ديوان الخدمة المدنية

التقرير السنوي

2010

حضرة صاحب الجلالة الهاشمية

الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم

فهرس المحتويات

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

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

فهرس الجداول

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

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

الجـــــــدول	رقم الصفحة
جدول رقم (29) المجموعات القطاعية وعدد القطاعات في كل مجموعة وعدد الدوائر التابعة لها	68
جدول رقم (30) مجموعة الإدارة العامة	68
جدول رقم (31) مجموعة الموارد البشرية	69
جدول رقم (32) مجموعة الموارد والبنية التحتية	69
جدول رقم (33) مجموعة المال والاقتصاد	69
جدول رقم (34) عدد الموظفين التراكمي في الخدمة المدنية حسب النوع الاجتماعي	70
جدول رقم (35) توزيع الموظفين في الخدمة المدنية حسب المؤهل العلمي	71
جدول رقم (36) توزيع موظفي الخدمة المدنية وفقا للمحافظة والإقليم لعام 2010	71
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)	72
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	73
جدول رقم (41) نسب مستويات التقدير السنوي (1997 - 2010)	74
جدول رقم (42) التغييرات الوظيفية في دوائر الخدمة المدنية 2010	75

الجـــــــدول	رقم الصفحة
جدول رقم (43) الانفكاك الدائم لعام 2010	75
جدول رقم (44) الانفكاك المؤقت لعام 2010	75
جدول رقم (45) الترفيعات موزعة حسب الدائرة ونوع الترفيع لعام 2010	76
جدول رقم (46) عدد الوظائف المحدثة لغايات تثبيت الموظفين العاملين خارج جدول التشكيلات لعام2010	77
جدول رقم (47) قرارات اللجنة المركزية لشؤون الموظفين	77
جدول رقم (48) أسماء الفائزين بجائزة الموظف المثالي وفقاً للدائرة والفئة الوظيفية	79
جدول رقم (49) توزيع الموفدين في بعثات دراسية حسب نوع الإيفاد (داخلي- خارجي) والتفرغ عام 2010	84
جدول رقم (50) القرارات الصادرة عن اللجنة المركزية للبعثات والدورات لعام 2010 حسب نوع القرار	84
جدول رقم (51) توزيع الموفدين في دورات تدريبية خارجية لعام 2010	86
جدول رقم (52) توزيع الموفدين في بعثات دراسية ودورات خارجية حسب الدول المانحة لعام 2010	86
جدول رقم (53) تطور أعداد المعينين في ديوان الخدمة المدنية للأعوام 2008-2010	117
جدول رقم (54) عدد الشكاوى الواردة للديوان وفقا للجهة الواردة	119
جدول رقم (55) الاستشارات القانونية لعام 2010	121

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 ومرتكزاته 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 لخططه 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.

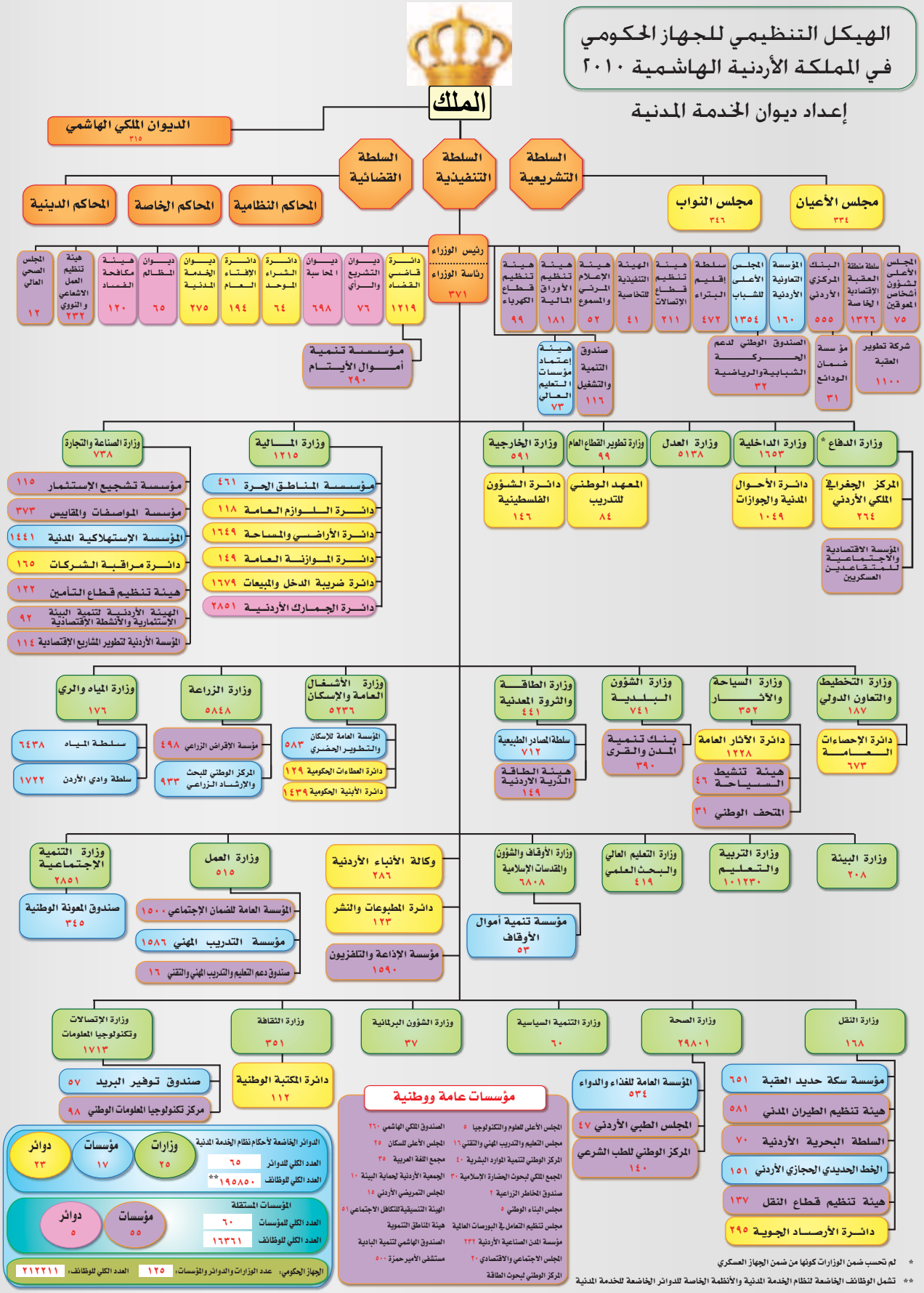
والله ولي التوفيق،،،

رئيس ديوان الخدمة المدنية

مازن الساكت

الهيكل التنظيمي للجهاز الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية ٢٠١٠

