



دائرة الأحوال المدنية والجوازات
Civil Status and Passports Department



الخطّة الإستراتيجية 2025 - 2027



الكفاءة
والفاعلية



الخدمة المتميزة
والتركيز على متلقي
الخدمة



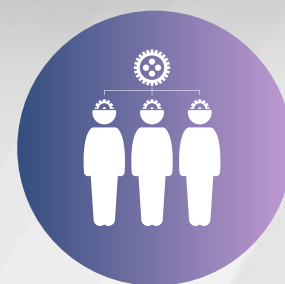
الإستدامة



التشاركية



العدالة
والحيادية



ترسيخ العمل
المؤسسي



المرونة والحاكمة
المؤسسية



الإبداع
والإبتكار

**جذور راسخة في تاريخ الوطن... عراقة الماضي وحدثا الحاضر... نحو مستقبل واعد
منذ بزوغ فجر الدولة الأردنية، كانت دائرة الأحوال المدنية والجوازات راسخة الجذور
كشاهد على مسيرة الأردن حاضرة كركيزة أساسية تحفظ هوية المواطنين وتسهل
حركاتهم.**

**نشأنا مع نشأة الوطن، وتشابكت مسيرتنا مع مسيرته، لنصبح جزءا أصيلا من نسيجه
الوطني.**

**كنا ومازلنا الأمناء على سجلاتكم ووثائقكم محافظين على الإرث الميراثي بالمعمل
المخلص حيث نستمد قوتنا من تاريخنا الممتد والتزامنا الراسخ بخدمة كل مواطن.
واليوم، نطلق بخطى وثقة نحو المستقبل لنقدم لكم خدمات عصرية وسلسلة تحفظ
هويتكم وتسهل تنقلكم في عالم يزداد ترابطا.
مما نصنع مستقبلا قوامه الأصالة وسمته التقدم...
مواكبين أحدث التقنيات ومستلهمين أرقى معايير الخدمة.**

لنكمل مسيرة التطوير، ونتجاوز ما نواجهه من
تحديات، بمزرم لا يلين، وبإرادة صلبة، وبتخطيط
مؤسسي سليم، وبرؤية واضحة.
عبدلله الثاني ابن الحسين





كلمة المدير العام

إذا كانت غاية الإدارة هي بناء الحضارة، فإن التخطيط هو مبدؤها وأساسها الذي تركز عليه في تحقيقها وأهدافها، ورصد واقع الحال، وتتبع مسارات المستقبل والآمال، ومالم يكن هناك التزام بخطط استراتيجية واضحة تمثل خارطة طريق للمستقبل المنشود ومراجعة وتتبع لمستويات الانجاز سنظر نراوح مكاننا بين الواقع والطموحات.

وانطلاقاً من السعي لانتهاء من مرحلة النشأة والتأسيس وتجاوزها لأهداف استراتيجية كان لزاماً علينا والتزاماً منا جميعاً ان نبدأ باعداد خطة استراتيجية جديدة تمر عن مرحلة جديدة بما يدعم صياغة مسارات الطريق السليم لمستقبل مشرقه يركز على التحول الالكتروني لكافة خدماتنا الحكومية والسرعة في الاستجابة للمتغيرات وهذا سيكون ملهماً لنا في تعزيز قدراتنا المؤسسية لمستقبل مستدام يتماشى مع افضل الممارسات العالمية.

تسعى الدائرة في كل انشطتها نحو تجسيد رؤى جلالة الملك المظلم في أهمية ترسيخ دور القطاع العام نحو الكفاءة والفاعلية من خلال اتخاذ ومتابعة تنفيذ القرارات معتمدة على كوادرها المؤهلة من الموظفين الذين كرسوا وقتهم وخبراتهم المعرفية لخدمة المواطنين بأعلى مستويات المسؤولية في تأدية مهامهم . ولا يسعني هنا الا ان اتقدم بالشكر والتقدير لمن ساهم في تحقيق هذه الانجازات.

