



ديوان الخدمة المدنية

# وليس الخرمين

وزارة التنمية الإدارية  
برنامج تحديث وتطوير القطاع العام

[www.adm.gov.jo](http://www.adm.gov.jo)

آب ٢٠٠٢

عمان - الشميساني - قرب مجمع النقابات المهنية  
ت.ف ٥٦٠٤١٨١ فاكس : ٥٦٨٨٢٩٣ ص . ب (٩٢٦٤٢٣)  
E-mail : [csb@nic.net.jo](mailto:csb@nic.net.jo)

أخي المواطن ...  
يهدف هذا الدليل إلى تسهيل  
حصولك على الخدمات المقدمة  
من الدوائر الحكومية

المصنع الحديث للطباعة والتجليد - عمان  
هاتف: ٥٣٤٨٩٣١ - فاكس ٥٣٤٠٨٧٢

## مقدمة

أنشئ ديوان الخدمة المدنية بموجب قانون ديوان الموظفين المدنيين رقم (١١) لسنة ١٩٥٥ تحت اسم ديوان الموظفين ، وكجهاز مركزي يعمل على تنظيم شؤون الموظفين والوظيفة العامة ، ويعمل على رفع كفاءة العاملين في الجهاز الحكومي وتحسين مستوى أدائهم لمهامهم وواجباتهم .

وصدر فيما بعد عدد من التشريعات التي واكبت تطور أعمال ديوان الخدمة المدنية ومنها نظام الموظفين رقم (١) لسنة ١٩٥٨ ، قانون الخدمة المدنية رقم (٤٨) لسنة ١٩٦٣ ، نظام الخدمة المدنية رقم (٢٣) لسنة ١٩٦٦ ، نظام الخدمة المدنية رقم (١) لسنة ١٩٨٨ ، الذي تم بموجبه تغيير الاسم ليصبح ديوان الخدمة المدنية ، نظام الخدمة المدنية رقم (١) لسنة ١٩٩٨ .

واخير نظام الخدمة المدنية رقم (٥٥) لسنة ٢٠٠٢ والذي يمارس بموجبه الديوان مهامه وصلاحياته في العناية بشؤون الموظف والوظيفة العامة من خلال الوحدات الادارية المتخصصة فية ابتداء من التعيين وسير العمل الوظيفي ومتابعة ما يطرأ عليه من تطورات كالترفيه والنقل وتقييم الأداء وتعديل الوضع والبعثات . . . . إلخ انتهاء بانفكات الموظف عن عملة وحفظ هذه المعلومات في سجلات خاصة .

مهام ديوان الخدمة المدنية : يتولى الديوان المهام الرئيسية التالية :-

- ١- متابعة تطبيق أحكام نظام الخدمة المدنية والتحقق من تطبيق الدوائر لأحكام التشريعات المتعلقة بالخدمة المدنية بصورة سليمة وله في سبيل ذلك القيام بما يلي :-
  - أ- الاتصال بالدوائر للحصول على البيانات والاحصائيات المتعلقة بموظفيها بصورة خاصة أو بشؤون الخدمة المدنية بصورة عامة .
  - ب- الاطلاع على السجلات والوثائق والملفات المتعلقة بالموظفين أو بشؤون الخدمة المدنية في أي دائرة إذا دعت الحاجة إلى ذلك .
- ٢- وضع أسس الامتحانات التنافسية بين المتقدمين للتعين في الوظائف واتخاذ الإجراءات اللازمة لعقدتها وفقا لمتطلبات الوظيفة المعلن عنها بالتنسيق مع الدائرة المعنية .
- ٣- دراسة حاجة الدوائر من الوظائف وحصر أعداد الموظفين الفائضين عن حاجة أي دائرة لنقلهم إلى دائرة أخرى بالتنسيق لمجلس الخدمة المدنية
- ٤- تقديم التوصيات والمقترحات الهادفة إلى تحديث وتطوير التشريعات المنظمة لشؤون الخدمة المدنية لتوفير الاستقرار المادي والاجتماعي والنفسي للموظفين .