إعداد ديوان الخدمة المدنية

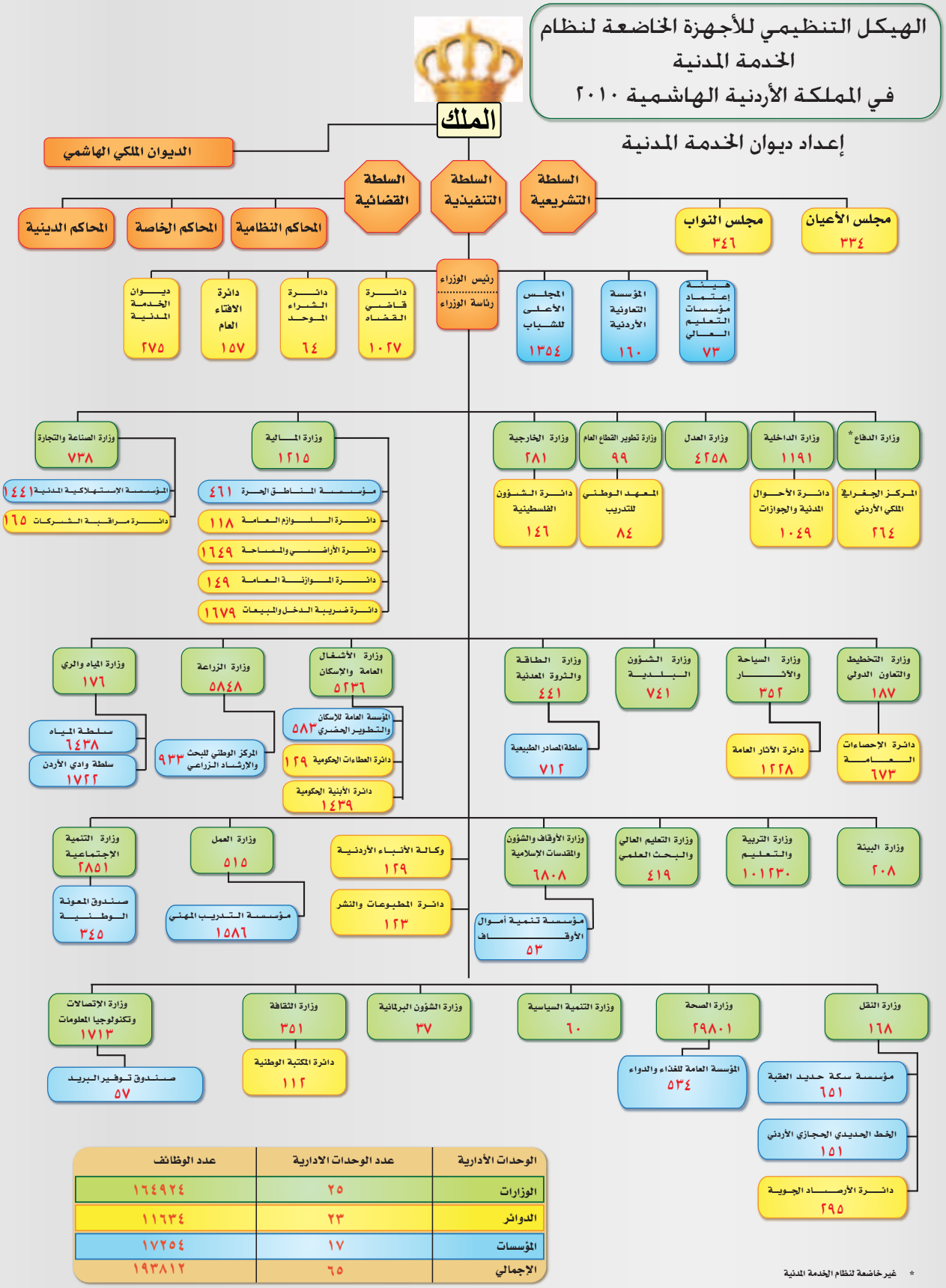


* لم تحسب ضمن الوزارات كونها من ضمن الجهاز العسكري

** تشمل الوظائف الخاضعة لنظام الخدمة المدنية والأنظمة الخاصة للدوائر الخاضعة للخدمة المدنية

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

إعداد ديوان الخدمة المدنية

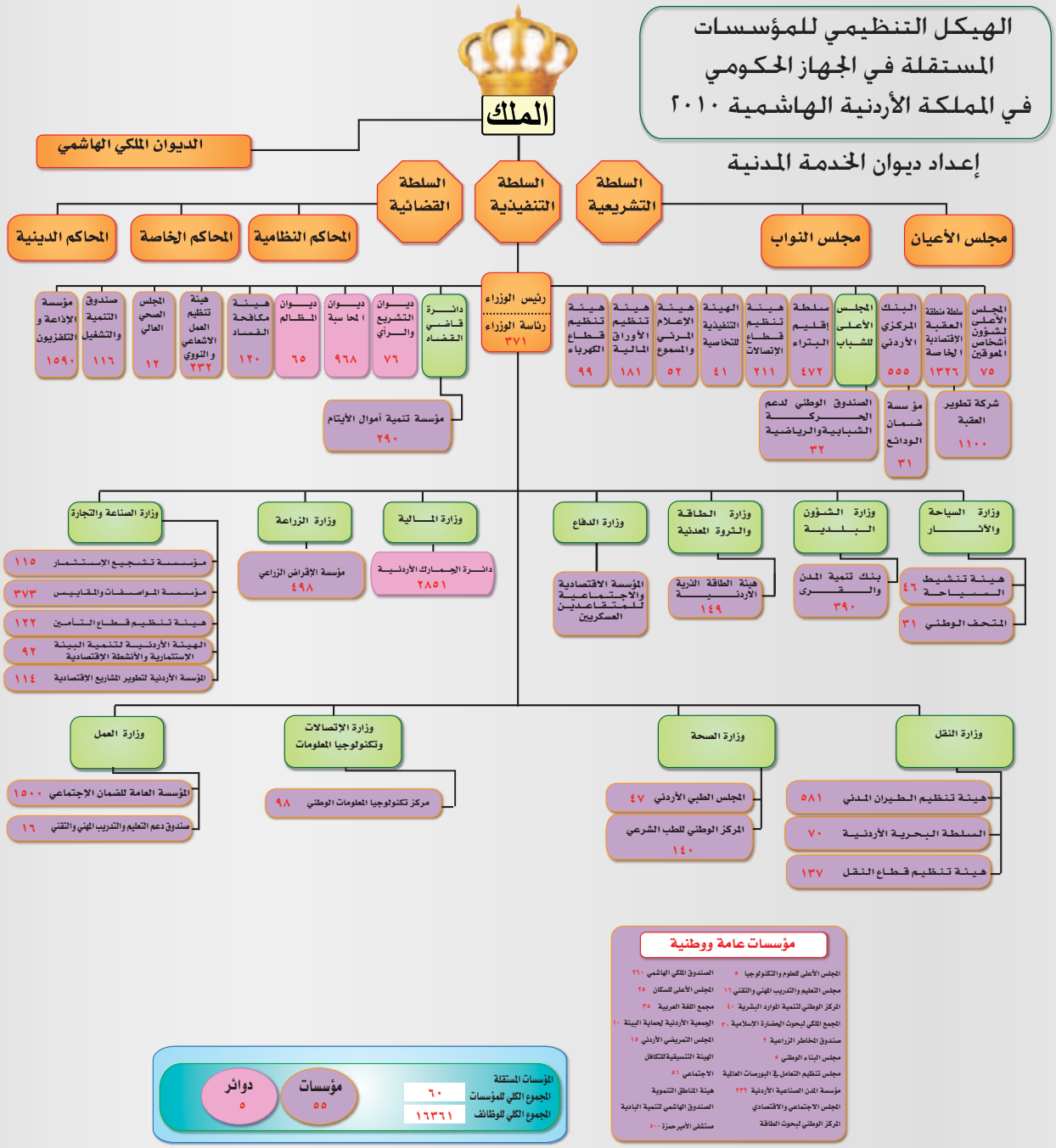


الوحدات الأدارية	عدد الوحدات الادارية	عدد الوظائف
الوزارات	٢٥	١٦٤٩٢٤
الدوائر	٢٣	١١٦٣٤
المؤسسات	١٧	١٧٢٥٤
الإجمالي	٦٥	١٩٣٨١٢

* غير خاضعة لنظام الخدمة المدنية

الهيكل التنظيمي للمؤسسات المستقلة في الجهاز الحكومي في المملكة الأردنية الهاشمية ٢٠١٠

إعداد ديوان الخدمة المدنية



ملاحظة: الدوائر الظاهرة باللون الأخضر هي دوائر خاضعة لنظام الخدمة المدنية، وقد تم اظهارها لارتباط مؤسسات مستقلة بها.