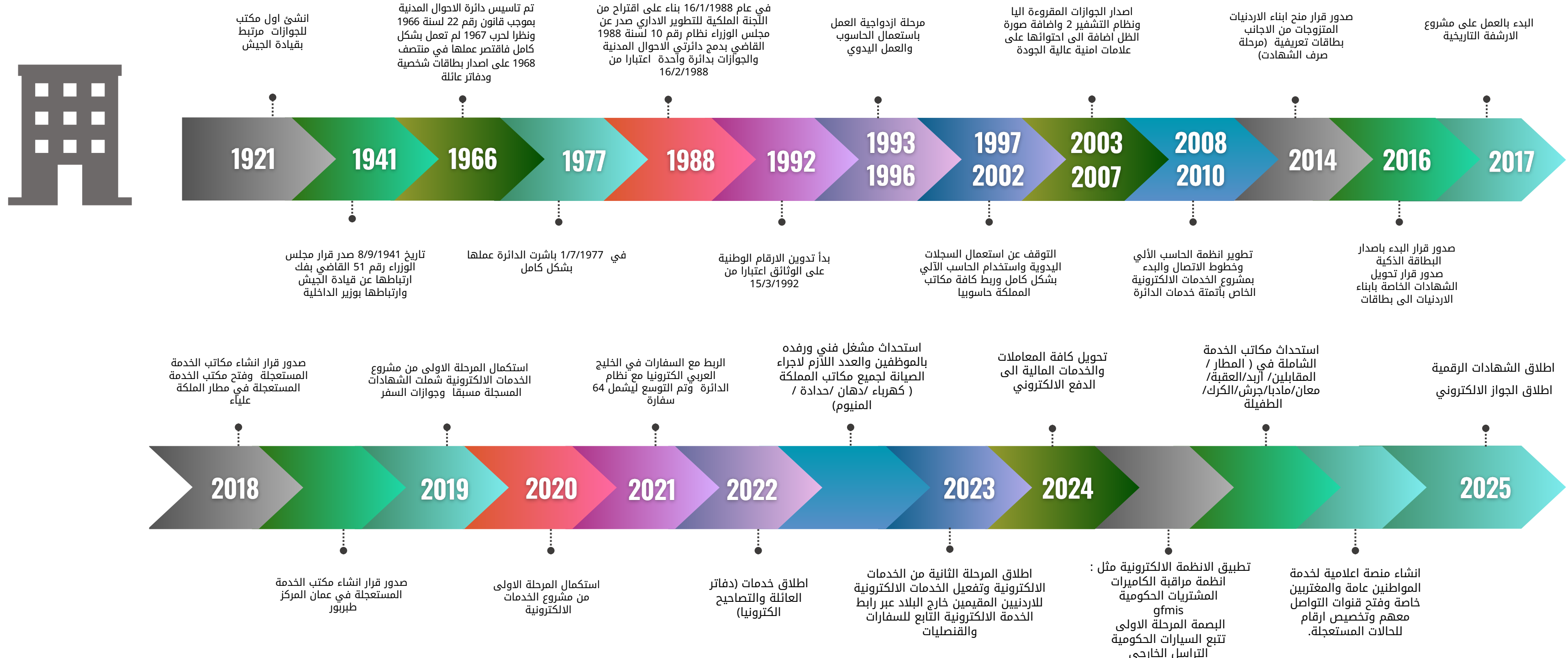
المدير العام
غيث غازي الطيب

دائرتنا في سطور

نحن نافذتك الموثوقة نحو هويتك وعبورك الآمن؟

في قلب الأردن النابض، تقف دائرة الأحوال المدنية والجوازات شامخة كحصن للهوية الوطنية ومنارة تسهل حركة المواطنين بانسيابية وثقة. نحن هنا، ليس فقط لتسجيل واقعاتك الحياتية وإصدار وثائقك الرسمية، بل لنكون شريكك الأمين في رحلة حياتك.

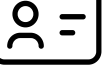
من لحظة الميلاد الأولى وحتى تحقيق أحلام السفر، نقدم لك خدمات متكاملة وعصرية، نحرص فيها على الدقة والسرعة والشفافية. نحن بوابتك إلى المواطنة الفاعلة وجسر عبورك نحو العالم.



مهام دائرة الأحوال المدنية والجوازات

الأسرة أساس المجتمع قوامها الدين والاخلاق وحب الوطن يحفظ القانون كيانه الشرعي ويقوي او اصرها وقيمها "استنادا للمادة 6 الفقرة 4 من الفصل الثاني الدستور الأردني

-  **01** تسجيل البيانات الخاصة بالأسر الأردنية وإصدار دفتر عائلة لكل أسرة وإنشاء رقم وطني لكل مواطن أردني.
-  **02** تسجيل وتخزين الواقعات الحيوية للمواطنين أينما حدثت (ولادة، وفاة، زواج، طلاق) وإصدار الشهادات الخاصة لكل منها
-  **03** تسجيل وتخزين الواقعات الحيوية للأجانب إذا حدثت داخل المملكة وإصدار الشهادات الخاصة لكل منها
-  **04** إصدار البطاقات الشخصية الذكية للمواطنين.

-  **05** إصدار جواز السفر العادي
-  **06** 1. إصدار جوازات السفر المؤقتة لأبناء الضفة الغربية.
2. إصدار جوازات السفر المؤقتة لأبناء قطاع غزة المقيمين على أرض المملكة
-  **07** 1. إصدار جواز سفر لمهمة .
2. اصدار جوازات سفر مؤقتة كحالات انسانية او تشجيع الاستثمار.
-  **08** 1. اصدار بطاقة الإقامة المؤقتة لأبناء قطاع غزة المقيمين على أرض المملكة.
2. تسجيل بيانات أبناء الاردنيات و إصدار البطاقات التعريفية الخاصة بهم .

خدمات دائرة الاحوال المدنية والجوازات

01

خدمات جوازات السفر

1. اصدار جواز السفر لأول مرة
2. تجديد جوازات السفر
3. اصدار جوازات سفر بدل تالف
4. اصدار جوازات سفر بدل فاقد

02

خدمات البطاقة الذكية

1. اصدار بطاقة ذكية لأول مرة
2. تجديد البطاقة الذكية
3. اصدار بطاقة ذكية بدل تالف
4. اصدار بطاقة ذكية بدل فاقد

03

خدمات اصدار الشهادات

1. اصدار شهادة / قيد ولادة
2. اصدار شهادة / قيد وفاة
3. اصدار شهادة زواج
4. اصدار شهادة طلاق
5. اصدار شهادة لمن يهمله الامر
6. اصدار شهادة القيد الفردي/ العائلي
7. اصدار الشهادات المسجلة مسبقا

04

خدمات دفاتر العائلة

1. اصدار دفاتر عائلة اول مرة
2. تجديد دفاتر العائلة
3. اصدار دفتر عائلة بدل تالف
4. اصدار دفتر عائلة بدل فاقد

05

خدمات التصحيح

1. تصحيح بقرار محكمة
2. تصحيح بقرار امين مكتب
3. تصحيح قرار لجنة
4. تصحيح اسم العائلة / تاريخ الميلاد/مكان الولادة
5. تغيير مكان الاقامة
6. العنوان المصرح به
7. انشاء الرقم الوطني

06

خدمات جوازات السفر المؤقتة

1. اصدار جوازات سفر لابناء الضفة الغربية اول مرة
2. تجديد جوازات السفر المؤقتة لابناء الضفة الغربية
3. اصدار جوازات سفر لابناء الضفة الغربية بدل تالف
4. اصدار جوازات سفر لابناء الضفة الغربية بدل فاقد