والله ولي التوفيق

## الفهرس

الصفحة	الخدمة/ المعاملة
٧	قبول طلبات توظيف
٨	اضافة مؤهل علمي جديد
٩	الترشيح للتعين لدى الدوائر الخاضعة لاسس وقواعد انتقاء وتعين الموظفين في الدوائر الحكومية
١٠	استقبال طلبات الحالات الانسانية
١٢	تغير مكان الإقامة
١٣	براءة فك الإلتزام
١٤	براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)
١٥	الرد على استفسارات المواطنين
١٦	تقدير الرواتب
١٧	تعديل الوضع ( الدرجة او الرواتب)
١٨	الترفيغ ( ترفيغ الموظف الى درجة او فئة اعلى)
١٩	تعميم البعثات الدراسية
٢٠	تعميم الدورات التدريبية
٢١	الترشيح للبعثات الدراسية
٢٢	الترشيح للدورات التدريبية
٢٣	قرار الايفاد للبعثة الدراسية
٢٤	الايفاد لدورة تدريبية
٢٥	تأجيل او تمديد او تقصير او انتهاء البعثة او الدورة
٢٦	نقل الالزام
٢٧	المطالبات المالية
٢٨	الاستشارات القانونية

## قبول طلبات التوظيف

### - الوثائق المطلوبة:

- صورة عن المؤهل العلمي مصدقة من التعليم العالي .
- صورة عن الخبرات العملية ( إن وجدت ) مصدقة من الجهات المعنية .
- صورة عن هوية الأحوال المدنية .
- صورة عن كشف علامات الثانوية العامة مصدقة من وزارة التربية والتعليم .

### - معدل الوقت اللازم للإنجاز: ١٠ دقائق

- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / قسم طلبات التوظيف

- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة :

- تعبئة نموذج طلب التوظيف حسب المؤهل وإرفاق الوثائق المطلوبة أعلاه .
- تقديم الطلب والوثائق لقسم الطلبات ( مديرية التوظيف ) مباشرة أو عن طريق مكاتب البريد

## إضافة مؤهل علمي جديد

### - الوثائق المطلوبة:

- ١- صورة عن المؤهل العلمي الجديد.
  - ٢- نموذج الإضافة المعتمد .
- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ١٠ دقائق
- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / قسم طلبات التوظيف
- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية
- إجراءات تقديم الخدمة :
- تعبئة نموذج الإضافة المعتمد .
  - اعتماد الإضافة من مدير التوظيف .
  - إدخال التعديل على جهاز الحاسوب من قبل موظف قسم الطلبات .

**الترشيح للتعين لدى الدوائر الخاضعة لأسس وقواعد انتقاء  
وتعيين الموظفين في الدوائر الحكومية**

**- الوثائق المطلوبة:**

كتاب من الدائرة المعنية مشفوعا بنموذج طلب تعبئة الشواغر المعتمد مبينا فيه جميع تفاصيل الوظيفة المطلوبة .

**- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ١٥ دقيقة**

**- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / القسم المعني**

**- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية / أسس وقواعد انتقاء وتعين الموظفين في الدوائر الحكومية .**

**- إجراءات تقديم الخدمة :**

**- وزارتا التربية والتعليم والصحة :-**

المهن التعليمية والصحية يرشح شخص واحد لكل وظيفة شاغرة أما المهن الأخرى فتعامل معاملة باقي الدوائر .

**- باقي الدوائر :-**

- الترشيح : يرشح ١٠ أشخاص لكل وظيفة شاغرة حسب أعلى النقاط ضمن كشف الأولويات .

- الامتحان التنافسي : يجرى امتحان تنافسي للمرشحين من ٨٠ نقطة ، ثم يتم اختيار الثلاثة الأوائل من الناجحين لإجراء المقابلة لهم .