الأجهزة المدنية للسلطة التنفيذية

131 = 42 + 89

212211

أعداد الوظائف في الجهاز الحكومي موزعة حسب المجموعات والقطاعات لعام 2010

81180

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

مجموعة الإدارة العامة

21827 | %10,3

31 = 7 + 24

قطاع التشريع والشؤون القانونية والرقابة

6814 | %31,2 | %3,2

9 = 2 + 7

1 وزارة العدل	5138
2 مجلس الأعيان	334
3 مجلس النواب	346
4 ديوان المظالم	65
5 ديوان المحاسبة	698
6 ديوان التشريع والرأي	76
7 وزارة الشؤون البرلمانية	37
1 وزير الدولة للشؤون البرلمانية	
2 هيئة مكافحة الفساد	120

قطاع الشؤون العامة

3870 | %17,7 | %1,8

8 = 2 + 6

1 وزارة الخارجية	591
2 دائرة الشؤون الفلسطينية	146
3 وزارة الداخلية	1653
4 دائرة الأحوال المدنية والجوازات	1049
5 وزارة التنمية السياسية	60
6 رئاسة الوزراء	371
1 وزير دولة	
2 وزير الدولة لشؤون رئاسة الوزراء	

قطاع الثقافة والإعلام والشؤون الدينية

11143 | %51,1 | %5,3

14 = 3 + 11

1 وكالة الانباء الأردنية	286
2 دائرة المطبوعات والنشر	123
3 وزارة الثقافة	351
4 المكتبة الوطنية	112
5 وزارة الأوقاف	6808
6 مؤسسة تنمية أموال الأوقاف	53
7 دائرة قاضي القضاة	1219
8 دائرة الافتاء العام	194
9 المجمع الملكي لبحوث الحضارة الاسلامية	30
10 مؤسسة تنمية أموال الايتام	290
11 مؤسسة الاذاعة والتلفزيون	1590
1 وزير الدولة لشؤون الاعلام والاتصال	
2 هيئة الاعلام المرئي والمسموع	52
3 مجمع اللغة العربية الاردني	35

أعداد مسميات الأجهزة الحكومية

وزارة	25
مؤسسة	17
دائرة	23
هيئة	16
مجلس	13
صندوق	8
سلطة	6
مركز	5
حقائب وزارية	5
ديوان	4
بنك	2
أخرى	7
المجموع	131

مجموعة الموارد والبنية التحتية

34735 | %16,4

40 = 11 + 29

قطاع النقل

3153 | %9,1 | %1,5

8 = 2 + 6

1 وزارة النقل	168
2 الخط الحديدي الحجازي	151
3 مؤسسة سكة حديد العقبة	651
4 دائرة الأرصاد الجوية	295
5 شركة تطوير العقبة	1100
6 السلطة البحرية الاردنية	70
1 هيئة تنظيم قطاع النقل العام	137
2 هيئة تنظيم الطيران المدني	581

قطاع الموارد

17410 | %50,1 | %8,2

15 = 5 + 10

1 وزارة المياه والري	176
2 سلطة المياه	6438
3 سلطة وادي الأردن	1722
4 وزارة الزراعة	5848
5 المركز الوطني للبحث والإرشاد الزراعي	933
6 المؤسسة التعاونية الأردنية	160
7 وزارة الطاقة والثروة المعدنية	441
8 سلطة المصادر الطبيعية	712
9 المركز الوطني لبحوث الطاقه	
10 مؤسسة الاقراض الزراعي	498
1 هيئة تنظيم العمل الاشعاعي والنووي	232
2 صندوق المخاطر الزراعية	2
3 هيئة تنظيم قطاع الكهرباء	99
4 هيئة الطاقة الذرية الاردنية	149
5 وزير الدولة لشؤون المشاريع الكبرى	

قطاع خدمات البنية التحتية والاتصالات

14172 | %40,8 | %6,7

17 = 4 + 13

1 وزارة الإشغال العامة والاسكان	5236
2 المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	583
3 دائرة العطاءات الحكومية	129
4 وزارة الشؤون البلدية	741
5 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	1713
6 وزارة السياحة والآثار	352
7 دائرة الآثار العامة	1228
8 دائرة الأراضي والمساحة	1649
9 المركز الجغرافي الملكي	264
10 بنك تنمية المدن والقرى	390
11 دائرة الأبنية الحكومية	1439
12 مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني	98
13 المتحف الوطني	31
1 هيئة تنظيم قطاع الاتصالات	211
2 مجلس البناء الوطني	5
3 هيئة تنشيط السياحة	46
4 صندوق توفير البريد	57

مجموعة المال والاقتصاد

14967 | %7,1

27 = 11 + 16

قطاع المال

9879 | %66,0 | %4,7

15 = 6 + 9

1 وزارة المالية	1215
2 دائرة اللوازم العامة	118
3 دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	1679
4 دائرة الموازنة العامة	149
5 مؤسسة المناطق الحرة	461
6 وزارة التخطيط والتعاون الدولي	187
7 دائرة الإحصاءات العامة	673
8 دائرة الجمارك	2851
9 مؤسسة ضمان الودائع	31
1 هيئة تنظيم الاوراق المالية	181
2 هيئة تنظيم قطاع التامين	122
3 صندوق التنمية والتشغيل	116
4 الهيئة التنفيذية للتخاصية	41
5 البنك المركزي الاردني	555
6 المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	1500

قطاع الاقتصاد

5088 | %34,0 | %2,4

12 = 5 + 7

1 وزارة الصناعة والتجارة	738
2 دائرة مراقبة الشركات	165
3 المؤسسة الاستهلاكية المدنية	1441
4 مؤسسة المدن الصناعية الاردنية	232
5 المؤسسة الاردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية	114
6 مؤسسة المواصفات والمقاييس	373
7 مؤسسة تشجيع الاستثمار	115
1 الهيئة الاردنية لتنمية البيئة الاستثمارية والانشطة الاقتصادية	92
2 سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة	1326
3 سلطة إقليم البتراء	472
4 المجلس الاجتماعي والاقتصادي	20
5 مجلس تنظيم التعامل في البورصات العالمية	

مجموعة الموارد البشرية

139922 | %65,9

28 = 12 + 16

قطاع القوى البشرية

105769 | %75,6 | %49,8

15 = 7 + 8

1 وزارة التربية والتعليم	101230
2 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	419
3 وزارة العمل	515
4 مؤسسة التدريب المهني	1586
5 ديوان الخدمة المدنية	275
6 وزارة تطوير القطاع العام	99
7 المعهد الوطني للتدريب	84
8 صندوق دعم التعليم والتدريب المهني والتقني	16
1 المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية	40
2 هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي	73
3 المجلس الاعلى للسكان	25
4 المجلس الأعلى للشباب	1354
5 مجلس التعليم والتدريب المهني والتقني	16
6 الصندوق الوطني لدعم الحركة الشبابية	32
7 المجلس الاعلى للعلوم والتكنولوجيا	5

