****

**حضرة صاحب الجلالة الهاشمية**

**الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم**

**فهرس المحتويات**

|  |  |
| --- | --- |
| **المحتويات** | **رقم الصفحة** |
| **المقدمة** | 5 |
| **الهيكل التنظيمي لديوان الخدمة المدنية**  | 6 |
| **ادارة شؤون التوظيف ونظم المعلومات** |  |
|  الهيكل التنظيمي لمديرية الطلبات وتسويق الكفاءات | 7 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 8 |
| مهام الاقسام | 9 - 11 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية التوظيف | 12 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 13 |
| مهام الاقسام | 14 - 18 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات | 19 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 20 |
| مهام الاقسام | 21 – 24 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية القياس و التقييم | 25 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 26 |
| مهام الاقسام | 27 – 29 |
| **ادارة القوى البشرية والشؤون القانونية** |  |
| الهيكل التنظيمي لمديرية شؤون القوى البشرية | 30 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 31 |
| مهام الاقسام | 32 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية تنمية القوى البشرية  | 33 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 34 |
| مهام الاقسام | 35 - 37 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون القانونية | 38 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 39 |
| مهام الاقسام | 40 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية التخطيط الوظيفي | 41 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 42 |
| مهام الاقسام | 43  |
| الهيكل التنظيمي لمديرية التنظيم وإدارة الأداء الوظيفي | 44 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 45 |
| مهام الاقسام | 46-47 |
| الهيكل التنظيمي لفرع اقليم الشمال | 48 |
| هدف فرع اقليم الشمال / مكاتب المحافظات المرتبطة بالفرع | 49 |
| مهام فرع اقليم الشمال ومكاتب المحافظات التابعة له | 50 |
| الهيكل التنظيمي لفرع اقليم الجنوب | 51 |
| هدف فرع اقليم الجنوب / مكاتب المحافظات المرتبطة بالفرع | 52 |
| مهام فرع اقليم الجنوب ومكاتب المحافظات التابعة له | 53 |
| **ادارة العمليات المساندة** |  |
| الهيكل التنظيمي لمديرية العلاقات العامة والاتصال | 54 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 55 |
| مهام الاقسام | 56-58 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الادارية والمالية | 59 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 60 |
| مهام الاقسام | 61 -63 |
| الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية | 64 |
| هدف المديرية / الاقسام الادارية المرتبطة بالمديرية | 65 |
| مهام الاقسام |  66– 67 |
| **الوحدات التنظيمية التابعة لعطوفة الرئيس** |  |
| الهيكل التنظيمي لوحدة الرقابة الداخلية  | 68 |
| هدف الوحدة / الاقسام الادارية المرتبطة بالوحدة | 69 |
| مهام الاقسام | 70 – 71 |
| الهيكل التنظيمي لوحدة التطوير المؤسسي | 72 |
| هدف الوحدة / الاقسام الادارية المرتبطة بالوحدة | 73 |
| مهام الاقسام | 74 – 75 |
| وحدة الإعلام  |  |
| هدف الوحدة  | 76 |
| مهام الوحدة | 76 |
| وحدة الشؤون السياسية والبرلمانية |  |
| هدف الوحدة  | 77 |
| مهام الوحدة | 77 |
| مكتب عطوفة الرئيس |  |
| مهام مكتب عطوفة الرئيس | 78 |
| **الوحدات التنظيمية التابعة لعطوفة الأمين العام**  |  |
| وحدة الرقابة الخارجية  |  |
| هدف الوحدة  | 79 |
| مهام الوحدة | 79 |
| مكتب عطوفة الامين العام |  |
| مهام مكتب عطوفة الامين العام | 80 |

**المقدمة**

نظرا لأهمية مواكبة التغييرات والتطورات والمستجدات السريعة في إدارة وتنمية الموارد البشرية ، ونظرا للدور المهمّ والفعّال الذي يضطلع به ديوان الخدمة المدنية في هذا المجال وذلك من خلال تطويره للتشريعات والسياسات والتعليمات المتعلّقة بإدارة وتنمية الموارد البشرية واستجابة للتعديلات التي طرأت مؤخرا على نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبه؛ إذ تضمّن العديد من المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية كالمسارات المهنية، وتعزيز دوره الرقابي والتنظيمي، وتماشيا مع تحديث الهيكل التنظيمي للديوان، فقد جاء تحديث " دليل مهام الوحدات التنظيمية في ديوان الخدمة المدنية لعام 2021" ليوثّق مهام ّالمديريات والوحدات الإدارية في ديوان الخدمة المدنية، وقد روعي في إعداده أن يكون شاملا لكافة المهامّ والأعمال التي تقوم بها مختلف الوحدات لتنظيمية في الديوان.

ويهدف هذا الدليل إلى تعزيز البناء المؤسسي للديوان، وتحديد الارتباطات التنظيمية والمرجعية الإدارية لجميع الوحدات التنظيمية فيه، وتحديد وتوزيع وتوثيق المهام لمساعدة جميع فئات الموظفين في الديوان على تأدية أعمالهم بفعالية وكفاءة واقتدار.

كما ويعدّ هذا الدليل الأساس في تحديد المسؤوليات، وتطبيق مبدأ المساءلة الإدارية وتطوير وتبسيط اجراءات العمل، آملين أن يسهم هذا الدليل في تعزيز مستوى الأداء المؤسسي للديوان وتطويره .

**الهيكل التنظيمي لديوان الخدمة المدنية لعام 2021**

****

**إدارة شؤون التوظيف ونظم المعلومات**

**مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات**

**الهيكل التنظيمي لمديرية الطلبات وتسويق الكفاءات**

**قسم طلبات الفئة الثالثة**

**قسم طلبات الحالات الانسانية**

**قسم تسويق الكفاءات**

**قسم طلبات الجامعيين والدبلوم و ادارة المخزون**

**مديرية الطلبات وتسويق الكفاءات**

**رية القوى البشرية**

**هدف المديرية:**

* الوصول الى قاعدة بيانات دقيقة لطالبي التوظيف (الجامعيين والدبلوم ، الفئة الثالثة ، الحالات الانسانية) من خلال استقبال الطلبات و تدقيقها و توثيقها وفقا لاحكام نظام الخدمة المدنية ، وتعليمات اختيار و تعيين الموظفين في الخدمة المدنية .
* تسويق الكفاءات الاردنية للعمل في القطاعين العام و الخاص ضمن نطاق المسؤولية المجتمعية لديوان الخدمة المدنية .

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم طلبات الجامعيين والدبلوم و إدراة المخزون .
* قسم طلبات الحالات الانسانية.
* قسم طلبات الفئة الثالثة .
* قسم تسويق الكفاءات .

**مهامّ الاقسام**

**مهامّ قسم طلبات الجامعيين والدبلوم و إدارة المخزون**

1. التدقيق على كافة طلبات التوظيف المدخلة خلال نظام طلب التوظيف الالكتروني (الجامعيين والدبلوم ، اوائل الجامعيين والدبلوم ، والدبلوم الفني ) واعتمادها وفقا للتعليمات.
2. دراسة ومعالجة جميع المعاملات التي تتعلق بالإقامات حسب الأصول والرد على الكتب ذات العلاقة .
3. اصدار الكشف التنافسي الاساسي والتجريبي ودراسة جميع الملاحظات والاعتراضات المقدمة من المواطنين بعد اصدار الكشوفات والرد عليها تمهيدا لاصدار الكشف التنافسي الاساسي النهائي والملاحق بالتنسيق مع المعنيين.
4. عكس الاجراءات المرتبطة بالخدمات الالكترونية الواردة على الموقع الالكتروني الخاصة بطلب التوظيف ( الغاء الاستنكاف ، نقل الاقامة ، تفعيل الطلبات، التجديد ، اضافة المؤهل العلمي ، الاستدعاءات عن بعد ، تعديل رقم هاتف ).

**مهام قسم طلبات الحالات الانسانية**

1. استقبال وادخال وتنظيم قيود طالبي التوظيف من الحالات الانسانية بما يتفق مع تعليمات اختيار وتعيين الموظفين واعتمادها وفقا للضوابط والمعايير التي تم اقرارها من قبل الديوان .
2. اجراء التدقيق الدوري على مخزون الحالات الانسانية للحالات الاتية (الأسرة الفقيرة التي يتقاضى معيلها معونة شهرية منتظمة من صندوق المعونة الوطنية، الأسرة التي لديها أربعة فأكثر من المتقدمين بطلبات تعيين إلى ديوان الخدمة المدنية ، الارملة المؤهلة علميا والتي لا تتقاضى معونة نقدية ، الزوج والزوجه من حملة الشهادة الجامعية الاولى قد مضى على تقديمهما طلب توظيف للديوان عشر سنوات فأكثر).
3. استقبال ودراسة المتقدمين من ابناء وبنات وزوجات الشهداء واحالتهم الى مديرية التوظيف لاجراء اللازم (اولوية الترشيح ) .
4. إحالة الاشخاص ذوي الاعاقة الى اللجان الطبية المختصة لبيان حالة الاعاقة لديهم وتزويد الديوان بقرار اللجان اللوائية تمهيداً لعرضهم على لجنة الحالات الانسانية لغايات المشاهدات الطبية للنظر في الطلبات المقدمة.
5. اعداد الدراسات الاقتصادية والاجتماعية والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة فيما يتعلق بالمتقدمين على بند "الحالات الملحة والعوز الشديد" وعرض الحالات المقدمة ضمن هذا البند على اللجنة المختصة لغايات النظر في اعتمادها.

**مهام قسم طلبات الفئة الثالثة**

1. ادارة عملية اعداد وتنظيم كافة الاعلانات عن الوظائف الشاغرة بالفئة الثالثة سواء من الصادرة من الديوان او من خلال الدوائر أو المؤسسات أو البلديات أو أي جهة أخرى واستقبال الطلبات )بما فيها المقدمة من فئة الحالات الانسانية ) وتدقيقها .
2. اصدار الكشوفات التنافسية للمتقدمين على شواغر الفئة الثالثة بالتنسيق مع المعنيين.
3. دراسة طلبات الحالات الانسانية المتعلقة بالفئة الثالثة الواردة للديوان من الناحية الاقتصادية و الاجتماعية واعداد المخاطبات الرسمية بشأنها.
4. اعداد المخاطبات للجهات المعنية بخصوص المؤهلات العلمية و الدورات الغير معروف صحتها.

**مهام قسم تسويق الكفاءات**

1. اعداد الرد على الكتب الواردة الى القسم (القطاع الخاص، المدارس الخاصة، الجامعات الرسمية والخاصة، المعاهد التعليمية) للحصول على موافقات منح تصاريح العمل حسب التعليمات المعتمدة بهذا الخصوص بعد دراسة المعاملات .
2. تسويق الكفاءات الاردنية المتاحة في مخزون الديوان في مؤسسات القطاع الخاص داخل الأردن أو خارجه وشركات التوظيف والملحقين العماليين خارج الاردن والجامعات والكليات والمدارس والمراكز التعليمية والثقافية والمستشفيات.
3. المشاركة في المعارض الوظيفية التي تقيمها الجامعات ومكاتب التوظيف داخل الأردن بهدف تسويق الكفاءات.
4. إعداد تعاميم الوظائف الدولية الواردة للقسم والتنسيق مع مديرية تكنولوجيا المعلومات لنشره على الموقع الالكتروني للديوان.
5. التواصل مع الكفاءات التي تم ترشيحها من المخزون للتأكد من مدى التزام المؤسسات المختلفة بالاتصال بهم ومقابلتهم.