07

خدمات جوازات السفر المؤقتة

1. اصدار جوازات سفر لابناء قطاع غزة اول مرة
2. تجديد جوازات السفر المؤقتة لابناء قطاع غزة
3. اصدار جوازات سفر لابناء قطاع غزة بدل تالف
4. اصدار جوازات سفر لابناء قطاع غزة بدل فاقد

08

خدمات جوازات السفر المؤقتة

1. اصدار جوازات للحالات الانسانية اول مرة
2. تجديد جوازات السفر لحالات الانسانية
3. اصدار جوازات سفر لحالات الانسانية بدل تالف
4. اصدار جوازات سفر لحالات الانسانية بدل فاقد

09

خدمات جوازات المستثمرين

1. اصدار جوازات للمستثمرين اول مرة
2. تجديد جوازات السفر للمستثمرين
3. اصدار جوازات سفر للمستثمرين بدل تالف
4. اصدار جوازات سفر للمستثمرين بدل فاقد

10

خدمات اصدار البطاقات

1. اصدار بطاقة مؤقتة اول مرة لابناء قطاع غزة
2. تجديد بطاقة مؤقتة لابناء قطاع غزة
3. اصدار بطاقة مؤقتة بدل تالف لابناء قطاع غزة
4. اصدار بطاقة مؤقتة بدل فاقد لابناء قطاع غزة
5. اصدار بطاقة ابناء الاردنيات اول مرة
6. تجديد بطاقة ابناء الاردنيات
7. اصدار بطاقة ابناء الاردنيات بدل تالف
8. اصدار بطاقة ابناء الاردنيات بدل فاقد

11

خدمات السفارات والقنصليات

- تقديم كافة خدمات الدائرة (ما عدا البطاقة الشخصية) من خلال السفارات والقنصليات الأردنية خارج المملكة للمواطنين الأردنيين المغتربين وللمستفيدين من خدمات الدائرة .



المديريات														
الضفة الغربية وغزة	العاصمة				البلقاء	إربد		الزرقاء	المفرق	عجلون	جرش	مأدبا	الكرك	الطفيلة
جوازات الضفة الغربية	عمان المركز	مكتب التحقيق	مكتب الامن العام	السلط	اربد	الكريمة	الزرقاء	المفرق	عجلون	جرش	مادبا	الكرك	الطفيله	معان
جوازات غزة	عمان المركز/ البطاقة الذكية	وادي السير	غرفة تجارة عمان	الشونة الجنوبية	بني عبيد	الشونة الشمالية	الرصيفة	صبعا	كفرنجة	سوف	ذيبان	المزار الجنوبي	الحسا	البتراء
ابناء اللرنيات	عمان الغربية	ناعور	الخدمة المستعجلة	دير علا	بني كنانة	جديتا	الهاشمية	الخالدية		برما	القضايا والمحاكم	القصر	بصبرا	الشوبك
	مكتب المقدسين	سحاب	مكتب قيادة الجيش	الفحيص	المزار الشمالي	عرب اربد	الأزرق	رويشد		المصطبة	مركز الخدمات الشاملة/مادبا	عي	عين البيضاء	الحسينية
	الحسين	الاشرفية	الموقر	عين الباشا	الرمثا	الوسطية	الزرقاء الغربية	بلعما		المعرض	غور الصافي	قطرانه	القضايا والمحاكم الشاملة/الطفيلة	إبل
	صويلح	الجيزة	جنوب عمان	الصبيحي	الشجرة	الكورة	الضليل	سما السرحان		القضايا والمحاكم	فقوع	مركز الخدمات الشاملة/الطفيلة	المريفة	الجفر
	تلاع العلي	ام الرصاص	حي نزال والذراع	القضايا والمحاكم	المشارع	الطيبة	القضايا والمحاكم	الصالحية			القضايا والمحاكم	القضايا والمحاكم	القضايا والمحاكم	القضايا والمحاكم
	خدمة الجمهور	القضايا والمحاكم	العنوان المصرح به		مركز الخدمات الشاملة/اربد	القضايا والمحاكم		دير الكهف						
	مركز الخدمات الشاملة/المقابلين	مركز الخدمات الشاملة/المطار						القضايا والمحاكم						مركز الخدمات الشاملة/معان

