ديوان الخدمة المدنية

دليل الخدمات

2017

مقدمة

في إطار تبني ديوان الخدمة المدنية تجذير ثقافة التميز تنفيذاً لرؤى جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين (حفظه الله ورعاه) وانطلاقاً من رؤية الديوان ورسالته والأهداف التي يسعى لتحقيقها من أجل خدمة المواطن وترسيخ جذور الثقة لديه والمحافظة على وقته وجهده.

يأتي هذا الدليل كمساهمة من الديوان في ترسيخ قيم العدالة والنزاهة وتكافؤ الفرص، وليكون مرشداً لطالب الخدمة والموظف في نفس الوقت لاحتوائه على الإجراءات والشروط الواجب توافرها للخدمات.

وإذ يقدم الديوان الإصدار المحدث من دليل الخدمات، فإنه يتطلع دوماً للإفادة من آراء المجتمع ومقترحاته، لتحقق ثمرة الشراكة مع متلقي الخدمة وانعكاسها

على الخدمات المقدمة من قبل ديوان الخدمة المدنية.

رئيس ديوان الخدمة المدنية

د. خلف المعيساة

الرؤيـة:

الريادة في إدارة الموارد البشرية والوظيفة العامة في الخدمة المدنية

الرسالة:

إدارة وتطـــوير الوظيفـــة العامـــة بأبعادهـــا البشـــرية والاجرائيـــة والقانونيـــة والرقابيـــة بالتعـــاون مـــع الشـــركاء مـــن خـــلال الاســـتثمار بـــالمورد البشـــري وتحفيـــز المبـــادرة والابـــداع والتشـــارك في المعرفة بهدف الارتقاء بالأداء والتميز في تقديم الخدمة لمتلقيها.

المرتكزات والقيم:

- النزاهه والعدالة وتكافؤ الفرص ... التزام أخلاقي وممارسة فعلية.
- الشفافية ومحاربة الواسطة والفساد ... مبادئ أساسية في العمل العام.
- الابداع والمبادرة وإدارة التغيير... سمة التنظيمات المعاصرة.
- إدارة المعرفة ... نهج المنظمات المتعلمة.
- الاستثمار الأمثل للموارد البشرية ... أولوية مطلقة وأساس النجاح.
- التميز في تقديم الخدمة... أولوية واسلوب عمل.

أخي متلقي الخدمة..

نضع بين يديك هذا الدليل لتوضيح الإجراءات المتبعة والوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات التي يقدمها ديوان الخدمة المدنية وذلك توفيراً للوقت والجهد.
إن قسم خدمة الجمهور وجد لخدمتك فبادر لمراجعته لتسهيل الحصول على أي من خدمات ديوان الخدمة المدنية، أو قم بالاتصال مع مركز الاتصال الوطني على الرقم (5008080 /06) والذي يجيب عن كافة استفساراتكم بخصوص الخدمات.

أخي متلقي الخدمة ...

آراؤك واقتراحاتك تهم الديوان، نرجو تزويدنا بها من أجل تحسين الخدمة المقدمة لك وذلك عن طريق صندوق الاقتراحات الموجود في قسم خدمة الجمهور أو عن طريق الموقع الإلكتروني للديوان www.csb.gov.jo.

***** نزاهة ـ عدالة ـ تكافؤ فرص *****

فهرس الخدمات

التسلسل	المحتـــــــــــــوى	رقم الصفحـــة
1	تقديم طلب توظيف لأول مرة	9-7
2	تقديم طلب على فئات الحالات الإنسانية	10
3	تقديم طلب تغيير مكان الإقامة	11
4	براءة فك التزام	12
5	براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)	13
6	عدم الممانعة للعمل لغير الأردنيين	15-14
7	تسويق الكفاءات	16
8	تقديم طلب إلغاء الاستنكاف	17
9	تعديل بيانات طلب التوظيف	18
10	إضافة مؤهل علمي جديد	19
11	الترشيح للتعيين في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والقطاعات الاخرى على وظائف الفئة الأولى والثانية	20
12	تعيينات الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية	22-21
13	تعيينات البلديات والقطاعات الاخرى على وظائف الفئة الثالثة	24-23
14	عقد امتحان تنافسي	25
15	عقد مقابلة شخصية	26
16	الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية /الرد على استفسارات المواطنين	27
17	استقبال الاقتراحات والشكاوى	28
18	بطاقة الموظف الإلكترونية	29
19	الرد على التظلمات	30
20	تطوير تشريعات الخدمة المدنية	31
21	الرد على قضايا المحاكم	32
22	تقديم الاستشارات القانونية	33

23	نشر أسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً	34
24	تعميم البعثات الدراسية والدورات التدريبية الخارجية	35
25	الترشيح لبعثة/ دورة	**36**
26	الإيفاد لبعثة / دورة	37
27	متابعة الموفدين (تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغاء , تقصير, حرمان , نقل التزام , مطالبة مالية للبعثة/ الدورة)	38
28	فك التزام الموفدين من دوائر الخدمة المدنية	39
29	تحديد الاحتياجات التدريبية لدوائر الخدمة المدنية	40
30	نشرات إحصائية ودراسات تختص بالموارد البشرية في الخدمة المدنية	41
31	تدقيق الرواتب	42
32	الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية	43
33	تدقيق الاجراءات الوظيفية(الترفيع الوجوبي والجوازي وتعديل الاوضاع)	44
34	تدقيق الاجراءات الوظيفية(الانفكاك الدائم، الانفكاك المؤقت، الحراك الوظيفي،...)	45
35	تدقيق الاجراءات والعقوبات التأديبية	46
36	الرقابة الخارجية على القرارات المتعلقة بالموظف والوظيفة العامة	47
37	جواز إعادة الاستخدام	48
38	إعداد قرارات اللجنة المركزية للموارد البشرية	49
39	تقديم الدعم والاسناد الفني في مجال إدارة الموارد البشرية	50
40	الاستعلام المرئي	51
41	طلب الحصول على معلومة	52

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم طلب توظيف لأول مرة	رمز الخدمة:إ ع ع – خ01 رقم الخدمة: 1

الفئات المستهدفة	خريجو الجامعات وكليات المجتمع والمعاهد المعترف بها من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة أو عن طريق مكاتب البريد المعتمدة في المملكة. • الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية من خلال تعبئة البيانات المطلوبة وإرفاق الوثائق الكترونياً من خلال الرابط التالي(http://www.csb.gov.jo/csb/CSB/HRMIS).
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات • كتاب من مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية • صورة مصدقة عن كشف علامات الثانوية العامة • صورة مصدقة عن الشهادة العلمية وكشف العلامات (المصدقة الجامعية) • صورة عن نتيجة فحص الكفاءة الجامعية لخريجي الجامعات الأردنية لعام 2017 وما بعد • صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الأردنية • صورة مصدقة عن شهادة الدبلوم كليات المجتمع (الشامل) • صورة عن عضوية النقابة المختصة للأطباء والمهندسين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسين الزراعيين...الخ • صورة عن نتيجة الفحص الإجمالي للأطباء وأطباء الأسنان والصيادلة/ لخريجي الجامعات غير الأردنية • صورة عن دفتر خدمة العلم (مؤجل حسب الأصول) لمواليد عام 1974 فما بعد (للذكور فقط) • صورة عن مزاولة المهنة من وزارة الصحة (للمهن الطبية التي تتطلب ذلك) • صورة عن رخصة شخصية صادرة من هيئة تنظيم العمل الاشعاعي والنووي لمهن الأشعة • صورة عن الخبرات العملية و الدورات التدريبية (إن وجدت) مصدقة من الجهات المعنية • صورة عن إجازة المحاماة للحاصلين عليها • صورة عن شهادة المجلس الطبي الأردني لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان.
الإجراءات	• تعبئة نموذج طلب التوظيف حسب المؤهل العلمي. • إرفاق الوثائق المذكورة أعلاه. • تقديم الطلب والوثائق لموظفي قسم خدمة الجمهور في الديوان مباشرة أو عن طريق مكاتب البريد المعتمدة في المملكة. • يعطى المراجع وصل من موظف خدمة الجمهور مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب إذا كانت الخدمة مقدمة في الديوان.
الشركاء	• شركة البريد الأردني، وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات (محطات المعرفة)
النماذج المستخدمة	• نموذج طلب توظيف لحملة الشهادات الجامعية(لون ازرق). • نموذج طلب توظيف لحملة شهادة دبلوم كليات المجتمع(لون اخضر).
وقت إنجاز الخدمة	7 دقائق

المكاتب البريدية المعتمدة لتقديم طلب التوظيف إلى ديوان الخدمة عبر البريد

محافظة العاصمة:-

مكتب بريد عمان الوسط	**مكتب بريد ماركا الشمالية**	**مكتب بريد المحطة**
مكتب بريد بيادر وادي السير	مكتب بريد جبل عمان	مكتب بريد المهاجرين
مكتب بريد تلاع العلي	مكتب بريد مرج الحمام	مكتب بريد جبل اللويبده
مكتب بريد جبل الاشرفية	مكتب بريد المدينة الرياضية	مكتب بريد الهاشمي الشمالي
مكتب بريد جبل الحسين الغربي	مكتب بريد الوحدات	مكتب بريد خريبة السوق
مكتب بريد سحاب	مكتب بريد صويلح	

محافظة الزرقاء:-

مكتب بريد الزرقاء المركزي	**مكتب بريد الرصيفة**	**مكتب بريد الزرقاء الوسط**	**مكتب بريد الازرق الشمالي**

محافظة البلقاء:-

مكتب بريد السلط	**مكتب بريد علان**	**مكتب بريد عين الباشا**	**مكتب بريد الفحيص**
مكتب بريد الصبيحي	مكتب بريد الشونة الجنوبية	مكتب بريد دير علا	مكتب بريد البقعة

محافظة مأدبا:-

مكتب بريد مأدبا	**مكتب بريد ذيبان**

محافظة اربد:-

مكتب بريد اربد	**مكتب بريد حوارة**	**مكتب بريد كفر يوبا**	**مكتب بريد الطيبة**
مكتب بريد مثلث سما الروسان	مكتب بريد ايدون	مكتب بريد البارحة	مكتب بريد دير ابي سعيد
مكتب بريد الرمثا	مكتب بريد الحي التجاري	مكتب بريد الشونة الشمالية	مكتب بريد الحي الشرقي
مكتب بريد المزار الشمالي	مكتب بريد بيت راس	مكتب بريد الحصن	مكتب بريد كفر اسد