قطاع الصحة والبيئة والعمل الجماعي

34153 | %24,4 | %16,1

13 = 5 + 8

1 وزارة الصحة	29801
2 مؤسسة الغذاء والدواء	534
3 دائرة الشراء الموحد	64
4 وزارة التنمية الاجتماعية	2851
5 المركز الوطني للطب الشرعي	140
6 وزارة البيئة	208
7 الجمعية الاردنية لحماية البيئة	10
8 صندوق المعونة الوطنية	345
1 المجلس الصحي العالي	12
2 المجلس الطبي الاردني	47
3 الهيئة التنسيقية للتكافل الاجتماعي	51
4 المجلس الاعلى لرعاية شؤون المعوقين	75
5 المجلس التمريضي الاردني	15

مؤسسات أخرى

5 = 1 + 4

1 الصندوق الملكي الهاشمي (260)

2 الصندوق الهاشمي لتنمية البادية

3 مستشفى الأمير حمزة (500)

4 المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين

1 هيئة المناطق التنموية

الـــدليـــل

- مجموع الوظائف في جهاز الخدمة المدنية
- مجموع الوظائف في المجموعة
- نسبة الوظائف في المجموعة إلى إجمالي الوظائف
- مجموع الوظائف في القطاع
- نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في المجموعة
- نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في الخدمة المدنية

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

النشـــــأة:

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 رئيسٌ 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.

المهـــــام:

- 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

الرؤيـة

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

الرسالـة

تنظيم شؤون الوظيفة العامة وتطويرها بأبعادها البشرية والإجرائية والقانونية وإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، من خلال تعزيز المؤسسية والتعاون مع الشركاء والدوائر المعنية واستخدام نظم المعلومات، وبناء القدرات وإدارة المعرفة وتراكمها في الخدمة المدنية، وتعزيز منهجية المبادرة والتميز والإبداع، والإشراف على حُسن 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 الواسطة 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 وكفؤة.
- تطوير استراتيجية شاملة لعمليات التدريب والتأهيل ومراجعة وتقييم التجربة السابقة، بما يحقق الاستفادة من الإمكانات 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 وكماً، والجدول التالي يبين تطور أعداد الموظفين حسب النوع الاجتماعي:

جدول رقم (1)

تطور أعداد موظفي الديوان للأعوام (2005-2010)

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

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 والبكالوريوس، 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 2007-2010

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

جدول رقم (3)

تطور أعداد الموظفين حسب المؤهل العلمي للأعوام 2007-2010

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

تطور موازنة الديوان

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

أولا: الأخذ بعين الاعتبار النمو الطبيعي للنفقات.

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

ثالثا: الأخذ بعين الاعتبار المشاريع الرأسمالية التنموية التي سيقوم بها الديوان والتوسعات المتوقعة للأعوام القادمة.

ونتيجه لكل ما تقدم فإن موازنة ديوان الخدمة المدنية تتطور من عام لآخر متأثرةً بالعوامل التي تم ذكرها آنفا، وكذلك بحجم الأعباء الملقاة 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)

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

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) عاما.
- في عام (1988) صدر نظام الخدمة المدنية رقم (1) لسنة 1988 الذي أدخل العديد من التعديلات على تصنيف الوظائف، واستبدلت تسمية "ديوان الموظفين" "بديوان 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، والتنسيب 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، وتتابعت 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 سبقاً 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 لثلاث 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

انسجاما 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 برامجه 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 وسنوية، ويتابعها ويقيم واقع الإنجاز لما تحقق منها. وقد قام الديوان خلال فترة خطته الاستراتيجية بتقييمها على مرحلتين؛ أولاها 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.
الثاني: إدارة الموارد البشرية	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.
	البرنامج الثاني: اعتماد التخطيط والمشاركة المؤسسية في عملية إدارة الموارد البشرية	• 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	• 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، والانتهاء 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 تضمنها ثمانية أهداف رئيسة.

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 تحديثاً 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 رئيسة:

- **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 تبنى الديوان (43) مشروعا 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 وفقا 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 الأرشفة الإلكتروني المركزي	%97
2	تطوير خدمة التبليغ الإلكتروني في ديوان الخدمة المدنية	%95
3	إدامة بطاقة معلومات الموظف الإلكترونية 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 لوحدات 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 التجييرفي الاختيار والتعيين
- الحالات الإنسانية
- الامتحانات التنافسية في الخدمة المدنية
- تسويق الكفاءات

المقدمة

عمل الديوان على تجذير وتعميق منهجية وإجراءات الشفافية والعدالة، ومحاربة الواسطة 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، والجداول التالية تبين تطور أعداد طالبي التوظيف وخصائصهم العامة:

جدول رقم (7)

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

السنة	المؤهل						إجمالي المتقدمين	نسبة التطور في طالبي التوظيف	إجمالي المعينين	نسبة المعينين إلى المتقدمين
	الجامعيون			الدبلوم						
	متقدم	معين	النسبة	متقدم	معين	النسبة				
1990	11283	1199	%11	30344	866	%3	41627	-	2065	%5
1991	17303	2411	%14	40769	1488	%4	58072	%39,5	3899	%7
1992	25013	4343	%17	52612	2924	%6	77625	%33,7	7267	%9
1993	27028	4435	%16	57065	3032	%5	84093	%8,3	7467	%9
1994	32491	5522	%17	62916	1829	%3	95407	%13,5	7351	%8
1995	38276	3863	%10	68385	1263	%2	106661	%11,8	5126	%5
1996	43924	3924	%9	73751	1469	%2	117675	%10,3	5393	%5
1997	44309	2128	%5	73998	468	%1	118307	%0,5	2596	%2
*1999	33755	4982	%15	35039	374	%1	68794	%41,9-	5356	%8
2000	49856	6733	%14	50485	845	%2	100341	%45,9	7578	%8
2001	59163	5318	%9	58320	1798	%3	117866	%17,5	7116	%6
2002	72671	5132	%7	62668	1068	%2	135339	%14,8	6200	%5
2003	91379	5689	%6	67919	1869	%3	159298	%17,7	7558	%5
** 2004	81015	6891	%9	46458	2095	%5	127473	%20,0-	8986	%7
2005	99531	9215	%9	50741	2973	%6	150272	%17,9	12188	%8
2006	116980	9930	%8	53407	1411	%3	170387	%13,4	11341	%7
2007	123963	9031	%7	54069	2074	%4	178059	%4,5	11105	%6
2008	135712	7972	%6	55763	2052	%4	191475	%7,5	10024	%5
2009	146478	8381	%6	56998	2285	%4	203476	%6,3	10666	%5
2010	160950	6770	%4	57934	2195	%4	218884	%7,57	8965	%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 ترشيق الجهاز الحكومي ووقف التعيين واللجوء إلى الإحلال والتعاقب الوظيفي لتغطية النقص في كوادر 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 والمعينين والمستنكفين:

جدول رقم (9)

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

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

ولتغطية الاحتياجات الوظيفية في الوزارات والمؤسسات الخاضعة لنظام الخدمة المدنية، فقد قام الديوان بترشيح (13064) طالب توظيف وفقا 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 المعينين 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

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

- **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

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

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

- **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 وفقا للفئة العمرية:

جدول رقم (12)

العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف والمعينين موزعين وفقا للفئة العمرية لعام 2010

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

- **وفقا 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

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

- **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 غالبيتهن في تخصصات التربية الابتدائية، والتمريض، والمحاسبة.