**مديرية التوظيف**

**الهيكل التنظيمي لمديرية التوظيف**

**قسم ترشيحات الفئة الثانية و الثالثة**

**قسم التدقيق**

**مديرية التوظيف**

**رية القوى البشرية**

**قسم الاعلانات المفتوحة و المسابقات التنافسية**

**قسم ترشيحات الفئة الأولى**

**قسم المقابلات الوظيفية**

**اهداف مديرية التوظيف:**

* تأمين احتياجات الدوائر من الموارد البشرية وفقا للوظائف الشاغرة المتاحة فيها بما يتفق مع احكام نظام الخدمة المدنية وتعليمات اختيار وتعيين الموظفين في الوظائف الحكومية المعتمدة و تدقيق كافة إجراءات الاختيار والتعيين بما يحقق العدالة وتكافؤ الفرص.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم ترشيحات الفئة الاولى
* قسم ترشيحات الفئة الثانية والثالثة
* قسم الاعلانات المفتوحة و المسابقات التنافسية
* قسم التدقيق
* قسم المقابلات الوظيفية

**مهام الأقسام:**

 **مهام قسم ترشيحات الفئة الاولى**

1. اعداد خارطة شواغر لوظائف الفئة الأولى من خلال حصر الشواغر في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والجامعات و الشركات المملوكه للحكومه ومطابقتها مع خلاصات جدول التشكيلات.
2. الترشيح لغايات عقد الامتحان التنافسي للشواغر التي لا يمكن تعبئتها من نتائج امتحانات تنافسية سابقة والتنسيق مع قسم التدقيق لتدقيق قوائم الترشيح.
3. اعداد المخاطبات اللازمة للسماح بتعبئة الوظائف( التي لا يوجد لها متقدمون) ، من خلال الاعلان المفتوح من مخزون الديوان حسب الشروط المطلوبة وبالتنسيق مع مندوبي الديوان.
4. التنسيب بالتعيين من نتائج المقابلات (المركزية و اللامركزية) ؛لتعبئة شواغر الدوائر من جميع الفئات

**مهام قسم ترشيحات الفئة الثانية و الثالثة**

1. اعداد خارطة الشواغر لوظائف الفئة الثانية و الثالثة من خلال حصر الشواغر في دوائر الخدمة المدنية والبلديات والجامعات و الشركات المملوكه للحكومه الاخرى ومطابقتها مع خلاصات جدول التشكيلات .
2. الترشيح لغايات عقد الامتحان التنافسي لشواغر الفئة الثانية التي لا يمكن تعبئتها من نتائج الاختبارات التنافسية السابقة (اوائل الكليات ، وباقي شواغر جدول التشكيلات ،عدا شواغر العقود الشاملة والاعلان المفتوح ) بالاضافة الى وظائف الفئة الثالثة التي تتطلب اجراء اختبار تنافسي حسب تعليمات اختيار و تعيين الفئة الثالثة المعمول بها والتنسيق مع قسم التدقيق لتدقيق قوائم الترشيح.
3. تجميع الشواغر ذات المواصفات المتطابقة والتي تتشابه من حيث (الجنس ،والمسمّى الوظيفي،و المنطقة الجغرافية المراد التعيين عليهاوشروط إشغالها ) وتسليمها لقسم طلبات الفئة الثالثة لغايات الاعلان عنها .
4. اعداد المخاطبات اللازمة للسماح بتعبئة الوظائف للفئة الثانية من خلال الاعلان المفتوح التي لا يتوفر لها متقدمين من مخزون الديوان حسب الشروط المطلوبة وبالتنسيق مع مندوبي الديوان.
5. التنسيب بالتعيين من نتائج المقابلات (المركزية و اللامركزية) ؛لتعبئة شواغر الدوائر من جميع الفئات.

**مهام قسم الاعلانات المفتوحة و المسابقات التنافسية**

1. تمكين الجهات المعنية بالاعلانات المفتوحة و المسابقات التنافسية و العقود الشاملة من خلال تطوير الانظمة الالكترونية الخاصة بها و تدريبهم عليها.
2. حصر و تدقيق الوظائف الواردة للديوان من مختلف الدوائر على شواغر العقود الشاملة ،ومقارنتها مع جدول التشكيلات ،وفي حال كان المسمّى غير مدرج على جدول التشكيلات يتم مخاطبة الدائرة للتنسيق مع دائرة الموازنة العامة لاخذ الموافقه بذلك.
3. الموافقة على الاعلان عن هذه الوظائف ضمن تعليمات الاختيار والتعيين المعتمدة، ووفقا لبطاقة الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات وشروط ومواصفات اشغال هذه الوظائف.
4. تحديد قائمة من الوظائف التي سيتم اعتمادها كالوظائف التي يتم التعيين عليها عن طريق الإعلان المفتوح بناء على المعايير المعتمدة لهذه الغاية ، على ان يتم التأكّد من تخصيص النسبة المنصوص عليها في نظام الخدمة المدنية من عدد الشواغر المتاحة في جدول التشكيلات لهذه الوظائف.
5. الترشيح للامتحانات للوظائف المطلوبة ( الاعلان المفتوح ، العقود الشاملة ، المسابقات الوظيفية وأوائل الجامعات )، بالتنسيق مع مديرية القياس و التقييم.
6. الترشيح للمقابلات الشخصية لتعبئة الوظائف المطلوبة من نتائج الامتحانات واستقبال اسماء المرشحين الذين تم اختيارهم للتعيين من قبل الدوائر و عكس النتائج على النظام.

**مهام قسم التدقيق**

1. دراسة مواصفات الشواغر المطلوبة من قبل دوائر الخدمة المدنية و البلديات والقطاعات الاخرى .
2. التدقيق على اجراءات الترشيح للاختبارات والمقابلات و قوائم المرشحين للاختبارات التنافسية والتحقّق من البيانات واحقيّات المرشحين .
3. الايعاز للمعنيين بتصويب ايّة ملاحظات يتم اكتشافها في اجراءات الترشيح او المقابلات الشخصية مع القسم المعني في المديرية.

**مهام قسم المقابلات الوظيفية**

1. التحضير والتجهيز لعقد المقابلات الشخصية بالتنسيق مع الدائرة المعنية (تحضير الطلبية، الاعلان، تحديد اللجان والاعداد والمواقع الترتيبات اللوجستية، والفنية، والتقنية...ألخ)
2. مراجعة وتطوير اليات وادوات عقد المقابلات الشخصية المستندة على الكفايات الوظيفية ( ) Competences Based Structured Interview، واعداد مسطرة التقييم ( الربورك) وبنك الأسئلة الخاص بالمقابلات بالتنسيق مع الجهات المعنية.
3. اعداد وتطوير الكفايات الوظيفية الواجب توفرها في المقيمين من رؤساء وأعضاء لجان المقابلات الشخصية وتدريبهم وتقييم دوري ومستمر لأدائهم.
4. إيجاد نواة من المقيمين المتخصصين والمعتمدين والمصنفين لإدارة وعقد المقابلات الشخصية وفقا للكفايات الوظيفية المحددة، وتطوير الاليات لإدارة العلاقة معهم.
5. تقديم الدعم الفني وتعزيز قدرات وحدات الموارد البشرية لإدارة وعقد المقابلات الشخصية.
6. الترشيح للمقابلات الشخصية للفئات الوظيفية الثلاثة لتعبئة الوظائف المطلوبة من نتائج الامتحانات وعكس حركات الترشيح للمقابلات على النظام.
7. متابعة ومراقبة عملية عقد وتنفيذ المقابلات الشخصية وسير عمل لجان المقابلات واعداد التقارير اللازمة بذات الخصوص.
8. متابعة الاعتراضات والرد على شكاوى المرشحين واعداد تقارير بذات الخصوص بالتنسيق مع مركز اتصال المواطن.
9. اعداد الأدلة الارشادية لتمكين المرشحين لاجتياز المقابلة الشخصية بنجاح وتحميلها على الصفحة الخاصة على الموقع الالكتروني للديوان.

**مديرية تكنولوجيا المعلومات**

**الهيكل التنظيمي لمديرية تكنولوجيا المعلومات**

قسم التحول الالكتروني لادارة الموارد البشرية

قسم الأنظمة والدعم الفني

قسم البرمجة والربط الالكتروني

مديرية تكنولوجيا المعلومات

رية القوى البشرية

قسم الحكومة الالكترونية

**قسم الشبكات وأمن المعلومات**

**أهداف المديرية:**

* إدامة و تطوير برامج نظم المعلومات والخدمات و قواعد البيانات في الديوان وتحديث جميع بيانات الديوان على المواقع الالكترونية داخل و خارج الديوان.
* إدارة نظام ادارة الموارد البشرية الحكومي الموحد .
* تحديث وادامة عمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من شبكات وخوادم واجهزة حاسوب شخصية وملحقاتها والتأكد من امن و سلامة مختلف انواع البيانات.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم البرمجة والربط الالكتروني
* قسم الانظمة و الدعم الفني
* قسم الشبكات و أمن المعلومات
* قسم الحكومة الالكترونية
* قسم التحوّل الالكتروني لادارة الموارد البشرية

**مهامّ الأقسام:**

**مهامّ قسم البرمجة والربط الالكتروني**

1. بناء وبرمجة الأنظمة الالكترونية التي تلبّي احتياجات الديوان في مجال تقنية المعلومات ووفقاً لاحتياجات مستخدمي هذه الأنظمة.
2. تحديث وتطوير وإدامة عمل النظم الالكترونية والبرامج العاملة بالديوان لرفع كفاءتها أو تعديلها للتوافق والمتطلبات الجديدة.
3. أتمتة الإجراءات بالتنسيق مع المعنيين حسب ما تقتضيه حاجة الديوان؛ بهدف تسهيلها وتبسيطها.
4. إدارة الموقع الإلكتروني للديوان والمساهمة في تحديث محتواه المتعلق بالأخبار والإعلانات.
5. تقديم الدعم الفني للدراسات واستخراج الاحصائيات والتقارير من الأنظمة العاملة.
6. المساهمة في إصدار الكشف التنافسي التجريبي والأساسي بالتنسيق مع الجهات المعنية.
7. إدارة قواعد البيانات العاملة في الديوان وتحديثها بالتنسيق مع الجهات المعنية.
8. تطوير واعداد المواصفات الفنية اللازمة لبناء البرمجيات التي تتطلبها أعمال الديوان، ووضع الحلول البرمجية بالمشاركة مع الأقسام الأخرى في المديرية.