محافظة جرش:-

	مكتب بريد جرش	

محافظة عجلون:-

مكتب بريد عجلون	مكتب بريد كفرنجة

محافظة المفرق:-

مكتب بريد المفرق	مكتب بريد صبحا

محافظة الكرك:-

مكتب بريد الكرك	مكتب بريد القصر	مكتب بريد المزار	مكتب بريد غور الصافي

محافظة الطفيلة:-

	مكتب بريد الطفيلة	

محافظة معان:-

مكتب بريد معان	مكتب بريد الشوبك	مكتب بريد وادي موسى

محافظة العقبة:-

	مكتب بريد العقبة	

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم طلب توظيف على فئات الحالات الإنسانية	رمز الخدمة: ط ت ك-خ 01 رقم الخدمة: 2

الفئات المستهدفة	• طالبوا التوظيف في القطاع العام ممن تنطبق عليهم شروط التقدم بطلب توظيف على الحالات الإنسانية (المعونة الوطنية، أربعة أفراد، ذوي الإعاقات).
مكان تقديم الخدمة	• قسم طلبات الحالات الإنسانية / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات.
الوثائق المطلوبة	• صورة عن دفتر العائلة لجميع فئات الحالات الإنسانية. • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات • بطاقة معونة وطنية منتظمة سارية المفعول الصادرة من صندوق المعونة الوطنية. • تقرير طبي معتمد من اللجان الطبية اللوائية التابعة لوزارة الصحة لفئة ذوي الإعاقات • وثيقة صادرة عن المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي تؤكد عدم اشتراك أي فرد من أفراد الأسرة المتقدمين بطلب حالة إنسانية على فئة الأربعة أفراد
الإجراءات	• **معونة وطنية، أربعة أفراد:** 1. تعبئة النموذج المعتمد وإرفاق الوثائق الثبوتية المطلوبة. 2. تقديم الطلب لقسم خدمة الجمهور/ الحالات الإنسانية. • **ذوي الإعاقات:** 1. تحويل المتقدم الى اللجان الطبية اللوائية لإحضار تقرير طبي لغايات تقديم طلب على الحالات الإنسانية لدى ديوان الخدمة المدنية. 2. تعبئة النموذج المعتمد وإرفاق الوثائق الثبوتية المطلوبة. 3. تقديم الطلب لقسم الحالات الإنسانية. 4. يتم تحويل المتقدم الى لجنة الحالات الإنسانية في الديوان للنظر في حالة الإعاقة وفي حال عدم الإقناع بالحالة يحول إلى اللجنة الإختصاصية للبت بالحالة.
الشركاء	• وزارة الصحة, مؤسسة الضمان الاجتماعي, صندوق المعونة الوطنية, دائرة الاراضي و المساحة، الهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين، دائرة قاضي القضاة، المجلس الاعلى لشؤون الاشخاص المعوقين
النماذج المستخدمة	• نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (معونة وطنية) • نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (أربعة أفراد) • نموذج طلب توظيف على الحالات الإنسانية (ذوي الإعاقات)
وقت إنجاز الخدمة	15 دقائق لتقديم الطلب

ملاحظات:

1. يشترط للتقدم بطلب على الحالات الإنسانية وجود طلب توظيف معتمد لصاحب العلاقة.
2. ذوي الاعاقات حسب التعريف القانوني، ممن لا تؤثر إعاقتهم على ادائهم لمهام الوظائف التي يرشحون لها بناء على توصية لجنة طبية خاصة يشكلها وزير الصحة، تتولى الاطلاع على التقارير الطبية من اللجان اللوائية المختلفة ومدى توافق نسبة العجز المحددة في التقارير مع نظام اللجان الطبية المعمول به.
3. تقديم طلب توظيف على الحالات الإنسانية لا يعني اعتماده، الا بعد تدقيقه حسب الأصول وإنطباق الشروط عليه..

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم طلب تغيير مكان الإقامة	رقم الخدمة: إ ع ع-خ 02 رقم الخدمة: 3

الفئات المستهدفة	طالبو التوظيف في القطاع العام ممن طرأ تغيير على مكان إقامتهم .
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة ومكاتب البريد المعتمدة في المملكة.
الوثائق المطلوبة	**الوثائق المطلوبة حسب سبب نقل الإقامة:** **1- سبب نقل الإقامة (زواج جديد) يتم إرفاق الوثائق التالية :** • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد • صورة عن دفتر العائلة شريطة أن يكون صادرا لأول مرة • صورة عن عقد الزواج **2- سبب نقل الإقامة (الطلاق أو الترمل) يتم ارفاق الوثائق التالية:** • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد • صورة عن دفتر العائلة • قسيمة الطلاق أو شهادة وفاة الزوج. **3- سبب نقل الإقامة (تغيير مكان السكن بسبب الرحيل) يتم إرفاق الوثائق التالية:** • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات مثبتٌ عليها مكان الإقامة الجديد. • صورة عن دفتر العائلة. • صورة عن تقرير الكشف الحسي الصادر عن المركز الأمني معتمداً من كافة أعضاء لجنة الكشف الحسي. • سند تسجيل السكن في حال كان السكن مملوكاً. **4- سبب نقل الإقامة (أبناء البادية) يتم إرفاق الوثائق التالية:** • كتاب من مستشاريه شؤون العشائر مثبتٌ فيه بان صاحب العلاقة يسكن ضمن مناطق البادية (الوسطى، الشمالية ، الجنوبية)
الإجراءات	• تعبئة النموذج المعتمد لهذه الخدمة • تسليم النموذج مع الوثائق الثبوتية المذكورة أعلاه لموظف خدمة الجمهور / مديرية الاعلام والعلاقات العامة • دراسة حالات نقل الاقامة من قبل اللجنة المشكلة لهذه الغاية ورفع القرار للادارة العليا للمصادقة عليه • يتم اجراء اللازم وتعديل مكان الاقامة من قبل قسم الطلبات بعد المصادقة على قرار لجنة الاقامات • أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة
الشركاء	• دائرة الاحوال المدنية والجوازات، الامن العام – المراكز الامنية، مستشارية شؤون العشائر.
النماذج المستخدمة	• نموذج تغيير مكان الإقامة.
وقت إنجاز الخدمة	10 دقائق لتقديم طلب نقل الاقامة.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: براءة فك الالتزام	رمز الخدمة: إ ع ع-خ 03 رقم الخدمة: 4
الفئات المستهدفة	طالبو التوظيف المبعوثين على نفقة الحكومة ممن انهوا متطلبات الحصول على الشهادة العلمية بعد مضي المدة القانونية على تاريخ تقديمهم لطلب التوظيف
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة .
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. • صورة مصدقة عن الشهادة العلمية.
الإجراءات	• تعبئة النموذج الخاص لهذه الخدمة وتسليمه في قسم خدمة الجمهور / مديرية الاعلام والعلاقات العامة. • طباعة الوثائق اللازمة (ملخص طلب التوظيف، صورة مصدقة عن الشهادة العلمية) من قبل موظف خدمة الجمهور وتسليمها للمراجع. • التدقيق على النموذج الخاص لهذه الخدمة من قبل قسم الطلبات للتأكد من معلومات طالب البراءة • طباعة الكتاب • التدقيق وتوقيع الكتاب من قبل مدير مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات. • تصدير الكتاب من قبل قسم القلم وتسليمه لصاحب العلاقة
الشركاء	وزارة الصحة, وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, وزارة التربية والتعليم، وزارة الاوقاف والشؤون والمقدسات الاسلامية، صندوق دعم البحث العلمي.
النماذج المستخدمة	• نموذج فك التزام .
وقت إنجاز الخدمة	40 دقيقة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: براءة عدم العمل (عدم إشغال وظيفة حكومية)	رقم الخدمة: إ ع ع- خ04 رقم الخدمة: 5

الفئات المستهدفة	المواطنون الذين لا يشغلون أي وظيفة حكومية.
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة.
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
الإجراءات	• يقوم المراجع بتسليم الهوية لموظف خدمة الجمهور. • تأكد موظف خدمة الجمهور من عدم إشغال صاحب العلاقة لوظيفة في القطاع العام. • منح صاحب العلاقة كتاب بعدم إشغال وظيفة حكومية موقع ومختوم حسب الاصول.
الشركاء	هيئة تنظيم قطاع النقل العام, إدارة السير المركزية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، نقابة المحامين.
النماذج المستخدمة	• نموذج براءة عدم عمل.
وقت إنجاز الخدمة	5 دقائق

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: عدم الممانعة لغير الأردنيين للعمل	رمز الخدمة: ط ت ك– خ02 رقم الخدمة: 6

الفئات المستهدفة	الجهات التي ترغب بتعيين غير الأردنيين من حملة التخصصات غير الموجودة في مخزون ديوان الخدمة المدنية، من قبل الجامعات، الشركات الخاصة، المدارس، القطاع عام/ المجتمع مدني.
مكان تقديم الخدمة	قسم التسويق وخدمة المجتمع / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات.
الوثائق المطلوبة	• كتاب رسمي من الجهة الطالبة لتعيين غير الاردنيين • صورة عن جواز السفر. • صورة عن الشهادة العلمية. • صورة عن إثبات إقامة في الأردن. • صورة عن دفتر العائلة أو عقد الزواج للمتزوجين من أردنيات أو المتزوجات من أردنيين. • صورة عن الرتبة الاكاديمية (ان وجدت). • صورة عن الخبرات العملية (ان وجدت).
الإجراءات	**أولاً: الجامعات والكليات:** • تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية والرتبة الأكاديمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. • تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. • يتم العودة إلى قاعدة البيانات لطالبي التوظيف في ديوان الخدمة المدنية للتأكد إذا كان يتوافر في مخزون الديوان متقدمين من حملة هذا التخصص من حيث الدرجة العلمية والرتبة الأكاديمية • إذا توفر البديل الاردني يتم إعادة كتاب اعتذار موجه للجهة المرسلة وإرفاق كشف بأسماء الأردنيين المناسبين لهذا التخصص بعد التأكد من عدم وجود اشتراك فعال في الضمان الإجتماعي، لتتم مقابلتهم وذلك تنفيذاً لقرار رئيس الوزراء بإعطاء الأولوية للأردنيين واعلامنا بالنتائج. يتم توقيعه من مدير الطلبات وتسويق الكفاءات(تفويض صلاحيات) ثم يحول للقلم لأخذ رقم صادر. • إذا لم يتوفر البديل الأردني يتم إعداد موافقة لمنح تصريح عمل موجه لوزارة العمل. يتم توقيعه من مدير الطلبات وتسويق الكفاءات(تفويض صلاحيات) ثم يحول للقلم لأخذ رقم صادر **ثانياً: المراكز الثقافية التابعة للسفارات والمعتمدة من التعليم الخاص:** – تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. – تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. – يتم اعداد كتاب موافقة لمنح تصريح العمل موجه لوزارة العمل.

