



# دليل خدمات هيئة الخدمة والإدارة العامة

قسم التطوير المؤسسي

|   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| 2 | فهرس المحتويات.....                   |
| 3 | الإطار العام .....                    |
| 3 | المقدمة .....                         |
| 3 | أهداف الدليل.....                     |
| 4 | نطاق الدليل.....                      |
| 4 | المرجعيات:.....                       |
| 5 | التعريفات الخاصة بالدليل .....        |
| 7 | قائمة الخدمات المعتمدة في الهيئة..... |

### المقدمة

أُنشئت هيئة الخدمة والإدارة العامة في المملكة الأردنية الهاشمية بموجب نظام رقم (80) لسنة 2023 وتعديلاته، بهدف تطوير وتحديث الإدارة العامة، وتعزيز كفاءة الخدمات الحكومية، وترسيخ مبادئ الحوكمة والامتثال.

وتتولى الهيئة إعداد السياسات والاستراتيجيات والمعايير في مجالات الموارد البشرية، والقيادات الحكومية، والكفايات، والهياكل التنظيمية، والثقافة المؤسسية، والخدمات الحكومية، والتخطيط الاستراتيجي، وإدارة الأداء المؤسسي، والخدمات المشتركة، إضافة إلى تقديم الدعم الفني والاستشاري، ومتابعة التزام الجهات الحكومية بالتشريعات والسياسات ذات العلاقة، وإجراء الدراسات والبحوث المتخصصة.

وانطلاقاً من هذا الدور، يأتي إعداد هذا الدليل لتوثيق الخدمات التي تقدمها الهيئة بشكل واضح ومنهجي لمتلقي الخدمة، بما يعزز الشفافية، ويوحد المفاهيم، ويسهم في تحسين تجربة متلقي الخدمة، ورفع كفاءة وفعالية تقديمها.

### أهداف الدليل

- توثيق خدمات الهيئة بشكل متكامل وواضح.
- توضيح إجراءات الحصول على الخدمات ومتطلباتها ومخرجاتها ومتلقيها وقنوات الحصول عليها
- تعزيز الشفافية وتمكين متلقي الخدمة من الوصول إلى المعلومات بسهولة.
- توحيد مرجعية تقديم الخدمات داخل الهيئة.
- رفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة.
- دعم التوجه نحو خدمات حكومية متمحورة حول متلقي الخدمة وقائمة على النتائج

## نطاق الدليل

يشمل هذا الدليل جميع الخدمات التي تقدمها هيئة الخدمة والإدارة العامة، والموجهة إلى:

- الدوائر الحكومية ومؤسسات القطاع العام
- المواطنين
- طالبي التوظيف
- موظفي القطاع العام

## المرجعيات

- الخطة الاستراتيجية لهيئة الخدمة والإدارة العامة (2024-2027)
- دليل المهام
- لائحة الخدمات المعتمدة
- التشريعات النازمة لعمل الهيئة
- السياسات والاستراتيجيات والمعايير الصادرة عن الهيئة
- الأنظمة والتعليمات والأدلة الوطنية لتصنيف وتطوير الخدمات الحكومية
- الدليل الإرشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات في الدوائر الحكومية

- **الخدمة** : أي نشاط أو إجراء تقدمه الهيئة لطرف خارجي (جهة حكومية أو مواطن... الخ) ، بناءً على طلب محدد وصريح يقدمه ذلك الطرف، بهدف تحقيق منفعة أو قيمة مضافة لمتلقي الخدمة أو من خلال تلبية احتياج أو توقع معين له، وتقدم الخدمة عبر القنوات المعتمدة (وجاهياً أو إلكترونياً أو بوسائل أخرى) ووفقاً للتشريعات والأنظمة والتعليمات النافذة ومعايير الجودة والكفاءة المعتمدة، ويكون لها مخرج محدد وواضح وملاموس يمكن قياسه أو توثيقه، مثل: إصدار وثيقة / تقديم استشارة.....

- **الخدمة الرئيسية**: هي خدمة مستقلة تقدمها الهيئة مباشرة لمتلقي الخدمة، وتكون مدرجة ضمن دليل الخدمات بوصفها خدمة قائمة بذاتها، وتقدم بناءً على طلب محدد ومستقل يقدم من متلقي الخدمة، وإجراءات واضحة، ومخرجات نهائية تحقق منفعة أو قيمة مضافة قابلة للقياس.

- **الخدمة الفرعية**: هي خدمة تابعة تشكل جزءاً من خدمة رئيسية، ولا تقدم عادةً بشكل مستقل، بل تقدم كخطوة أو عنصر ضمن إجراءات الخدمة الرئيسية وتسهم الخدمة الفرعية في تحقيق مخرجات محددة تدعم منفعة أو قيمة مضافة لمتلقي الخدمة، ويمكن قياسها ضمن إطار الخدمة الرئيسية.

- **الخدمة التكميلية**: هي خدمة إضافية تقدم لدعم وتحسين تجربة متلقي الخدمة في الحصول على الخدمة الأساسية، لكنها ليست جزءاً من عملية التنفيذ الأساسية.

- **ما لا يُعدّ خدمة (بل وظيفة أو مهمة تنظيمية)**: هو كل نشاط داخلي أو إجراء تمارسه الهيئة من تلقاء نفسها لغايات تنفيذ المهام التي أنشئت من أجلها، مثل: الرقابة على الدوائر، إعداد السياسات والتشريعات الناظمة.....الخ.

- **متلقي الخدمة**: هو الشخص أو الجهة التي تتعامل مباشرة مع الهيئة لتلقي الخدمة (الجهة الطالبة للخدمة) حيث يكون دورها محورياً في بدء العملية (الطرف الذي يقدم طلبه بشكل صريح وتحصل له الخدمة مباشرة بشكل رسمي ويعتبر هو العميل المباشر).

-**متلقي الخدمة غير المباشر:** هو الشخص أو الجهة التي تتحقق لها المنفعة أو القيمة الناتجة عن الخدمة (المستفيد) ، سواء كان متلقي الخدمة المباشر أم طرف آخر. وتتحقق له الفائدة كنتيجة للخدمة وقد يشارك في العملية او يستفيد من نتائجها دون ان يكون هو مقدم الطلب (ليس العميل المباشر: طالب الخدمة).

- **بطاقة الخدمة:** نموذج رسمي يصف تفاصيل خدمة معينة، بهدف توضيح المعلومات الأساسية لمتلقي الخدمة عنها بطريقة واضحة ومنظمة، وقد تم استخدام النموذج المعتمد في سجل الخدمات الحكومية في اعداد بطاقات خدمات الهيئة وتعبئة بنود البطاقة وفق التعريفات الواردة في الدليل الارشادي لوضع معايير ومؤشرات الخدمات في الدوائر الحكومية.

## قائمة الخدمات المعتمدة في الهيئة

| #  | الخدمة                                                    |
|----|-----------------------------------------------------------|
| 1  | تقديم الدعم الفني                                         |
| 2  | تقديم الدعم الاستشاري                                     |
| 3  | طلب تطوير هيكل تنظيمي                                     |
| 4  | طلب الترشيح من مخزون الهيئة / طلب التعيين من مخزون الهيئة |
| 5  | تقييم الكفايات الوظيفية                                   |
| 6  | طلب الاستعلام عن المخزون (الدور والترتيب التنافسي)        |
| 7  | تحديث بيانات المخزون                                      |
| 8  | إلغاء الاستنكاف                                           |
| 9  | طلب تعيين ذوي الشهداء                                     |
| 10 | تظلمات موظفي القطاع العام                                 |
| 11 | طلب وثيقة عدم إشغال وظيفة في الخدمة المدنية               |
| 12 | طلب تقديم شكوى أو اقتراح أو استفسار                       |
| 13 | طلب الحصول على المعلومة                                   |