**مهامّ قسم الأنظمة والدعم الفني**

1. تقديم الدعم الفني للموظفين بكلّ ما يتعلّق بأجهزة الحاسوب المخصّصة لهم والأنظمة العاملة عليها وملحقاتها وصيانتها، ومعالجة المشاكل الفنية المتعلقة بها.
2. إدارة عمل الخوادم والأنظمة الإلكترونية العاملة في الديوان وإدامتها وتطويرها وفقا لمتطلبات العمل.
3. أخذ النسخ الاحتياطية اللازمة لجميع قواعد البيانات والملفات ونظم التشغيل والبرمجيات والتطبيقات التي يمتلكها الديوان ضمن سياسات تحكم وقت وآلية تنفيذ العملية، واسترجاع النسخ الاحتياطية في حال الحاجة لها.
4. متابعة تفعيل وإدامة عمل نظام الأرشفة الالكتروني المركزي في جميع دوائر الخدمة المدنية وتقديم الدعم الفني لهم بما يضمن استدامة عمله.
5. متابعة عملية التحوّل الالكتروني وتدريب الموظفين على الأنظمة الجديدة.
6. متابعة إبرام عقود الصيانة الخاصة بالأنظمة وقواعد البيانات وتجديد الرخص الخاصة بها.
7. العمل مع اللّجان الفنية المتخصّصة لوضع المواصفات الفنية للوازم المراد شرائها والخاصة بالأنظمة والخوادم من معدّات ماديّة وبرامج والتدقيق على هذه المواصفات عند الاستلام.

**مهامّ قسم الشبكات وأمن المعلومات**

1. إدارة البنية التحتيّة لشبكات الديوان السلكية واللاسلكية وأجهزتها وإدامة عملها وتطويرها بشكلٍ مستمرٍّ وتقديم الدعم الفني الخاصّ بها في مركز الديوان والفروع والمكاتب التابعة له.
2. إدارة عملية ربط خوادم الأنظمة العاملة والموزّعات الفرعيّة على الموزع الرئيسي داخل مركز البيانات وحلّ المشاكل الفنيّة المرتبطة بها وعمل التعديلات اللازمة عند الحاجة لها.
3. إدارة عملية الربط مع الفروع من خلال شبكة الحكومة الآمنة،وخطوط الربط الاحتياطية المقدّمة من شركات الاتصالات وخدمات الانترنت وحلّ المشاكل الفنية المرتبطة بها.
4. إدارة عملية وصول موظفي الديوان في المركز والفروع والمكاتب التابعة له للانترنت والأنظمة الداخلية والمواقع الحكومية من خلال نظام إدارة الانترنت.
5. وضع السياسات المتعلقة بإدارة منظومة وأدوات أمن وسلامة المعلومات في الديوان ومتابعة تطبيقها وتطويرها وفقا للمستجدات، وتوعية المعنيين بالمفاهيم والآليات ذات العلاقة.
6. إدارة أنظمة وبرامج حماية الشبكات والمعلومات في الديوان( وتشمل أجهزة الجدر النارية، نظام الحماية من الفيروسات والبرامج الخبيثة ، نظام إدارة وحماية الانترنت، نظام إدارة الصلاحيات، وأنظمة إعدادات المضيف الديناميكي وغيرها) وتطويرها وتحديثها باستمرار وحلّ مشكلاتها وتقديم الدعم الفني الخاصّ بها.
7. متابعة إبرام عقود الصيانة الخاصة بأجهزة الشبكات وأجهزة الحماية وتجديد الرخص الخاصّة بها.
8. العمل مع اللّجان الفنية المتخصّصة؛ لوضع المواصفات الفنية للوازم المراد شرائها والخاصة بشبكات وأمن المعلومات من أجهزةٍ وبرامج والتدقيق على هذه المواصفات عند الاستلام.

**مهامّ قسم الحكومة الالكترونية**

1. المساهمة في إدامة وتحديث وتصميم محتوى الموقع الالكتروني لديوان الخدمة المدنية.
2. إدارة وتحديث المحتوى الخاص بديوان الخدمة المدنية على منصات الموقع الرسمي للحكومة الالكترونية، وترويج خدماته وابرز المستجدات من خلال ايميل سند.
3. إدارة و إدامة و تحديث محتوى نظام المعرفة الداخلي والمكتبة الالكترونية في ديوان الخدمة المدنية.
4. نشر المعارف الداخلية في ديوان الخدمة المدنية بمختلف الطرق والأساليب التقنية.
5. إعداد التصاميم الجرافيكية المطلوبة.

**مهامّ قسم التحوّل الالكتروني لإدارة الموارد البشرية**

1. العمل على تشغيل وتفعيل النظام الموحد لإدارة الموارد البشرية (HRMIS) في دوائر الخدمة المدنية، وذلك حسب المتطلبات والخطة التي أعدها ديوان الخدمة المدنية مسبقا.
2. متابعة التعديل على البرمجيات وعكس الأوامر التغييرية او التغييرات التي تتم على نظام الخدمة المدنية.
3. ادارة عملية التواصل وتقديم الدعم الفني والتدريب للدوائر المعنية بخطة تفعيل نظام HRMIS، ودراسة و تحليل التغذية الراجعة منها ورفعها الى المعنيين لاتخاذ القرارات المناسبة بخصوصها ؛ لضمان جودة المدخلات على النظام.
4. تدقيق أدلة الاستخدام للأنظمة المعدة من قبل الشركة المنفذة واعتمادها، وتنفيذ عمليات الفحص والاستلام النهائي وفقا للوثائق التي تم تجهيزها لهذه الغاية؛ وذلك بالتعاون مع كافة المعنيين.
5. بناء الأنظمة والتطبيقات والتطوير عليها، ورفعها على الخوادم بالتنسيق مع قسم الأنظمة والدعم الفني والتأكد من جاهزية العمل عليها.

**مديرية القياس و التقييم**

**الهيكل التنظيمي لمديرية القياس و التقييم**

قسم تطوير الاختبارات و المقابلات و ادوات التقييم

قسم الاختبارات الوظيفية

مديرية القياس و التقييم

رية القوى البشرية

قسم إدارة الاختبارات

**هدف المديرية:**

* اعداد وتنفيذ الاختبارات التنافسية و تطوير أدوات التقييم لقياس الحدّ الأدنى المطلوب من الكفايات الوظيفيّة (القدرات ، المهارات ، الاستعدادات) لاشغال الوظائف في القطاع العامّ و قياس الفروق الفرديّة بين المرشحين و إعطاء مؤشرات كميّة و نوعيّة لمتخذ القرار بالتعيين ؛للتنبؤ بنجاحه في انجاز المهامّ الموكولة اليه مستقبلا وفقا لمبدأ العدالة والنزاهة و تكافؤ الفرص .

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم الاختبارات الوظيفية
* قسم تطوير الاختبارات و المقابلات و أدوات التقييم
* قسم إدارة الاختبارات

**مهام الأقسام:**

**مهامّ قسم الاختبارات الوظيفية**

1. اعداد جدول المواصفات و مجالات الاختبار؛ لقياس المعرفة الفنيّة، التخصصيّة ،المهنيّة و السلوكيّة لكلّ وظيفة حسب الكفايات في بطاقات الوصف الوظيفي المبنيّة على الكفايات .
2. التعاون مع المؤسسات و الافراد و الجهات المعنية والخبراء الفنيّين في اعداد الاسئلة للجانب المعرفي والعملي , ورفدها باحتياجات بنك الاسئلة للتخصّصات والوظائف؛ لشغل الوظائف الحكوميّة .
3. تدقيق و مراجعة الاسئلة و مطابقتها للمعايير المعتمدة لجميع التخصصات الواردة من الاكاديميين و الخبراء حسب درجات الصعوبة والمجال وادخالها على نظام الامتحانات الالكتروني .
4. بناء الاختبارات والنماذج الخاصّة بها اعتمادا على بطاقات الوصف الوظيفي المبنيّة على الكفايات.
5. اعداد واعتماد فقرات الاختبارات وبناء صورٍ متكافئةٍ، استنادا إلى المعلومات الخاصّة بالفقرات (المجال، الصعوبة، التمييز) والتي يتمّ اخذها من بنك الاسئلة بعد التجريب و تزويد قسم التطوير بالملاحظات الخاصّة بها.
6. تغذية مخزون بنك الأسئلة بعد أن تتمّ عملية التنقيح والتحكيم للأسئلة ،وتحديد جوانب النقص الموجود في المجالات المكوّنة للامتحان.
7. استلام الاعتراضات من قسم ادارة الاختبارات ودراستها واجراء اللازم بخصوصها وتزويد مدير نظام الاختبارات بالملاحظات.
8. المشاركة في بناء و تصميم المقاييس اللازمة لقياس الكفايات الوظيفية المطلوبة .

**مهامّ قسم تطوير الاختبارات و المقابلات و ادوات التقييم**

1. تنقيح و تحديث مخزون بنك الاسئلة لجميع التخصصات من خلال التعاون مع المعنيين في اعداد الاسئلة الخاصة بقياس الكفايات الوظيفية .
2. تطوير محتوى الاختبارات التنافسية بناء على نتائج تحليل الاختبارات التنافسية التي يتم عقدها في المديرية.
3. مراجعة وتطوير الكفايات والمؤشرات التي تبنى على أساسها الاختبارات والمقابلات باستمرار؛ لإشغال الوظائف في الخدمة المدنية .
4. مراجعة و تطوير ادوات و آليات تقييم الكفايات كلما دعت الحاجة .
5. التعاون مع المؤسسات والأفراد و الخبراء والجهات المختلفة والاستفادة من تجارب الآخرين في مجال اعداد أدوات التقييم المختلفة .
6. عقد و تنظيم ورش العمل مع الجهات و الافراد التي تحتاجها عملية بناء المقاييس .

**مهام قسم ادارة الاختبارت**

1. التجهيز لعقد الاختبارات التنافسية (نشر إعلانات الاختبارات التنافسية، تبليغ الممتحنين عن موعد ومكان الامتحان، أرقام الجلوس، كلمات المرور ((password، كشوفات التعليق، تكليف المراقبين ، الحالات الإنسانية ، التنسيق مع مديرية تكنولوجيا المعلومات، تجهيز القاعات ويشمل ذلك – (جهاز التشويش ،مكبرات الصوت ، المايك).
2. الاشراف و تنفيذ الامتحانات التنافسية (التأكيد على تسليم الهواتف النقّالة ، التحضير الالكتروني ، التوقيع على كشوفات التوقيع ، التعهّدات ، شرح التعليمات ، الاعتراضات ، إعداد تقرير الامتحان) .
3. استخراج و تدقيق نتائج الامتحانات التنافسية، ورفع النتائج واعتمادها من قبل الادارة العليا ونشر نتائج الامتحانات على الموقع الالكتروني للديوان.
4. إعداد المطالبات المالية المتعلّقة بإعلانات الامتحانات التنافسية، و مُعدّي أسئلة الامتحانات التنافسية، بعد استلام الشواغر من مديرية التوظيف .
5. تطوير الادلة الاجرائية و الارشادية الخاصة بالامتحانات التنافسية وتحديثها كلما دعت الحاجة .