	ثالثاً: المدارس (القطاع التعليمي): أ- الطوائف الدينية: - تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. - تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. - يتم اعداد كتاب موافقة لمنح تصريح العمل موجه لوزارة العمل. **ب-1 الفلسطينيون (أبناء قطاع غزة) / له تصريح سابق:** - تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. - تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. - يتم اعداد كتاب موافقة لمنح تصريح العمل موجه لوزارة العمل. **ب-2 الفلسطينيون (أبناء غزة)/ ليس له تصريح سابق:** - تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. - تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. - يتم اعداد مذكرة داخلية ودراسة الحالة الإنسانية حسب الظروف الإجتماعية والإقتصادية (صورة عن عقد إيجار البيت، صورة عن التقارير الطبية، حجة إعالة، الخ) - يتم اعداد كتاب موافقة لمنح التصريح لموجه لوزارة العمل بعد دراسة الحالات الإنسانية. **ج- الفلسطينيون والجنسيات الأخرى:** - تقوم الجهة التي تريد تعيين غير الأردنيين بإرسال كتاب رسمي(مرفق معه الشهادة العلمية وصورة عن جواز السفر) إلى قسم القلم تطلب فيه الموافقة من الديوان لمنح تصريح العمل. - تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات للشرح عليه ويتم تحويله لقسم التسويق. - اذا توافر في المخزون البديل الأردني يتم اعداد كتاب لوزارة التربية والتعليم اما اذا لم يتوافر البديل الأردني يتم اعداد كتاب لوزارة العمل
الشركاء	وزارة العمل/ وزارة التربية
النماذج المستخدمة	لا يوجد.
وقت إنجاز الخدمة	4 ساعة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تسويق الكفاءات	رمز الخدمة: ط ت ك– خ03 رقم الخدمة: 7
الفئات المستهدفة	• الباحثين عن عمل من أصحاب طلبات التوظيف في الديوان • شركات تسويق الكفاءات، الجامعات الحكومية والخاصة, شركات التوظيف وتسويق الكفاءات، الملحقين العماليين ، المنظمات الدولية
مكان تقديم الخدمة	• قسم التسويق وخدمة المجتمع / مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات .
الوثائق المطلوبة	---
الإجراءات	• تقوم الجهة الراغبة بتزويدها بالكفاءات الأردنية من المتقدمين بطلبات توظيف لديوان الخدمة المدنية بإرسال كتاب رسمي تحدد فيه المعايير المطلوبة (المؤهل، التخصص، الجندر، تاريخ التخرج، مكان الإقامة ...إلخ) ومرفق معه رخصة المهن من أمانة عمان والسجل التجاري من وزارة التجارة والصناعة، ويرسل إلى القلم. • تحويل الكتاب إلى مدير الطلبات وتسويق الكفاءات ويتم الشرح عليه ويحول لقسم التسويق ليتم إعداد مذكرة داخلية لقسم تكنولوجيا المعلومات لغايات التدقيق وتزويد القسم بقائمة لأسماء المرشحين للوظيفة/الوظائف وحسب المعايير المطلوبة من الجهة المرسلة • يتم اعداد كتاب رسمي للرد على الجهة المرسلة مرفق معه قرص مدمج(CD) عليه البيانات المطلوبة
الشركاء	الملحقين العماليين, القطاع الخاص,شركات التوظيف, الجامعات الرسمية والخاصة.
النماذج المستخدمة	---
وقت إنجاز الخدمة	2 ساعة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم طلب إلغاء الاستنكاف	رمز الخدمة: إ ع ع-خ05 رقم الخدمة: 8

الفئات المستهدفة	المستنكفون*
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور / مديرية الاعلام والعلاقات العامة.
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. • وثيقة من مؤسسة الضمان الاجتماعي مبينٌ فيها عدد الاشتراكات بالإضافة إلى تاريخ وقف الاشتراك • وثائق تبرر سبب الاستنكاف
الإجراءات	• استقبال طلب توظيف جديد أو نموذج إلغاء الاستنكاف من صاحب العلاقة شخصياً معزز بالأوراق الثبوتية ومبررات الاستنكاف • دراسة طلبات المستنكفين بشكل أولي تمهيداً لعرضها على لجنة الاستنكاف • عرض الاستدعاء على لجنة الاستنكاف لاتخاذ القرار المناسب بشأنها. • رفع تنسيبات اللجنة لعطوفة رئيس الديوان للمصادقة عليها. • يتم اجراء اللازم وتعديل حالة الطلب من قبل قسم الطلبات بعد المصادقة على قرار لجنة الاستنكاف • أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة
الشركاء	مؤسسة الضمان الاجتماعي، وزارة الصحة، دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
النماذج المستخدمة	• نموذج استدعاء (إلغاء استنكاف).
وقت إنجاز الخدمة	10 دقائق لتقديم طلب الغاء استنكاف

ملاحظات:

- يتم معاملة الطلبات وفقا لأحكام المادة 16 من تعليمات اختيار وتعيين الموظفين.

***الاستنكاف يعني:**

- التغيب عن الامتحان التنافسي أو المقابلة الشخصية
- رفض المرشح قبول شروط إشغال الوظيفة أو الراتب المقرر لها
- إذا لم يستكمل إجراءات التعيين خلال عشرة أيام من تاريخ دعوة الدائرة له
- إذا لم يباشر العمل في الدائرة بعد صدور قرار تعيينه.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تعديل بيانات طلب التوظيف	رمز الخدمة: إ ع ع-خ 06 رقم الخدمة: 9
الفئات المستهدفة	طالبو التوظيف ممن يرغبون بتعديل بيانات طلباتهم مثل (رقم هاتف، الرغبة أو عدم الرغبة في العمل على مستوى الإقليم والمملكة، الحالة الاجتماعية...).
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة. • مكاتب البريد المعتمدة في المملكة.
الوثائق المطلوبة	• يقدم من قبل صاحب العلاقة شخصيا وارفاق صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. • الوثائق الثبوتية للبيانات المراد تعديلها ان تطلب الامر ذلك.
الإجراءات	• تعبئة النموذج الخاص بتعديل بيانات طلب التوظيف من قبل صاحب العلاقة شخصيا. • تسليم النموذج مع الوثائق الثبوتية المذكورة أعلاه لموظف خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة أو تقديم استدعاء وإرفاق إثبات شخصي عن طريق مكاتب البريد. • التأكد من البيانات والوثائق المطلوبة بعد تعبئة النموذج الخاص بتعديل بيانات الطلب • تعديل بيانات الطلب الكترونيا على النظام ، مثل (تعديل رقم الهاتف , ...). • أرشفة الطلب و الوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة.
الشركاء	لا يوجد.
النماذج المستخدمة	• نموذج تصويب معلومات طلب التوظيف. • تعبئة استدعاء عن طريق مكاتب البريد.
وقت إنجاز الخدمة	5 دقائق

ملاحظة: يمكن تعديل رقم الهاتف من خلال الموقع الالكتروني للديوان www.csb.gov.jo عن طريق شاشة الاستعلام عن طلب التوظيف أو بالدخول مباشرة الى هذا الرابط http://enq-sys.csb.gov.jo.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: إضافة مؤهل علمي جديد	رمز الخدمة: إ ع ع-خ07 رقم الخدمة: 10

الفئات المستهدفة	طالب التوظيف الذي حصل على مؤهل علمي جديد: بكالوريوس، دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه، شهادة اختصاص (بورد أردني)
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة.
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات. • صورة عن المؤهل العلمي الجديد مصدقة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. • صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الاردنية. • صورة مصدقة عن كشف علامات الجامعة. • صورة عن عضوية النقابة المختصة للأطباء وأطباء الأسنان والمهندسيين والجيولوجيين والصيادلة والمهندسيين الزراعيين.....الخ • صورة عن مزاولة المهنة صادرة عن وزارة الصحة للمهن الطبية. • صورة عن شهادة المجلس الأردني لأطباء الاختصاص وأطباء اختصاص الأسنان.
الإجراءات	• تعبئة نموذج الإضافة المعتمد (طلب التوظيف) • إرفاق صورة مصدقة عن المؤهل العلمي المطلوب إضافته • ارفاق صورة مصدقة عن معادلة الشهادة العلمية لخريجي الجامعات غير الاردنية • يعطى المراجع وصل من موظف خدمة الجمهور مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب إذا كانت الخدمة مقدمة في الديوان . • التدقيق على المؤهل العلمي الجديد وبيانات طلب التوظيف واضافته الى النظام • ارشفة الطلب والوثائق المرفقة والتدقيق بعد الارشفة
الشركاء	شركة البريد الاردني.
النماذج المستخدمة	• نموذج طلب توظيف (بكالوريوس فأعلى).
وقت إنجاز الخدمة	6 دقائق لتقديم طلب اضافة مؤهل علمي

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: الترشيح للتعيين في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والقطاعات الأخرى على وظائف الفئة الأولى والثانية	رمز الخدمة: ت و – خ01 رقم الخدمة: 11

الفئات المستهدفة	دوائر الخدمة المدنية الطالبة للشواغر، طالبو التوظيف من خريجي الجامعات وكليات المجتمع والمعاهد المعترف بها من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، البلديات،الجامعات الرسمية والشركات المملوكة للحكومة والمستشفيات الجامعية لوظائف الفئة الاولى و الثانية
مكان تقديم الخدمة	• مديرية التوظيف.
الوثائق المطلوبة	• كتاب رسمي من الدائرة بالشواغر المطلوبة.
الإجراءات	• استلام كتاب طلب تعبئة الشواغر مع نموذج طلب تعبئة الشواغر • التدقيق على الشواغر المطلوبة وتوفرها على جدول التشكيلات من حيث العدد والفئة والمسمى الوظيفي للوظائف الشاغرة. • إدراج الشواغر بعد عملية التدقيق على خارطة الشواغر. • الترشيح من نتائج المقابلات السابقة او نتائج الامتحانات المعتمدة حسب الترتيب • الترشيح من مخزون الديوان لغايات عقد الامتحان التنافسي ومن ثم الترشيح للمقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة (مركزية أو غير مركزية) مع تزويد قسم الحالات الإنسانية للترشيح وفق النسبة والأعداد المقررة . • متابعة الدوائر والمندوبين وعملية عقد المقابلات الشخصية واستلام نتائج المقابلات الشخصية من مندوب الديوان في لجان شؤون الموظفين. • إعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية • إدراج حركات التعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق.
الشركاء	وحدات الموارد البشرية وشؤون الموظفين في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والقطاعات الاخرى، دائرة الموازنة العامة
النماذج المستخدمة	• نموذج طلب الشواغر المعتمد، نموذج مقابلات المرشحين للفئة الاولى والثانية، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي، نموذج تنسيب بالتعيين
وقت إنجاز الخدمة	(3) ساعة للشاغر الواحد