جدول رقم (14)

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

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

- **التوزيع وفقاً للمهن:**

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

جدول رقم (15)

العدد التراكمي لطلبات التوظيف والترشيحات والتعيينات موزعة حسب مجموعة التخصصات والمؤهل العلمي والدائرة لعام 2010

مجموعة المهن	المؤهل العلمي	العدد التراكمي للمتقدمين بطلبات توظيف			باقي الدوائر							وزارة التربية والتعليم							وزارة الصحة							إجمالي المرشحين	إجمالي المعينين	إجمالي المستنكفين
					مستنكف			معين			المجموع	مستنكف			معين			المجموع	مستنكف			معين			المجموع			
		ذكور	إناث	المجموع	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	العام	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	العام	أنثى	ذكر	مجموع	أنثى	ذكر	مجموع	العام			
التعليمية	جامعي	9060	77579	86639	28	33	61	129	144	273	334	522	598	1120	2337	1994	4331	5451	2	1	3	7	1	8	11	5794	4610	1184
	دبلوم	2249	29807	32056	8	20	28	38	29	67	95	34	55	89	327	129	456	545	2	0	2	1	0	1	3	643	524	119
	المجموع	11309	107386	118695	36	53	89	167	173	340	429	556	653	1209	2664	2121	4785	5994	4	1	5	8	1	9	14	6437	5134	1303
الهندسية	جامعي	7952	9264	17216	58	156	214	64	62	126	340	9	144	153	13	48	61	214	1	3	4	0	2	2	6	560	189	371
	دبلوم	1773	1013	2786	1	50	51	3	33	36	87	0	22	22	2	37	39	61	0	3	3	2	3	5	8	156	80	76
	المجموع	9725	10277	20002	59	206	265	67	95	162	427	9	166	175	15	85	100	275	1	6	7	2	5	7	14	716	269	447
الطبية	جامعي	6400	6428	12828	31	5	36	10	14	24	60	4	22	26	8	11	19	45	195	266	461	490	663	1153	1614	1719	1196	523
	دبلوم	2739	6392	9131	1	0	1	2	6	8	9	0	0	0	0	1	1	1	77	32	109	522	216	738	847	857	747	110
	المجموع	9139	12820	21959	32	5	37	12	20	32	69	4	22	26	8	12	20	46	272	298	570	1012	879	1891	2461	2576	1943	633
الإدارية	جامعي	6050	7684	13734	25	75	100	40	102	142	242	17	81	98	42	110	152	250	3	4	7	6	13	19	26	518	313	205
	دبلوم	789	4846	5635	111	66	177	98	65	163	340	2	13	15	24	37	61	76	0	6	6	0	4	4	10	426	228	198
	المجموع	6839	12530	19369	136	141	277	138	167	305	582	19	94	113	66	147	213	326	3	10	13	6	17	23	36	944	541	403
المالية والتجارية	جامعي	8460	6447	14907	126	237	363	85	88	173	536	9	95	104	28	75	103	207	3	1	4	3	1	4	8	751	280	471
	دبلوم	1050	4985	6035	111	106	217	20	54	74	291	3	16	19	19	11	30	49	1	2	3	44	6	50	53	393	154	239
	المجموع	9510	11432	20942	237	343	580	105	142	247	827	12	111	123	47	86	133	256	4	3	7	47	7	54	61	1144	434	710
العلوم الأخرى	جامعي	7236	8390	15626	144	154	298	87	128	215	513	40	147	187	88	132	220	407	2	2	4	0	0	0	4	924	435	489
	دبلوم	222	2069	2291	55	24	79	59	18	77	156	6	28	34	44	87	131	165	1	0	1	1	0	1	2	323	209	114
	المجموع	7458	10459	17917	199	178	377	146	146	292	669	46	175	221	132	219	351	572	3	2	5	1	0	1	6	1247	644	603
الإجمالي	جامعي	45158	115792	160950	412	660	1072	415	538	953	2025	601	1087	1688	2516	2370	4886	6574	206	277	483	506	680	1186	1669	13064	8965	4099
	دبلوم	8822	49112	57934	287	266	553	220	205	425	978	45	134	179	416	302	718	897	81	43	124	570	229	799	923			
	الإجمالي	53980	164904	218884	699	926	1625	635	743	1378	3003	646	1221	1867	2932	2672	5604	7471	287	320	607	1076	909	1985	2592			

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 الاحصاءات العامة، ووزارة العمل فيما يتعلق بجانبي 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 توجية 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 الأمدين القريب والبعيد وضرورة التوجه نحو فتح أبواب وفرص أخرى للعمل خارج نطاق الجهاز الحكومي.

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

- هناك درجة عالية نسبياً في الاعتماد على الوظيفة الحكومية كفرصة عمل وحيدة تقريبا 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 الثقل الأكبر 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 والمعينين 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 وفقا لبيانات مخزون الديوان لعام 2010 موزعة حسب المهن التخصصية.

جدول رقم (16)

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

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

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 المجيرين موزعين وفقا للمنطقة الجغرافية والمؤهل العلمي والجنس

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

التعيين على الحالات الإنسانية

يحرص الديوان على التعامل مع فئة الحالات الإنسانية بأعلى درجات الاهتمام نظرا 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 وفقا 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 (2005-2010)

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

* 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 والمعينين من الحالات الإنسانية وفقا للمحافظة والجنس

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

* 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		نسبة الحضور	عدد المستنكفين		نسبة الاستنكاف	عدد الناجحين		نسبة النجاح	عدد الرسوب		نسبة الرسوب
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى	
دون الثانوية	تثبيت	10	128	9	123	%95,7	1	5	%4,3	8	100	%81,8	1	23	%18,2
	تعيين	1	24	1	21	%88	0	3	%12	0	5	%22,7	1	16	%77,3
دبلوم	تعيين	609	897	324	557	%58,5	285	340	%41,5	189	256	%50,5	135	301	%49,5
	تثبيت	13	9	12	9	%95,5	1	0	%4,5	10	6	%76,2	2	3	%23,8
	علاوة	21	12	18	11	%87,9	3	1	%12,1	5	4	%31	13	7	%69
	عقود	4	0	4	0	%100	0	0	%0	4	0	%100	0	0	%0
بكالوريوس فأعلى	تعيين	1159	1074	617	631	%55,9	542	443	%44,1	373	330	%56,3	244	301	%43,7
	عقود	90	48	80	43	%89,1	10	5	%10,9	45	25	%56,9	35	18	%42,3
	علاوة	144	60	129	51	%88,2	15	9	%11,8	71	27	%54,4	58	24	%45,6
	تثبيت	111	105	108	104	%98,1	3	1	%1,9	94	102	%92,5	14	2	%7,5
مجموع الامتحانات الكلية		2162	2357	1302	1550	%63,1	860	807	%36,9	799	855	%57,99	503	695	%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		نسبة الحضور	عدد الناجحين		نسبة النجاح	عدد الرسوب		نسبة الرسوب	عدد المستنكفين		نسبة الاستنكاف
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى	
دون الثانوية	تثبيت	0	14	0	13	%92,9	0	13	%100	0	0	%0	0	1	%7,1
دبلوم	تعيين	341	686	137	410	%53,3	80	176	%46,8	57	234	%53,2	204	276	%46,7
	تثبيت	13	9	12	9	%95,5	10	6	%76,2	2	3	%23,8	1	0	%4,5
بكالوريوس فأعلى	تعيين	1025	1027	555	607	%56,6	330	316	%55,6	225	291	%44,4	470	420	%43,4
	عقود	63	48	57	43	%90,1	33	25	%58	24	18	%41	6	5	%9,9
	تثبيت	111	102	108	101	%98,1	94	99	%92,3	14	2	%7,7	3	1	%1,9
مجموع الامتحانات الكلية		1553	1886	869	1183	%59,7	547	635	%57,6	322	548	%42,3	684	703	%40,3
		3439		2052			1182			870			1387		

