارد البشرية، فقد تم مناقشة أصحاب العلاقة من المختصين في كافة الدوائر من قبل اللجنة الفنية لإعداد جداول التشكيلات المشكلة بموجب المادة (16/ب) من نظام الخدمة المدنية، وعرض مخرجات أعمالها على اللجنة المركزية لشؤون الموظفين، حيث تلخصت نتائج تلك الأعمال بما يلي:-

- إحداث (1858) وظيفة جديدة لغايات التعيين مقابل إلغاء (1707) وظائف، أي أن عدد الوظائف الجديدة الفعلية المحدثة لغايات التعيين لعام (2010) بلغت (151).
- تم إحداث (803) وظائف لاستكمال عملية تثبيت ومعالجة العاملين خارج جدول تشكيلات الوظائف.
- الإبقاء على (4239) وظيفة بسبب الانفكاك الدائم للدرجات التي يجوز التعيين عليها.
- تم إحداث (18509) درجة لأغراض الترفيع الوجودي و(9778) درجة لأغراض الترفيع الجوازي مقابل إلغاء

الدرجات التي يشغلونها حالياً، و(2158) وظيفة لغايات تعديل الأوضاع الوظيفية.

- قام الديوان ومن خلال أمانة سر اللجنة المركزية لشؤون الموظفين بدراسة وتدقيق وتجهيز كافة القضايا المعروضة على اللجنة وإعداد القرارات سواءً ما تعلق بتعديل أوضاع الموظفين ضمن الفئة الواحدة أو من فئة إلى فئة أخرى وتحديد التكليف، حيث بلغ عدد القضايا المعروضة (2062) قضية.

• لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة

عقدت لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة خلال عام 2010 (9) اجتماعات، وتمحورت حول بحث وإقرار ومتابعة القضايا الرئيسية التي تخص عمل الديوان، بالإضافة إلى متابعة سير العمل في المشاريع الرئيسية، وقد دعمت هذه اللجنة النهج التشاركي في اتخاذ القرار في الديوان.

• لجنة متابعة وصف وتصنيف الوظائف

يقوم الديوان ومن خلال لجنة متابعة وصف وتصنيف الوظائف المشكلة بموجب المادة (14/ب) من نظام الخدمة المدنية بمتابعة القضايا الخاصة بوصف وتصنيف الوظائف، ومن أبرزها، مسميات جديدة للوصف الوظيفي وترميزها، وإدخال تعديل على تعليمات وصف وتصنيف الوظائف.

الشؤون القانونية

يقوم الديوان ومن خلال مديرية الشؤون القانونية بإبداء الرأي في كافة القضايا التي تحال إلى الديوان والتحقق قانونياً من مدى دقتها، ويبين الجدول التالي عدد الاستشارات القانونية التي قدمها الديوان خلال عام 2010.

جدول رقم (55)

الاستشارات القانونية لعام 2010

العدد	الاستشارات
35	رئاسة وزراء
10	نيابة عامة إدارية
25	العلاوات
10	العمل الإضافي والحوافز والمكافآت
25	التعيين وتعديل الأوضاع والترقية
10	العقود
9	الزيادات السنوية
32	نقل وانتداب وتكليف ووكالة وإعارة
16	إجازات
18	بعثات ودورات تدريبية
38	عقوبات وإجراءات تأديبية
32	تظلمات الموظفين
24	انتهاء الخدمة
71	متفرقة
355	المجموع



هاتف: (5604181) فاكس: (5688293)

ص.ب (926423) الرمز البريدي: عمان - الأردن 11110

هاتف (5008080) مركز الاتصال الوطني

P.O.Box (926423) Amman - Jordan

call center (5008080)

e-mail: csb@csb.gov.jo

website: www.csb.gov.jo