- المقابلة : يخصص لها ٢٠ نقاط ، ثم تجمع علامتي الامتحان والمقابلة ليصار إلى اختيار الشخص المناسب للوظيفة الشاغرة .

## استقبال طلبات الحالات الإنسانية

### - الوثائق المطلوبة:

- دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية .
- وثيقة إثبات أبناء وبنات وزوجات شهداء القوات المسلحة والأمن العام والدفاع المدني والمخابرات العامة لفئة أبناء وبنات الشهداء .
- بطاقة المعونة المتكررة من صندوق المعونة الوطنية لفئة الفقر .
- تقرير طبي معتمد من اللجان الطبية بوزارة الصحة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة .
- وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي لفئة أحد أفراد الأسرة التي لديها أربعة من أبنائها المؤهلين علمياً من حملة دبلوم كلية مجتمع فما فوق العاطلين عن العمل ، شريطة أن يكون ضمن دفتر عائلة واحد وأن يكونوا متقدمين بطلبات توظيف للديوان .

- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ١٠ دقائق

- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / قسم الحالات الإنسانية

- السند التشريعي للخدمة :

أسس وقواعد انتقاء وتعين الموظفين في الوظائف الحكومية الصادرة

بموجب نظام الخدمة المدنية .

- إجراءات تقديم الخدمة :

- تعبئة النموذج المعتمد وإرفاق الوثائق الثبوتية .

- تقديم الطلب لموظف قسم الحالات الإنسانية .

- يتأكد الموظف من صحة الوثائق وادراج الحالة ضمن الحالات الإنسانية .

## تغير مكان الإقامة

### - الوثائق المطلوبة:

- صورة عن هوية الأحوال المدنية مثبت عليه مكان الإقامة الجديد .

- نموذج التعديل المعتمد .

- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ٥ دقائق

- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / قسم طلبات التوظيف

- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة :

- تعبئة النموذج المعتمد لتغير مكان الإقامة وإرفاق صورة عن هوية

الأحوال المدنية الجديدة مع النموذج .

- اعتماد التغير من مدير التوظيف .

- إدخال التغير على جهاز الحاسوب من قبل موظف قسم طلبات التوظيف .

## براءة فك الإلتزام

- الوثائق المطلوبة:
- بطاقة الأحوال المدنية
- النموذج المعتمد لهذه الغاية
- معدل الوقت اللازم للإنجاز: ١٠ دقائق
- مكان تقديم الخدمة: مديرية التوظيف / قسم طلبات التوظيف
- السند التشريعي للخدمة: نظام الخدمة المدنية ونظام البعثات العلمية .
- إجراءات تقديم الخدمة:
- تعبئة النموذج الخاص بقسم خدمة الجمهور .
- إجراء اللازم على النموذج من قبل مديرية التوظيف للتأكد من معلومات طالب البراءة .
- طباعة الكتاب بقسم الطباعة .
- توقيع الكتاب من مدير التوظيف .
- اصدار الكتاب وتسليمه لصاحب العلاقة .

## براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)

- الوثائق المطلوبة:
- بطاقة الأحوال المدنية
- النموذج المعتمد لهذه الغاية
- معدل الوقت اللازم للإنجاز: ١٠ دقائق
- مكان تقديم الخدمة: مديرية التوظيف
- السند التشريعي للخدمة: تعليمات صادرة عن الديوان
- إجراءات تقديم الخدمة:
- تعبئة النموذج الخاص في قسم خدمة الجمهور.
- إجراء اللازم على النموذج من قبل مديرية التوظيف للتأكد من معلومات طالب البراءة من خلال الحاسوب.
- طباعة الكتاب بقسم الطباعة .
- توقيع الكتاب من مدير التوظيف .
- إصدار الكتاب وتسليمه لصاحب العلاقة .