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تعيينات الفئة الثالثة في دوائر الخدمة المدنية	رمز الخدمة: ت و – خ04 رقم الخدمة: 12

الفئات المستهدفة	دوائر الخدمة المدنية، طالبو التوظيف من حملة شهادة الثانوية العامة فما دون للتعيين على وظائف الفئة الثالثة، حملة دبلوم كلية مجتمع الشامل للمهن التعليمية(بحسب شروط الوظيفة في الاعلان) .
مكان تقديم الخدمة	• مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان لهذه الغاية.
الوثائق المطلوبة	• كتاب رسمي من الدوائر بالشواغر المطلوبة (دوائر الخدمة المدنية). الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول. • صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي. • صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب من مركز أو معهد تدريبي معتمد مصدقة من وزارة التربية والتعليم، أما الدورات الصادرة عن المعاهد والمراكز الحكومية وتلك التابعة لمنظمات وهيئات دولية فيكتفي بتصديق تلك الجهات. • صورة عن إجازة مزاولة المهنة الصادرة عن مؤسسة التدريب المهني/ مركز الاعتماد وضبط الجودة للوظائف المهنية والحرفية. • صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين). • صورة عن الخبرات العملية مصدقة من وزارة الخارجية الأردنية للخبرات من خارج المملكة، والخبرات العملية من داخل المملكة من مديرية العمل المعتمدة من قبل وزارة العمل. • صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة). • صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور. • صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية) • للمتقدمين على الحالات الإنسانية • (أ) صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين على بند الأسرة الفقيرة. • **(ب)** صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين على بند ذوي الإعاقة.

الإجراءات	• استلام كتاب طلب تعبئة الشواغر مع نموذج طلب تعبئة الشواغر من الدائرة المعنية • التدقيق على الشواغر المطلوبة وتوفرها على جدول التشكيلات من حيث العدد والفئة والمسمى الوظيفي للوظائف الشاغرة و التأكد من توافر المخصصات المالية للتعيين على هذه الوظائف من خلال مخاطبة دائرة الموازنة العامة • إدراج الشواغر بعد عملية التدقيق على خارطة الشواغر • يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة واعدادها وتوزيعها حسب المناطق الجغرافية المطلوب التعيين عليها من قبل ديوان الخدمة المدنية بصحيفة محلية يومية واحدة على الاقل. • يتم تقديم طلبات التوظيف في مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان وفق نموذج طلب التوظيف الخاص بالفئة الثالثة ويتم ارفاق كافة الوثائق بالطلب • يعطى المراجع وصل من موظف مديرية العمل مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب • إدخال الطلب على النظام المعد لهذه الغاية، تدقيق إدخال الطلب من حيث البيانات المدخلة و مطابقتها مع البيانات المدونة في نموذج الطلب و الوثائق الرسمية المرفقة، وارشفة الطلب و الوثائق المرفقة، والتدقيق عليها. • الإعلان عن إصدار ملخصات بيانات المتقدمين على وظائف الفئة الثالثة على الموقع الالكتروني للاطلاع عليها وتزويد الديوان بأية ملاحظات متعلقة بطلباتهم ومن مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان • تدقيق الكشف الأساسي ومعالجة الملاحظات و الإعلان عنه رسميا • الترشيح من الكشف التنافسي الخاص بطلبات الفئة الثالثة لغايات عقد الامتحان التنافسي و/او المقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة (مركزية أو غير مركزية) مع تزويد قسم الحالات الإنسانية للترشيح وفق النسبة والأعداد المقررة • متابعة الدوائر والمندوبين وعملية عقد المقابلات الشخصية واستلام نتائج المقابلات الشخصية من مندوب الديوان في لجان شؤون الموظفين • إعداد كتاب تغطية بأسماء المرشحين للدائرة المعنية • إدراج حركات تعيين على طلب التوظيف الخاص بالمرشحين وأرشفة كافة الوثائق
الشركاء	مكاتب شركة البريد او أي جهة يعتمدها الديوان ، وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	نموذج طلب الشواغر، طلب توظيف الفئة الثالثة، نموذج مقابلات المرشحين في الفئة الثالثة، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي الفئة الثالثة، نموذج تنسيب بالتعيين
وقت إنجاز الخدمة	15 دقيقة لتقديم طلب التوظيف

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تعيينات البلديات على وظائف الفئة الثالثة والقطاعات الاخرى	رمز الخدمة: ت و– خ06 رقم الخدمة:13

الفئات المستهدفة	طالبو التوظيف من حملة شهادة الثانوية العامة فما دون للتعيين على وظائف الفئة الثالثة، حملة دبلوم كلية مجتمع الشامل للمهن التعليمية (بحسب شروط الاعلان).
مكان تقديم الخدمة	• البلديات لوظائف الفئة الثالثة، الجامعات الرسمية، الشركات المملوكة للحكومة بالكامل، والمستشفيات الجامعية
الوثائق المطلوبة	• كتاب رسمي من وزارة الشؤون البلدية والقطاعات الأخرى بالشواغر المطلوبة. الوثائق المطلوبة من طالبي التوظيف • صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات سارية المفعول. • صورة مصدقة عن شهادة التحصيل العلمي. • صورة مصدقة عن الدورات التدريبية التي شارك فيها مقدم الطلب من مركز أو معهد تدريبي معتمد مصدقة من وزارة التربية والتعليم، أما الدورات الصادرة عن المعاهد والمراكز الحكومية وتلك التابعة لمنظمات وهيئات دولية فيكتفي بتصديق تلك الجهات. • صورة عن إجازة مزاولة المهنة الصادرة عن مؤسسة التدريب المهني/ مركز الاعتماد وضبط الجودة للوظائف المهنية والحرفية. • صورة عن رخصة القيادة الصادرة عن دائرة ترخيص السواقين والمركبات سارية المفعول (لوظائف السواقين). • صورة عن الخبرات العملية مصدقة من وزارة الخارجية الأردنية للخبرات من خارج المملكة، والخبرات العملية من داخل المملكة من مديرية العمل المعتمدة من قبل وزارة العمل. • صورة عن دفتر العائلة (صفحة معلومات إصدار الدفتر + صفحة رب الأسرة + صفحة صاحب العلاقة). • صورة عن دفتر خدمة العلم للذكور. • صورة عن كتاب مستشارية شؤون العشائر للمتقدمين على مناطق البادية (الشمالية ، الوسطى ، الجنوبية) • للمتقدمين على الحالات الإنسانية • (أ) صورة مصدقة عن بطاقة المعونة الشهرية المتكررة لمعيل الأسرة سارية المفعول للمتقدمين على بند الأسرة الفقيرة. • **(ب)** صورة مصدقة عن التقرير الطبي الصادر عن اللجنة الطبية اللوائية في المحافظة التي يقيم فيها طالب التعيين للمتقدمين على بند ذوي الإعاقة.
الإجراءات	• استلام كتاب طلب تعبئة الشواغر مع نموذج طلب تعبئة الشواغر من وزارة الشؤون البلدية والقطاعات الاخرى • يتم الاعلان عن الوظائف الشاغرة في الفئة الثالثة من قبل البلدية والقطاعات الأخرى وبالتنسيق مع مندوب ديوان الخدمة المدنية بصحيفة محلية يومية واحدة على الاقل • يتم تقديم طلب التوظيف الخاص بالفئة الثالثة في البلديات المعنية والقطاعات الأخرى ويتم ارفاق كافة الوثائق بالطلب • يعطى المراجع وصل من موظف الموارد البشرية في البلدية او القطاعات الاخرى مثبت عليه تاريخ تقديم الطلب • تدقيق الطلبات من حيث البيانات المدونة و الوثائق الرسمية المرفقة وفرزها من حيث مطابقتها لشروط الاعلان، واحتساب النقاط التنافسية استنادا لتعليمات اختيار وتعيين الموظفين(2019/2017)، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى • الترشيح من طلبات توظيف الفئة الثالثة التي تم تقديمها خلال فترة الاعلان للمقابلات الشخصية لتعبئة الشواغر المطلوبة وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية، والاعلان عن المقابلات الشخصية وموعدها في جريدة رسمية واحدة على الاقل، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى

	• اجراء المقابلات الشخصية واحتساب النقاط التنافسية بعد احتساب علامة المقابلة الشخصية، من قبل لجنة شؤون الموظفين/ لجنة الموارد البشرية في البلدية المعنية او القطاعات الاخرى، وفق النموذج المعتمد لهذه الغاية. • إعداد قرار التنسيب بالتعيين لمن وقع عليهم الاختيار من قبل لجنة شؤون الموظفين ورفعه لمجلس البلدية لاستمكال اجراءات التعيين
الشركاء	• وزارة الشؤون البلدية، البلديات، الجامعات الرسمية، الشركات المملوكة للحكومة بالكامل، والمستشفيات الجامعية
النماذج المستخدمة	• نموذج طلب الشواغر المعتمد، طلب توظيف الفئة الثالثة، نموذج مقابلات المرشحين في الفئة الثالثة، نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي للفئة الثالثة، نموذج تنسيب بالتعيين
وقت إنجاز الخدمة	(15 دقيقة) لتقديم طلب التوظيف