**إدارة القوى البشرية والشؤون القانونية**

**مديرية شؤون القوى البشرية**

 **الهيكل التنظيمي لمديرية شؤون القوى البشرية**

**قسم الدوائر**

**مديرية شؤون القوى البشرية**

**رية القوى البشرية**

**قسم المؤسسات**

**قسم الوزارات**

**قسم التدقيق وتحديث البيانات**

**اهداف المديرية:**

* رفع كفاءة اجراءات وحدات ولجان الموارد البشرية في الخدمة المدنية.
* الوصول إلى قاعدة بيانات صحيحة ودقيقة ومحدّثة للموارد البشرية في الخدمة المدنية.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم الوزارات.
* قسم الدوائر .
* قسم المؤسسات.
* قسم التدقيق وتحديث البيانات.

**مهامّ الأقسام:**

**مهامّ أقسام الوزارات والدوائر والمؤسسات**

1. تحديث بيانات موظّفي الخدمة المدنية ضمن قاعدة بيانات الديوان، ومتابعة إدامة تحديث دوائر الخدمة المدنية لبطاقة موظفيها الإلكترونية.
2. تقديم الدعم والإسناد الفني لوحدات الموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية وتزويدها بالتغييرات التي تطرأ على الأنظمة والتعليمات.
3. إعداد مشاريع القرارات لغايات العرض على اللجنة المركزية بعد صدور جدول تشكيلات الوظائف.
4. إعداد التقارير المتنوّعة لدعم اتخاذ القرارات المتعلّقة بتحسين واقع القوى البشرية والوظيفة العامّة.
5. المشاركة في لجان الموارد البشرية لدى دوائر الخدمة المدنية من خلال مندوب الديوان.

**مهامّ قسم التدقيق وتحديث البيانات**

1. تدقيق معلومات موظفي الخدمة المدنية، استناداً إلى بيانات الموارد البشرية الخاصة بدوائر الخدمة المدنية وقواعد بيانات الديوان، ومعالجة الاختلالات بالتعاون مع الجهات المعنية.
2. التأكّد من تحديث وديمومة بطاقة الموظف الإلكترونية.
3. المشاركة في تطوير وتحديث نظام معلومات الموارد البشرية (HR1) بالتعاون مع المعنيين.

**مديرية تنمية القوى البشرية**

**الهيكل التنظيمي لمديرية تنمية القوى البشرية**

**قسم البعثات والدورات**

**قسم تمكين وحدات الموارد البشرية**

**مديرية تنمية القوى البشرية**

**رية القوى البشرية**

**قسم رعاية ورفاه الموظفين**

**أهداف المديرية:**

* تمكين الموارد البشرية في الخدمة المدنية والحفاظ عليها وتطويرها ،من خلال خلق بيئة عمل جاذبة ومحفّزة، وضمان تدريب موثوق الجودة يتلاقى مع الاحتياجات الفعليّة ، وخلق شراكةٍ قائمةٍ على المسؤولية المجتمعية والمنفعة المتبادلة بين القطاعين الحكومي والخاصّ.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم البعثات والدورات
* قسم تمكين وحدات الموارد البشرية
* قسم رعاية ورفاه الموظفين

**مهامّ الأقسام:**

**مهامّ قسم البعثات والدورات**

1. حصر وتصنيف احتياجات دوائر الخدمة المدنية من التدريب والتطوير، وفقا لتوجهات الحكومة والبرامج المُقرّة على مستوى القطاع العام وخطط الدوائر التدريبية المستندة الى أولويات عملها والنتائج التي يفرزها نظام إدارة الأداء، وتزويد الجهات ذات العلاقة بها.
2. إدارة عملية الايفاد للمنح المقدّمة للحكومة الأردنية من الجهات المانحة وفقا لأسس ومعايير الإيفاد المُقرّة بموجب نظام الخدمة المدنية وشروط الجهات المانحة، واستنادا إلى الاحتياجات التدريبية للدوائر؛ وذلك بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية .
3. متابعة السير الدراسي للموفدين في بعثات دراسية أو دورات تدريبية واتخاذ القرارات المتعلقة بهم وفق أحكام النظام.
4. تصنيف القضايا لغايات عرض ما يستوجب منها على اللجنة المركزية للبعثات والدورات لبحثها واتخاذ القرارات المناسبة بشأنها.
5. تقديم الدعم والإسناد الفني لدوائر الخدمة المدنية فيما يتعلق بكافة قضايا البعثات والدورات.

**مهامّ قسم تمكين وحدات الموارد البشرية**

## تعزيز قدرة وحدات الدوائر والمؤسسات الحكومية وتمكينها من القيام بالدور التنفيذي في مجال تخطط وادارة المورد البشري المحدد بالنظام من خلال مأسسة عملها من النواحي التشريعية والتنظيمية وتطوير أدوات عملها ومنهجياتها، ورفدها بالكوادر البشرية المؤهلة والمتخصصة والمرخصة وتسهيل عملها وإلحاق العاملين فيها بالبرامج التدريبية ضمن نطاق اختصاص عملهم.

وفقاً لما يلي:

1. مراجعة الإطار التشريعي الذي يحكم عمل وحدات الموارد البشرية و إعداد سياسة عامة وأدلة ارشادية لتطوير عملها
2. مراجعة وتحديث الدليل التنظيمي والإجرائي للوحدات المعنية بإدارة الموارد البشرية بما يضمن تطوير نمادج الهياكل التنظيمية واجراءات العمل المعيارية لوحدات الموارد البشرية.
3. اعداد دراسات موضوعية لتقييم لواقع الحال لوحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية وتحديد الفجوات، ووضع خطط تحسينية تعالج مواطن الضعف وتعزز من قدرة تلك الوحدات للقيام بدورها.
4. بناء مسار مهني للعاملين في وحدات الموارد البشرية وإعداد تعليمات تحكم تطور العاملين فيها.
5. تطوير محافظ تدريبية متكاملة لتأهيل وتمكين العاملين في وحدات الموارد البشرية وتدريب العاملين فيها وفق أدوات لقياس الكفايات المطلوبة لشاغلي وحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية بالتنسيق مع معهد الإدارة العامة.
6. اجراء تقييم دوري لوحدات الموارد البشرية في الخدمة المدنية وفقا لمعايير محددة ومعلنة ومسبقة ورفع تقارير بخصوصها.

**مهامّ قسم رعاية ورفاه الموظفين**

تعزيز الصحة البدنية والنفسية لموظفي الخدمة المدنية وترسيخ علاقات العمل الايجابية والروابط الاجتماعية بين الموظفين وتخليق الوظيفة العامة والحاكمية الرشيدة في الخدمة المدنية، وإدارة جودة الحياة المهنية وتعزيز التنوع وتمكين المرأة وادماج ذوي الإعاقة في الوظيفة العامة.

وفقاً لما يلي:

1. اعداد سياسات وتعليمات وأدلة ارشادية واجراءات عمل قياسية؛ لتعزيز رعاية ورفاهية الموظفين في الخدمة المدنية.
2. اعداد سياسات وخطط لتمكين المرأة والنوع الاجتماعي وادماج ذوي الإعاقة في الخدمة المدنية ومتابعة تنفيذها.
3. تصميم وتنفيذ برامج ومبادرات لتحقيق الرفاه الوظيفي (الصحة البدنية، الصحة النفسية، العلاقات الاجتماعية) بما يسهم في تحسين جودة الحياة المهنية.
4. احصائيات
5. اعداد الأطر والمفاهيم العامة تطبيق متطلبات الصحة والسلامة المهنية في الخدمة المدنية، ومتابعة تنفيذها.
6. وضع أسس الاطر العامة صناديق التكافل دوائر الخدمة المدنية
7. وضع آليات وبرامج لتخليق الوظيفة العامة والتدقيق على الأداء الأخلاقي، وترسيخ ثقافة الالتزام والسلوك الايجابي والحاكمية الرشيدة وخدمة المواطن في الخدمة المدنية.
8. تعزيز وضع الأسس العامة لتعزير مفهوم المسؤولية المجتمعية في الخدمة.
9. توعية وتثقيف الدوائر والموظفين حول مفهوم الرعاية ورفاه الموظفين.

**مديرية الشؤون القانونية**

**الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون القانونية**

**قسم الاستشارات والبحوث القانونية**

**مديرية الشؤون القانونية**

**رية القوى البشرية**

**قسم التظلمات**

**أهداف المديرية:**

* ضمان التطبيق السليم للتشريعات الناظمة للخدمة المدنية ،من خلال تقديم الدعم القانوني والاستشاري لكافة موظفي ودوائر الخدمة المدنية، والنظر في التظلمات والكشف عن التجاوزات واتخاذ الاجراءات التصحيحيّة اللازمة.
* نشر ثقافة قانونية سليمة لدى موظفي ودوائر الخدمة المدنية ورفع مستويات الوعي القانوني والمعرفة لديهم بالتشريعات الناظمة للخدمة المدنية.
* المساهمة في تعديل وتطوير التشريعات الناظمة لإدارة الموارد البشرية في الخدمة المدنية.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم الاستشارات والبحوث القانونية.
* قسم التظلمات.

**مهامّ الأقسام:**

**مهامّ قسم الاستشارات والبحوث القانونية**

1. تقديم الرأي والاستشارات القانونية بكل ما يتعلّق بشؤون الخدمة المدنية .
2. تقديم الاقتراحات المتّصلة بتطوير التشريعات الناظمة للخدمة المدنية وتعديلها.
3. إعداد الدراسات والبحوث القانونية اللازمة الداعمة لتنمية وإدارة الموارد البشرية.
4. دراسة قضايا العدل والمحاكم وإعداد الردود القانونية في الدعاوى ذات العلاقة بعمل الديوان.
5. اعداد الصياغة القانونية للاتفاقيات والعقود والبلاغات والتعاميم الرسمية التي تصدر عن الديوان.
6. رفع مستويات الوعي القانوني والمعرفة بالتشريعات الناظمة للخدمة المدنية لدى موظفي ودوائر الخدمة المدنية.

**مهامّ قسم التظلمات**

1. إبداء الرأي في التظلمات الواردة للديوان، واعداد الردود القانونية بالخصوص.
2. تقديم الاقتراحات المتّصلة بتطوير التشريعات الناظمة للخدمة المدنية وتعديلها.
3. رفع مستويات الوعي القانوني والمعرفة بالتشريعات الناظمة للخدمة المدنية لدى موظفي ودوائر الخدمة المدنية.