## بطاقات خدمات الهيئة

| هوية الخدمة                                                                                             |                  |                                                                                                                                            |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                         |                  |                                                                                                                                            | *رمز الخدمة                        |
| تقديم الدعم الفني                                                                                       |                  |                                                                                                                                            | اسم الخدمة                         |
| تقديم الدعم الفني في مجالات عمل الهيئة للدوائر الحكومية من خلال برامج بناء القدرات أو الجلسات الارشادية |                  |                                                                                                                                            | وصف الخدمة                         |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                              |                  |                                                                                                                                            | هيكلية الخدمة                      |
| المادة (5/هـ) من نظام هيئة الخدمة والادارة العامة رقم (80) لسنة 2023                                    |                  |                                                                                                                                            | التشريع الناظم للخدمة              |
| -                                                                                                       |                  |                                                                                                                                            | شروط تقديم الخدمة                  |
| الوثيقة                                                                                                 | الجهة            | شكل الوثيقة                                                                                                                                | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| كتاب رسمي                                                                                               | الدوائر الحكومية | كتاب رسمي                                                                                                                                  |                                    |
| □ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □ أخرى (...)                                                 |                  |                                                                                                                                            | فئة متلقى الخدمة                   |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                      |                  |                                                                                                                                            |                                    |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                  |                  | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                           |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                 |                  | 1- تقوم الجهة الطالبة بتقديم طلب الحصول على الدعم الفني عبر المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري او كتاب رسمي من الدائرة .                     |                                    |
| ساعة                                                                                                    |                  | 2- تقوم وحدة الدعم الفني والتنسيق باستقبال الطلب الوارد ودراسته و التواصل مع الدائرة لاستكمال نواقصه (إن وجدت) ومن ثم اعتماد الطلب وتسجيله |                                    |
| يوم عمل واحد                                                                                            |                  | 4- تقوم وحدة الدعم الفني والتنسيق بدراسة الطلب وتحديد المتطلبات اللازمة لتنفيذ الدعم الفني بالتعاون مع المعنيين فى الهيئة.                 |                                    |
| 1 يوم                                                                                                   |                  | 5- تقوم وحدة الدعم الفني والتنسيق بالتنسيق مع الجهة الطالبة ، والمديرية المعنية فى الهيئة لتحديد موعد التنفيذ وتهيئة المتطلبات اللازمة .   |                                    |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)                             |                  |                                                                                                                                            |                                    |

|                                                                                               |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6- تقوم الهيئة بتنفيذ أنشطة وبرامج الدعم الفني للجهة الطالبة من خلال وحدات الهيئة التنظيمية . |                                          | 1 يوم على الأقل : حسب طبيعة الدعم الفني المطلوب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 7- تقوم الجهة الطالبة بتقييم عملية الدعم الفني المقدمة لهم من خلال نماذج تعدها الهيئة         |                                          | 1 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة                                                         |                                          | 4 أيام عمل على الأقل (وفقا لطبيعة الدعم الفني المطلوب)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| قيمة الرسوم                                                                                   |                                          | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| آلية الدفع                                                                                    |                                          | <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| مخرج الخدمة                                                                                   | شكل مخرج الخدمة                          | مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                               | أنشطة وبرامج دعم فني منفذة من قبل الهيئة | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| شركاء الخدمة                                                                                  |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| تصنيف الخدمة                                                                                  |                                          | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| الخدمات ذات العلاقة                                                                           |                                          | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة                                                                  | الشريك                                   | دور الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                               | -                                        | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| سلسلة القيمة ( باقة الخدمة)                                                                   |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| الوصول للخدمة                                                                                 |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| مكان تقديم الخدمة                                                                             |                                          | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| الفروع المقدمة للخدمة                                                                         |                                          | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| قنوات تقديم الخدمة                                                                            |                                          | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <a href="https://consult.spac.gov.jo">/https://consult.spac.gov.jo</a> <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input checked="" type="checkbox"/> التراسل الحكومي |
| معلومات الاتصال والتواصل                                                                      |                                          | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| اوقات تقديم الخدمة                                                                            |                                          | متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| هوية الخدمة                                                                                                            |       |                                                                                                                                          |                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                        |       |                                                                                                                                          | *رمز الخدمة                        |
| تقديم الدعم الاستشاري                                                                                                  |       |                                                                                                                                          | اسم الخدمة                         |
| الإجابة عن استشارات واستفسارات المعنيين في الدوائر الحكومية في مجالات عمل الهيئة                                       |       |                                                                                                                                          | وصف الخدمة                         |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                             |       |                                                                                                                                          | هيكلية الخدمة                      |
| المادة (5/هـ) من نظام هيئة الخدمة والادارة العامة رقم (80) لسنة 2023                                                   |       |                                                                                                                                          | التشريع الناظم للخدمة              |
| لا يوجد                                                                                                                |       |                                                                                                                                          | شروط تقديم الخدمة                  |
| الوثيقة                                                                                                                | الجهة | شكل الوثيقة                                                                                                                              | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| -                                                                                                                      | -     | -                                                                                                                                        |                                    |
| □ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة (موظفي وحدات الموارد ابشرية والتطوير المؤسسي ووحدات الشؤون القانونية) □أخرى |       |                                                                                                                                          | فئة متلقي الخدمة                   |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                     |       |                                                                                                                                          |                                    |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                                 |       | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                         |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                                |       | 1- تقوم الجهة الطالبة بتقديم طلب الاستشارة عبر المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري.                                                         |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                                |       | 2- تقوم وحدة الدعم الفني والتنسيق باستقبال الطلب الوارد ودراسته و التواصل مع الدائرة لاستكمال نواقصه (إن وجدت)                           |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                                |       | 3- تقوم الهيئة باعتماد الطلب وتسجيله وتصنيفه حسب مجال عمل الهيئة وتحويله للوحدة التنظيمية المعنية فى الهيئة.                             |                                    |
| 4 أيام                                                                                                                 |       | 4-تقوم الوحدة التنظيمية المعنية بدراسة طلب الاستشارة واعداد الرد وفقاً للإرشادات المعتمدة لدى الهيئة وإبلاغ طالب الاستشارة به عبر المنصة |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                                |       | 5-تقوم الهيئة ارسال رابط تقييم الخدمة للجهة الطالبة للاستشارة عبر المنصة                                                                 |                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--|
| 5 دقائق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 6- تقوم الدائرة الطالبة بتقييم عملية الدعم الاستشاري المقدمة |  |
| 5 أيام عمل                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة                        |  |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | قيمة الرسوم                                                  |  |
| <input type="checkbox"/> نقدًا ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | آلية الدفع                                                   |  |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | شكل مخرج الخدمة                                              |  |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ردود على الاستشارات عبر المنصة                               |  |
| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |  |
| <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | تصنيف الخدمة                                                 |  |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | الخدمات ذات العلاقة                                          |  |
| دور الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | الشريك                                                       |  |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | -                                                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | سلسلة القيمة ( باقة الخدمة )                                 |  |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                              |  |
| <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | مكان تقديم الخدمة                                            |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | الفروع المقدمة للخدمة                                        |  |
| <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة<br><a href="https://consult.spac.gov.jo">/https://consult.spac.gov.jo</a> <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف<br>ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/> التراسل الحكومي | قنوات تقديم الخدمة                                           |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                         | معلومات الاتصال والتواصل                                     |  |
| متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | اوقات تقديم الخدمة                                           |  |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                           |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | *رمز الخدمة                        |
| طلب تطوير هيكل تنظيمي                                                                                                                                                                 |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | اسم الخدمة                         |
| دراسة المقترح المقدم من دوائر القطاع العام لتعديل الهيكل التنظيمي ووضع التوصيات اللازمة عليه                                                                                          |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | وصف الخدمة                         |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                            |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | هيكلية الخدمة                      |
| نظام تطوير الهياكل التنظيمية في القطاع العام رقم (30) لسنة 2025                                                                                                                       |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | التشريع الناظم للخدمة              |
| أن يتم مرور ثلاث سنوات على الأقل على تعديل نظام التنظيم الإداري للدائرة ،<br>الا اذا اقتضت الحاجة لذلك.                                                                               |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | شروط تقديم الخدمة                  |
| شكل الوثيقة                                                                                                                                                                           | الجهة                           | الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| صورة                                                                                                                                                                                  | الدائرة التي ترغب بتعديل هيكلها | 1. الاسباب الموجبة لتعديل الهيكل التنظيمي<br>2. الخطة الاستراتيجية للدائرة<br>3. الهيكل التنظيمي المقترح للدائرة<br>4. الهيكل التنظيمي الحالي للدائرة<br>5. نظام التنظيم الإداري المقترح للدائرة<br>6. نظام التنظيم الإداري الحالي للدائرة (المنشور في الجريدة الرسمية)<br>7. التشريعات الناطمة لعمل الدائرة المعمول بها<br>8. التشريعات والاتفاقيات والقرارات الملزمة لإنشاء وحدات تنظيمية محددة أو تعديل ارتباطها.<br>9. مقترح دليل المهام<br>10. مقترح دليل الخدمات<br>11. نتائج دراسات عبء العمل<br>12. الخطة المقترحة لتوزيع الموارد البشرية للوحدات التنظيمية المتأثرة. |                                    |
| <input type="checkbox"/> المواطنين <input type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input checked="" type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> أخرى (...) |                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | فئة متلقي الخدمة                   |