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: عقد امتحان تنافسي	رمز الخدمة:إ ت-خ01 رقم الخدمة: 14
الفئات المستهدفة	• طالبو التوظيف • الموظفون (تثبيت ,ترفيع, اشغال وظائف اشرافية, منح علاوة)
مكان تقديم الخدمة	• قاعات الامتحانات التنافسية في ديوان الخدمة المدنية • قاعات الامتحانات التنافسية لديوان الخدمة المدنية في مبنى معهد الادارة العامة • قاعات الجامعات • قاعات المؤسسات والدوائر التي يتم التنسيق معها لعقد الامتحان فيها
الوثائق المطلوبة	• البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات
الإجراءات	• التنسيق مع الجهات ذات الإختصاص (الأقسام المعنية في الديوان، الصحف اليومية). • إدارة مرشحي الامتحانات التنافسية(حصر المؤهلات، التخصصات، أعداد المرشحين، حجز قاعات الامتحان، تبليغ المرشحين). • إدارة تنفيذ الامتحان (إعداد كشوفات التحضير، توقيع المرشحين على كشوفات الحضور والتأكد من هوية المرشح). • إدارة تصحيح الامتحان (استلام الإجابات النموذجية وتصحيح الدفاتر والتدقيق عليها) • إدخال النتائج على قاعدة بيانات الديوان . • نشر نتائج الامتحان ورقيا وإلكترونيا على موقع الديوان الاكتروني • تزويد الجهات المعنية بالنتائج لاستكمال الاجراءات (مديرية التوظيف ,مديرية القوى البشرية ، مديرية تكنولوجيا المعلومات).
الشركاء	• الخبراء المختصون في اعداد الاسئلة (اكاديميين , عمليين) • الوزارات والمؤسسات والدوائر الرسمية، البلديات • المكاتب المعنية بنشر الاعلان في الصحف اليومية
النماذج المستخدمة	• نموذج الأسئلة • كشف تعليق باسماء الممتحنين • كشف تحضير باسماء الممتحنين • كشف توقيع الحضور • نموذج اعتراض على صحة الأسئلة • نموذج تعهد خطي باحضار الهوية في حال عدم احضارها. • نموذج تقرير مدير القاعة. • نموذج مراجعة دفتر الإجابة .
وقت إنجاز الخدمة	• الوقت المقرر للامتحان (1- 3) ساعات

**ملاحظة: مستلزمات الامتحان (قلم حبر، آلة حاسبة).

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: عقد مقابلة شخصية	رمز الخدمة: ت و-خ05 رقم الخدمة: 15

الفئات المستهدفة	• طالبو التوظيف
مكان تقديم الخدمة	• قاعات المؤسسات والدوائر التي يتم التنسيق معها لعقد المقابلة الشخصية فيها
الوثائق المطلوبة	• البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات للمتقدم للمقابلة الشخصية
الإجراءات	• دعوة المرشحين للمقابلة الشخصية من خلال الصحف اليومية . • تحضير المرشحين للقاعة والتدقيق على الهوية الشخصية • تعبئة الجزء الخاص في نموذج مقابلات من قبل المرشحين • اجراء المقابلة الشخصية و وضع علامة المقابلة من قبل اعضاء لجنة الموارد البشرية في الدائرة المعنية وفق نموذج المقابلات المعد لهذه الغاية • استلام نتائج المقابلات من مندوب الديوان ويتم الترشح لتعبئة الشواغر المطلوبة حسب المجموع النهائي لأعلى النقاط، وفي حال استنكاف المرشح يتم تنسيب بالتعيين على النموذج المعد لمن يليه بجموع النقاط
الشركاء	• لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية والبلديات • المكاتب المعنية بنشر الاعلان في الصحف اليومية
النماذج المستخدمة	• نموذج مقابلات المرشحين للفئة الاولى والثانية • نموذج الترشيح للمقابلات والاختيار النهائي • نموذج تنسيب بالتعيين
وقت إنجاز الخدمة	• الوقت المقرر للمقابلة الشخصية (15- 30) دقيقة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: الاستعلام عن الترتيب التنافسي/ الاستعلام عن الامتحانات التنافسية /الرد على استفسارات المواطنين	رمز الخدمة:ت م- خ01 رقم الخدمة: 16
الفئات المستهدفة	طالبي التوظيف والمواطنين
مكان تقديم الخدمة	• قسم خدمة الجمهور/ مديرية الاعلام والعلاقات العامة. • الموقع الالكتروني.
الوثائق المطلوبة	• البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
الإجراءات	• الاستعلام من خلال موقع الديوان الإلكتروني http://www.csb.gov.jo أو بالدخول مباشرة الى هذا الرابط http://enq-sys.csb.gov.jo. • إدخال الاسم الأول والرقم الوطني المطلوب للاستعلام عما سبق. • الاستعلام من خلال موظف خدمة الجمهور – هاتف 06-5604181/ فرعي 2055، 2056 هاتف خلوي(0791025062 -0791025061) • الاستعلام عن طريق مركز الاتصال الوطني هاتف رقم: 06-5008080/ فرعي (4) ومن ثم رقم (2)
الشركاء	مركز الاتصال الوطني للمعلومات
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	5 دقيقة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: استقبال الاقتراحات والشكاوى	رمز الخدمة: إ ع ع-خ 10 رقم الخدمة: 17

الفئات المستهدفة	كافة اصحاب العلاقة مع الديوان
مكان تقديم الخدمة	• صندوق الشكاوى/ الاقتراحات / قسم خدمة الجمهور. • قسم الشكاوى/ مديرية الإعلام والعلاقات العامة. • نظام الشكاوى الالكتروني على موقع الديوان الالكتروني. http://complaints.csb2.gov.jo/complaints • نظام إدارة وحدة الشكاوى الحكومية/ وزارة تطوير القطاع العام. • مركز الاتصال الوطني- هاتف 065008080
الوثائق المطلوبة	• صورة عن وجهي البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات للمتقدم بالشكوى .
الإجراءات	• تقديم الشكوى أو الاقتراح من خلال تعبئة نموذج الاقتراح/الشكوى في صندوق الشكاوى/الاقتراحات أو من خلال نظام الشكاوى الالكتروني أو من خلال مركز الاتصال الوطني أو من خلال إدارة وحدة الشكاوى أو تقديم الشكوى أو الاقتراح مباشرة من خلال قسم الشكاوى. • تسليم صاحب الشكوى وصل مبين فيه رقم الشكوى وتاريخ استلامها والوقت اللازم للرد عليها. • دراسة الشكوى أو الاقتراح من قبل قسم الشكاوى ، وتحويلها إلى مدير الإعلام والعلاقات العامة. • تحويل الشكوى إلى المديرية المعنية, مع إمكانية تحويلها إلى رئيس الديوان أو الى الأمين العام. • استقبال الرد والتوصية والتوجيه من قبل مدير الإعلام والعلاقات العامة. • إبلاغ صاحب الشكوى أو الاقتراح من قبل قسم الشكاوى بالرد.
الشركاء	الدوائر الرقابية, وزارة تطوير القطاع العام، مركز الاتصال الوطني.
النماذج المستخدمة	• نموذج تقديم شكوى • نموذج تقديم اقتراح
وقت إنجاز الخدمة	72 ساعة كحد أعلى لإبلاغ المشتكي بالموقف من شكواه.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: بطاقة الموظف الإلكترونية	رمز الخدمة: ت م – خ02 رقم الخدمة : 18
الفئات المستهدفة	الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية .
مكان تقديم الخدمة	موقع نظام البطاقة الالكترونية www.csb2.gov.jo/مديرية تكنولوجيا المعلومات
الوثائق المطلوبة	• البطاقة الشخصية الصادرة عن دائرة الأحوال المدنية والجوازات.
الإجراءات	• يتم الدخول لموقع البطاقة الالكترونية www.csb2.gov.jo ثم الضغط على خيار بيانات الموظف الشخصية، ثم الضغط على خيار مستخدم جديد • يتم إدخال الرقم الوطني وتاريخ الميلاد ورقم البطاقة الشخصية الصادرة عن الأحوال المدنية والجوازات. • يتم تعبئة نموذج التسجيل الالكتروني والذي يتضمن اسم المستخدم، كلمة المرور، البريد الالكتروني، رقم الهاتف، ومكان الإقامة. • يتم تفعيل بطاقة الموظف الالكترونية للاطلاع عليها من قبله. • يتم توفير إمكانية ارسال أي ملاحظة للتعديل على البطاقة الى وحدات الموارد البشرية في الدائرة المعنية.
الشركاء	لا يوجد.
النماذج المستخدمة	نموذج التسجيل الالكتروني.
وقت إنجاز الخدمة	5 دقائق.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: الرد على التظلمات	رمز الخدمة: ش ق– خ01 رقم الخدمة: 19

الفئات المستهدفة	الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	قسم التظلمات/ مديرية الشؤون القانونية.
الوثائق المطلوبة	• الاستدعاء المقدم من المتظلم إلى الدائرة التي يعمل بها. • أية وثيقة ترتبط بموضوع التظلم .
الإجراءات	• يتم تعبئة النموذج المعتمد للتظلمات من قبل صاحب المظلمة مرفقاً به الأوراق المعززة. • يطلع مدير مديرية الشؤون القانونية على النموذج المعبأ من قبل المتظلم وتحويله إلى قسم التظلمات بعد الشرح عليه لإجراء اللازم. • يقوم قسم التظلمات بدراسته للعمل. • إعداد الرد القانوني الخاص بالتظلم. • رفع التنسيب حسب التسلسل الإداري وتبليغ صاحب التظلم بالنتيجة إذا لم يكن التظلم صحيحاً، وفي حال كان له أحقية فإنه يتم إعداد كتاب رسمي لدائرته لإبلاغهم بتصحيح الإجراء المتخذ بحقه (المخالف لأحكام نظام الخدمة المدنية).
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية، هيئة النزاهة ومكافحة الفساد، ديوان المحاسبة
النماذج المستخدمة	نموذج التظلمات.
وقت إنجاز الخدمة	7 أيام عمل.

ملاحظة: يتم النظر في التظلمات التي ترد إلى الديوان بموجب أحكام المادة (165) / ب من نظام الخدمة المدنية

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تطوير تشريعات الخدمة المدنية	رمز الخدمة: ش ق– خ02 رقم الخدمة: 20

الفئات المستهدفة	- الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية. - دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية الشؤون القانونية
الوثائق المطلوبة	الانظمة والقوانين المتعلقة بالخدمة المدنية والتشريع المراد تطويره.
الإجراءات	• تقديم اقتراح بتعديل التشريعات من قبل مديرية الشؤون القانونية . • إعداد مصفوفة بالتعديلات المقترحة والاسباب الموجبة لها. • مناقشة التعديلات وتدقيقها • إعتماد التعديلات وفق التسلسل الاداري. • رفع التنسيب بالتعديلات حسب التسلسل الإداري للإدارة العليا وفي حال الموافقة رفع التعديلات المقترحة لمجلس الخدمة المدنية والسير بإجرءات تعديل التشريعات بعد موافقة المجلس عليها .
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	
وقت إنجاز الخدمة	(9-21) يوم عمل.(المدة الزمنية داخل الديوان).