**مديرية التخطيط الوظيفي**

**الهيكل التنظيمي لمديرية التخطيط الوظيفي**

**التخطيط و الاستخدام الأمثل للموارد البشرية**

**امانة سر اللجنة المركزية للموارد البشرية**

**مديرية التخطيط الوظيفي**

**رية القوى البشرية**

**اهداف المديرية:**

* العمل على تطوير قدرة دوائر الخدمة المدنية في تخطيط وادارة الموارد البشرية من خلال اعداد وتطوير التعليمات والادلة والآليات والدراسات التي من شأنها زيادة فعالية هذه الدوائر ،ورفع كفاءتها لتمكينها من القيام بالمهام المناطة بها.
* تقديم الدعم الفني لوحدات الموارد البشرية واللجان المتخصصة في مجال تخطيط وادارة الموارد البشرية ،بما يحقّق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية في دوائر الخدمة المدنية.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم التخطيط و الاستخدام الأمثل للموارد البشرية
* امانة سرّ اللجنة المركزية للموارد البشرية

**مهام الأقسام:**

**مهامّ قسم التخطيط و الاستخدام الأمثل للموارد البشرية**

1. إعداد سياسات وإجراءات تخطيط الموارد البشرية وتحديث المنهجيات والأدلة الاجرائية المتعلقة بتخطيط الموارد البشرية .
2. متابعة و إعداد الدراسات المتعلقة بتخطيط الموارد البشرية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ومتابعة تطبيقها في الدوائر المستهدفة.
3. التخطيط والتنسيق لاعداد الاطار العام لاستراتيجية الموارد البشرية في الخدمة المدنية.
4. التعاون مع الدوائر الحكومية في اعداد مؤشرات كميّة للاحتياجات من الموارد البشريّة على مستوى القطاعات وفقا لمخرجات دراسات تحليل عبء العمل والتقسيم الهيكلي للوظائف.
5. التخطيط والتنسيق لتقديم الدعم الفني لدوائر الخدمة المدنية في مجال ادارة وتخطيط الموارد البشرية من خلال التدريب وعقد ورشات العمل وتقديم الرأي والاستشارة لهم.
6. تقديم الدعم الإداري والفني للّجنة الفنية لإعداد جدول التشكيلات وفقا لأحكام نظام الخدمة المدنية وتوثيق اعمالها .

**مهامّ قسم امانه سرّ اللّجنة المركزيّة للموارد البشريّة**

1. تنظيم اعمال اللجنة المركزية للموارد البشرية والإعداد لاجتماعاتها وتجهيز القضايا التي تستدعي العرض عليها .
2. متابعة القضايا المختلفة التي يتم عرضها على اللجنة المركزية والقرارات الصادرة بشأنها بالتنسيق مع الجهات المعنية
3. مراجعة وتحديث النماذج المستخدمة في أمانة سرّ اللجنة المركزيّة.
4. توثيق اعمال اللجنة المركزية واعداد الاحصائيات والتقارير ذات العلاقة

**مديرية التنظيم وإدارة الأداء الوظيفي**

**الهيكل التنظيمي لمديرية التنظيم وإدارة الأداء الوظيفي**

**قسم تحليل الوظائف وتصنيفها**

**قسم إدارة المسارات المهنية**

**مديرية التنظيم وإدارة الأداءالوظيفي الوظيفي**

**قسم إدارة الأداء**

**أهداف المديرية:**

* إعداد وتطوير السياسات العامة المتعلّقة بوصف وتصنيف الوظائف والعلاوات الفنية والمسارات المهنية، وإدارة الأداء.
* وضع الأُطر القانونية والتنظيمية لوصف وتصنيف الوظائف والمسارات المهنية وإدارة الأداء.
* إدارة ومتابعة الإطار العام للكفايات الوظيفيّة في الخدمة المدنية.
* تقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر الحكومية في مجالات وصف وتصنيف الوظائف وتقييم الأداء والمسارات المهنيّة بما يحقّق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

**الأقسام الإداريّة المرتبطة بالمديريّة:**

* قسم تحليل الوظائف وتصنيفها.
* قسم إدارة المسارات المهنيّة.
* قسم إدارة الأداء.

**مهام ّالأقسام:**

**مهامّ قسم تحليل الوظائف وتصنيفها**

1. إعداد وتحديث تعليمات وصف وتصنيف الوظائف، وتعليمات منح العلاوات الإضافية للموظفين، ودليل ترميز الوظائف بالتنسيق مع الدوائر الحكومية المعنية.
2. إدارة ومتابعة الإطار العام للكفايات الوظيفية في الخدمة المدنية.
3. وضع أسس ومنهجية التقييم والتحليل الكمّي والموضوعي للوظائف في الخدمة المدنية للفئات الأولى والثانية والثالثة والعقود الشاملة.
4. تقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر الحكومية في مجالات إعداد ومراجعة الهياكل التنظيمية ووصف وتصنيف الوظائف والكفايات الوظيفية.
5. اقتراح أسس منح الزيادات السنوية للشهادات المهنية المتخصّصة وتحديد الشهادات المهنية المعتمدة.
6. إدارة ومتابعة القضايا المتعلقة بالعلاوات الفنية للوظائف.
7. بناء قاعدة بيانات الكفايات الوظيفيّة الفنيّة والتحديث المستمرّ عليها بالتعاون مع الدوائر الحكومية.
8. إعداد ومراجعة بطاقات الوصف الوظيفي القياسية لوظائف الخدمة المدنية بالتنسيق مع الدوائر الحكومية.

 **مهامّ قسم إدارة المسارات المهنيّة**

1. إعداد التعليمات العامّة لإدارة المسارات المهنية في الخدمة المدنية بالتعاون مع الدوائر الحكومية.
2. تقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر الحكومية في إعداد المسارات المهنية المتخصصة، والتأكّد من انسجامها مع التعليمات العامة لإدارة المسارات المهنية.
3. متابعة أعمال اللجان الفنية المعنية بإعداد المسارات المهنية المتخصصة، ودراسة طلبات الدوائر بترقية الموظفين ضمن رتب المسار المهني بالتعاون مع اللجان المختصة تمهيدا لإقرارها من قبل اللجنة المركزية للموارد البشرية.
4. إدارة ومتابعة القضايا المتعلقة بالمسارات المهنية.

 **مهامّ قسم إدارة الأداء**

1. إعداد وتحديث تعليمات إدارة الأداء وتقييمه ونماذج تقييم الأداء والأدلّة الإجرائية الخاصة بها بالتنسيق مع الدوائر الحكومية.
2. متابعة تطبيق تعليمات إدارة الأداء في الخدمة المدنية، ورصد مواطن التحسين في آليات وطرق تقييم الأداء.
3. تقديم الدعم والإسناد الفني للدوائر الحكومية في مجال إدارة الأداء وتقييمه وتدريب المقيمين دراسة القضايا المتصلة بتقييم الأداء.
4. إعداد تقرير سنوي عن مدى التزام الدوائر بتطبيق وتفعيل منظومة إدارة وتقييم الأداء بالتنسيق مع وحدة الرقابة الخارجية.
5. متابعة أعمال اللجنة الفنية المعنية بمراجعة وتحديث تعليمات تقييم الأداء الحكومية في الخدمة المدنية.

**فرع إقليم الشمال**

**الهيكل التنظيمي لفرع إقليم الشمال**

**فرع إقليم الشمال (إربد)**

**رية القوى البشرية**

**مكتب محافظة المفرق**

**أهداف الفرع:**

* تعزيز الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، من خلال متابعة مدى التزام فروع الدوائر والوزارات في الشمال والجنوب بتطبيق احكام نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادره بموجبه بشكل سليم.
* تقديم الدعم والاسناد الفني لفروع الدوائر والوزارات في الشمال والجنوب في مجال ادارة الموارد البشرية.
* تقديم كافة الخدمات والاستشارات لمتلقي الخدمة وفقا لمعايير الجودة والكفاءة.

**المكاتب المرتبطة بالفرع:**

* مكتب محافظة المفرق.

**مهامّ الفرع :**

1. اجراء الزيارات الرقابية الميدانية ؛ للتأكّد من التزام فروع الوزارات والدوائر والمؤسسات بنظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبة ورفع تقارير بهذه الزيارات.
2. تقديم الدعم والاسناد الفني للدوائر الحكومية في محافظات الإقليم في مجال ادارة وتخطيط الموارد البشرية، وتنظيم عقد الورشات التوعوية بالدراسات ذات العلاقة بعمل الديوان.
3. الردّ على كافة استفسارات متلقي الخدمة عبر قنوات الاتصال المعتمدة في ديوان الخدمة المدنية.
4. تنظيم عقد الامتحانات التنافسية والمقابلات الشخصية التي تعقد في مبنى الفرع.
5. ادارة وتنظيم ومتابعة عمل مكاتب المحافظات التابعة للفرع في الاقليم.

**مهام مكاتب المحافظات**

1. اجراء الزيارات الرقابية الميدانية ؛ للتأكّد من التزام فروع الوزارات والدوائر والمؤسسات بنظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبة ورفع تقارير بهذه الزيارات.
2. تقديم الدعم والاسناد الفني للدوائر الحكومية في محافظات الإقليم في مجال ادارة وتخطيط الموارد البشرية، وتنظيم عقد الورشات التوعوية بالدراسات ذات العلاقة بعمل الديوان.
3. الردّ على كافة استفسارات متلقي الخدمة عبر قنوات الاتصال المعتمة في ديوان الخدمة المدنية.
4. تنظيم عقد الامتحانات التنافسية والمقابلات الشخصية التي تعقد في مبنى الفرع.

**فرع إقليم الجنوب**

**الهيكل التنظيمي لفرع إقليم الجنوب**

**مكتب محافظة معان**

**فرع إقليم الجنوب (الكرك)**

**رية القوى البشرية**

**مكتب محافظة العقبة**

**أهداف الفرع:**

* تعزيز الدور الرقابي لديوان الخدمة المدنية، من خلال متابعة مدى التزام فروع الدوائر والوزارات في الشمال والجنوب بتطبيق احكام نظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادره بموجبه بشكل سليم.
* تقديم الدعم والاسناد الفني لفروع الدوائر والوزارات في الشمال والجنوب في مجال ادارة الموارد البشرية.
* تقديم كافة الخدمات والاستشارات لمتلقي الخدمة وفقا لمعايير الجودة والكفاءة.

**المكاتب المرتبطة بالفرع:**

* مكتب محافظة معان.
* مكتب محافظة العقبة.

**مهامّ الفرع :**

1. اجراء الزيارات الرقابية الميدانية ؛ للتأكّد من التزام فروع الوزارات والدوائر والمؤسسات بنظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبة ورفع تقارير بهذه الزيارات.
2. تقديم الدعم والاسناد الفني للدوائر الحكومية في محافظات الإقليم في مجال ادارة وتخطيط الموارد البشرية، وتنظيم عقد الورشات التوعوية بالدراسات ذات العلاقة بعمل الديوان.
3. الردّ على كافة استفسارات متلقي الخدمة عبر قنوات الاتصال المعتمدة في ديوان الخدمة المدنية.
4. تنظيم عقد الامتحانات التنافسية والمقابلات الشخصية التي تعقد في مبنى الفرع.
5. ادارة وتنظيم ومتابعة عمل مكاتب المحافظات التابعة للفرع في الاقليم.

**مهام مكاتب المحافظات**

1. اجراء الزيارات الرقابية الميدانية ؛ للتأكّد من التزام فروع الوزارات والدوائر والمؤسسات بنظام الخدمة المدنية والتعليمات الصادرة بموجبة ورفع تقارير بهذه الزيارات.
2. تقديم الدعم والاسناد الفني للدوائر الحكومية في محافظات الإقليم في مجال ادارة وتخطيط الموارد البشرية، وتنظيم عقد الورشات التوعوية بالدراسات ذات العلاقة بعمل الديوان.
3. الردّ على كافة استفسارات متلقي الخدمة عبر قنوات الاتصال المعتمة في ديوان الخدمة المدنية.
4. تنظيم عقد الامتحانات التنافسية والمقابلات الشخصية التي تعقد في مبنى الفرع.