• الامتحانات الإلكترونية

بهدف رفع كفاءة عملية التوظيف في أجهزة القطاع العام وفق مبادىء 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 و ضرورة 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		نسبة الحضور	عدد الناجحين		نسبة النجاح	عدد الرسوب		نسبة الرسوب	عدد المستنكفين		نسبة الاستنكاف
		ذكر	أنثى	ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى		ذكر	أنثى	
دون الثانوية	تثبيت	10	114	9	110	%96	8	87	%79,8	1	23	%20,2	1	4	%4
	تعيين	1	24	1	21	%88	0	5	%22,7	1	16	%77,3	0	3	%12
دبلوم	تعيين	268	211	187	147	%69,7	109	80	%56,6	78	67	%43,4	81	64	%30,3
	علاوة	21	12	18	11	%87,9	5	4	%31	13	7	%69	3	1	%12,1
	عقود	4	0	4	0	%100	4	0	%100	0	0	%0	0	0	%0
بكالوريوس فأعلى	تعيين	134	47	62	24	%47,5	43	14	%66,3	19	10	%33,7	72	23	%52,5
	عقود	27	0	23	0	%85,2	12	0	%52,2	11	0	%47,8	4	0	%14,8
	علاوة	144	60	129	51	%88,2	71	27	%54,4	58	24	%45,6	17	7	%11,8
	تثبيت	0	3	0	3	%100	0	3	%100	0	0	%0	0	0	%0
مجموع الامتحانات الكلية		609	471	433	367	%74,1	252	220	%59	181	147	%41	178	102	%25,9
		1080		800			472			328			280		

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 و الإلكترونية، مما يدعم نهج الديوان في الانتقال التدريجي نحو الامتحانات الإلكترونية لما لها من مزايا تم ذكرها سابقاً.

تسويق الكفاءاتِ

شكلت مسيرة الديون تقدما ملحوظا 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 والملحقين العماليين في سفاراتنا في الخارج من أجل توفير فرص عمل لأكبر عدد من المتقدمين بطلبات توظيف للديوان، حيث تم تزويد هذه المؤسسات والشركات ببيانات ومعلومات لحوالي (25000) متقدم بطلب توظيف إلى الديوان من مختلف التخصصات الرئيسة والفرعية ومن خلال قسم التسويق مباشرة، وقد تمكن الديوان وبالتعاون مع عدد من هذه الجهات من تعيين (1600) شخص خلال عام 2010.

كما استحدث موقعا لتسويق الكفاءات عبر موقعه الإلكتروني وأعد دليل استخدام له، ونسق مع الملحقين العماليين وسفاراتنا في الخارج، لتوفير الكفاءات الأردنية وتسويقها خارجيا.

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 و إجراء 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 بشان 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 بأتمتة 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 وليتم 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 وفقا لخطة تعتمد لهذه الغاية، وليتم 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 والجداول اللاحقة ستبين ذلك، والجدول التالي يبين تطور الوظائف ونسب التغيير فيها للأعوام (1955-2010).

جدول رقم (25)

تطور أعداد الوظائف للفترة (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)
2010	6137000	%12,13	193812	%19,85	%3,16
			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 الفترة(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) وظيفة 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

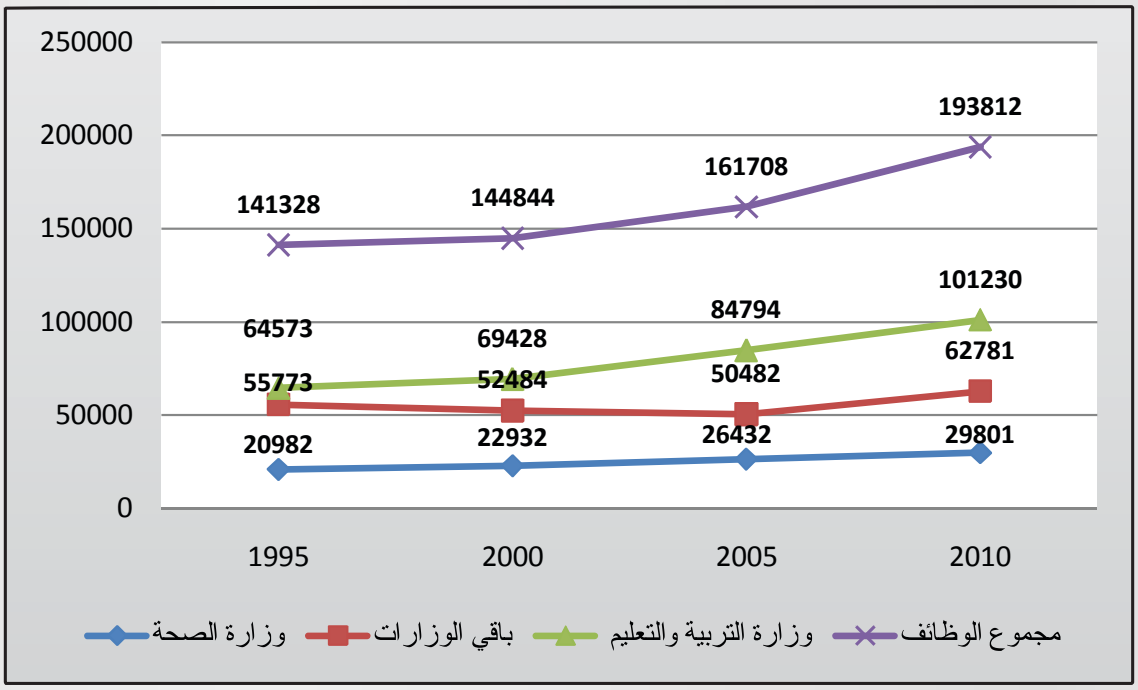
*عدد المتقدمين لغاية 2004 يشمل حملة الثانوية بالإضافة إلى حملة الشهادة الجامعية وحملة الدبلوم.

**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 (2008-2010) 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

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

*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، وتتمثل 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 لهيكلة 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

193812
أعداد الوظائف في الجهاز الحكومي موزعة حسب المجموعات والقطاعات لعام 2010

62781
أعداد الوظائف في الجهاز الحكومي (باستثناء وزارتي التربية والصحة) موزعة حسب المجموعات والقطاعات لعام 2010

مجموعة الإدارة العامة — 16462 — %26,2

قطاع التشريع والشؤون القانونية والرقابة — 4975 — %30,2 — %7,9

1	وزارة العدل	4258
2	مجلس الأعيان	334
3	مجلس النواب	346
4	وزارة الشؤون البرلمانية	37

قطاع الشؤون العامة — 2727 — %16,6 — %4,3

1	وزارة الخارجية	281
2	دائرة الشؤون الفلسطينية	146
3	وزارة الداخلية	1191
4	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	1049
5	وزارة التنمية السياسية	60

قطاع الثقافة والإعلام والشؤون الدينية — 8760 — %53,2 — %14,0

1	وكالة الانباء الأردنية	129	5	وزارة الأوقاف	6808
2	دائرة المطبوعات والنشر	123	6	مؤسسة تنمية أموال الأوقاف	53
3	وزارة الثقافة	351	7	دائرة قاضي القضاة	1027
4	المكتبة الوطنية	112	8	دائرة الإفتاء العام	157