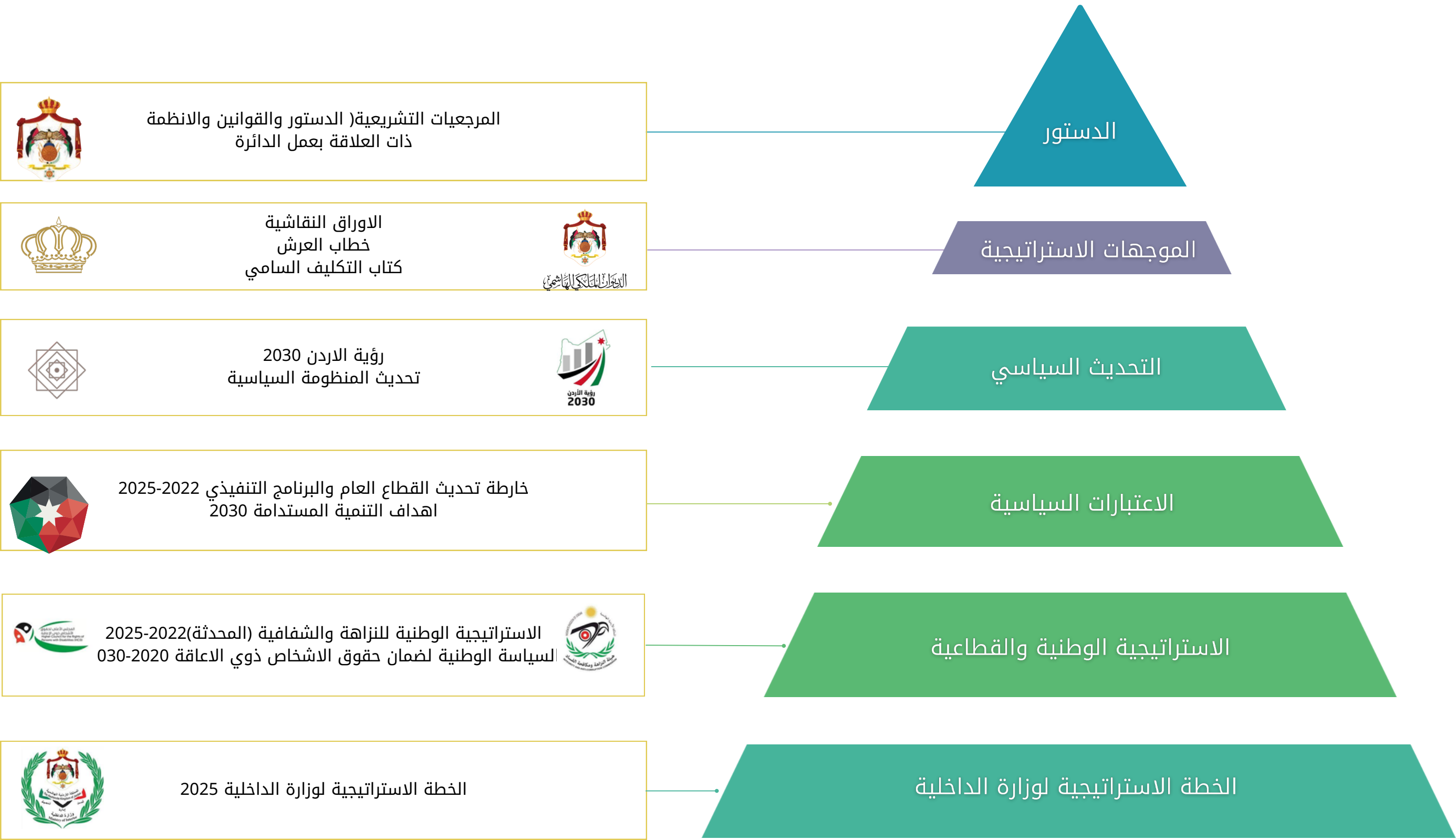
الخطة الاستراتيجية لدائرة الأحوال المدنية والجوازات للأعوام 2025-2027، والتي تعتمد على منهجية عمل مؤسسي تعبر من خلاله الى تحقيق رؤيتنا واهدافنا مما يساعدنا الى انجاز الاعمال بالكفاءة المطلوبة القائمة على اختيار افضل الطرق الموصلة لذلك. ولايماننا بان رؤية الدائرة 2025 هي استقرار للمستقبل وتطلع للتطوير بما تتضمنه من اهداف استراتيجية عالية التطلع وابراراً لدور الدائرة في المساهمة الفعالة في تحقيق جانب من جوانب الرؤية وقيامها بالدور الواجب عليها من خلال خطتها الاستراتيجية وخطتها التشغيلية المرتبطة بها من خلال المبادرات والمشاريع .
تم بناء هذه الخطة بالرجوع الى المرجعيات الاستراتيجية - الوثائق والمصادر:

المرجعيات الاستراتيجية الحكومية

1. الدستور
2. الاوراق النقاشية / خطاب العرش السامي
3. رؤية الاردن 2030 وتحديث المنظومة السياسية
4. خارطة تحديث القطاع العام والبرنامج التنفيذي 2022-2025 واهداف التنمية السياسية 2030
5. استراتيجية الوطنية للنزاهة والشفافية / السياسات الوطنية لضمان حقوق الاشخاص ذوي الاعاقة
6. الخطة الاستراتيجية لوزارة الداخلية 2024-2026

تقييم البيئة الداخلية وتقييم الزيارات والجولات الحكومية

1. تحليل البيئة الداخلية
2. تقييم جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز الحكومي
3. تقارير جولات المتسوق الخفي
4. تقارير جولات الرقابة الداخلية
5. تقييم معايير الامتثال والشفافية



كتاب التكليف السامي للحكومة 18 تشرين الثاني/نوفمبر 2024



ولا بد من الإسراع في تحديث القطاع العام، وصورة إلى إدارة عامة كفؤة وقادرة على تقديم الخدمات النوعية للمواطنين بمدالة ونزاهة. وهذا نهج يجب أن يلتزم به كل مسؤول وموظف. هدفنا توفير الحياة الكريمة وتمكين الشباب وإعدادهم لوظائف المستقبل، وعلينا مواصلة تنفيذ رؤية التحديث الاقتصادي لإطلاق إمكانات الاقتصاد الوطني، ورفع معدلات النمو خلال العقد القادم، فما لدى الأردن من كفاءات بشرية وعلاقات مع العالم كفيل بأن يكون رافعا للنمو.



خطاب التكليف السامي للحكومة 11 تشرين الأول/أكتوبر 2023

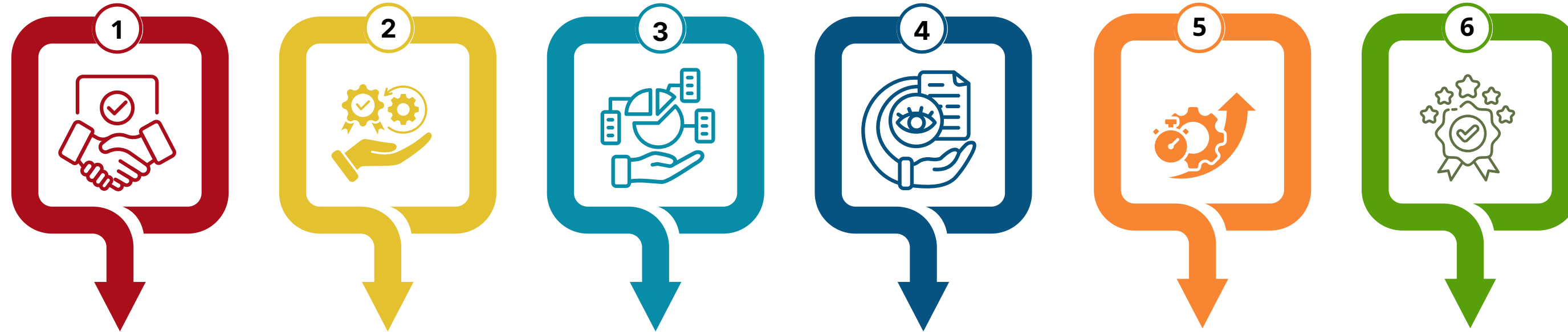
منذ ما يقرب ربع قرن ونحن على العهد، نسمي مع أبناء شعبنا لحماية مسيرتنا الديمقراطية. وهما نحن نمضي بها بخطى جديدة وثابتة من البناء والتميز والتحديث، وسنواصل العمل من أجل الحفاظ على هذه المسيرة الممتدة منذ نشأة الدولة.