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:الرد على قضايا المحاكم	رمز الخدمة: ش ق– خ03 رقم الخدمة: 21
الفئات المستهدفة	- الموظفون الخاضعون لأحكام نظام الخدمة المدنية. - دوائر الخدمة المدنية. - المحاكم النظامية والادارية . - النيابة العامة الادارية والجزائية
مكان تقديم الخدمة	مديرية الشؤون القانونية
الوثائق المطلوبة	الملف الوظيفي للموظف موضوع الدعوى وكافة الوثائق المتعلقة بالقضية
الإجراءات	• تحويل الدعوى المقدمة من المحكمة بخصوص احد موظفي الخدمة المدنية الى المديرية القانونية . • طلب الملف الوظيفي للموظف موضوع الدعوى والوثائق المتعلقة بلائحة الدعوى. • دراسة الوثائق والرد بشكل تفصيلي على بنود اللئحة خلال المدة القانونية لتقديم اللوائح الجوابية ثم رفعاه حسب الاصول. • بعد موافقة الادارة العليا مخاطبة المحكمة بالرد وفق الاصول.
الشركاء	المحاكم النظامية والادارية
النماذج المستخدمة	
وقت إنجاز الخدمة	(3-7) أيام عمل.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تقديم الاستشارات القانونية	رقم الخدمة: ش ق– خ04 رقم الخدمة: 22
الفئات المستهدفة	دوائر الخدمة المدنية/ المؤسسات العامة الرسمية وغير الرسمية
مكان تقديم الخدمة	مديرية الشؤون القانونية.
الوثائق المطلوبة	كافة الوثائق المرفقة بالمعاملة (كتب رسمية ،مخاطبات لدوائر أخرى ، شهادات أو صور عن كتب تعيين أو عزل أو أحكام قضائية.....).
الإجراءات	• تحويل الكتاب الوارد من الدائرة أو اللجان المختلفة مثل اللجنة المركزية للموارد البشرية بخصوص استشارة معينة إلى مديرية الشؤون القانونية. • يقوم قسم الاستشارات القانونية بدراسة الموضوع وإعداد بيان الرأي والرد المناسب وفق القوانين والانظمة المعمول بها. • اعتماد الاستشارة القانونية وفق المراجع الادارية المختلفة في الديوان. • أعداد كتاب الرد للجهة التي طلبت الاستشارة ورفعه حسب الاصول.
الشركاء	ديوان التشريع والرأي، المديريات الداخلية في الديوان.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	(5-25) ساعة عمل

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: نشر أسماء المعينين والمرشحين في دوائر الخدمة المدنية إلكترونياً	رمز الخدمة: ت م– خ03 رقم الخدمة: 23

الفئات المستهدفة	المعينين في دوائر الخدمة المدنية والمرشحين للتعيين في هذه الدوائر
مكان تقديم الخدمة	موقع ديوان الخدمة المدنية الالكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي
الوثائق المطلوبة	---------
الإجراءات	• زيارة موقع الديوان الالكتروني www.csb.gov.jo • زيارة صفحات التواصل الاجتماعي twitter.com/csbgoverment /facebook.com/CSBGOV • الاطلاع على أسماء المرشحين والمعينين
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	2 دقيقة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:تعميم البعثات الدراسية والدورات التدريبية الخارجية	رقم الخدمة: ب د – خ01 رقم الخدمة: 24

الفئات المستهدفة	موظفو دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	لا يوجد
الإجراءات	• يستقبل قسم البعثات/الدورات المنح الدراسية والتدريبية المقدمة لحكومة المملكة الأردنية الهاشمية من خلال وزارة التعليم العالي / التخطيط/ أو أي جهة أخرى. • مطابقة الاحتياجات التدريبية والدراسية الواردة للديوان من قبل الدوائر مع موضوع البعثة أو الدورة. • تحديد قائمة بالدوائر المعنية بالمنحة (حسب احتياجاتها التدريبية وطبيعة عملها) لتعميمها على الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية التي ترتبط طبيعة عملها مع موضوع المنحه. • إعداد تعميم يتضمن كافة شروط الدورة أو البعثة وإرساله إلى الدوائر المعنية عن طريق البريد/ الفاكس/البريد الإلكتروني لتزويد الديوان باسماء المرشحين, وكذلك التعميم على موقع الديوان الالكتروني.
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	• نموذج تعميم دورة. • نموذج تعميم بعثة.
وقت إنجاز الخدمة	1 يوم

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:الترشيح لبعثة/دورة	رقم الخدمة: ب د – خ02 رقم الخدمة: 25

الفئات المستهدفة	موظفو دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	كتاب الترشيح من الدائرة ويتضمن أسماء المرشحين وورقة معلومات عن المرشح الشهادات العلمية التعميم الداخلي وآلية التفاضل التي تمت بين المرشحين.
الإجراءات	• استقبال الترشيحات من الدوائر وإدخالها على النظام وتدقيق مدى مطابقة المرشحين لشروط الجهة المانحة وشروط نظام الخدمة المدنية. • إجراء المنافسة والمفاضلة بين المرشحين وفقاً لأسس ومعايير الإيفاد في بعثة/ دورة واختيار المرشحين حسب نقاط التنافس وفي حال عدم اكتمال العدد يتم الترشيح من المتقدمين الذين لم يستوفوا بعض شروط النظام ، حيث يجوز الاستثناء من هذه الشروط في حالات محددة جداً. • إعداد كتاب الترشيح إلى الجهة المانحة (التعليم العالي/ التخطيط/ أو أي جهة أخرى) واعتماده حسب الاصول. • إرسال نسخة من الكتاب إلى الدوائر المعنية والإيعاز للمرشحين لمراجعة الوزارة المعنية بالمنحة لتعبئة نموذج الترشيح وتزويدهم بالوثائق المطلوبة للترشيح.
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	• نموذج ترشيح لدورة تدريبية. • نموذج ترشيح لبعثة دراسية. • ورقة معلومات خاص لبعثة دراسية. • ورقة معلومات خاص في دورة تدريبية.
وقت إنجاز الخدمة	3 أيام

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:الإيفاد لبعثة/دورة	رمز الخدمة: ب د – خ03 رقم الخدمة: 26

الفئات المستهدفة	موظفو دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	• مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	• كتاب الترشيح من الدائرة ويتضمن أسماء المرشحين. • ورقة المعلومات عن المرشح + الوثائق العلمية المطلوب إرفاقها حسب ورقة المعلومات الخاصة في بعثة دراسية. • التعميم الداخلي ونموذج المفاضلة (آلية التفاضل) التي تمت بين المرشحين. • كتاب القبول من الجهة المانحة.
الإجراءات	• بعد قبول الجهة المانحة للمرشح يتم البدء بإجراءات الايفاد حيث تعد ورقة معلومات عن المرشح. • عرض القضية على اللجنة المركزية للبعثات والدورات ويتم إعداد قرار الايفاد وإكمال الاجراءات في حال الموافقة . • يقوم المرشح بتنظيم عقد الايفاد والكفالة العدلية للبعثة والدورة التي تزيد مدتها على (3) أشهر وتزويد الديوان بهما • إرسال نسخة من قرار الايفاد و كامل الوثائق إلى دائرة الموفد, أو إرسال كتاب إعتذار في حال عدم الموافقة من قبل اللجنة المركزية للبعثات
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	• نموذج قرار إيفاد لدورة تدريبية خارجية تزيد مدتها عن ثلاث شهور • نموذج قرار إيفاد لبعثة خارجية • نموذج إيفاد داخلي على حساب الدائرة متفرغ • نموذج إيفاد داخلي على حساب الدائرة غير متفرغ • نموذج إيفاد في دورة تدريبية خارجية أقل من ثلاثة اشهر
وقت إنجاز الخدمة	2 يوم

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: متابعة الموفدين (تمديد ، تعديل ، تأجيل ، إلغائها , تقصير, حرمان , نقل التزام , مطالبة مالية لبعثة/ لدورة)	رمز الخدمة: ب د – خ04 رقم الخدمة: 27

الفئات المستهدفة	الموفدين من دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	كتاب من دائرة الموفد مرفق به الوثائق الخاصة بالموضوع.
الإجراءات	• تزود الدوائر الديوان بالسير الدراسي للموفدين لديها حيث يتم تدقيق كتاب الدائرة والمرفق المتعلق بالموضوع (الوثائق الصادرة عن المؤسسة التي أوفد إليها الموظف) وعمل ورقة معلومات عن الموضوع لعرضه على اللجنة المركزية للبعثات والدورات. • عرض الموضوع على اللجنة لاتخاذ القرار المناسب، في حالة الموافقة يتم إعداد قرار له سواء (تمديد بعثة ، تعديل بعثة، تأجيل بعثة ،إلغاء إيفاد,....) يوقع من أعضاء اللجنة المركزية للبعثات والدورات وعضو الدائرة في حال الموافقة. • إعداد كتاب بالخصوص للدائرة وذلك حسب القرار المتخذ.
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	• نموذج قرار تمديد بعثة متفرغ داخلي وخارجي • نموذج قرار تمديد بعثة غير متفرغ داخلي • نموذج تعديل بعثة أو دورة • نموذج تأجيل بعثة/دورة • نموذج إلغاء بعثة/دورة • نموذج تقصير بعثة/دورة • نموذج حرمان من بعثة/دورة • نموذج نقل إلتزام • نموذج قرار/ إنهاء مطالبة • نموذج إنهاء بعثة مع عدم مطالبة
وقت إنجاز الخدمة	4 أيام

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: فك إلتزام الموفدين من دوائر الخدمة المدنية	رمز الخدمة: ب د – خ05 رقم الخدمة: 28

الفئات المستهدفة	الموفدين من دوائر الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	كتاب من الدائرة بإنهاء مدة الالتزام المترتبة على الموفد لقاء بعثته.
الإجراءات	• تدقيق فترة الالتزام المترتبه على الموفد والتأكد من انتهاء مدة التزامه المترتبة عليه. • إعداد كتاب لوزارة العدل/ لفك الكفالة العدلية(وإرسال نسخة للدائرة المعنية).
الشركاء	وزارة العدل , دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	نموذج فك إلتزام
وقت إنجاز الخدمة	3 ساعات

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تحديد الاحتياجات التدريبية لدوائر الخدمة المدنية	رمز الخدمة: ب د – خ06 رقم الخدمة: 29