## الرد على استفسارات المواطنين

تقدم هذه الخدمة عن طريق قسم الجمهور / مديرية العلاقات العامة حيث تتم اجابة المراجعين عن استفساراتهم في شتى المواضيع اضافة الى تزويدهم بالمعلومات الصحية حول الدور والترتيب التنافسي ويمكن ان تقدم هذه الخدمة بواسطة الهاتف دون الحاجة للحضور شخصياً للديوان عن طريق الرد الآلي وعلى مدار الساعة وتتم هذه الخدمة حسب الآلية التالية :

- طلب احد ارقام ديوان الخدمة المدنية المتوفرة .

- ادخال الرقم الوطني المطلوب .

- بعدها يتم الحصول على الدور التنافسي .

كما يقوم قسم خدمة الجمهور بإرشاد المواطنين الى الجهة التي ينبغي

الرجوع اليها في مختلف مديريات الديوان .

## تقدير الرواتب

### - الوثائق المطلوبة:

- المؤهل العلمي مصدقاً من التعليم العالي .
- صورة عن هوية الاحوال المدنية .
- الخبرات العملية مصدقة حسب الاصول .
- صورة عن الفحص الاجمالي للأطباء .
- صورة عن عضوية النقابة للمهندسين .
- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ١٠ دقائق
- مكان تقديم الخدمة : مديرية التوظيف / القسم المعني
- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

## تعديل الوضع (الدرجة او الرواتب)

### - الوثائق المطلوبة:

- المؤهل العلمي الجديد مصدق حسب الاصول .

- خبرات مصدقة حسب الاصول .

- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ٢٠ دقيقة ، حسب اجتماعات

اللجنة المركزية لشؤون الموظفين .

- مكان تقديم الخدمة : مديرية شؤون الموظفين

- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

## الترفيغ ( ترفيغ الموظف الى درجة اوفئة اعلى )

### - الوثائق المطلوبة:

لايطلب اية وثائق من الشخص المعني ، تُعتمد ملفات الموظفين المتنافسين

للترفيغ على الوظائف الشاغرة .

- معدل الوقت اللازم للإنجاز : ١٥ دقيقة

- مكان تقديم الخدمة : مديرية شؤون الموظفين / القسم المعني

- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

## تعميم البعثات الدراسية

لاستكمال اجراءات هذه الخدمة لا بد من مراعاة مايلي :

- الشروط الواردة في نظام الخدمة المدنية .
- الشروط الواردة من الجهة المانحة .
- معدل الوقت اللازم للإنجاز : يومان
- مكان تقديم الخدمة : مديرية البعثات والدورات / قسم البعثات
- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية
- إجراءات تقديم الخدمة :
- دراسة البعثة وتحديد شروطها حسب نظام الخدمة المدنية وشروط الجهة المانحة .
- طباعة التعميم وتحديد الدوائر المعنية .
- إرسال التعميم للدوائر .

## تعميم الدورات التدريبية

لاستكمال اجراءات هذه الخدمة لا بد من مراعاة مايلي :

- الشروط الواردة في نظام الخدمة المدنية .
- الشروط الواردة من الجهة المانحة .
- معدل الوقت اللازم للإنجاز : يوم واحد
- مكان تقديم الخدمة : مديرية البعثات والدورات / قسم الدورات
- السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية
- إجراءات تقديم الخدمة :
- دراسة الدورة وتحديد شروطها حسب نظام الخدمة المدنية وشروط والجهة المانحة .
- طباعة التعميم وتحديد الدوائر المعنية .
- إرسال التعميم للدوائر .

## الترشيح للبعثات الدراسية

### - الوثائق المطلوبة:

- كتاب الدائرة المعنية بالترشيح
- نموذج المعلومات عن المرشح
- الوثائق الثبوتية

### - معدل الوقت اللازم للإنجاز: من يوم الى اسبوع

### - مكان تقديم الخدمة: مديرية البعثات والدورات / قسم البعثات

### - السند التشريعي للخدمة: نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة:

- مطابقة شروط الجهة المانحة وشروط نظام الخدمة المدنية .
- اجراء المنافسة وفقاً لاسس لجنة البعثات والدورات .
- اختيار الموظفين الاصلاء والبدلاء .
- اعداد كتاب بالترشيح للجهة التي وردت منها البعثة .