إدارة العمليات المساندة

**مديرية العلاقات العامة والاتصال**

الهيكل التنظيمي لمديرية العلاقات العامة والاتصال

**قسم خدمة الجمهور**

**مديرية العلاقات العامة والاتصال**

**رية القوى البشرية**

**قسم العلاقات العامة والاتصال الخارجي**

**مركز الاتصال وصوت المواطن**

**شعبة متحف الوظيفة العامة**

**هدف المديرية:**

* إدارة الاتصال مع متلقي الخدمة ،من خلال التعامل مع المعاملات والشكاوى والاقتراحات والاستفسارات والملاحظات الواردة من مختلف القنوات وادارة متحف الوظيفة العامة بكفاءة و فعالية ؛لتعزيز الثقة بين الديوان ومتلقي الخدمة وترسيخ مفاهيم الديمقراطية والنزاهة .

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم خدمة الجمهور
* مركز الاتصال وصوت المواطن
* قسم العلاقات العامة والاتصال الخارجي

**مهام ّالأقسام:**

مهام قسم خدمة الجمهور

1. تقديم الخدمات المختلفة لمتلقي الخدمة و الاجابة على جميع استفساراتهم وملاحظاتهم وتوجيههم للوصول الى الأقسام والمديريات المختصّة داخل ديوان الخدمة المدنية التي تلبي احتياجاتهم.
2. ارشاد متلقي الخدمة لتقديم ( الشكاوى، الاقتراحات، الثناء) من خلال النموذج والصندوق المخصّص لهذه الغاية.
3. ارشاد متلقي الخدمة للاستفادة من الخدمات الالكترونية التي اتاحها الديوان.
4. توجيه متلقي الخدمة للتوجّه نحو الفرص البديلة التي تقدمها الجهات الداعمة لإنشاء المشاريع الريادية والصغيرة.
5. فرز الاستدعاءت والمعاملات الواردة للقسم ثم تصنيفها حسب الجهة المخولة باجراء الخدمة وتحويلها للجهات المعنية .

مهامّ مركز الاتصال وصوت المواطن

1. ادارة الاتصال مع متلقي الخدمة عبر جميع قنوات الاتصال المتاحة في الديوان(الهاتف-البريد الالكتروني- الSMS- وسائل التواصل الاجتماعي- الفاكس..الخ) بكفاءة وفعاليّة والمساهمة في تطوير الخدمات وإجراءات العمل بناء على ذلك.
2. تحديد احتياجات متلقّي الخدمة و تقديم الدعم الفني والمشورة ، من خلال توضيح المعلومات الّلازمة لهم وتوفير الحلول أو البدائل المتاحة ،ثم تحويلهم للجهات المعنيّة الصحيحة او التنسيق معها (حسب منهجية الاتصال) -ان تتطلّب الامر- ثم ابلاغ متلقّي الخدمة بالردّ.
3. توثيق جميع ما يرد لمركز الاتصال من متلقّي الخدمة الذين تواصلوا مع الديوان عبر وسائل التواصل المختلفة، و تصنيفها لغايات الاستفادة منها في اعداد الدراسات التحليليّة المتعلّقة بتقييم تجربة متلقّي الخدمة عبر قنوات الاتصال المختلفة مثل دراسة تحليل واقع الشكاوى وغيرها.
4. إعداد التقارير الاحصائيّة الدوريّة حول واقع الشكاوى.
5. تقييم جميع قنوات الاتصال في الديوان و فعالية ادائها بالاضافة لتقييم تجربة متلقّي الخدمة عبر تلك القنوات و اعداد الدراسات التحليليّة المتعلّقة بذلك .
6. تطوير وتحديث قنوات الاتصال باستمرار بناء على احتياجات ومستجدات العمل والتعذية الراجعة من متلقي الخدمة بحيث تلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم .
7. توثيق بيانات متلقي الخدمة الذين يقومون بالتواصل عبر قنوات الاتصال المختلفة ، لغايات عمل ملفّ PROFILE) (لكل متلقّي خدمة بحيث يسهل تتبُّعه من خلال النظام الالكتروني.
8. متابعة كوادر مركز الاتصال الوطني للخدمات الحكومية و الردّ على كافة استفساراتهم .
9. إعداد تقارير شهرية عن اداء مركز الاتصال.

مهامّ قسم العلاقات العامة والاتصال الخارجي

1. تقديم المعلومة الصحيحة والدقيقة للجمهور بصورة مستمرة ومنتظمة عن الديوان وسياساته وانجازاته
2. متابعة عقد البرامج والانشطة التمهيدية لاقناع الجمهور بسياسات الديوان والترويج للقرارات الجديدة.
3. تقديم المشورة للإدارة العليا حول التوجهات والخطط المستقبلية، والاشراف على تنظيم استطلاعات الرأي.
4. الاشراف على إستقبال الوفود الرسمية للديوان ومرافقتها وتسهيل إجراءات إقامتها في المملكة وتسهيل مهمات الصحفيين والإعلاميين.
5. الاشراف على تنظيم الاجتماعات والندوات والمؤتمرات وتنظيم ابرام مذكرات واتفاقيات التفاهم وحفظها.
6. الاشراف على حفظ وتصنيف الوثائق الرسمية للديوان والتصريحات واللقاءات.
7. وضع آلية للتنسيق الداخلي لجميع فعاليات الديوان (امتحانات، مقابلات مركزية، ورشات،...) لضمان عدم التضارب وتوفر جميع المستلزمات لذلك.
* مهامّ شعبة متحف الوظيفة العامّة :
1. متابعة وتوثيق مقتنيات المتحف وإجراء عمليات الجرد الدوري لها .
2. فرز وتصنيف وارشفة وثائق المتحف بالتعاون مع المعنيين وتنظيم عرضها .
3. العمل على متابعة عملية الترميم والتعقيم الكيميائي والتدعيم الحراري والحفظ الالكتروني للوثائق التاريخية، بالتعاون مع مركز التوثيق الملكي الأردني الهاشمي والجهات المختصة .
4. تأمين مستلزمات السلامة العامة داخل المتحف بحيث يتمّ مراقبة وتوفير البيئة المناسبة من حيث الرطوبة والإضاءة والتهوية باستمرار .
5. اعداد الكتيبات الترويجيّة عن المتحف .
6. وضع التعليمات الخاصّة بدخول المتحف والحفاظ على مقتنياته ومتابعة تطبيقها .
7. ارشاد الزائرين للمتحف وتزويدهم بالمعلومات الدقيقة عن المتحف ومقتنياته والردّ على استفساراتهم.
8. إجراء الدراسات والبحوث التطويرية ؛ لتعزيز المتحف فنيّا ، ووضع خطط وبرامج العمل لتطوير وادامة المتحف .

مديرية الشؤون الإدارية والمالية

الهيكل التنظيمي لمديرية الشؤون الإدارية والمالية

**قسم التراسل الالكتروني**

**مديرية الشؤون الادارية والمالية**

**رية القوى البشرية**

**قسم الشؤون المالية**

**قسم الخدمات الادارية**

**قسم اللوازم والمشتريات**

**شعبة الصيانة**

**شعبة الحركة**

**أهداف المديرية:**

* ادارة كافة الخدمات الادارية والمالية والبنى التحتية لديوان الخدمة المدنية وفروعه.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم الشؤون المالية.
* قسم التراسل الالكتروني.
* قسم اللوازم والمشتريات.
* قسم الخدمات الإدارية.

**مهامّ الأقسام:**

مهامّ قسم الشؤون المالية

1. حصر الاحتياجات المالية المتوقعة للديوان -اللازمة لتحقيق خطته الاستراتيجية ومهامه التنفيذية – و إعداد موازنة الديوان متوسطة المدى للأعوام (2022-2024) انسجاما مع خطة الديوان الاستراتيجية .
2. إعداد خطة مخاطر مالية لضمان توفر وكفاية واستمرارية تدفق الموارد المالية الأكثر أهمية في الديوان.
3. ادارة الإنفاق على بنود موازنة الديوان بكفاءة وفعالية من خلال الاستخدام الأمثل للمخصصات المالية وضبط وتنظيم انفاقها وفقا لمهام الديوان بشكل يضمن عدم تجاوز المخصصات.
4. تنظيم وادارة وتتبع الانفاق المالي الكترونيا من خلال الانظمة المالية المختلفة(HRMIS,GFMIS, E-BANKING).
5. متابعة وتقييم ومراقبة الوضع المالي للديوان و اعداد التقارير المالية الدورية وتزويد الجهات ذات العلاقة بها داخليا وخارجيا.

مهامّ قسم التراسل الالكتروني

1. ادارة البريد الوارد والصادر ورقيا، والكترونيا من خلال الانظمة المختلفة ، واعداد تقارير متابعة دورية بخصوص ذلك .
2. القيام باجراءات التعاميم الداخليّة ورقيّا والتنسيق مع قسم الحكومة الالكترونية لإرسال التعاميم الداخلية إلكترونيّا لموظفي الديوان.
3. التعامل مع المراجعين من داخل وخارج الديوان وانجاز معاملاتهم والرد على استفساراتهم بالدقة والسرعة المطلوبة.

مهامّ قسم اللّوازم والمشتريات

1. حصر حاجة الديوان من اللوازم من خلال اعداد خطة مشتريات و متابعة عمليات الشراء للوازم والمشتريات وفق تعليمات نظام المشتريات الحكومي **.**
2. ادارة وتنظيم موجودات المستودعات ، وتوثيق حركاتها على السجلات الرسمية ورقيا والكترونيا على نظام إدارة المخزون الحكومي( GIMCS )، وذلك وفقا لتعليمات نظام المشتريات الحكومي .
3. متابعة عهدة الموظفين وتوثيق حركات بطاقة العهدة الكترونيا باستخدام نظام إدارة المخزون الحكومي ( GIMCS ).
4. ادخال بيانات الموردين على النظام المالي GFMIS.
5. متابعة عطاءات دائرة اللوازم العامة الخاصّة بالوزارات والدوائر الحكوميّة ، و إضافة العطاءات على الموقع الالكتروني باستخدام نظام الشراء الإلكتروني الأردني joneps .
6. استلام الدفاتر والسجلات والمستندات الرسمية من دائرة اللوازم وتدقيقها خلال الاستخدام.

مهامّ قسم الخدمات الإدارية

* + - 1. الحفاظ على استدامة مبنى الديوان وفروعه ومكاتبه وسلامة كافة مرافقه من خلال متابعة و تنفيذ اعمال وعقود الصيانة وتجهيز البنية التحتية للمكاتب ومتابعة فعاليتها.
			2. الاشراف على تنفيذ مهام شعبة الحركة المتعلقة بتنظيم حركة مركبات الديوان للأعمال الرسمية ومتابعة كافة الامور المتعلقة بها .
			3. تأمين توزيع البريد لكافة الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية.
			4. متابعة وتأمين حراسة المبنى من موظفي الحراسة وقوات الدرك.
			5. الاشراف على التصوير وادارة مصفات السيارات .
			6. الاشراف على ادامة النظافة لمبنى الديوان وفروعه ومكاتبة من خلال متابعة طرح عطاء النظافة ومتابعة أعمال الشركة المعنية بتنفيذه.
			7. متابعة الاشتراكات في الصحف اليوميّة و مشروع تدوير الورق.
			8. المساهمة في تطوير الخدمات الادارية المقدمة في الديوان بناء على التغذية الراجعة من الموظفين من خلال استطلاع رضا الموظفين عن جودة( فعالية وكفاءة) الخدمات الادارية.