| مراحل تقديم الخدمة                                                                |                                                                                                                                                                      |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| المدة الزمنية المعيارية<br>للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة<br>بعدد الاماكن والموظفين) | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                     | معدل المدة الزمنية<br>المستغرقة لكل إجراء                        |
|                                                                                   | 1. تقوم الجهة الطالبة بتقديم طلب تطوير هيكل تنظيمي وإرفاق كافة الوثائق المطلوبة والمحددة بالنموذج من خلال الكتاب الرسمي.                                             | 1 يوم                                                            |
|                                                                                   | 2. تقوم الهيئة بالتأكد من توفر جميع المتطلبات اللازمة لدراسة الهيكل التنظيمي المقترح ، وفي حال عدم اكتمال الوثائق المطلوبة يتم التنسيق مع الدائرة لاستكمال النواقص . | 2 يوم عمل في حال اكتمال الطلب<br>5 يوم عمل في حال كان هناك نواقص |
|                                                                                   | 3. تقوم الهيئة بدراسة فنية متكاملة لطلب تعديل الهيكل التنظيمي، واعداد المقترح الاول للهيكل                                                                           | أسبوعين                                                          |
|                                                                                   | 4. تقوم الهيئة بالتنسيق لعقد اجتماع توافقي لمناقشة ملاحظات الهيئة على الهيكل مع الجهة الطالبة                                                                        | 3 ايام                                                           |
|                                                                                   | 5. تقوم الهيئة بعكس الملاحظات المتفق عليها في الاجتماع على النموذج النهائي المقترح وارسالها للجهة المقدمة للطلب بموجب كتاب رسمي صادر للجهة                           | اسبوع                                                            |
| الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة                                             | شهر على الأقل                                                                                                                                                        |                                                                  |
| قيمة الرسوم                                                                       | لا يوجد                                                                                                                                                              |                                                                  |
| آلية الدفع                                                                        | <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                         |                                                                  |
| مخرج الخدمة                                                                       | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                      | مدة صلاحية الوثيقة                                               |
|                                                                                   | كتاب رسمي للدائرة الطالبة يتضمن نموذج التوصيات لتطوير الهيكل التنظيمي                                                                                                |                                                                  |
| شركاء الخدمة                                                                      |                                                                                                                                                                      |                                                                  |
| تصنيف الخدمة                                                                      | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                 |                                                                  |
| الخدمات ذات العلاقة                                                               | _                                                                                                                                                                    |                                                                  |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة                                                      | الشريك                                                                                                                                                               | دور الشريك                                                       |
|                                                                                   |                                                                                                                                                                      |                                                                  |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| سلسلة القيمة ( باقة الخدمة) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| الوصول للخدمة               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| مكان تقديم الخدمة           | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| الفروع المقدمة للخدمة       | –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| قنوات تقديم الخدمة          | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input checked="" type="checkbox"/> تراسل الإلكتروني |
| معلومات الاتصال والتواصل    | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني <input checked="" type="checkbox"/> نظام تراسل الإلكتروني                                                                                                                                              |
| اوقات تقديم الخدمة          | الأحد- الخميس ( من 8.30 إلى 3.30 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                                                                    |                                        |                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |                                        | *رمز الخدمة                                                                 |
| طلب الترشيح من مخزون الهيئة/ طلب التعيين من مخزون الهيئة                                                                                                                                                                                       |                                        | اسم الخدمة                                                                  |
| تعبئة الشواغر المحددة على خطة التوظيف من خلال مخزون الهيئة.                                                                                                                                                                                    |                                        | وصف الخدمة                                                                  |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                                                                                     |                                        | هيكلية الخدمة                                                               |
| نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته، تعليمات استقطاب وتعيين الموظفين في القطاع العام، أسس الاستقطاب والترشيح لغايات التعيين من خلال مخزون طلبات التوظيف في هيئة الخدمة والإدارة العامة ، أسس استقطاب وتعيين الحالات الانسانية |                                        | التشريع الناظم للخدمة                                                       |
| أن يكون الشاغر مدرج على جدول التشكيلات وخطة التوظيف.                                                                                                                                                                                           |                                        | شروط تقديم الخدمة                                                           |
| الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                        | الجهة                                  | شكل الوثيقة                                                                 |
| خطة التوظيف                                                                                                                                                                                                                                    | الدائرة الطالبة                        | صورة                                                                        |
| خلاصة جدول التشكيلات                                                                                                                                                                                                                           | الدائرة الطالبة                        | صورة                                                                        |
| موافقة دائرة الموازنة بتوفر مخصصات مالية                                                                                                                                                                                                       | الدائرة الطالبة                        | صورة                                                                        |
| كتاب رسمي من الدائرة                                                                                                                                                                                                                           | الدائرة الطالبة                        | أصلية                                                                       |
| ■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال ■ الحكومة □ أخرى (...)                                                                                                                                                                                        |                                        | فئة متلقي الخدمة                                                            |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                             |                                        |                                                                             |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                               | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين) |
| 1. تقوم الدائرة الطالبة بإرسال طلب تعبئة الشواغر من خلال نموذج خطة التوظيف وإرفاق الوثائق المطلوبة من خلال القنوات المعتمدة لتقديم الخدمة                                                                                                      | يومي عمل                               |                                                                             |
| 2. تقوم الهيئة بدراسة مواصفات الشاغر المدرجة في خطة التوظيف والترشيح لغايات عقد اختبار تقييم الكفايات الوظيفية.                                                                                                                                | اسبوعين                                |                                                                             |
| 3. تقوم الهيئة بإرسال قوائم المرشحين للدائرة الطالبة لغايات عقد المقابلة الشخصية.                                                                                                                                                              | أسبوع                                  |                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
| 4. تقوم الدائرة بإرسال نتائج المقابلات للهيئة لاستكمال الاجراءات.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                       |
| أسبوع                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |                                       |
| 5. تقوم الهيئة بتنسيب التعيين على الشاغر المطلوب الدائرة الطالبة.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       |                                       |
| يوم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                                       |
| شهر                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                       | قيمة الرسوم                           |
| <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       | آلية الدفع                            |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | شكل مخرج الخدمة       | مخرج الخدمة                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | تنسيب فى التعيين      |                                       |
| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       |                                       |
| <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                       | تصنيف الخدمة                          |
| _                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       | الخدمات ذات العلاقة                   |
| دور الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | الشريك                | الشريك ودوره في تقديم الخدمة          |
| اعتماد خلاصة جدول التشكيلات وتوفير المخصصات                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | دائرة الموازنة العامة |                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                       | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)            |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |                                       |
| <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                       | مكان تقديم الخدمة                     |
| _                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                       | الفروع المقدمة للخدمة                 |
| <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input checked="" type="checkbox"/> نظام تراسل الالكتروني <input checked="" type="checkbox"/> الرابط الالكتروني لنظام خطط الوظائف فى القطاع العام |                       | قنوات تقديم الخدمة                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input checked="" type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني <input checked="" type="checkbox"/> نظام التراسل الالكتروني                                                                                                                                                                                                                              |                       | معلومات الاتصال والتواصل              |
| متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                       | اوقات تقديم الخدمة                    |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                      | *رمز الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| تقييم الكفايات الوظيفية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                      | اسم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| خدمة تقييم الكفايات الوظيفية لغايات الاختيار والتعيين ، الترقية ، التدريب                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                      | وصف الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      | هيكلية الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| (1) نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام رقم 33 لسنة لسنة 2024 وتعديلاته<br>حتى تاريخ 2025/2/24 والاسس الصادرة بموجبه والخاصة بالترقية والتدريب<br>(2) تعليمات استقطاب وتعيين الموظفين في القطاع العام لسنة 2024<br>(3) النظام المعدل لنظام هيئة الخدمة والإدارة العامة رقم 32 لسنة 2025 مادة 11-ب                                      |                                                      | التشريع الناظم للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                          |
| -لغايات التوظيف :<br>1. مطابقة مواصفات المرشحين لمتطلبات اشغال الوظيفة حسب خطة التوظيف (اعلان مفتوح، مخزون الهيئة)<br>2. مطابقة شروط اعلان الشاغر للمرشحين على الإعلان المفتوح<br>3. مطابقة شروط الترشيح من المخزون لمرشحي المخزون<br>-لغايات الترقية : مطابقة شروط الترقية وفق اسس الترقية<br>-لغايات التدريب : مطابقة شروط الدورة التدريبية |                                                      | شروط تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                              |
| شكل الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | الجهة/متلقي الخدمة                                   | الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| كتاب رسمي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | الجهة الطالبة للتقييم/ الدوائر الخاضعة لاحكام النظام | *الدوائر الخاضعة لاحكام النظام : كتاب رسمي من الجهة الطالبة مرفق بالتالي:<br>( اعلان الوظيفة، بيانات المرشحين المطابقين وغير المطابقين، نماذج نتائج دراسة الاعتراضات /الوظيفة، وزن الاختبار وفقا لخطة التوظيف، بطاقات الوصف الوظيفي و اطر الكفايات المطلوبة واهميتها النسبية ) |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                      | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                          |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| كتاب رسمي                                                                                | الجهة الطالبة<br>للتقييم/<br>المؤسسات<br>الخاصة و<br>مؤسسات<br>القطاع العام<br>غير الخاضعة<br>لاحكام النظام | *المؤسسات الخاصة و<br>مؤسسات القطاع<br>العام غير الخاضعة<br>لاحكام النظام : كتاب<br>رسمي من الجهة<br>الطالبة مرفق بما يلي:<br>اعلان الوظيفة، بيانات<br>المرشحين المطابقين ،<br>بطاقات الوصف<br>الوظيفي و اطر<br>الكفايات المطلوبة<br>واهميتها النسبية                               |                  |
| ■ المواطنين    □ المقيمين    ■ الاعمال    ■ الحكومة    □ أخرى (...)                      |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | فئة متلقى الخدمة |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                       |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                   |                                                                                                             | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |
| تختلف حسب غاية وطبيعة الطلب                                                              |                                                                                                             | 1. تقوم الجهة الطالبة للتقييم بتقديم طلب تقييم كفايات مرفقا بالوثائق المطلوبة حسب غاية الطلب من خلال كتاب رسمي .<br>ملاحظة: لغايات التوظيف للإعلان المفتوح: تقوم الدائرة بتحميل بيانات المرشحين للإعلان المفتوح على نظام الاستقطاب في القطاع العام الموجود على موقع الهيئة .        |                  |
| • 3 أيام عمل للتدقيق والابلاغ (في حالة المطابقة)<br>• 14 يوم على الأكثر لتصويب الملاحظات |                                                                                                             | 2. تقوم الهيئة بدراسة الطلب والتأكد من استيفاء الشروط والوثائق المطلوبة، وفي حال وجود نواقص يتم إشعار الجهة الطالبة لاستكمالها عبر وسائل الاتصال المتاحة، وفي حال استيفاء الشروط والوثائق يتم إبلاغ الجهة الطالبة بمواعيد الاختبارات للمرشحين عبر البريد الالكتروني للجهة الطالبة . |                  |
| ا يوم عمل                                                                                |                                                                                                             | 3. تقوم الدائرة بنشر البيانات الخاصة بالاختبارات -للإعلان المفتوح- على                                                                                                                                                                                                              |                  |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)              |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | الموقع الالكتروني الخاص بالدائرة<br>(على الرابط الخاص بالدخول<br>للاستعلام عن مكان وزمن تنفيذ<br>الاختبار ) ، والاعلان في الصحف<br>اليومية ، وإبلاغ المرشحين عبر<br>الوسائل المتاحة.                                                                |                                             |
| يعتمد الزمن على عدة متغيرات : عدد<br>الوظائف والشواغر وعدد المرشحين<br>والمستوى الجغرافي للوظائف المرشح<br>عليها                                                                                                                                                                                                        | 4. تقوم الهيئة بالاعلان عن الاختبار<br>بالصحيفة اليومية ونشر أسماء<br>المرشحين للامتحان- في حال كان<br>المرشحون من مخزون الهيئة - على<br>الموقع الالكتروني الخاص بالهيئة ،<br>وابلاغهم عبر الوسائل المتاحة .                                        |                                             |
| 5 يوم عمل : في حال توفر القاعات بما<br>يتناسب وعدد الممتحنين وتوفر بنوك<br>الأسئلة وتوفر ادوات التقييم                                                                                                                                                                                                                  | 5. تقوم الهيئة بتنفيذ اختبارات تقييم<br>الكفايات للمرشحين وفقا لاجراءات<br>رحلة المتقدم لتقييم الكفايات<br>والمنشورة على موقع الهيئة على<br>الرابط :<br><a href="https://spac.gov.jo/AR/List/الامتحانات">https://spac.gov.jo/AR/List/الامتحانات</a> |                                             |
| من 2 يوم عمل ولغاية 5 يوم عمل                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 6. تقوم الهيئة بتزويد الجهة الطالبة<br>بنتائج التقييم وذلك وفقاً لغاية<br>الطلب والتشريعات النازمة.                                                                                                                                                 |                                             |
| ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 7. تقوم الهيئة بتزويد الجهة الطالبة<br>للتقييم بالتكاليف المالية للاختبار<br>بموجب كتاب رسمي                                                                                                                                                        |                                             |
| 5 أيام عمل على الأقل                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 8. تقوم الجهة الطالبة بدفع التكاليف<br>المالية لتنفيذ الاختبار للهيئة وفق<br>الاليات المعتمدة                                                                                                                                                       |                                             |
| 17 يوم عمل كحد ادنى في حال مطابقة الشروط وتوفر القاعات في الهيئة بما يتوافق<br>وعدد المرشحين وتوفر بنوك الأسئلة.<br>ملاحظة: ( وقت الخدمة يعتمد على عدد من المتغيرات حسب : عدد الوظائف ،<br>وطبيعتها نوع أداة التقييم وتوفرها، توفر بنوك الاسئلة ، وعدد الممتحنين ، والتزام<br>الجهة الطالبة بالتشريعات (مطابقة الشروط)) |                                                                                                                                                                                                                                                     | الزمن المعياري<br>المستغرق لتقديم<br>الخدمة |
| تُحدد رسوم الخدمة وفق تكاليف تنفيذ الاختبار، وتختلف حسب نوع الاختبار. وتشمل<br>عناصر التكلفة ما يلي: الإعلان عن الاختبار، إعداد أدوات التقييم، وتوفير خدمات معاوني<br>ذوي الاحتياجات الخاصة عند الحاجة.                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                     | قيمة الرسوم                                 |