إن نجاح هذه المرحلة يعتمد على المشاركة الفاعلة من أبناء شعبنا وبناته، وتحمل كل طرف، مؤسسات وأفراد، مسؤولياته بروح وطنية عالية، لتحقيق مسارنا الديمقراطي. لقد قطعنا شوطا مهما على طريق تنفيذ مسارات التحديث السياسي والاقتصادي والإداري. وأملنا كبير أن تواصل السلطة التنفيذية والسلطة التشريعية التعاون لدفع العملية إلى الأمام وعدم إعاقتها، لأن شعبنا يستحق مستقبلا أفضل واذ أرى أن المرحلة المقبلة تستدعي ضخ دماء جديدة لتنفيذ التحديث، فإنني أدعو جميع مؤسسات الدولة والقيادات لدعم الشباب والنساء والأخذ بيدهم لتمييز دورهم على الساحة السياسية، فملا كقوة، فالمستقبل لهم، وعلينا أن نفسح الطريق أمامهم، وعهدي لهم ألا نسمح باغتيال أحلامهم في التحديث والتطوير.



مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف رؤية الاردن 2030

حكومة ذات كفاءة وفاعلية



تطوير الحكومة الالكترونية

استخدام الانظمة
المحوسبة
الموقع الالكتروني
وجمعه في بوابة
موحده (للحكومة)
قانون المعاملات
الالكترونية
الترويج ويزيادة
الوعي لاستخدام
التكنولوجيا

حجم وجودة خدمات القطاع العام

متابعة التوصيات التقييمية
لجولات وزارة تطوير القطاع
العام
الاستمرار في اعادة هندسة
الاجراءات وبسيط الخدمات
الحكومية.
تطوير النظام المركزي لادارة
الشكاوى الحكومية ومتابعة
معالجتها
تحديد الخدمات القابلة
للتحول الالكتروني
تقييم الخدمات وقياس رضى
متلقي الخدمة
اعداد ميثاق الحقوق
والواجبات لمقدم الخدمة
ومتلقيها رير السنوية
للمؤسسات العامة

الادارة والتنسيق

الاختيار على
اساس الجدارة
اتخاذ نهج اداري
واستراتيجي يعتمد
على خطط
مدروسة
تفويض الصلاحيات
ربط العلاوات
والاجور والترقيات
بالاداء
جعل الوظائف
الشاغرة اكثر
شفافية

الشفافية / المساءلة

الامتثال للقانون
تعزيز منظومة النزاهة
الوطنية
انشاء انظمة الافصاح
ونشر ممارسات
الحوكمة والشفافية
واعداد التقارير
الخاصة بها
بناء قدرات الدائرة
في مجال التخطيط
الاستراتيجي
التنسيق بين الدائرة
وبين المؤسسات
الرقابية (ديوان
المحاسبة / هيئة
النزاهة ومكافحة
الفساد/ديوان
المطالم)