مهام شعبة الحركة:

تأمين تنقلات جميع موظفي الديوان للوزارات والدوائر الحكومية والمؤسسات .

تأمين متطلبات المديريات واللّجان واحتياجاتهم المختلفة من مشتريات وحجوزات ومستلزمات إنجاز أعمالهم .

توزيع البريد والوثائق المتعلقة بعمل الديوان على الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية والشركات والمؤسسات الخاصّة ورجال الأعمال وضيوف الديوان .

تأمين تنقلات الوفود الرسمية القادمة الى المملكة في زيارات رسمية تتعلق بالديوان الى الاماكن المختلفة وحسب برنامج زيارة الوفد .

ترخيص وتأمين وصيانة سيارات الديوان ومتابعة تحركاتها.

مهامّ شعبة الصيانة :

1. التتنبؤ بالمشكلات التي قد تحدث ووضع الحلول المناسبة لها قبل وقوعها فيما يتعلق بمرافق الديوان وإعداد خطة الصيانة الوقائية للديوان وفروعه ومكاتبه.
2. تنفيذ الصيانة (الوقائية والعلاجية والدورية ) اللازمة لمبنى الديوان ومرافقه وفروعه ومكاتبه بالاضافة للاثات والتجهيزات المكتبية المختلفة.
3. توفير بيئة عمل آمنة للموظفين من خلال تجهيز البنية التحتية للمكاتب (خطوط الهاتف, الكهرباء ) ومتابعة فعاليتها .
4. المحافظة على شروط وقواعد الوقاية والسلامة العامة في مبنى الديوان وفروعه ومكاتبه.
5. متابعة حسن تنفيذ إجراءات الصيانة المختلفة وفق العقود المبرمة مع الجهات الخارجية المعنيّة واعداد التقارير بذلك.
6. إعلام الادارة عن أيّة ملاحظات تتعلّق بسلامة وأمن مبنى الديوان والممتلكات التابعة له.

مديرية الموارد البشرية

الهيكل التنظيمي لمديرية الموارد البشرية

**مديرية الموارد البشرية**

**رية القوى البشرية**

**قسم تخطيط ادارة الموارد البشرية**

**قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية**

**مديرية الموارد البشرية**

**رية القوى البشرية**

**قسم تخطيط وادارة الموارد البشرية**

**قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية**

**هدف المديرية:**

* إدارة الموارد البشرية في الديوان بكافّة إجراءاتها بكفاءة وفاعليّة .

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالمديرية:**

* قسم تخطيط وإدارة الموارد البشرية.
* قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية.

**مهامّ الأقسام:**

مهامّ قسم تخطيط وإدارة الموارد البشرية

1. المساهمة في رسم وإعداد السياسات الخاصة بإدارة الموارد البشرية في الديوان.
2. تحديد احتياجات الديوان من الموارد البشرية بناء على دراسات عبء العمل، وبما يتوافق مع تعليمات تخطيط الموارد البشرية في الخدمة المدنية وبالتنسيق مع الوحدات التنظيمية الأخرى.
3. إعداد الخطط السنوية للمواد البشرية واتخاذ الإجراءات اللازمة لإقرارها من لجنة التخطيط والتنسيق والمتابعة، ومتابعة تنفيذها ومراجعتها وتحديثها، وإدارة الفائض والنقص من الموظفين في الديوان.
4. إعداد جدول تشكيلات الوظائف للديوان ومتابعة تنفيذه بعد إقراره رسمياً.
5. إدارة كافّة الإجراءات المتعلّقة بالموارد البشرية، ومتابعة إدخالها وتحديثها وادامتها على نظام الموارد البشرية ونظام بطاقة الموظف الالكترونية.
6. إدارة عملية تقييم الأداء الفردي للموظفين، وذلك لضمان تنفيذ مراحل عملية التقييم المختلفة بالأوقات والفترات الزمنية المحددة والتأكد من صحة الإجراءات المتخذة.
7. إدارة عملية الاستقطاب في الديوان ستقطاب الكفاءات البشرية المؤهّلة وإعداد ومتابعة تطبيق خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي للموارد البشرية في الديوان.
8. المساهمة في إعداد وتحديث بطاقات الوصف الوظيفي لموظفي الديوان .
9. إعداد المسار الوظيفي المبني على الكفايات الوظيفيّة وفقا لتعليمات يقرّها مجلس الخدمة المدنية بالمشاركة مع الجهة المسؤولة عن ذلك في الديوان .

مهامّ قسم تنمية وتطوير الموارد البشرية

1. تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفي الديوان، وفقاً لمتطلبات الخطة الاستراتيجية للديوان والوصف الوظيفي، ونتائج تقييم الأداء وخطط الإحلال والتعاقب الوظيفي، والمسار التدريبي المرتبط بالمسار الوظيفي والمهني.
2. إعداد الخطّة التدريبية السنويّة لموظفي الديوان والمبنيّة على الاحتياجات التدريبية.
3. إعداد موازنة التدريب التقديريّة السنوية اللازمة لتنفيذ الخطة التدريبية.
4. إعداد المسار التدريبي للموظفين.
5. اعداد تفاصيل البرامج التدريبية والمواصفات المعيارية لكل برنامج تدريبي، لغايات استخدامها عند تنفيذ البرامج التدريبية.
6. إعداد وتنفيذ برامج داخليّة لتوجيه الموظفين الجدد تتضمن كافّة المعلومات اللازمة لتعريفهم بعمل الديوان ومهامّه ووظيفته والتشريعات النافذة ومستوى الأداء المتوقع منهم.
7. دراسة وتعميم البعثات الدراسيّة والدورات التدريبية الداخلية و الخارجية الواردة من جهات مانحة على موظفي الديوان وتطبيق الأسس المعتمدة في المفاضلة لترشيح اصحاب الاحقية للجهات المانحة .
8. متابعة السير الدراسي لموظفي الديوان الموفدين في البعثات الدراسية، وإعداد الإحصائيات والتقارير عن إيفاد الموظفين في البعثات الدراسية والدورات التدريبية.
9. التواصل والتنسيق المستمر مع الوزارات والدوائر التي تقدم الدورات والورش التدريبية المجانية لتوفير دورات وورش تدريبية متخصصة مجانية لموظفي الديوان.
10. إدارة عملية قياس الأثر التدريبي والعائد من التدريب.

الوحدات التنظيمية التابعة لعطوفة الرئيس

وحدة الرقابة الداخلية

الهيكل التنظيمي لوحدة الرقابة الداخلية

وحدة الرقابة الداخلية

**رية القوى البشرية**

قسم الرقابة المالية

قسم الرقابة الادارية والفنية

**وحدة الرقابة الداخلية**

**رية القوى البشرية**

**قسم الرقابة الادارية والفنية**

**قسم التدقيق والرقابة المالية**

**هدف الوحدة:**

* المحافظة على المال العام والموجودات العامة في ديوان الخدمة المدنية وتقييم كفاءة حسن استخدامها بالشكل الأمثل من خلال تدقيق العمليات والمعلومات المالية والادارية والتشغيلية وتقييم مدى الالتزام بالتشريعات الناظمة لأعمال الوحدات الادارية وقياس مدى تنفيذها لمهامها ومسؤولياتها.

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالوحدة:**

* قسم الرقابة المالية
* قسم الرقابة الإدارية والفنية

**مهام الأقسام:**

مهام قسم الرقابة المالية

* + - 1. تدقيق كافة المعاملات المالية التي يتم تنظيمها وفقاً لأحكام النظام المالي وتعديلاته، والتعليمات التطبيقية للشؤون المالية المعمول بهما، وبما ينسجم مع نظام الرقابة الداخلية وتعديلاته، والتعليمات الصادرة بموجبه.
			2. إجراء التحليل المالي للحسابات والإنفاق والبيانات والتقارير المالية وعلى ان تتضمن مقترحات مناسبة لتخفيض و ترشيد النفقات.
			3. التأكد من كفاءة استخدام وادارة الموارد المالية لديوان الخدمة المدنية.
			4. التدقيق على اللوازم و موجودات المستودعات في ديوان الخدمة المدنية واجراءات تخزينها.
			5. التدقيق على إجراءات شراء اللوازم في ديوان الخدمة المدنية.
			6. التأكد من الاستخدام الامثل لمركبات ديوان الخدمة المدنية، والإجراءات والنماذج الخاصة بها سواء كانت ورقية أو محوسبة.
			7. التأكد من توفر وتقديم الكفالات المالية المطلوبة من الموظفين حسب التشريعات النافذة.
			8. تدقيق وتقييم تنفيذ العقود في ديوان الخدمة المدنية .
			9. تدقيق كافة تنسيبات وتوصيات وقرارات اللجان الداخلية التي تتعلق بالاهداف والسياسات العامة للديوان ذات الاثر المالي.
			10. المساهمة في إعداد الخطة السنوية للتدقيق والرقابة الداخلية المبنية على المخاطر.
			11. المساهمة في إعداد التقرير السنوي الخاص بوحدة الرقابة الداخلية في ديوان الخدمة.
			12. متابعة الرد على الاستيضاحات الواردة من ديوان المحاسبة، وتطبيق بلاغات وتعاميم الجهات الرقابية.
			13. تقديم الاستشارات الخاصة في أي موضوع متصل بالرقابة والتدقيق المالي بناءً على طلب الإدارة العليا أو طلب الجهات التي يتم التدقيق عليها.

مهام قسم الرقابة الإدارية والفنية

1. التأكد من صحة وسلامة إجراءات العمل في كافة الوحدات التنظيمية في ديوان الخدمة المدنية وفق الخطط والأهداف المرسومة وطبقا للقوانين والأنظمة والتعليمات والسياسات المعتمدة واعداد التقارير الخاصة بالتدقيق عليها.
2. فحص ومراجعة وتدقيق القرارات الإدارية للتأكد من انسجامها مع التشريعات المعمول بها.
3. التدقيق على القرارات الصادرة عن اللجنة المركزية للموارد البشرية .
4. تدقيق كافة تنسيبات وتوصيات وقرارات اللجان الداخلية التي تتعلق بالاهداف والسياسات العامة للديوان ذات الاثر الاداري او الفني.
5. تدقيق مدخلات ومخرجات وعمليات كافة الانظمة المحوسبة، واعتماد هذه الانظمة من المراجع المختصة، وانظمة وامن حماية المعلومات والصلاحيات المتعلقه بها.
6. المساهمة في إعداد الخطة السنوية للتدقيق والرقابة الداخلية المبنية على المخاطر.
7. المساهمة في إعداد التقرير السنوي الخاص بوحدة الرقابة الداخلية في ديوان الخدمة المدنية.
8. متابعة الرد على استيضاحات ديوان المحاسبة ، وتطبيق بلاغات وتعاميم الجهات الرقابية.
9. تقديم الاستشارات الخاصة في أي موضوع متصل بالرقابة والتدقيق الاداري والفني بناءً على طلب الإدارة العليا أو طلب الجهات التي يتم التدقيق عليها.