| آلية الدفع                   |                                                                                                    | ■ نقدًا ( شيك ) □ دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مخرج الخدمة                  | شكل مخرج الخدمة                                                                                    | مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                                                                                                                                     |
|                              | كتاب رسمي موجه للدوائر الخاضعة لأحكام النظام بأسماء المرشحين للمقابلة                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• عند تعبئة الشاغر المطلوب المعلن عنه لمرشحي الإعلان المفتوح، ولمدة سنة على أي شواغر أخرى بنفس الشروط والمواصفات على نفس جدول التشكيلات .</li> <li>• 3 كشوفات تنافسية لمرشحي المخزون</li> </ul> |
|                              | كتاب رسمي للمؤسسات الخاصة و مؤسسات القطاع العام غير الخاضعة لأحكام النظام مرفق بكشف نتائج الاختبار | غير محدد المدة                                                                                                                                                                                                                         |
|                              | كتاب رسمي للجهة الطالبة بتكاليف تنفيذ الاختبار (مطالبة مالية) وفقا لعدد الشواغر لكل جهة على حدة.   | المدة: يُستخدم لغايات الاستيفاء المالي المرتبط بكل طلب، وينتهي بإتمام التسوية المالية للطلب المعنى.                                                                                                                                    |
| شركاء الخدمة                 |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                        |
| تصنيف الخدمة                 | □ خدمة افقية ■ خدمة عامودية                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                        |
| الخدمات ذات العلاقة          | طلب الترشيح من مخزون الهيئة/ طلب التعيين من مخزون الهيئة                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                                                                             | دور الشريك                                                                                                                                                                                                                             |
|                              | دوائر القطاع العام و الشركات الخاصة والمملوكة للحكومة                                              | اعلان البيانات الخاصة بالاختبارات ، والاعلان في الصحف اليومية ، وإبلاغ المرشحين ،التزويد بمراقبين وضباط ارتباط للاختبارات عند الطلب                                                                                                    |
|                              | مكتب الغد / وكيل جريدة الغد والدستور ، وشركة الرسالة، للدعاية والاعلان/ وكيل جريدة الراي           | تنسيق وصياغة وتجهيز اعلان الدعوة للاختبار للهيئة                                                                                                                                                                                       |
|                              | معدّي ومقيمي الاختبارات من الخبراء والأكاديميين ذوي الاختصاص                                       | اعداد وتقييم أسئلة الاختبارات                                                                                                                                                                                                          |
|                              | الجامعات الحكومية                                                                                  | توفير قاعات ومختبرات محوسبة لغايات استخدامهما من الهيئة فى عقد الاختبارات                                                                                                                                                              |
|                              | مديرية الامن العام                                                                                 | التزويد بعناصر الامن العام للاختبارات                                                                                                                                                                                                  |
|                              | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                        |