## الترشيح للدورات التدريبية

- الوثائق المطلوبة:
- كتاب الدائرة المعنية بالترشيح
- نموذج المعلومات عن المرشح
- الوثائق الثبوتية
- معدل الوقت اللازم للإنجاز: من يوم الى اسبوع
- مكان تقديم الخدمة: مديرية البعثات والدورات / قسم الدورات
- السند التشريعي للخدمة: نظام الخدمة المدنية
- إجراءات تقديم الخدمة:
- مطابقة شروط الجهة المانحة وشروط نظام الخدمة المدنية .
- اجراء المنافسة وفقاً لاسس لجنة البعثات والدورات .
- اختيار الموظفين الاصلاء والبدلاء .
- اعداد كتاب بالترشيح للجهة التي وردت منها المنحة .

## قرار الايفاد للبعثة الدراسية

### - الوثائق المطلوبة:

- قبول الجهة المانحة
- موافقة الجهة المانحة على التمويل
- كتاب الدائرة بالموافقة على الايفاد

### - معدل الوقت اللازم للإنجاز: ١٠ دقائق للبعثات العاجلة

او حسب مواعيد اجتماعات لجنة البعثات والدورات .

### - مكان تقديم الخدمة : ديوان الخدمة المدنية ، لجنة البعثات

والدورات ، وتتولى مديرية البعثات والدورات امانة سر هذه اللجنة

### - السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة :

- اعداد جدول اعمال لجنة البعثات والدورات المتضمن شرح

للقضايا المعروضة عليها .

- اعداد قرار الايفاد بعد موافقة اللجنة عليه

- توقيع من قبل اعضاء اللجنة

- اصدار القرار بشكله النهائي

## الايضاد لدورة تدريبية

### - الوثائق المطلوبة:

- قبول الجهة المانحة
- موافقة الجهة المانحة على التمويل
- كتاب الدائرة بالموافقة على الايضاد
- **معدل الوقت اللازم للإنجاز: ١٠ دقائق للبعثات العاجلة**  
او حسب مواعيد اجتماعات لجنة البعثات والدورات .
- **مكان تقديم الخدمة:** ديوان الخدمة المدنية ، لجنة البعثات والدورات ، وتتولى مديرية البعثات والدورات امانة سر هذه اللجنة
- **السند التشريعي للخدمة:** نظام الخدمة المدنية
- **إجراءات تقديم الخدمة:**
- اعداد جدول اعمال لجنة البعثات والدورات المتضمن شرح للقضايا المعروضة عليها .
- اعداد قرار الايضاد بعد موافقة اللجنة عليه
- توقيع من قبل اعضاء اللجنة
- اصدار القرار بشكله النهائي

## تأجيل او تمديد او تقصير او انتهاء البعثة او الدورة

### - الوثائق المطلوبة:

- كتاب من الدائرة المعنية في جميع الحالات
- كتاب من الجامعة او الجهة التي يدرس فيها الموفد لغايات التأجيل او التمديد .
- في حالة تقصير البعثة يرفق المؤهل العلمي حسب قرار الايفاد
- في حالة انتهاء البعثة يتوجب ارفاق الوثائق التي تبين اسباب الانهاء او اسباب التقصير في الحصول على المؤهل المطلوب

### - معدل الوقت اللازم للإنجاز:

حسب مواعيد اجتماعات لجنة البعثات والدورات .

### - مكان تقديم الخدمة:

ديوان الخدمة المدنية ، لجنة البعثات والدورات ، وتتولى مديرية البعثات والدورات امانة سر هذه اللجنة

### - السند التشريعي للخدمة : نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة :

- اعداد جدول اعمال لجنة البعثات والدورات المتضمن شرح للقضايا المعروضة عليها .
- اعداد قرار الايفاد بعد موافقة اللجنة عليها
- توقيع القرار من اعضاء اللجنة
- اصدار القرار بشكله النهائي

## نقل الالتزام

### - الوثائق المطلوبة:

- موافقة الدائره التي يعمل بها الموظف
- موافقة الجهة التي سينقل اليها الالتزام

### - معدل الوقت اللازم للإنجاز:

حسب مواعيد لجنة البعثات والدورات .