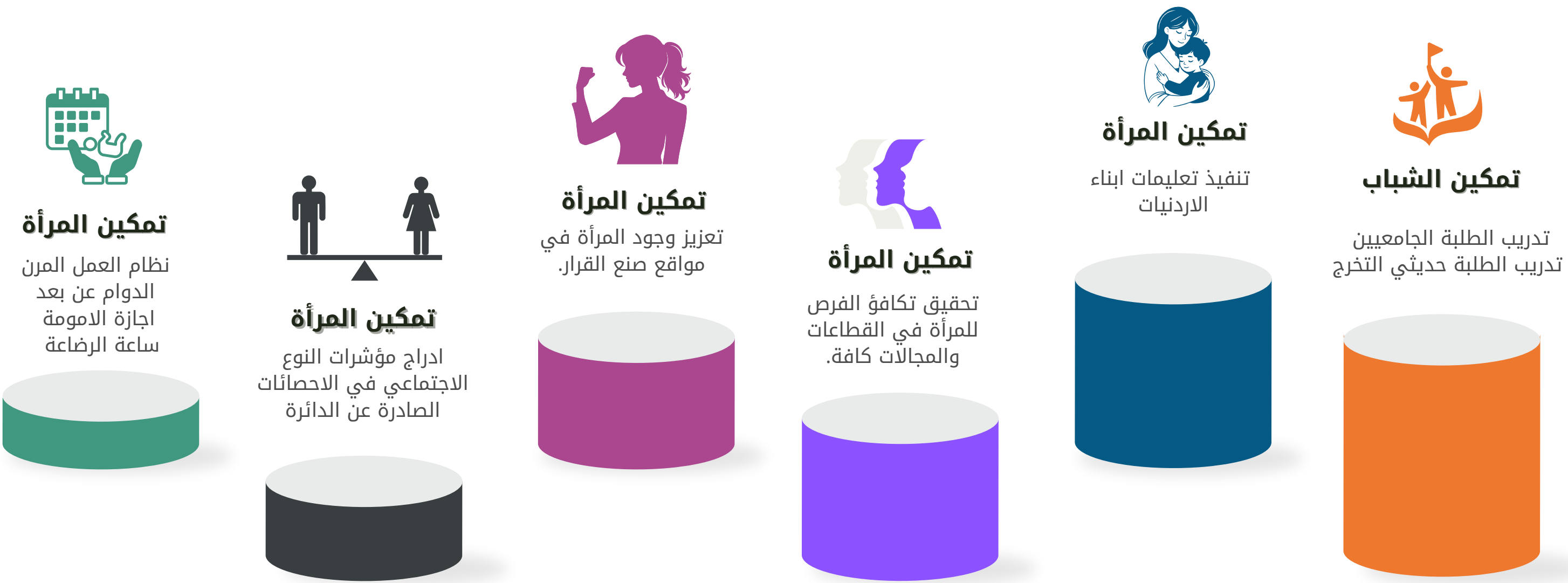
رفع كفاءة الخدمة المدنية

بناء القدرات القيادية
رفع كفاءة البرامج
التدريبية من خلال
معهد الادارة العامة
تصميم الوصف
الوظيفي بما
يتماشى مع تعليمات
وصف وتصنيف
الوظائف في الخدمة
المدنية
تطوير منظومة تقييم
الاداء الفردي وتوفير
انظمة محوسبة
لتقييم الاداء الفردي
تطوير اسس الاختيار
والتعيين وانظمة
الحوافز والمكافآت

دعم الابداع والتميز

تعزيز قدرات مركز
الملك عبدالله الثاني
للتميز
تبني الافكار
الابداعية المجدية

مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف وثيقة التحديث السياسي



مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف خارطة طريق تحديث القطاع العام

قطاع عام ممكن وفعال يعمل كوحدة



الخدمات الحكومية

تقديم خدمات حكومية
يسهل الوصول إليها



الاجراءات والرقمنة

اتباع اجراءات انسيابية
ومرقمنة داخل
المؤسسات وفيما
بينها



رسم السياسات وصنع القرار

النهوض بفاعلية
التخطيط وصنع القرار
وإدارة الاداء
واستمرارية التنفيذ



الهيكل التنظيمي والحوكمة

الوصول الى جهاز
حكومي فعال ذي
كفاءة دون تقاطع
في المهام
والوظائف



التشريعات

توفير البيئة
التشريعية
الداعمة لتطوير
القطاع العام



الموارد البشرية

الوصول الى بيئة
عمل جاذبة
للكفاءات وومكنة
للانجاز

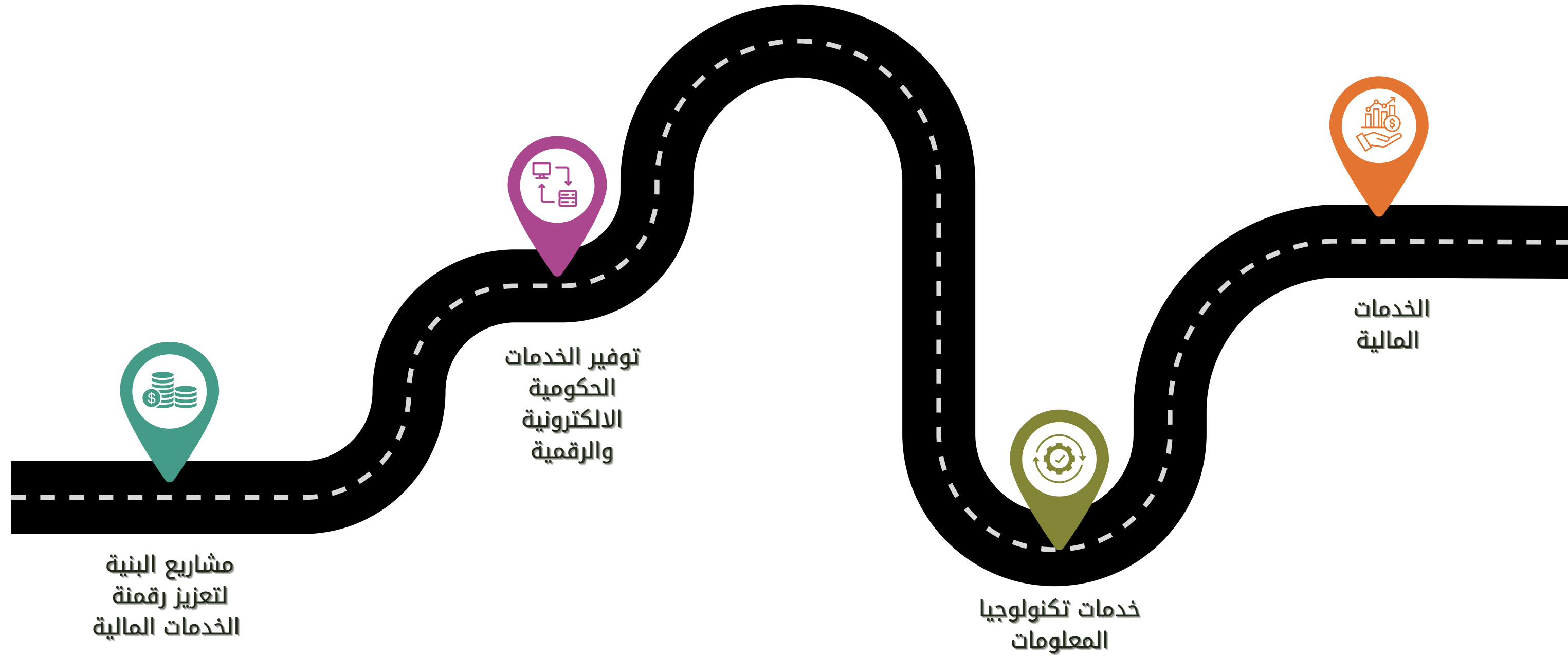


الثقافة المؤسسية

تطوير الثقافة
المؤسسية الداعمة
للانتاج والتطوير
والابتكار

مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف رؤية التحديث الاقتصادي

الفرص والامكانيات الواعدة



مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

01 الهدف الخامس: المساواة بين الجنسين

اتمكن المرأة
وجود أطر قانونية مناسبة وتمثيل المرأة
اصدار احصائيات وارقام

02 الهدف التاسع : بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع الشامل والمستدام، وتشجيع الابتكار