| الوصول للخدمة            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| مكان تقديم الخدمة        | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                           |
| الفروع المقدمة للخدمة    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| قنوات تقديم الخدمة       | <b>■</b> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <b>■</b> فاكس <b>■</b> بريد إلكتروني <b>■</b> نظام التراسل الإلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |
| معلومات الاتصال والتواصل | <b>■</b> رقم هاتف <b>■</b> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <b>■</b> الموقع الإلكتروني <b>■</b> نظام التراسل الإلكتروني <b>■</b> جريدة يومية                                                                                                                                                    |
| اوقات تقديم الخدمة       | الأحد- الخميس ( من 8.30 إلى 3.30 )<br>+ الأوقات المعلن عنها لأجراء التقييم على الموقع الإلكتروني للجهة الطالبة ، وموقع الهيئة (لمرشحي المخزون).                                                                                                                                                            |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                  |       |                                        |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              |       | *رمز الخدمة                            |                                    |
| طلب الاستعلام عن المخزون (الدور والترتيب التنافسي)                                                                                                                                           |       | اسم الخدمة                             |                                    |
| هي خدمة لاستعلام طالبي التوظيف عن ترتيبهم التنافسي في مخزون الهيئة                                                                                                                           |       | وصف الخدمة                             |                                    |
| ☐خدمة رئيسية    ☐خدمة فرعية                                                                                                                                                                  |       | هيكلية الخدمة                          |                                    |
| نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام وتعديلاته، تعليمات استقطاب وتعيين الموظفين في القطاع العام                                                                                        |       | التشريع الناظم للخدمة                  |                                    |
| أن يكون أردني الجنسية وتوفر له طلب توظيف سابق ضمن مخزون الهيئة قبل 2023/11/30.<br>أن يكون طلب التوظيف فعال.                                                                                  |       | شروط تقديم الخدمة                      |                                    |
| الوثيقة                                                                                                                                                                                      | الجهة | شكل الوثيقة                            | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
|                                                                                                                                                                                              |       |                                        |                                    |
| ■ المواطنين (طالبي التوظيف)    ☐ المقيمين    ☐ الاعمال    ☐ الحكومة    ☐ أخرى (...)                                                                                                          |       |                                        | فئة متلقي الخدمة                   |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                           |       |                                        |                                    |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                             |       | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء |                                    |
| 1. يقوم طالب الخدمة بالدخول على الموقع الالكتروني للهيئة واختيار الخدمة من ايقونة الخدمات العامة او الاتصال على مركز الاتصال الوطني واختيار خدمة الدور والترتيب                              |       | 1 دقيقة                                |                                    |
| 2. يقوم طالب الخدمة بإدخال بيانات هوية الأحوال المدنية الخاصة به (الرقم الوطني، تاريخ الميلاد، رقم الهوية) في الخانات المخصصة او تزويد موظف مركز الاتصال بها في حال التقدم للخدمة عبر الهاتف |       | 2 دقيقة                                |                                    |
| 3. يقوم النظام الالكتروني / موظف مركز الاتصال الوطني بالتأكد من البيانات المدخلة ومن ثم عرض / تبليغ طالب الخدمة بالبيانات الخاصة بطالب التوظيف مع الدور والترتيب التنافسي.                   |       | 2 دقيقة                                |                                    |
| 5 دقائق                                                                                                                                                                                      |       | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة  |                                    |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| قيمة الرسوم                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | لا يوجد                                                                      |
| آلية الدفع                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |
| مخرج الخدمة                  | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | مدة صلاحية الوثيقة                                                           |
|                              | معلومات مقدمة عن الدور والترتيب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | سنة                                                                          |
| شركاء الخدمة                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
| تصنيف الخدمة                 | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                              |
| الخدمات ذات العلاقة          | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | دور الشريك                                                                   |
|                              | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |
| سلسلة القيمة ( باقة الخدمة ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
| الوصول للخدمة                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
| مكان تقديم الخدمة            | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                              |
| الفروع المقدمة للخدمة        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
| قنوات تقديم الخدمة           | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input checked="" type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |                                                                              |
| معلومات الاتصال والتواصل     | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                                         |                                                                              |
| اوقات تقديم الخدمة           | متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                              |

| هوية الخدمة                                                                                   |                                                                                                                                                                               |         |                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------------------------|
|                                                                                               |                                                                                                                                                                               |         | *رمز الخدمة                           |
| تحديث بيانات المخزون                                                                          |                                                                                                                                                                               |         | اسم الخدمة                            |
| تقديم طلب لتعديل البيانات التي تم ادخالها عند تقديم الطلب الالكتروني اول مره (رقم الهاتف)     |                                                                                                                                                                               |         | وصف الخدمة                            |
| ❑خدمة رئيسية    ■خدمة فرعية                                                                   |                                                                                                                                                                               |         | هيكلية الخدمة                         |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                               |         | التشريع الناظم للخدمة                 |
| أن يكون لطالب الخدمة طلب توظيف مقدم مسبقاً.                                                   |                                                                                                                                                                               |         | شروط تقديم الخدمة                     |
| شكل الوثيقة                                                                                   | الجهة                                                                                                                                                                         | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة    |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                               |         |                                       |
| ■ المواطنين : طالبي التوظيف في مخزون الهيئة    ❑ المقيمين    ❑ الاعمال<br>❑ الحكومة    ❑ اخرى |                                                                                                                                                                               |         | فئة متلقي الخدمة                      |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                            |                                                                                                                                                                               |         |                                       |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                        | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                              |         |                                       |
| 1 دقيقة                                                                                       | 1. يقوم طالب الخدمة بالدخول الى الموقع الالكتروني للهيئة واختيار الخدمة المرادة من لائحة الخدمات العامة ضمن ايقونة الاستعلام عن الدور والترتيب التنافسى                       |         |                                       |
| 1دقيقة                                                                                        | 2. يقوم طالب الخدمة بادخال بيانات هوية الاحوال في الخانات المخصصة على الشاشة ، ومن ثم الدخول على البيانات الشخصية وتعديل رقم هاتفه من الخانة المخصصة لذلك والضغط على زر الحفظ |         |                                       |
|                                                                                               | 3. يقوم النظام الالكتروني بتعديل رقم الهاتف بشكل فوري                                                                                                                         |         |                                       |
| دقيقتين                                                                                       |                                                                                                                                                                               |         | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد                                                                                       |                                                                                                                                                                               |         | قيمة الرسوم                           |
| ❑ نقداً ( شيك )    ❑ دفع الكترونى                                                             |                                                                                                                                                                               |         | آلية الدفع                            |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                            | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                               |         | مخرج الخدمة                           |
| —                                                                                             | طلب توظيف مُعدل بياناته(رقم هاتف محدث)                                                                                                                                        |         |                                       |

| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         |                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------|
| خدمة افقية ■ خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                          |         | تصنيف الخدمة                 |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                            |         | الخدمات ذات العلاقة          |
| دور الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                         | الشريك  | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| –                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | لا يوجد |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                      |         |                              |
| <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                   |         | مكان تقديم الخدمة            |
| –                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |         | الفروع المقدمة للخدمة        |
| <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن ■ الموقع الإلكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |         | قنوات تقديم الخدمة           |
| <input type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس ■ الموقع الإلكتروني                                                                                                                                                                         |         | معلومات الاتصال والتواصل     |
| متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                       |         | اوقات تقديم الخدمة           |