### - مكان تقديم الخدمة:

ديوان الخدمة المدنية ، لجنة البعثات والدورات ، وتتولى مديرية البعثات والدورات امانة سر هذه اللجنة

### - السند التشريعي للخدمة: نظام الخدمة المدنية

### - إجراءات تقديم الخدمة:

- اعداد جدول اعمال لجنة البعثات والدورات المتضمن شرح للقضايا المعروضة عليها .

- اعداد قرار النقل بعد موافقة اللجنة عليه

- توقيعه من قبل اعضاء اللجنة

- اصدار القرار بشكله النهائي

## المطالبات المالية

- **الوثائق المطلوبة:**
  - قرار انتهاء البعثة او الدورة والمطالبة
  - كتاب من الدائرة المعنية بالمبالغ المستحقة على الموفد والتي دفعت له كرواتب وعلاوات خلال مدة البعثة
  - كتاب من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي او الجهة المانحة يبين المبالغ التي دفعت للموفد
- **معدل الوقت اللازم للإنجاز:**
  - حسب مواعيد لجنة البعثات والدورات .
- **مكان تقديم الخدمة:**
  - ديوان الخدمة المدنية ، لجنة البعثات والدورات ، وتتولى مديرية البعثات والدورات امانة سر هذه اللجنة
- **السند التشريعي للخدمة:** نظام الخدمة المدنية
- **إجراءات تقديم الخدمة:**
  - اعداد جدول اعمال البعثات والدورات المتضمن شرح للقضايا المعروضة عليها .
  - اعداد قرار المطالبة بعد موافقة اللجنة عليه
  - توقيعه من قبل اعضاء اللجنة
  - اصدار القرار بشكله النهائي

## الاستشارات القانونية

تقدم هذه الخدمة وحدة الاستشارات القانونية وتكون

على عدة اشكال منها:

- ابداء الرأي القانوني في كافة الاستشارات والاستفسارات التي ترد من

الدوائر الحكومية وتتعلق بشؤون الخدمة المدنية

- دراسة القضايا المرفوعة على الديوان لدى مختلف الجهات القضائية

وتقديم الردود عليها

- تقديم الاقتراحات الهادفة الى تطوير وتحديث التشريعات الخاصة

بالخدمة المدنية .

- **معدل الوقت اللازم للإنجاز:** يختلف الوقت المطلوب لانجاز هذه

الخدمة من خدمة الى اخرى فبعضها يحتاج الى خمس دقائق فقط والبعض

الاخر يحتاج الي يوم عمل او بضعة ايام

- **السند التشريعي للخدمة:**

لابد من الاشارة الى مجموعة التشريعات التي تنظم الوظيفة العامة في

المملكة الاردنية الهاشمية وهي كما يلي :

- نظام الخدمة المدنية رقم (٥٥) ٢٠٠٢ م

- نظام الانتقال والسفر رقم (٥٦) ١٩٨١ م

- نظام التأمين الصحي رقم (١٠) ١٩٨٣ م
- قانون التقاعد المدني رقم (٣٤) ١٩٥٩ م
- نظام الضمان الاجتماعي لموظف الحكومة ومستخدميها رقم (٦) ١٩٦٦ م
- قانون الضمان الاجتماعي رقم (١٩) ٢٠٠١ م
- اسس وقواعد انتقاء وتعيين الموظفين الحكوميين
- البلاغات التي يصدرها رئيس الوزراء وقرارات مجلس الوزراء
- والتعاميم الخاصة بتنظيم شؤون الموظفين العامة والتي يصدرها ديوان الخدمة