03 الهدف العاشر: الحد من عدم المساواة

النوع الاجتماعي والإعاقة، بالإضافة إلى سياسات الهجرة وتنقل الأشخاص
نحو تحقيق ثلاث نتائج مترابطة ومتراصة:
(1) تعزيز المؤسسات: لتصبح المؤسسات في الأردن على المستويين الوطني والمحلي أكثر استجابة وشمولية ومساءلة وشفافية ومرونة
(2) تمكين الناس: الناس ، وخاصة الضعفاء ، يطالبون بشكل استباقي بحقوقهم والوفاء بمسؤولياتهم من أجل تحسين الأمن البشري والقدرة على الصمود
(3) تعزيز الفرص: تعزيز الفرص للمشاركة الشاملة للأشخاص الذين يعيشون في الأردن في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والسياسية

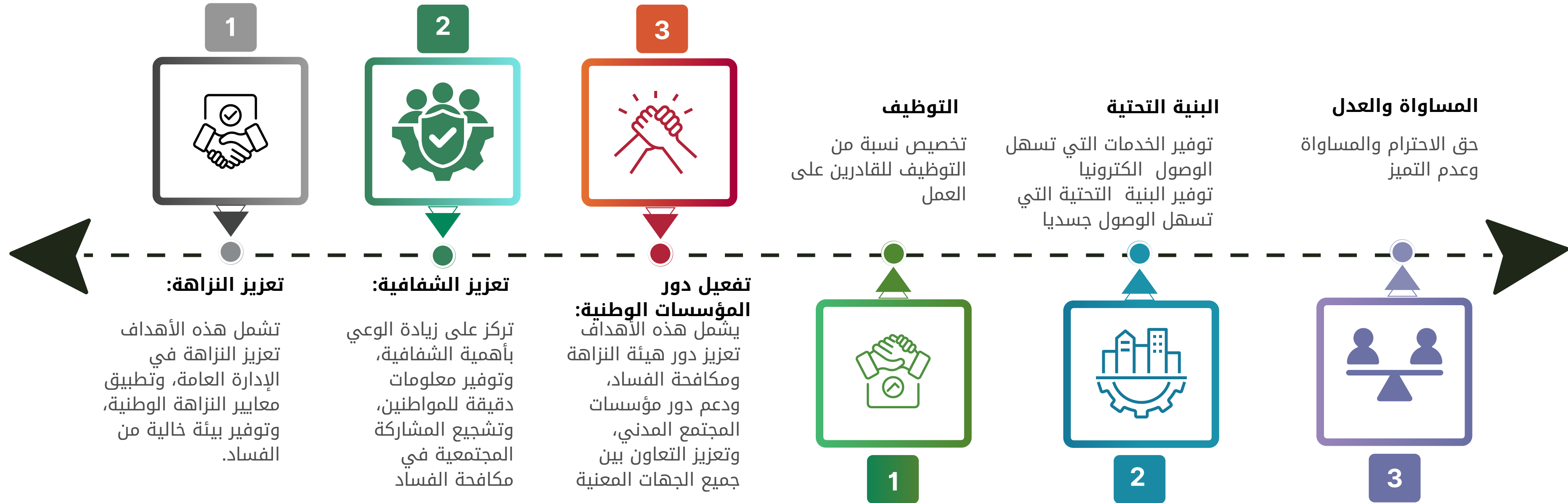
04 الهدف السادس عشر: السلام والعدالة والمؤسسات القوية

توفير فرص الوصول إلى العدالة للجميع
بناء مؤسسات فعّالة وخاضعة للمساءلة وشاملة على جميع المستويات
معدلات تسجيل المواليد
التنوع والعدالة الاجتماعية
تلبية الاحتياجات الخاصة للفئات الضعيفة والمحرومة
وتسهيل المشاركة الديمقراطية

05 الهدف السابع عشر Efficient Picking

الشراكات من أجل تحقيق الأهداف يُعتبر تطوير شراكات متعددة الأطراف لتسهيل تبادل المعرفة والخبرات والتكنولوجيا والموارد المالية أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بشكل عام.
الشراكات بين القطاعين العام والخاص التي تُشرك المجتمع المدني تحديداً

مساهمة الدائرة في تحقيق أهداف الاستراتيجية الوطنية للنزاهة والشفافية



مساهمة الدائرة في تحقيق سياسات حماية الاشخاص ذوي الاعاقة

مساهمة الدائرة في تحقيق اهداف الخطة الاستراتيجية لوزارة الداخلية 2024-2026

بناء وتطوير القدرات المؤسسية



مدخلات الخطة الاستراتيجية الداخلية

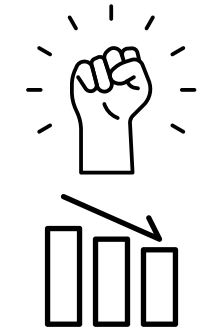
تقييم البيئة الداخلية وتقارير الزيارات والجولات



التقييم والمراجعة

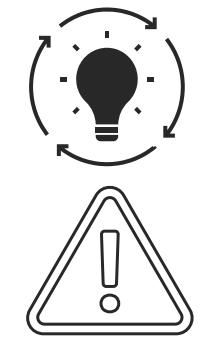
تحليل نقاط القوة والضعف

تحليل ماكنزي
7S
8M



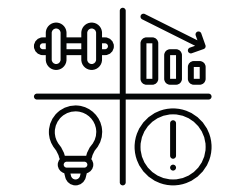
تحليل الفرص والتهديدات

تحليل بيستل

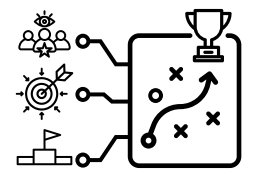


تحليل SWOT

نقاط القوة S
نقاط الضعف W
نقاط الفرص O
نقاط التهديدات T



تحديد الموقف الاستراتيجي



تحليل الموارد الداخلية



تحليل القيم المشتركة



تحليل اصحاب المصلحة



الجزء الاول : مخطط سير مشروع الخطة الاستراتيجية

- 1.تشكيل اللجنة الرئيسية للخطة الاستراتيجية .
- 2.تشكيل اللجان الفرعية .
- 3.توزيع الادوار والمهام .