| هوية الخدمة                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                        |             |                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |             | *رمز الخدمة                           |
| الغاء الاستنكاف                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                        |             | اسم الخدمة                            |
| هي عملية مؤتمتة بشكل كامل ليتقدم طالب التوظيف بطلب الغاء استنكاف                                                                    |                                                                                                                                                                                                                        |             | وصف الخدمة                            |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                        |             | هيكلية الخدمة                         |
| أسس الاستقطاب والترشيح لغايات التعيين من مخزون طلبات التوظيف في هيئة الخدمة والإدارة العامة لسنة 2025 وتعديلاتها حتى تاريخ 2026/1/6 |                                                                                                                                                                                                                        |             | التشريع الناظم للخدمة                 |
| استنكاف المرشح عن الامتحان او المقابلة او التعيين من مخزون الهيئة                                                                   |                                                                                                                                                                                                                        |             | شروط تقديم الخدمة                     |
| الوثيقة                                                                                                                             | الجهة                                                                                                                                                                                                                  | شكل الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة    |
| هوية الأحوال المدنية<br>مبررات الاستنكاف                                                                                            | دائرة الاحوال المدنية                                                                                                                                                                                                  | صورة        |                                       |
| ■ المواطنين ( طالبو التوظيف ) □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى                                                                 |                                                                                                                                                                                                                        |             | فئة متلقي الخدمة                      |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                        |             |                                       |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                                              | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                       |             |                                       |
| 5 دقائق                                                                                                                             | يقوم طالب الخدمة بالدخول الى الموقع الالكتروني للهيئة على الخدمات العامة / خدمة الغاء الاستنكاف وتعبئة جميع البيانات المطلوبة لاستكمال قبول الخدمة الكترونيا ورافق الوثائق المطلوبة من خلال النموذج المخصص لهذه الغاية |             |                                       |
| تجتمع اللجنة مرة شهريا بالمتوسط أو كلما دعت الحاجة                                                                                  | تقوم لجنة الاستنكاف في الهيئة بدراسة طلبات الغاء الاستنكاف والمبررات المرفقة وفق المعايير المعتمدة، ورفع تنسيباتها الى عطوفة رئيس هيئة الخدمة والإدارة العامة للموافقة عليها.                                          |             |                                       |
| يوم عمل                                                                                                                             | يقوم قسم تخطيط عمليات التوظيف بالهيئة بتفعيل طلبات التوظيف وفق توصيات اللجنة.                                                                                                                                          |             |                                       |
| 5 دقائق ( لتقديم اطلب )<br>شهر ( لتفعيل الطلب حال الموافقة )                                                                        |                                                                                                                                                                                                                        |             | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| قيمة الرسوم                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | لا يوجد                                                                      |
| آلية الدفع                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |
| مخرج الخدمة                  | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | مدة صلاحية الوثيقة                                                           |
|                              | عكس اجراء إلغاء الاستنكاف / أو عدمه على ملخص طلب التوظيف                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                              |
| شركاء الخدمة                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |
| تصنيف الخدمة                 | <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                              |
| الخدمات ذات العلاقة          | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                              |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة | الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | دور الشريك                                                                   |
|                              | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | —                                                                            |
| سلسلة القيمة ( باقة الخدمة ) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |
| الوصول للخدمة                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |
| مكان تقديم الخدمة            | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                              |
| الفروع المقدمة للخدمة        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |
| قنوات تقديم الخدمة           | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |                                                                              |
| معلومات الاتصال والتواصل     | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                   |                                                                              |
| اوقات تقديم الخدمة           | متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                              |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                               | *رمز الخدمة                            |
| طلب تعيين ذوي الشهداء                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                               | اسم الخدمة                             |
| تقديم طلب التوظيف لاء وبناء وازواج الشهداء لغايات التعيين في القطاع العام                                                                                                                                                                                   |                                                                                               | وصف الخدمة                             |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                               | هيكلية الخدمة                          |
| اسس استقطاب وتعيين الاوائل والمبتعثين وذوي الشهداء والمتقاعدين والمصابين العسكريين لسنة 2025                                                                                                                                                                |                                                                                               | التشريع الناظم للخدمة                  |
| - ان لا يكون المتقدم من المتقاعدين العسكريين والمدنيين او كان على راس عمله في اي من الدوائر الخاضعة لاحكام النظام.<br>- في حال الاستنكاف عن التعيين يتم اعادة ترشيحه لوظيفة اخرى بعد مرور عام من استنكافه.<br>- لا يستفيد المتقدم الا مرة واحدة فقط للتعين. |                                                                                               | شروط تقديم الخدمة                      |
| الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                     | الجهة                                                                                         | شكل الوثيقة                            |
| البطاقة الشخصية                                                                                                                                                                                                                                             | الاحوال المدنية والجوازات                                                                     | صورة                                   |
| دفتر العائلة                                                                                                                                                                                                                                                | الاحوال المدنية والجوازات                                                                     | صورة                                   |
| المؤهلات العلمية                                                                                                                                                                                                                                            | وزارة التعليم العالي والبحث العلمي                                                            | صورة                                   |
| وثيقة الاستشهاد                                                                                                                                                                                                                                             | القوات المسلحة والامن العام والمخابرات العامة او من يقرر مجلس الوزراء اعتبارهم في حكم الشهداء | اصلية او مصدقة طبق الاصل               |
| ■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى (...)                                                                                                                                                                                                     |                                                                                               | فئة متلقى الخدمة                       |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                               |                                        |
| الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                               | معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء |
| 1. يقوم طالب الخدمة بتعبئة نموذج طلب التعيين الخاص بذوي الشهداء في مبنى هيئة الخدمة والادارة العامة، مع ارفاق الوثائق المطلوبة.                                                                                                                             |                                                                                               | 10 دقائق                               |
| المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)                                                                                                                                                                                 |                                                                                               |                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------|
| 20 دقيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2.يقوم قسم تخطيط عمليات التوظيف بالتدقيق على الوثائق والتأكد من استيفاء الطلب للشروط والوثائق المعتمدة، لغايات اعتماده.                                                                                                                            |  |                                       |
| يوم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3. في حال اعتماد الطلب؛ يقوم قسم ادارة عمليات الاستقطاب بالتنسيق مع الدوائر للتأكد من ملاءمة مؤهلات وخبرات ذوي الشهداء مع متطلبات اشغال الوظائف الشاغرة لديها، وفق الشواغر المدرجة في خطط التوظيف، وعليه يتم استكمال الاجراءات وفق الاسس المعتمدة. |  |                                       |
| (7) ايام كحد اقصى                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 5. تقوم الدائرة بدعوة المرشح لاستكمال اجراءات التعيين خلال مدة لا تتجاوز (7) أيام عمل من تاريخ مخاطبة الهيئة.                                                                                                                                      |  |                                       |
| 9 أيام عمل كحد اقصى                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | قيمة الرسوم                           |
| <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | آلية الدفع                            |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                    |  | مخرج الخدمة                           |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | التنسيب بالتعيين فى دوائر القطاع العام                                                                                                                                                                                                             |  |                                       |
| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | تصنيف الخدمة                          |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | الخدمات ذات العلاقة                   |
| دور الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الشريك                                                                                                                                                                                                                                             |  | الشريك ودوره في تقديم الخدمة          |
| استكمال اجراءات التعيين                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | دوائر القطاع العام                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | سلسلة القيمة( باقة الخدمة)            |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                    |  |                                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | مكان تقديم الخدمة                     |
| مبنى هيئة الخدمة والادارة العامة – عمان – شارع الأقصى                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | الفروع المقدمة للخدمة                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input type="checkbox"/> التراسل الحكومي |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | قنوات تقديم الخدمة                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني <input checked="" type="checkbox"/> التراسل الحكومي                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | معلومات الاتصال والتواصل              |
| الأحد- الخميس ( من 8.30 إلى 3.30 )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |  | اوقات تقديم الخدمة                    |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |              | *رمز الخدمة           |
| تظلمات موظفي القطاع العام.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | اسم الخدمة            |
| خدمة تعنى بتعزيز الشفافية والعدالة والمحافظة على حقوق الموظفين، من خلال استقبال التظلمات حال صدور قرار أو إجراء إداري يؤثر على حقوق الموظف.                                                                                                                                                                                                                                                                               |              | وصف الخدمة            |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |              | هيكلية الخدمة         |
| نظام رقم (33) لسنة 2024 نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام صادر بمقتضى المادة (120) من الدستور                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |              | التشريع الناظم للخدمة |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• صدور اجراء أو قرار إداري يؤثر على حقوق الموظف.</li> <li>• تقديم الموظف طلب تظلم لدى دائرته خلال 10 أيام عمل من تاريخ علم بالقرار أو تبليغه به.</li> <li>• عدم رد الدائرة على التظلم المقدم خلال مدة 30 يوم.</li> <li>• تقديم طلب التظلم للهيئة خلال سبعة ايام عمل في حال لم تتم الاجابة على تظلمة المقدم لدائرته خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوم من تاريخ تقديم التظلم</li> </ul> |              | شروط تقديم الخدمة     |
| الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | الجهة        | شكل الوثيقة           |
| القرار الاداري بموضوع التظلم.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | متلقي الخدمة | الاصل                 |
| التظلم المقدم في الدائرة<br>مختوم حسب الأصول بختم الدائرة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | متلقي الخدمة | الاصل                 |
| أي وثائق متعلقة بموضوع التظلم.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | متلقي الخدمة | صورة                  |
| □ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة ■ أخرى<br>(موظفي القطاع العام، موظفي البلديات وأمانة عمان الكبرى الملحقيين لدى دوائر القطاع العام)                                                                                                                                                                                                                                                                             |              | فئة متلقي الخدمة      |

| مراحل تقديم الخدمة                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                       | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الأماكن والموظفين ) |
| 15 دقيقة                                                                     | 1. يقوم مقدم الطلب بتقديم طلب التظلم ورافق الوثائق المطلوبة وفق النموذج المعد لهذه الغاية وعبر القنوات المعتمدة لتقديم الخدمة في الهيئة                                                                                                                                                                                               |                                                                              |
| 3 يوم                                                                        | 2. تقوم الهيئة بدراسة طلب التظلم من حيث : مطابقة الشروط ، استكمال وثائق الطلب وفي حال مطابقة الشروط واكتمال الوثائق يتم اعتماد طلب التظلم ، وفي حال عدم مطابقة الشروط يتم رفض الطلب وإبلاغ المتظلم بذلك ، وفي حال عدم استكمال الوثائق يتم تحديد الوثائق الناقصة وطلبها من الدائرة المعنية بموضوع تظلم الموظف                          |                                                                              |
| 14 يوم                                                                       | 3. تقوم الدائرة المعنية بموضوع التظلم بتزويد الهيئة بالوثائق المطلوبة لغايات الرد على التظلم حسب الأصول                                                                                                                                                                                                                               |                                                                              |
| 2 يوم                                                                        | 4. تقوم الهيئة بدراسة موضوع طلب التظلم والرد: بالموافقة: في حال وجود أحقية لطالب الخدمة حيث يتم توجيه كتاب رسمي لدائرته لطلب تصحيح القرار او الاجراء المتخذ بحقه نظراً لمخالفة أحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام ، وإبلاغ مقدم الطلب بذلك .<br>الرفض: يتم إبلاغ طالب الخدمة بالرفض اذا كان التظلم غير محق واسباب الرفض |                                                                              |
| 19 يوم                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة                                        |
| مجاني                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | قيمة الرسوم                                                                  |
| <input type="checkbox"/> نقدًا ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | آلية الدفع                                                                   |
| مدة صلاحية الوثيقة                                                           | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | مخرج الخدمة                                                                  |
|                                                                              | كتاب رسمي للدائرة بخصوص تصويب قرار موضوع التظلم- في حال اعتماد الطلب.<br>تبليغ مقدم الطلب بعدم أحقية الطلب.                                                                                                                                                                                                                           |                                                                              |

| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                         |                                                 | تصنيف الخدمة                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 | الخدمات ذات العلاقة          |
| الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | دور الشريك                                      | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| دوائر القطاع العام                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | التزويد بالوثائق الخاصة بموضوع التظلم عند الطلب |                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                 |                              |
| <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                 | مكان تقديم الخدمة            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 | الفروع المقدمة للخدمة        |
| <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |                                                 | قنوات تقديم الخدمة           |
| <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                      |                                                 | معلومات الاتصال والتواصل     |
| متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                 | اوقات تقديم الخدمة           |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | *رمز الخدمة                        |
| طلب وثيقة عدم اشغال وظيفة فى الخدمة المدنية                                                                                                                       |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | اسم الخدمة                         |
| خدمة مؤتمتة بشكل كامل لإصدار وثيقة تظهر عدم إشغال طالب الخدمة لوظيفة في الخدمة المدنية (إحدى الدوائر التي تخضع لأحكام نظام إدارة الموارد البشرية فى القطاع العام) |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | وصف الخدمة                         |
| ■ خدمة رئيسية □ خدمة فرعية                                                                                                                                        |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | هيكلية الخدمة                      |
| —                                                                                                                                                                 |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | التشريع الناظم للخدمة              |
|                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | شروط تقديم الخدمة                  |
| الوثيقة                                                                                                                                                           | الجهة | شكل الوثيقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
|                                                                                                                                                                   |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |
| ■ المواطنين □ المقيمين □ الاعمال □ الحكومة □ أخرى                                                                                                                 |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | فئة متلقى الخدمة                   |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                    |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                                                                            |       | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                    |
| 2 دقيقة                                                                                                                                                           |       | 1. يقوم طالب الخدمة بالدخول على رابط (خدمة عدم اشغال وظيفة فى الخدمة المدنية) من خلال الموقع الالكترونى للهيئة وادخال بيانات هوية الأحوال المدنية الخاصة به (الرقم الوطنى، تاريخ الميلاد، رقم الهوية) فى الخانات المخصصة لها والضغط على زر (فحص البيانات)                                                                                      |                                    |
| 15 ثانية                                                                                                                                                          |       | 3. يقوم النظام الإلكتروني بفحص بيانات متلقى الخدمة وفى حالة عدم المطابقة يتم ارسال اشعار على الشاشة لطالب الخدمة بوجود خطأ ببيانات الاحوال المدنية، وفى حال مطابقة البيانات يقوم النظام بالتحقق من الحالة الوظيفية للرقم الوطنى المدخل وفى حال كان طالب الخدمة موظفا على رأس عمله، يتم ارسال اشعار لطالب الخدمة مباشرة على الشاشة بعدم إمكانية |                                    |
|                                                                                                                                                                   |       | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين)                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                    |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
|                    | إصدار الوثيقة له كونه موظف على رأس عمله ضمن الدوائر التي تخضع لأحكام نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام، أما في حال لم يكن طالب الخدمة موظف على رأس عمله ضمن الدوائر الخاضعة لاحكام النظام يتم إرسال إشعار له بإمكانية إصدار الوثيقة، وفي حال تم إصدار الوثيقة لنفس الرقم الوطني خلال 24 ساعة يقوم النظام بإرسال إشعار لطالب الخدمة بإمكانية إعادة تحميل الوثيقة المستخرجة سابقا |                                       |
| 15 ثانية           | 4. يقوم طالب الخدمة بالضغط على زر (إستخراج الوثيقة) ليقوم النظام الإلكتروني بتزويده برابط للوثيقة المطلوبة جاهزة للتحميل                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                       |
| 15 ثانية           | 5.يقوم طالب الخدمة باختيار لغة اصدار الوثيقة الوثيقة (عربي/انجليزي) والضغط على الرابط لتحميل الوثيقة المطلوبة                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |
| 15 ثانية           | 6.في حال رغبة طالب الخدمة بالتحقق من بيانات الوثيقة المستخرجة ، باختيار(رمز QR code او الرابط الموجود اسفل الوثيقة المستخرجة)ومن ثم ادخال (رقم الوثيقة المستخرجة والرقم الوطني للمواطن طالب الوثيقة) وفي حالة عدم مطابقة البيانات يقوم النظام بإرسال اشعار لطالب الخدمة مباشرة على الشاشة بوجود خطأ بالبيانات المدخلة، وفي حال مطابقة البيانات يقوم النظام بعرض بيانات الوثيقة المستخرجة |                                       |
|                    | 3 دقائق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة |
|                    | مجاني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | قيمة الرسوم                           |
|                    | —                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | آلية الدفع                            |
| مدة صلاحية الوثيقة | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | مخرج الخدمة                           |
| غير محدد           | وثيقة عدم اشغال وظيفة في الخدمة المدنية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |

| شركاء الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> خدمة افقية <input checked="" type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                 |            | تصنيف الخدمة                 |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            | الخدمات ذات العلاقة          |
| الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | دور الشريك | الشريك ودوره في تقديم الخدمة |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -          |                              |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            | سلسلة القيمة (باقة الخدمة)   |
| الوصول للخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                              |
| <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                     |            | مكان تقديم الخدمة            |
| -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |            | الفروع المقدمة للخدمة        |
| <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |            | قنوات تقديم الخدمة           |
| <input type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                                         |            | معلومات الاتصال والتواصل     |
| متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |            | اوقات تقديم الخدمة           |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | *رمز الخدمة                                                                 |
| طلب تقديم شكوى أو اقتراح أو استفسار                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | اسم الخدمة                                                                  |
| خدمة تتيح لمتلقي الخدمة تقديم شكوى أو اقتراح أو استفسار يتعلق بخدمات الهيئة أو مهامها، ومتابعة معالجتها من خلال القنوات المعتمدة وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا متلقي الخدمة.           |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | وصف الخدمة                                                                  |
| <input type="checkbox"/> خدمة رئيسية <input type="checkbox"/> خدمة فرعية                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | هيكلية الخدمة                                                               |
| 1. نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية رقم (38) لسنة 2025 والتعليمات الصادرة بموجبه<br>2. الدليل الاجرائي لادارة منصة بخدمتكم                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | التشريع الناظم للخدمة                                                       |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | شروط تقديم الخدمة                                                           |
| شكل الوثيقة                                                                                                                                                                                      | الجهة/متلقي الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                | الوثيقة | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة                                          |
| -                                                                                                                                                                                                | -                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -       |                                                                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> المواطنين <input checked="" type="checkbox"/> المقيمين <input type="checkbox"/> الاعمال <input type="checkbox"/> الحكومة <input type="checkbox"/> أخرى (...) |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         | فئة متلقي الخدمة                                                            |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |                                                                             |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                                                                                                           | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                  |         | المدة الزمنية المعيارية للإجراءات الرئيسية ( مرتبطة بعدد الاماكن والموظفين) |
| 5 دقائق                                                                                                                                                                                          | 1. يقوم مقدم الطلب بتقديم الشكوى او الاقتراح او الاستفسار من خلال قنوات تقديم الخدمة المتاحة ورافق الوثائق المرتبطة بها ان وجدت.                                                                                                                                                  |         |                                                                             |
| يوم عمل                                                                                                                                                                                          | 2. يتم استلام الطلب من قبل القسم المختص في الهيئة عبر أي من قنوات تقديم الخدمة المتاحة، ومن ثم تسجيله في النظام المعتمد، وإشعار مقدم الطلب بالمدة الزمنية اللازمة لمعالجته، وذلك استناداً إلى تصنيف أهمية الطلب ووفق الأطر الزمنية المحددة في الدليل الإجرائي لإدارة منصة بخدمتكم |         |                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                         |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 3. يتم تزويد مقدم الطلب برقم مرجعي ، ويمكنه من خلاله متابعة حالة الطلب. |                    |
| <p>4. تتم دراسة الطلب ومعالجته من قبل الجهة المختصة في الهيئة ، وابلغ مقدم الطلب بنتيجة معالجة الشكوى او الاقتراح او الاستفسار خلال المدة الزمنية المحددة - عبر القناة او الوسائل المتاحة</p> <p>• الاستفسار : ( 1 ) يوم عمل .<br/>• الاقتراح : ( 7 ) يوم عمل<br/>• الشكوى: من ( 2 ) يوم عمل لغاية ( 3 ) اشهر</p> <p>يتم تصنيف الطلبات ضمن الأطر الزمنية وفق درجة الأهمية، وذلك استناداً إلى ما ورد في الدليل الإجرائي لإدارة منصة "بخدمتكم"، بحيث يتم التعامل مع الطلبات ضمن مدد زمنية محددة، مع اعتماد الآتي:</p> <p>➤ يومي عمل (48 ساعة) كإطار زمني لمعالجة الطلبات ذات الأولوية،<br/>➤ وباحتساب الشهر على أساس (22) يوم عمل.</p> |                                                                         |                    |
| <p>• الاستفسار : (1) يوم عمل<br/>• الاقتراح : (7) يوم عمل<br/>• الشكوى: من (1) يوم عمل لغاية (3) اشهر<br/>علما ان الشهر 22 يوم عمل.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | الزمن المعياري المستغرق لتقديم الخدمة                                   |                    |
| لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | قيمة الرسوم                                                             |                    |
| <input type="checkbox"/> نقداً ( شيك ) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | آلية الدفع                                                              |                    |
| شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | مخرج الخدمة                                                             | مدة صلاحية الوثيقة |
| رد رسمي على الشكوى او المقترح او الاستفسار حسب القناة و الوسائل المتاحة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                         |                    |