مجموعة الموارد والبنية التحتية — 31086 — %49,5

قطاع النقل — 1265 — %4,1 — %2,0

1	وزارة النقل	168
2	الخط الحديدي الحجازي	151
3	مؤسسة سكة حديد العقبة	651
4	دائرة الأرصاد الجوية	295

قطاع الموارد — 16430 — %52,9 — %26,2

1	وزارة المياه والري	176
2	سلطة المياه	6438
3	سلطة وادي الأردن	1722
4	وزارة الزراعة	5848
5	المركز الوطني للبحث والإرشاد الزراعي	933
6	المؤسسة التعاونية الأردنية	160
7	وزارة الطاقة والثروة المعدنية	441
8	سلطة المصادر الطبيعية	712

قطاع خدمات البنية التحتية والاتصالات — 13391 — %43,1 — %21,3

1	وزارة الإشغال العامة والاسكان	5236	7	دائرة الآثار العامة	1228
2	المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	583	8	دائرة الأراضي والمساحة	1649
3	دائرة العطاءات الحكومية	129	9	المركز الجغرافي الملكي	264
4	وزارة الشؤون البلدية	741	10	صندوق توفير البريد	57
5	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	1713	11	دائرة الأبنية الحكومية	1439
6	وزارة السياحة والآثار	352			

مجموعة المال والاقتصاد — 6826 — %10,9

قطاع المال — 4482 — %65,7 — %7,1

1	وزارة المالية	1215
2	دائرة اللوازم العامة	118
3	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	1679
4	دائرة الموازنة العامة	149
5	مؤسسة المناطق الحرة	461
6	وزارة التخطيط والتعاون الدولي	187
7	دائرة الإحصاءات العامة	673

قطاع الاقتصاد — 2344 — %34,3 — %3,7

1	وزارة الصناعة والتجارة	738
2	دائرة مراقبة الشركات	165
3	المؤسسة الاستهلاكية المدنية	1441

مجموعة الموارد البشرية — 8407 — %13,4

قطاع القوى البشرية — 4405 — %52,4 — %7,0

	وزارة التربية والتعليم	101230 — %52,5
1	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	419
2	وزارة العمل	515
3	مؤسسة التدريب المهني	1586
4	ديوان الخدمة المدنية	275
5	وزارة تطوير القطاع العام	99
6	المعهد الوطني للتدريب	84
7	هيئة اعتماد مؤسسات التعليم العالي	73
8	المجلس الأعلى للشباب	1354

قطاع الصحة والبيئة والعمل الجماعي — 4002 — %47,6 — %6,4

	وزارة الصحة	29801 — %15,4
1	مؤسسة الغذاء والدواء	534
2	دائرة الشراء الموحد	64
3	وزارة التنمية الاجتماعية	2851
4	صندوق المعونة الوطنية	345
5	وزارة البيئة	208

الـــدليـــل

- مجموع الوظائف في جهاز الخدمة المدنية
- مجموع الوظائف في المجموعة
- نسبة الوظائف في المجموعة إلى إجمالي الوظائف
- مجموع الوظائف في القطاع
- نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في المجموعة
- نسبة الوظائف في القطاع إلى إجمالي الوظائف في الخدمة المدنية

يظهر الشكل رقم (3) المجموعات القطاعية وعدد القطاعات في كل مجموعة وعدد الوزارات والدوائر التابعة لها وعدد وظائفها، وقد قام الديوان بهذا التوزيع اعتمادا 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 وتضاربها 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.

ويظهرالجدول 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) وظيفة 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

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

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 واللتان تشكلان (67,6%) من إجمالي عدد وظائف دوائر الخدمة المدنية، وفي حال استبعاد هاتين الوزارتين يكون إجمالي عدد وظائف هذه المجموعة (8407) وظيفة تشكل ما نسبته (13,4%) من إجمالي عدد الوظائف في الخدمة المدنية.

جدول رقم (31)

مجموعة الموارد البشرية

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

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

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

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

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

خصائص وسمات الموارد البشرية في الخدمة المدنية

تعتبر إدارة الموارد البشرية من المهام الرئيسة 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:

- **وفقا للنوع الاجتماعي (الجندر):**

على الرغم من الخطط الاستراتيجية والسياسات التي تم تصميمها وتطبيقها خلال السنوات العشرين الماضية، والتي كانت تستهدف تطوير دور المرأة اقتصاديا واجتماعيا، 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، والجدول التالي يبين نسبة مشاركة الإناث والذكور في الخدمة المدنية.

جدول رقم (34)

عدد الموظفين التراكمي في الخدمة المدنية حسب النوع الاجتماعي لعام 2010

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

- **وفقا 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 علميا لرفع كفاءة الأداء في الخدمة المدنية. في حين بلغت نسبة غير المؤهلين علميا 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

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

- **وفقا 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 وفقا للمحافظة والإقليم لعام 2010

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

- **وفقا للدائرة والفئة الوظيفية :**

جدول رقم (37)

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

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

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

يوضح الجدول السابق عدد العاملين في الأجهزة الخاضعة لنظام الخدمة المدنية موزعين حسب الدائرة (تربية، 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.

- **وفقا للفئات العمرية**

جدول رقم (38)

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

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

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

- **وفقا لسنوات الخدمة**

جدول رقم (39)

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

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

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 الاستيداع أو التقاعد المدني.

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

- **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 كمدخلات 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

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

❖ الانفكاك الدائم:

جدول رقم (43)

الانفكاك الدائم لعام 2010

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

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 المستقيلين، 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

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

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		
	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع	ذكور	إناث	المجموع
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 لعام2010

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 لعام2010 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 الاستيداع، وتمديد التكليف أو التعيين بموجب عقود شاملة لكافة العلاوات وفقا 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	الدائـــــــــــــرة	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	متفرقـــــة	المجموع
1	وزارة التربية والتعليم	111	392	58	107	0	4	672
2	وزارة الصحـــــــــة	366	205	16	4	0	0	591
3	باقي الدوائـــــــــر	202	482	83	8	8	16	799
	المجمـــــــوع	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 الثقافي 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 ليلى شرف – رئيسا 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 والفئة الوظيفية

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

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

جدول رقم (50)

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

القرارات	العدد
إيفاد	137
تمديد بعثة	53
تأجيل بعثة	5
تقصير بعثة	21
تعديل إيفاد	1
تعديل فقرة	24
تعديل موعد بدء البعثة	5
إنهاء بعثة	2
إنهاء بعثة ومطالبة	8
إنهاء بعثة وعدم مطالبة	3
إمهال	11
حرمان	1
مطالبة مبدئية ونهائية	16
إلغاء قرار اللجنة	5
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	1
المجموع	296

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، علما بأن عدد ترشيحات الديوان على هذه المنح بلغ (163) مرشحا، 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 بلقاء الطاولة المستديرة الذي نظمته 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 اتخذ 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 أصلا، 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

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

جدول رقم (52)

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

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

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

يتضح من الجدول أعلاه أن جمهورية مصر العربية كانت أعلى دولة مانحة للبعثات في عام 2009 فقد قدمت (19) منحة، و في 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 كفؤ 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) برنامجا تدريبيا 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 27/12/2010، 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 مبكرا لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ المهام المناطة به، باعتبارها موردا أساسيا وهاما لا بد من استثماره، وقد كثف الديوان من جهوده خلال السنوات العشر الماضية لتعظيم الاستفادة من الإمكانات 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.