الفئات المستهدفة	دوائر الخدمة المدنية/ موظفي الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	مديرية البعثات والدورات.
الوثائق المطلوبة	كتاب من الدائرة مرفق بنموذج الاحتياجات التدريبية الخاصة بكل دائرة من البعثات الدراسية والدورات التدريبية.
الإجراءات	• إعداد نعميم غلى الدوائر لتحديد احتياجتها التدريبية والبعثات العلمية لتزويد الديوان بها معبئة وفق نموذج تحديد الاجتياجات التدريبية في شهر كانون اول من كل عام. • بعد ورود كافة الاحتياجات التدريبية من الدوائر يتم إدخال الاحتياجات من البعثات والدورات على النظام بالإضافة لتفريغها على نموذج excel sheet ثم استخدامها لغايات تعميم البعثات والدورات على الدوائر وفقاً لاحتياجاتها.. • موائمتها مع الاحتياجات التدريبية وفق خطة الحكومة • تزويد وزارة التخطيط والتعاون الدولي ووزارة التعليم العالي والبحث العلمي بالاحتياجات المطلوبة من الدوائر فيما يتعلق بالتخصصات والدورات المطلوبة.
الشركاء	وزارة التخطيط والتعاون الدولي , وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	• نموذج تحديد الاحتياجات التدريبية
وقت إنجاز الخدمة	شهر

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: نشرات إحصائية ودراسات تختص بالموارد البشرية في الخدمة المدنية	رمز الخدمة:ت أ م-خ01 رقم الخدمة: 30
الفئات المستهدفة	• دوائر الخدمة المدنية/مؤسسات المجتمع المدني. • الباحثين وطلاب الثانوية العامة.
مكان تقديم الخدمة	• وحدة تطوير الأداء المؤسسي, الموقع الالكتروني للديوان.
الوثائق المطلوبة	كتاب رسمي من الجهة الطالبة للخدمة.
الإجراءات	• تحديد موضوع الدراسة أو نوعية بيانات النشرة الاحصائية. • إستخراج البيانات اللازمة من قاعدة بيانات ديوان الخدمة المدنية. • تدقيق ومعالجة وتحليل البيانات حسب المتغيرات المطلوبة. • استخراج المؤشرات المطلوبة وعرض النتائج والتوصيات المناسبة. • إخراج الدراسة او النشرة الاحصائية بشكلها النهائي وإتاحتها للفئات المستهدفة.
الشركاء	دائرة الاحصاءات العامة, وزارة التعليم العالي, المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وزارة العمل، وزارة التربية والتعليم.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	غير محدد

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:تدقيق الرواتب	رمز الخدمة: ق ب – خ01 رقم الخدمة: 31
الفئات المستهدفة	الموظفون المعينون في الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	• مديرية القوى البشرية + الدائرة المعنية.
الوثائق المطلوبة	• كتاب من المرجع المختص بالدائرة مرفق معه قرار احتساب رواتب المرشحين للتعيين من قبل لجنة الموارد البشرية في الدائرة وملفاتهم.
الإجراءات	• تقوم الدائرة بتدقيق الملفات والتأكد من البيانات الواردة فيه (الوثائق الشخصية ،الخبرات العملية ، الشهادات العلمية) مصدقه ومعادلة حسب الأصول. • احتساب الخبرات حسب نظام الخدمة المدنية رقم (82) لسنة 2013 وتعديلاته. • احتساب الراتب الأساسي للأشخاص المراد تعيينهم من قبل لجنة الموارد البشرية في الدائرة • تقوم اللجنة بإعداد قرار بتقدير الرواتب الاساسية للمرشحين للتعيين والتنسيب بذلك ورفعه للمرجع المختص • كتاب رسمي بهذا الخصوص للدائرة المعنية. • استلام الكتاب من الدائرة المتعلق بتقدير رواتب المرشحين للتعيين وتشمل الحالات الآتية(تعيين جديد، تحويل موظفين من عقد شامل إلى وظائف دائمة ، تحويل موظفين عقد بدل مجاز إلى وظائف دائمة) وملفاتهم وقرار لجنة الموارد البشرية بذلك. • التأكد ومطابقة الأسماء الواردة من الدائرة حسب الكتاب الصادر إلى الدائرة من الديوان والتأكد من ترشيحه على النظام. • تدقيق الرواتب المحتسبة وفق الوثائق المرفقة في ملفات المرشحين
الشركاء	لجان الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	90 دقيقة/ للمرشح الواحد(وقت التدقيق من قبل الديوان)

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: الملف الالكتروني المركزي المنبثق عن الارشفة الضوئية	رمز الخدمة: ق ب – خ02 رقم الخدمة: 32
الفئات المستهدفة	موظفو دوائر الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	• مديرية القوى البشرية
الوثائق المطلوبة	• الكتب الرسمية والقرارات الادارية والوثائق المتعلقة بشؤون الموظف والوظيفة العامة في الخدمة المدنية
الإجراءات	• إرسال نسخة من الكتب الرسمية والقرارات الادارية والوثائق المتعلقة بشؤون الموظف والوظيفة العامة في الخدمة المدنية الواردة من الدوائر إلى مديرية القوى البشرية • أرشفة وحفظ الوثائق الكترونياً.
الشركاء	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	5 دقائق

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تدقيق الاجراءات الوظيفية (الترفيع الوجوبي والجوازي وتعديل الاوضاع)	رمز الخدمة: ق ب – خ03 رقم الخدمة: 33

الفئات المستهدفة	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية ، موظفو الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	• الدائرة المعنية • مديرية القوى البشرية
الوثائق المطلوبة	• القرار المتعلق بالترفيع الوجوبي والجوازي وتعديل الوضع (كتاب رسمي) من الدائرة المعنية
الإجراءات	• يقوم مندوب الديوان في لجنة الموارد البشرية في الدائرة بمراجعة وتدقيق كافة البيانات الموجودة في الكشوفات الرسمية والتأكد من انطباق شروط الترفيع او تعديل الوضع. • اعتماد أسماء الموظفين المستحقين للترفيع او تعديل الوضع وإصدار مشروع القرار بالترفيع او تعديل الوضع ليقوم مندوب ديوان الخدمة المدنية وأعضاء لجنة الموارد البشرية في الدائرة بالتوقيع عليه . • ترفع اللجنة تنسيبها للوزير للمصادقة عليه(يتم رفع مشروع قرار تعديل الوضع الى اللجنة المركزية للموارد البشرية باستثناء تعديل وضع من درجة ثالثة الى درجة ثانية في الفئة الثالثة للمصادقة عليه) • إرسال نسخة من قرار الترفيع وكتاب المصادقة إلى الديوان • إدخال البيانات على نظام المعلومات • التدقيق على صحة إدخال الإجراء من قبل ضابط الارتباط في الديوان. • أرشفة وحفظ الوثائق الكترونياً.
الشركاء	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	نماذج الترفيع الجوازي والوجوبي
وقت إنجاز الخدمة	10 دقائق

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تدقيق الاجراءات الوظيفية (الانفكاك الدائم، الانفكاك المؤقت، الحراك الوظيفي،...)	رمز الخدمة: ق ب – خ04 رقم الخدمة: 34
الفئات المستهدفة	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية ، موظفو الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	الدائرة المعنية مديرية القوى البشرية
الوثائق المطلوبة	القرار المتعلق بالانفكاك الدائم او المؤقت (كتاب رسمي) من الدائرة المعنية
الإجراءات	• يقوم مندوب الديوان في لجنة الموارد البشرية في الدائرة بمراجعة وتدقيق كافة البيانات المتعلقة بإجراءات الانفكاك الدائم. • إرسال نسخة من القرار من الدائرة إلى ديوان الخدمة المدنية والمتعلق بأحد الاجراءات الوظيفية (الحراك الوظيفي، الانفكاك الدائم ، الانفكاك المؤقت،...). • تقوم مديرية القوى البشرية بتدقيق مضمون الكتاب و التحقق من مدى انسجام الإجراء مع أحكام نظام الخدمة المدنية المعمول به. • ادخال البيانات على نظام المعلومات. • التدقيق على صحة ادخال الاجراء من قبل ضابط الارتباط في الديوان. • أرشفة وحفظ الوثائق الكترونياً.
الشركاء	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	15 دقيقة

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: تدقيق الإجراءات والعقوبات التأديبية	رمز الخدمة: ق ب – خ05 رقم الخدمة: 35

الفئات المستهدفة	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية ، موظفو الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	• مديرية القوى البشرية
الوثائق المطلوبة	• كتاب الدائرة والمتعلق بأحد قرارات الاجراءات والعقوبات التأديبية
الإجراءات	• إرسال نسخة من مشروع القرار وكتاب المصادقة إلى الديوان • تقوم مديرية القوى البشرية بتدقيق مضمون الكتاب والتحقق من مدى انسجام الإجراء مع أحكام نظام الخدمة المدنية المعمول به • ادخال البيانات على نظام المعلومات. • التدقيق على صحة ادخال الاجراء من قبل ضابط الارتباط في الديوان. • أرشفة وحفظ الوثائق الكترونياً.
الشركاء	لا يوجد
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	15 دقيقة

بطاقة الخدمة

إسم الخدمة: الرقابة الخارجية على القرارات المتعلقة بالموظف والوظيفة العامة	رمز الخدمة: ق ب – خ06 رقم الخدمة: 36

الفئات المستهدفة	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية، موظفي الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	دوائر الخدمة المدنية، مديرية القوى البشرية/ قسم متابعة المندوبين والرقابة الخارجية.
الوثائق المطلوبة	عينات عن القرارات المتعلقة بالموظف والوظيفة العامة ومرفقاتها.
الإجراءات	• يقوم الموظف المعني في القسم بالتنسيق المسبق مع مسؤول وحدة الموارد البشرية في الدائرة لزيارتها ميدانياً. زيارة الدائرة • يقوم موظف القسم المعني بطلب عينة عن أي قرار إداري متعلق بالموظف والوظيفة العامة من مسؤول وحدة الموارد البشرية في الدائرة وطلب المرفقات مع القرار. • يقوم قسم قسم متابعة المندوبين والرقابة الخارجية بمراجعة القرار وإذا كان القرار صحيحاً ومتفقاً مع التشريعات ذات العلاقة يقوم بالتوصية للموظف المختص لحفظ القرار مع مرفقاته في ملف خاص ينظم لهذه الغاية. • إذا تبين ان القرار مخالفاً للتشريعات ذات العلاقة يتم رفعه للإدارة العليا وفق التسلس الاداري. • في حال اعتمدت الادارة العليا ان القرار مخالف يتم مخاطبة الدائرة لتصويب القرار المخالف بكتاب رسمي للدائرة لإيقاف الإجراءات الخاصة بتنفيذ القرار وتصويبه. • في حال تصويب القرار من الدائرة المعنية يتم إرسال التصويب بكتاب رسمي للديوان. • يقوم القسم بتدقيق القرار المصوب الوارد من الدائرة وفق للانظمة والتشريعات ذات العلاقة المعمول بها وأرشفة القرار المصوب. • في حال الإختلاف وعدم إستجابة الدائرة لطلب التصويب يقوم الديوان بإعداد كتاب رسمي موجه إلى دولة رئيس الوزراء للبت فيه. • يقوم الديوان بمتابعة ما يصدر عن دولة رئيس الوزراء بخصوص الكتاب المرفوع إليه.
الشركاء	**وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية.**
النماذج المستخدمة	نموذج الرقابة الخارجية.
وقت إنجاز الخدمة	**29 ساعة.(الوقت داخل الديوان)**