| شركاء الخدمة                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| تصنيف الخدمة                                         | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| الخدمات ذات العلاقة                                  | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| الشريك ودوره في تقديم الخدمة                         | الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                                                      | وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                      | إدارة منصة بخدمتكم وتطبيق بخدمتكم (احد قنوات استقبال الطلبات)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات<br>• إدارة مركز الاتصال الوطني ، (احد قنوات استقبال الطلبات)<br>• استقبال الشكاوى وإبلاغ متلقي الخدمة بالرد<br>• التنسيق مع الهيئة بخصوص معالجة الطلبات الواردة عبر المركز<br>• تسجيل الطلبات الواردة عبر المركز على النظام المعتمد                                                                                                                                                                                                              |
| مجلس المعلومات/مفوض المعلومات (مدير المكتبة الوطنية) | • استقبال شكاوى متلقي خدمة " طلب حق الحصول على المعلومة " في حال رفض الهيئة للطلب وتحويلها للهيئة وإبلاغ المشتكى بالرد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة)                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| الوصول للخدمة                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| مكان تقديم الخدمة                                    | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| الفروع المقدمة للخدمة                                | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| قنوات تقديم الخدمة                                   | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input checked="" type="checkbox"/> مركز الاتصال الوطني <input checked="" type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي (تطبيق بخدمتكم) <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني لمنصة بخدمتكم <input checked="" type="checkbox"/> صندوق الشكاوى |
| معلومات الاتصال والتواصل                             | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني لمنصة بخدمتكم                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| اوقات تقديم الخدمة                                   | متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| هوية الخدمة                                                                                                                                                                                   |                       |                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                               |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | *رمز الخدمة                        |
| طلب الحصول على المعلومة                                                                                                                                                                       |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | اسم الخدمة                         |
| تزويد المواطن بالمعلومة المتاحة لدى الهيئة وفقاً لأحكام قانون ضمان حق الحصول على المعلومات الأردني رقم 47 لسنة 2007 وتعديلاته. من خلال تقديم طلب الحصول على المعلومة عبر القنوات المتاحة لذلك |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | وصف الخدمة                         |
| ☐ خدمة رئيسية    ☐ خدمة فرعية                                                                                                                                                                 |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | هيكلية الخدمة                      |
| قانون ضمان حق الحصول على المعلومة رقم (47) لسنة (2007)<br>قانون معدل لقانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم 3 لسنة 2024                                                                      |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | التشريع الناظم للخدمة              |
| أن يكون أردني الجنسية.                                                                                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | شروط تقديم الخدمة                  |
| شكل الوثيقة                                                                                                                                                                                   | الجهة/متلقى الخدمة    | الوثيقة                                                                                                                                                                                                                           | الوثائق المطلوبة للحصول على الخدمة |
| بطاقة                                                                                                                                                                                         | دائرة الأحوال المدنية | هوية الأحوال المدنية سارية المفعول                                                                                                                                                                                                |                                    |
| ■ المواطنين    ☐ المقيمين    ■ الاعمال    ■ الحكومة    ■ أخرى<br>(موظفين: شخص اعتباري)                                                                                                        |                       |                                                                                                                                                                                                                                   | فئة متلقي الخدمة                   |
| مراحل تقديم الخدمة                                                                                                                                                                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                   |                                    |
| معدل المدة الزمنية المستغرقة لكل إجراء                                                                                                                                                        |                       | الإجراءات الرئيسية لتقديم الخدمة                                                                                                                                                                                                  |                                    |
| فوري                                                                                                                                                                                          |                       | 1. يقوم متلقي الخدمة بتقديم طلب حق الحصول على المعلومة عبر الموقع الالكتروني للهيئة من خلال الرابط التالي:<br>https://www.spac.gov.jo/Ar/CustomerForms/ObtainInformationForm<br>2. والنقر على زر "ارسال" عند استكمال تعبئة الطلب. |                                    |
| يوم عمل                                                                                                                                                                                       |                       | 3. تقوم الهيئة باستلام الطلب وتسجيله لدى ضابط الارتباط المختص في الهيئة وإصدار اشعار الاستلام لمقدم الطلب                                                                                                                         |                                    |
| 29 يوم عمل                                                                                                                                                                                    |                       | 4. تقوم الهيئة بدراسة الطلب والتحقق من إمكانية توفير المعلومة وفق التشريعات النافذة.(توفر المعلومة وعدم خضوعها للاستثناءات القانونية)                                                                                             |                                    |
|                                                                                                                                                                                               |                       | 5. الرد على مقدم الطلب كالتالي:                                                                                                                                                                                                   |                                    |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                          | <p>*في حال الموافقة: يزود ضابط الارتباط<br/>المعلومة لمقدم الطلب من خلال القناة<br/>المناسبة (المعتمدة في الطلب)<br/>*في حال الرفض:<br/>حال الرفض، يقوم ضابط الارتباط في الهيئة<br/>بإشعار مقدم الطلب بسبب الرفض من خلال<br/>القناة المناسبة (المعتمدة في الطلب)</p>                                                                    |                                                                                                           |
| الزمن المعياري المستغرق<br>لتقديم الخدمة | 30 يوم عمل كحد اقصى وقد تكون اقل حسب طبيعة الطلب                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |
| قيمة الرسوم                              | لا يوجد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                           |
| آلية الدفع                               | <input type="checkbox"/> نقداً (شيك) <input type="checkbox"/> دفع الكتروني                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                           |
| مخرج الخدمة                              | شكل مخرج الخدمة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | مدة صلاحية الوثيقة                                                                                        |
|                                          | رد رسمي بالمعلومة المطلوبة او أسباب<br>الرفض                                                                                                                                                                                                                                                                                            | غير محدد المدة                                                                                            |
| شركاء الخدمة                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
| تصنيف الخدمة                             | <input checked="" type="checkbox"/> خدمة افقية <input type="checkbox"/> خدمة عامودية                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                           |
| الخدمات ذات العلاقة                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
| الشريك ودوره في تقديم<br>الخدمة          | الشريك                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | دور الشريك                                                                                                |
|                                          | مجلس المعلومات/مفوض المعلومات (مدير<br>المكتبة الوطنية)                                                                                                                                                                                                                                                                                 | استقبال شكاوى مقدم<br>الطلب على الخدمة في حال<br>رفض الهيئة للطلب وتحويلها<br>للهيئة وإبلاغ المشتكى بالرد |
| سلسلة القيمة (باقة الخدمة)               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
| الوصول للخدمة                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
| مكان تقديم الخدمة                        | <input type="checkbox"/> مركزي <input type="checkbox"/> لا مركزي                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                           |
| الفروع المقدمة للخدمة                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                           |
| قنوات تقديم الخدمة                       | <input type="checkbox"/> وجهاً لوجه <input type="checkbox"/> مركز خدمة المواطن <input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني للدائرة <input type="checkbox"/> مركز<br>الاتصال الوطني <input type="checkbox"/> تطبيق هاتف ذكي <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> بريد الكتروني <input type="checkbox"/> هاتف |                                                                                                           |
| معلومات الاتصال والتواصل                 | <input checked="" type="checkbox"/> رقم هاتف <input checked="" type="checkbox"/> بريد إلكتروني <input type="checkbox"/> فاكس <input type="checkbox"/> الموقع الالكتروني                                                                                                                                                                 |                                                                                                           |
| اوقات تقديم الخدمة                       | متاح 24 ساعة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                           |