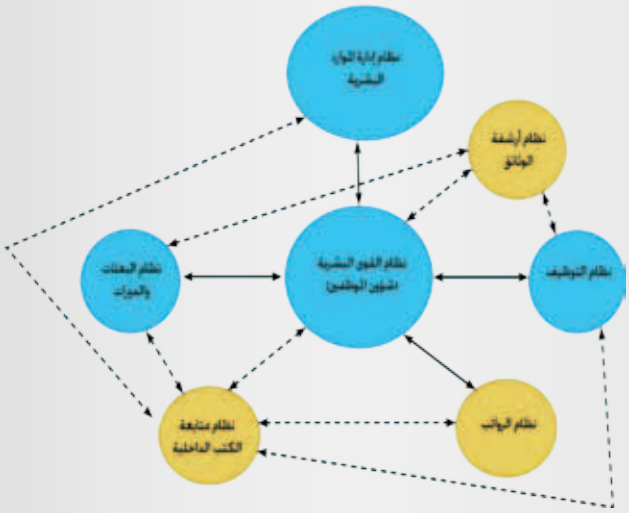
وقد برزت مجموعة من التحديات والعقبات التي اعترضت سبل استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية، وتمثلت فيما يلي:

1. ضعف الثقة باستخدامات تكنولوجيا المعلومات وفعالية أتمتة الأعمال والتخوف من النتائج.
2. الكلف المالية خصوصا في مراحل بناء وتشغيل الأنظمة وقواعد البيانات.
3. سرعة التغيرات والتحديات التقنية وصعوبة مواكبتها فنيا وماليا.
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 المسميات وغيرها.
6. انخفاض الوعي بأهمية إدارة التغيير المصاحبة والملازمة لتطوير وتطبيق تكنولوجيا المعلومات

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

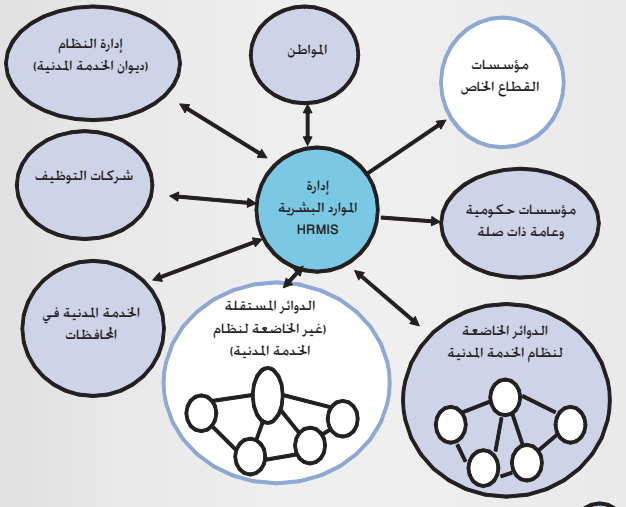
- **تفعيل نظام إدارة الموارد البشرية المرحلة الثانية (الموارد البشرية، التوظيف، الدورات والبعثات)**

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 والترفيع والاستيداع 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 الدوائر حاليا بتجهيزها يدويا وتزويدها لديوان الخدمة المدنية، ويعتمد هذا النظام على المعلومات المدخلة في نظام بطاقة الموظف الإلكترونية 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.



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

- **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 تلبيته لمتطلبات 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 يسهم 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 والسرعة 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 وثائقها.

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 إلكترونيا 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 الرئيسة، 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 رقم30 لسنة2007 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 يسهم 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 مجموعة (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 الإلكتروني**

- 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 مسبقا 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 مسبقا، ويتم تقديم الامتحان عبر الإنترنت أو الإنترانت. وقد تمثلت إنجازات الديوان في هذا المجال بما يلي:

- تطوير محتوى الامتحان وتصميمه ليتمكن من قياس قدرات وكفايات واستعدادات وخصائص شخصية المرشحين، فشمل 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 وفقا 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 اعتمادا 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 للسمات الشخصية التالية:

  - التكيف الشخصي والاجتماعي
  - الإئتمان، 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 مجموعة (800) ممتحن.

- **تحديث وإدامة 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 تنتهِ 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 1/7/2010. 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 بآلية 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 والطالب 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 بنوعيها الضمنية والصريحة ولغايات نقل ونشر واستثمار المعرفة فقد تم بناء نظام متكامل يشمل رؤية الديوان ورسالته 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 وبلاغات، والإعلانات المعمول بها والمعدلة والملغاة والقرارت التفسيرية الصادرة عن المجلس الأعلى لتفسير الدستور وعن ديوان تفسير القوانين.

كما يحتوي النظام على دليل الجريدة الرسمية الأردنية والمبادىء 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 للالتحاق 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 وفئاتها، 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 وأنجزها 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 ومتميزاً 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 لعام2009، بعد مرحلة تطوير العديد من منهجياتها ومعاييرها وأدواتها بهدف قياس مدى التغيرات النسبية بهدف تحسينها وتحقيق تقدم في مهنيتها 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، وأخذه أساساً لإعداد جدول تشكيلات وظائف 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 الاختلالات 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 الإفادة مما أفرزه

الفكر الإداري الحديث من أدوات ومناهج ومدى مواءمتها 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 والأخذ 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 شهدها 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 وهيكليتها 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 تواجهه 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، مثمناً 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 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 المؤسسية 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 كثيرا في إعداد قانون الخدمة المدنية المنوي إعداده في السلطة الوطنية الفلسطينية، وأكد الطرفان على أهمية التعاون الثنائي المشترك في المستقبل والذي يمثل استمرارا 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.

وانطلاقا 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 تجربتهم 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 وفقا 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 وفدٌ من جمهورية الباكستان الإسلامية في إطار دورة إدارية خاصة لكبار موظفي الخدمة المدنية والمديرين التنفذيين من قطاع الشركات في كلية الإدارة الوطنية في جمهورية الباكستان، وجرى أثناء اللقاء الذي عقد في

المعهد الوطني للتدريب تقديم 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 للتعرف 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 المؤسسية والوظيفة العامة.

- **الوفد التايواني**

زار ديوان الخدمة المدنية وفدٌ 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 الاستراتجية 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 وارداً 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 المعينين في الديوان لعام 2010 (19) موظفاً وفقا 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 المعينين في الديوان:

جدول رقم (53)

تطور أعداد المعينين في ديوان الخدمة المدنية للأعوام 2008-2010

السنة	الفئة				
	أولى	ثانية	ثالثة	عقود	المجموع
2008	14	5	8	2	29
2009	42	20	11	13	86
2010	8	3	5	3	19
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 المديريات ودائرة الموازنةالعامة، 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

انسجاما 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 أولا 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 والدروع والضيافة وتجهيز قاعة الاحتفال والتنسيق مع كافة وسائل الإعلام لغاية التغطية الإعلامية.
- تنظيم " احتفال تكريم الموظف المثالي لعام 2010 " وإتمام كافة الترتيبات المتعلقة بالدعوات والدروع 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 الثقافي 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 وDVD).
- 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 وفقا للجهة الواردة

الرقم	الجهة الوارد منها الشكوى	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 واللاحقة 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 وتعليمات 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 الموضوعة.

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 والخلاصة 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 الوجوبي 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 الرئيسة التي تخص عمل الديوان، بالإضافة إلى متابعة سير العمل في المشاريع الرئيسة، وقد دعمت هذه اللجنة النهج التشاركي في إتخاذ 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

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

ديوان الخدمة المدنية
CIVIL SERVICE BUREAU
الوطن يتطلب زيادة الإنتاج وسرعة الإنجاز
1955

هاتف: (5604181) فاكس: (5688293)
ص.ب (926423) الرمز البريدي: 11110 عمان - الأردن
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