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: جواز إعادة الاستخدام	رمز الخدمة ق ب – خ07 رقم الخدمة: 37

الفئات المستهدفة	الموظفين الذين فقدوا وظائفهم او استغني عن خدماتهم وفق احكام نظام الخدمة المدنية الساري المفهول
مكان تقديم الخدمة	• الدائرة المعنية • مديرية القوى البشرية
الوثائق المطلوبة	• كتاب رسمي من الدائرة. . • نموذج طلب إعادة الاستخدام. • وثائق تخص العقوبات التأديبية إن وجدت.
الإجراءات	• إستلام الكتاب الرسمي من الدائرة . • تدقيق بيانات الموظف الطالب لجواز إعادة الاستخدام وتدقيق العقوبات التأديبية. • إعداد كتاب الرد بالموافقة في حال عدم وجود عقوبات ومضى على فقد الوظيفة أكثر من سنتين. • في حال وجود عقوبات تستدعي أخذ موافقة الادارة العليا يتم رفع مذكرة بذلك • إعداد كتاب وفقاً لرأي الادارة العليا في ذلك وتصديره وفق الاصول.
الشركاء	وحدات الموارد البشرية في الدوائر
النماذج المستخدمة	نموذج جواز إعادة الاستخدام
وقت إنجاز الخدمة	5 ساعات

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: إعداد قرارات اللجنة المركزية للموارد البشرية	رمز الخدمة:ت خ و-خ01 رقم الخدمة: 38

الفئات المستهدفة	موظفو دوائر الخدمة المدنية
مكان تقديم الخدمة	قسم أمانة سر اللجنة المركزية للموارد البشرية – مديرية التخطيط الوظيفي.
الوثائق المطلوبة	كتاب الدائرة والمتعلق بأحد قرارات اللجنة المركزية، متضمناً طلب عرض الموضوع على اللجنة المركزية معززاً بالوثائق الداعمة.
الإجراءات	• إرسال كتاب رسمي من الدائرة إلى ديوان الخدمة المدنية والمتعلق بتعديل اوضاع الموظفين(فئة ثالثة الى فئة ثانية او اولى، فئة ثانية الى فئة اولى، من درجة الى درجة داخل الفئة باستثناء من درجة ثالثة الى درجة ثانية في الفئة الثالثة)،تعيين وتجديد العقود الشاملة، التكليف وتمديد التكليف،خلاف لجان الموارد البشرية، خلاف لجان شؤون الموظفين في البلديات، ومرفقاته. • تدقيق المعاملة بشكل كامل والتاكد من مطابقتها لاحكام نظام الخدمة المدنية. • اعداد ملخص حول القضية من قبل قسم اللجنة المركزية • عرض الموضوع على اللجنة المركزية • اتخاذ قرار التعديل(الاجراء) من قبل اللجنة المركزية للموارد البشرية • اعداد قرار للقضية وتدقيقه بناء على قرارات اللجنة المركزية • توقيع القرار من قبل اعضاء اللجنة المركزية • ارسال القرار الى الدائرة للتوقيع • تحضير كتاب تغطية وتوقيعه واصداره
الشركاء	وحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية
النماذج المستخدمة	نموذج طلب تعديل وضع ، نموذج طلب تكليف وتمديد تكليف، نموذج طلب تعيين العقود الشاملة، نموذج طلب تجديد وزيادة قيمة العقد الشاملعن القيمة المحددة وفقاً لأحكام المادة (23) من النظام.
وقت إنجاز الخدمة	7 ايام على الاقل

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة:تقديم الدعم والاسناد الفني في مجال إدارة الموارد البشرية	رمز الخدمة:ت خ و-خ02 رقم الخدمة : 39
الفئات المستهدفة	وحدات الموارد البشرية في الدوائر الخاضعه لأحكام نظام الخدمة المدنية.
مكان تقديم الخدمة	• ديوان الخدمة المدنية، الدوائر المعنية.
الوثائق المطلوبة	لا يوجد.
الإجراءات	• إرسال كتاب رسمي الى الدوائر بخصوص عقد برنامج تدريبي أو ورشة عمل في مجال إدارة الموارد البشرية (التخطيط الوظيفي، نماذج التخطيط الوظيفي، إدارة تقييم الأداء, الوصف الوظيفي). • التنسيق مع الجهات المعنية داخل وخارج الديوان. • تنفيذ البرنامج التدريبي أو ورشة العمل.
الشركاء	دوائر الخدمة المدنية.
النماذج المستخدمة	لا يوجد
وقت إنجاز الخدمة	غير محدد

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: الاستعلام المرئي	رمز الخدمة: إ ع ع-خ08 رقم الخدمة: 40

الفئات المستهدفة	أصحاب الإعاقة السمعية (الصم).
مكان تقديم الخدمة	ديوان الخدمة المدنية.
الوثائق المطلوبة	لا يوجد.
الإجراءات	• الاستعلام من خلال موظف خدمة الجمهور/ لغة الإشارة – رقم117122. (توفر ترجمة فورية من خلال محادثة مرئية بلغة الاشارة) • الإجابة على كافة الاستفسارات.
الشركاء	شركة زين، هيئة تنظيم قطاع الاتصالات.
النماذج المستخدمة	• لا يوجد.
وقت إنجاز الخدمة	5 دقائق.

بطاقة الخدمة

اسم الخدمة: طلب الحصول على معلومة	رمز الخدمة: إ ع ع-خ08 رقم الخدمة: 41

الفئات المستهدفة	كافة متلقي الخدمة
مكان تقديم الخدمة	قسم خدمة الجمهور/ مديرية التوظيف. تعبئة نموذج طلب الحصول على المعلومة من موقع الديوان الالكترونيhttp://www.csb.gov.jo
الوثائق المطلوبة	لا يوجد
الإجراءات	**أولاً: التقديم الورقي:** • تعبئة نموذج الطلب في قسم خدمة الجمهور • تقديم الطلب لموظف قسم خدمة الجمهور . • إعطاء الطلب رقم وارد من القلم • اعطاء متلقي الخدمة بطاقة مراجعة • ارسال الطلب إلى ضابط ارتباط " حق الحصول على المعلومة: منسق المعلومات • الرد الرسمي وفق الحالات التالية: • في حالة الإجابة: يقدم ضابط الارتباط المعلومة من خلال البريد الالكتروني، الهاتف • في حالة الرفض: يوضح ضابط الارتباط أسباب الرفض على نموذج الطلب **ثانيا: التقديم الالكتروني:** • الدخول إلى موقع الديوان الالكتروني http://www.csb.gov.jo • اختيار ايقونة نموذج الحصول على المعلومة • في حالة الدخول لأول مرة: اختيار خيار سجّل: اختيار اسم المستخدم والرقم السري والبريد الالكتروني • في حالة تسجيل سابق : اختيار تسجيل دخول: اسم المستخدم، كلمة المرور • اختيار خيار ابعث واتباع الخطوات التالية: • الاطلاع على تعليمات طلب الحصول على معلومة • تعبئة معلومات الأساسية لطالب المعلومة تتضمن: الاسم، رقم الهاتف، البريد الالكتروني،اسم الجهة الطالبة للمعلومة، نوع الجهة الطالبة للمعلومة، تاريخ كتاب التفويض، الغرض من الحصول على المعلومة، موضوع المعلومات • النقر على زر حفظ لإنهاء تقديم الطلب والانتقال تلقائي إلى موقع الديوان الرئيسي.
الشركاء	• دائرة المكتبة الوطنية • هيئة الاعلام • مركز حماية وحرية الصحفيين– مشروع اعرف لتعزيز الشفافية وحق المعرفة.
النماذج المستخدمة	• لا يوجد.
وقت إنجاز الخدمة	• أسبوع (وفقا لقانون حق الحصول على المعلومة فإن الرد على مقدم الطلب يكون خلال (30) يوم، ولكن الديوان يسعى لانجازها خلال اسبوع.

نحن ملتزمون

- التعامل مع طالب الخدمة باحترام واهتمام ولباقة.
- توفير فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة بإجراءات تقديم الخدمات ويستطيع الإجابة على جميع الاستفسارات.
- توفير متطلبات الخدمات والإعلان عن الوقت اللازم لإنجازها.
- الاستجابة لمتلقي الخدمة في الوقت المحدد دون تأخير وتلبية احتياجات بمهنية عالية.
- تبسيط الإجراءات لضمان تقديم خدمات سريعة وسلسة.
- العمل باستمرار على توفير الخدمات عبر القنوات الملائمة وفي الأوقات المناسبة.
- توفير وسائل اتصال لاستقبال شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة وضمان مشاركته في تطوير الخدمات.

ما نرجوه منكم

- التعامل باحترام متبادل مع موظفي الدائرة.
- الالتزام بالتعليمات المتعلقة بتقديم الخدمة وأماكن تقديمها وعدم تجاوز حقوق الغير.
- توفير جميع الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمات.
- الإجابة على استفسارات موظفي الدائرة لضمان الحصول على الخدمة بكفاءة وفي الوقت المحدد.
- التبليغ بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات أو الظروف المتعلقة بإتمام الخدمة.
- الالتزام بوسائل الاتصال المعلن عنها في حال وجود تظلم أو شكوى أو استفسار.

هاتف :5604181 فاكس:5688293

هاتف(5008080) مركز الاتصال الوطني

ص.ب (926423) الرمز البريدي1110 عمان-الاردن

ايميل: csb@csb.gov.jo

الموقع الالكتروني: www.csb.gov.jo