وحدة التطوير المؤسسي

الهيكل التنظيمي لوحدة التطوير المؤسسي

وحدة التطوير المؤسسي

**رية القوى البشرية**

قسم التخطيط وتقييم الاداء المؤسسي

قسم الدراسات والاحصاء

قسم إدارة وتوكيد الجودة

**أهداف الوحدة :**

* الارتقاء بأداء الديوان من خلال تطوير وتحديث السياسات والخطط ومتابعة تنفيذها وتقييمها وتطبيق الآليات والمنهجيات اللازمة لذلك.
* رفع كفاءة وفعالية الديوان في تنفيذ المهام وتقديم الخدمات .
* اعداد الدراسات التطويرية و توفير المعلومات الاحصائية اللازمة لراسمي السياسات ومتخذي القرار وتقديم الدعم الفني للوحدات التنظيمية في الديوان بخصوص اعداد الدراسات والتقارير .

**الأقسام الإدارية المرتبطة بالوحدة:**

* قسم التخطيط وتقييم الاداء المؤسسي
* قسم إدارة وتوكيد الجودة
* قسم الدراسات والإحصاء

**مهام الأقسام:**

مهام قسم التخطيط وتقييم الاداء المؤسسي

اعداد الادلة التنظيمية الخاصة بعمل الوحدات التنظيمية والمشاريع الاستراتيجية في الديوان(دليل الخطط التنفيذية للوحدات التنظيمية، دليل مهام الوحدات التنظيمية ، دليل خطط وملحق بطاقات مشاريع الخطة الاستراتيجية).

متابعة و تقييم انجازات الوحدات التنظيمية ومشاريع الخطة الاستراتيجية والفرق و اللجان المشكلة داخل الديوان وتحديد الانحرافات وفقاً للخطط التنفيذية المعدة وإعداد التقارير بذلك.

دراسة كافة الاستبيانات المتعلقة برضا الشركاء وخططهم الاستراتيجية وإعداد الردود المناسبة بشأنها.

إعداد التقرير التحليلي لأداء ديوان الخدمة المدنية من خلال إعداد مصفوفة تقييم الأداء المؤسسي بالتعاون مع المعنيين وتقييم ما تم إنجازه وتحديد الانحراف في الأداء المؤسسي .

اعداد و رفع تقارير الانجاز للجهات الخارجية المعنية بمتابعة الاداء المؤسسي للديوان ومشاريعه ( وزارة التخطيط ، رئاسة الوزراء ).

مهام قسم إدارة وتوكيد الجودة

1. بناء وإدارة أنظمة الجودة المختلفة.
2. إدارة الخدمات والعمليات بهدف تعظيم القيمة لصالح متلقي الخدمة الداخلي والخارجي.
3. إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.
4. دعم صناعة القرارات من خلال اعداد الدراسات والاستشارات الفنية وتوفير المعلومات اللازمة.
5. تطوير وإدارة جائزة الموظف المثالي في الخدمة المدنية.
6. تقديم الدعم الفني للجوائز المختلفة التي يتقدم لها الديوان.
7. تطوير البنية التنظيمية والإدارية في أماكن تقديم الخدمات.
8. نشر ثقافة الجودة والتميز والتوعية بمنهجيات ومبادئ إدارة الجودة الشاملة.

مهامّ قسم الدراسات والإحصاء

* + - 1. توفير المعلومات الاحصائية لمتخذي القرار والمهتمّين بها.
			2. إعداد التقرير السنوي للديوان بالتعاون مع كافة الوحدات التنظيمية في الديوان.
			3. إعداد الرأي المتعلّق باستحداث كافة التخصصات للجامعات والكليّات الأردنية.
			4. اعداد الدراسات الاحصائية التحليليّة التي تلبي احتياجات متخذي القرار بالتعاون مع المعنيين مثل : ( دراسة العرض والطلب , دراسات الرضا , تقرير تحليل الشكاوى .....الخ).
			5. الاشراف على الدراسات المعدة من قبل الاقسام بما يتوافق مع منهجية اعداد الدراسات المعدة من قبل قسم الدراسات و الاحصاء.

وحدة الإعلام

**هدف الوحدة :**

* إدارة النشاط الإعلامي لديوان الخدمة المدنية.

**مهامّ وحدة الإعلام:**

* + - 1. ادارة النشاط الاعلامي والاشراف على تنفيذه داخل الديوان وخارجه من خلال إعداد خطّة اعلاميّة ومتابعة تنفيذها وتقييمها.
			2. الإشراف على كافة المهام التي تتعلق بإدارة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالديوان وإعداد التقارير الخاصة بها .
			3. رصد وتصنيف المادة المنشورة في وسائل الاعلام عن الديوان من اخبار ومقترحات وملاحظات وشكاوى واعداد التقارير ذات الصلة بذلك .
			4. تطوير النشاط الاعلامي بناء على تحليل البيانات والمعلومات المختلفة المتعلقة بالمحتوى الاعلامي المنشور على وسائل الاعلام ووسائل التواصل الاجتماعي ورفع التوصيات بخصوص ذلك.

وحدة الشؤون السياسية والبرلمانية

**هدف الوحدة :**

* تطوير قنوات الاتصال والتواصل بين ديوان الخدمة المدنية والسلطة التشريعية متمثّلة بمجلس الأمة بشقيه مجلسي الأعيان والنواب ورفع مستوى التنسيق والتعاون معهم.

**مهامّ وحدة الشؤون السياسية والبرلمانية:**

1. رصد وقائع جلسات ومداولات مجلسيّ الأعيان والنواب ونتائج أعمال اللجان الدائمة فيهما، ذات العلاقة بعمل الديوان، ومتابعتها وإعداد الردود عليها بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة ورفع التقارير بالخصوص للإدارة العليا.
2. متابعة صياغة وإعداد كتب الردّ على الأسئلة والاستجوابات والمذكرات والاقتراحات والعرائض الواردة من مجلسي الأعيان والنواب، ذات العلاقة بعمل الديوان، بالتنسيق مع الجهات المعنيّة.
3. المتابعة والتنسيق لكافة اللقاءات التي يتم عقدها مع أعضاء مجلسيّ الأعيان والنواب واللجان الدائمة فيهما، بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.
4. إدارة الدور الإعلامي الموجه إلى أعضاء مجلسي النواب والأعيان فيما يخص انجازات ونشاطات الديوان، وذلك بالتنسيق مع كافة الجهات ذات العلاقة.

مكتب عطوفة الرئيس

**مهامّ مكتب عطوفة الرئيس :**

1. ترتيب وتنظيم جدول اعمال ومباحثات عطوفة الرئيس.
2. ادارة المراسلات والمخاطبات الصادرة والواردة من والى مكتب عطوفة الرئيس، وتنظيمها في ملفات خاصّة بها واتخاذ الإجراء الّلازم بشأنها وفقا للتوجيهات الصادرة مع ضمان الالتزام بإجراءات سلامة وسريّة البيانات الواردة فيها.
3. الإعداد والتنسيق للاجتماعات التي تعقد برئاسة عطوفة الرئيس وتحرير محاضرها ومتابعة تنفيذ ما يصدر عنها من قرارات الى المعنيين بتنفيذها.
4. تنسيق ومتابعة أعمال اللّجان والمؤتمرات والمجالس والاجتماعات التي يشارك فيها عطوفة الرئيس، وعرضها عليه ،واتخاذ الاجراءات اللازمه عليها ومتابعة نتائجها .
5. تنظيم استقبال كبار الزوار و المراجعين لعطوفة الرئيس.
6. التنسيق مع الجهات المعنية في القضايا المتعلّقة بسفر عطوفة الرئيس، بما في ذلك إعداد الكتب الرسميّة والحصول على تأشيرات وتذاكر السفر.
7. ادارة الاتصالات الهاتفية الداخليّة والخارجيّة والدوليّة المتعلّقة بعمل عطوفة الرئيس.

الوحدات التنظيمية التابعة لعطوفة الأمين العام

وحدة الرقابة الخارجية

**هدف الوحدة :**

* تعزيز امتثال دوائر الخدمة المدنية لنظام الخدمة المدنية، والتعليمات الصادرة بموجبه، وتطبيق الأدلة الإجرائية، والسياسات الخاصة بوظائف وعمليات وإجراءات إدارة الموارد البشرية فيها.

**مهامّ وحدة الرقابة الخارجية :**

1. تطوير وإدامة منظومة رقابة خارجيّة إلكترونيّة مشتركة بين ديوان الخدمة المدنية ودوائر الخدمة المدنيّة.
2. مراقبة التزام دوائر الخدمة المدنيّة بأحكام النظام، والتعليمات، والقرارات، والإجراءات المتعلّقة بإدارة الموارد البشرية.
3. تحديد حالات عدم المطابقة في أداء دوائر الخدمة المدنية والمتعلّقة بإدارة الموارد البشرية ومتابعة إجراءات تصحيحها، ومتابعة تصويب الانحرافات بالتنسيق مع الجهات المعنية واعداد التقارير ذات العلاقة.
4. التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لبناء قدرات وحدات إدارة الموارد البشريّة في دوائر الخدمة المدنيّة في مجال تطبيق معايير الحوكمة في إدارة الموارد البشرية.
5. إعداد تقارير دورية بنتائج الزيارات الرقابية الميدانيّة ونتائج التدقيق على القرارات الصادرة ورفعها إلى الإدارة العليا.

6. إعداد التقارير الدورية عن أداء مندوبي الديوان في لجان الموارد البشرية (في دوائر الخدمة المدنية) ورفعها إلى الإدارة العليا.

7. تقديم المقترحات التطويريّة الناتجة عن العمليات الرقابية في مجالي تخطيط وتطوير الموارد البشرية.

مكتب عطوفة الأمين العام

**مهامّ مكتب عطوفة الامين العام :**

ترتيب وتنظيم جدول اعمال ومباحثات عطوفة الأمين العام .

1. ادارة المراسلات والمخاطبات الصادرة والواردة من والى مكتب عطوفة الامين العام ، وتنظيمها في ملفات خاصّة بها واتخاذ الإجراء الّلازم بشأنها وفقا للتوجيهات الصادرة مع ضمان الالتزام بإجراءات سلامة وسريّة البيانات الواردة فيها.
2. الإعداد والتنسيق للاجتماعات التي تعقد برئاسة عطوفة الامين العام وتحرير محاضرها ومتابعة تنفيذ ما يصدر عنها من قرارات الى المعنيين بتنفيذها.
3. تنسيق ومتابعة أعمال اللّجان والمؤتمرات والمجالس والاجتماعات التي يشارك فيها عطوفة الامين العام ، وعرضها عليه ،واتخاذ الاجراءات اللازمه عليها ومتابعة نتائجها.
4. تنظيم استقبال كبار الزوار و المراجعين لعطوفة الامين العام.
5. التنسيق مع الجهات المعنية في القضايا المتعلّقة بسفر عطوفة الامين العام ، بما في ذلك إعداد الكتب الرسميّة والحصول على تأشيرات وتذاكر السفر.
6. ادارة الاتصالات الهاتفية الداخليّة والخارجيّة والدوليّة المتعلّقة بعمل عطوفة الامين العام .