(Accountable) المسائلة/ الإعتماد

مصفوفة توزيع المسؤوليات RACI

الادوار والمسؤوليات	مكتب التخطيط الاستراتيجي	فريق العمل	احصائي	رئيس فريق العمل
تحديد نقاط القوة والضعف حسب نموذج الطار السباعي ونموذج M8	R	c		I
تحديد نقاط الفرص والتهديدات حسب نموذج pestel	R	C		I
توزيع الاستبانه وتحديد أوزان لكل من نقاط القوة ونقاط الضعف على مقياس من 10 إلى 100% حسب درجة الأهمية	A		R	
ترتيب تنازلي للمصفوفات من اعلى الى الادنى	A	C	R	I
ترتيب المصفوفات حسب الاهمية النسبية)	A	C	R	I
بيان المجموع الكلي لمصفوفة العوامل الداخلية والخارجية	A	C	R	I
تحديد الموقف الاستراتيجي للدائرة لتحديد نوع الاستراتيجية التي سيتم العمل بها	A	C	A	C

نموذج ماكزني

5 - المهارات

يتوفر لدى الدائرة مخزوناً متنوعاً من الكفاءات والجدارات ذات المعارف والمهارات و/ أو القدرات المتوقعة التي تسهم في تحقيق مستوى متميز في أداء العمل

درجة الرضا عن العمل بروح الفريق في الدائرة

درجة الرضا عن تفاعل الدائرة اجتماعياً مع الموظفين

6 - الاسلوب

الاستمرارية بعقد الاجتماعات الدورية لتوجيه الامدراء والموظفين في تنفيذ المهام ومتابعة المستجدات

قدرة إدارة الدائرة على تحديد المخاطر التي يمكن أن تؤثر على أداء الدائرة لوظائفها

التزام القيادة بتطبيق الحوكمة والمساءلة مما يعزز وجود تفويض صلاحيات بالدائرة

تطبيق سياسات تمكين المرأة في الدائرة

وجود لجنة تخطيط لاتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير العمل

4 - الموظفين

قدرة الكوادر العاملة في الدائرة على تغطية كافة الاحتياجات حسب الهيكل التنظيمي

توزيع الطواقم الإدارية حسب التخصصات الموسومة في الوصف الوظيفي

كفاءة الموارد البشرية المختصة

التعامل مع مظالم وشكاوى الموظفين

إمكانية العمل في ظل أقل الكوادر خلال الأزمات والكوارث

تبني ثقافة التميز

تزويد جميع الموظفين في الدائرة بالتغذية الراجعة حول أدائهم لدعمهم أو لاتخاذ الإجراءات التصحيحية

توزيع الطواقم الإدارية حسب التخصصات الموسومة في الوصف الوظيفي

قدرة الدائرة على الاحتفاظ بالموظفين

مساهمة التدريب والتطوير في ارتقاء العاملين حسب الوصف الوظيفي

يوجد نظام داخل الدائرة لتقييم أداء الموظفين

يوجد نظام للانضباط الوظيفي (نظام البصمة)

القيم المشتركة

درجة ولاء وتمسك الموظفين بالدائرة

ثقافة التزام العاملين بالإجراءات والسياسات الموضوعة

ثقافة التزام العاملين بالإجراءات والسياسات الموضوعة

قيم العمل الجماعي: تواجد قيم التعاون بين العاملين أثناء تأديتهم لواجباتهم

تواجد قيم القيادة لدى رؤساء الأقسام والشعب

تنوع وسائل الاتصال مع متلقي الخدمة لاستقبال الاقتراحات والشكاوى والاستفادة من التغذية الراجعة في تطوير الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.

المرونة والرشاقة المؤسسية في الدائرة

اهتمام المؤسسة بأنشطة المسؤولية المجتمعية

3 - النظام

تؤدي الدائرة مهامها من خلال أنظمة عمل متطورة (إدارية، مالية، حاسوبية، قانونية)

تتمتع النظم الحاسوبية في الدائرة بالمرونة وإمكانية التغيير للتأقلم مع المتغيرات بما يسهل إمكانية العمل عن بعد في ظل الازمات

الربط البيني والتشبيك مع المؤسسات المختلفة

تكامل الانظمة الحاسوبية

توفر انظمة لامن البيانات والمعلومات ونسخ احتياطية للبيانات والمعلومات

1 - الاستراتيجية

تتمتع الدائرة برؤية استراتيجية ورسالة واضحة

تعمق الموظفين برؤية الدائرة

وعي الموظفين بتوجهات الدائرة المتمثلة باستراتيجيتها وسياساتها

المعرفة بالأهداف الاستراتيجية

2 - الهيكل التنظيمي

الهيكل التنظيمي المعتمد يغطي كل جوانب الدائرة ويوجد وصف وظيفي لكافة المسميات الوظيفية على الهيكل ومؤهلات شاغليها مطابقة لمتطلبات اشغالها

الرضا عن سياسات الاتصال الداخلي والخارجي

يوجد مصفوفة للصلاحيات للادارة العليا وما يليها من الادارة الوسطى

تحليل نقاط القوة والضعف



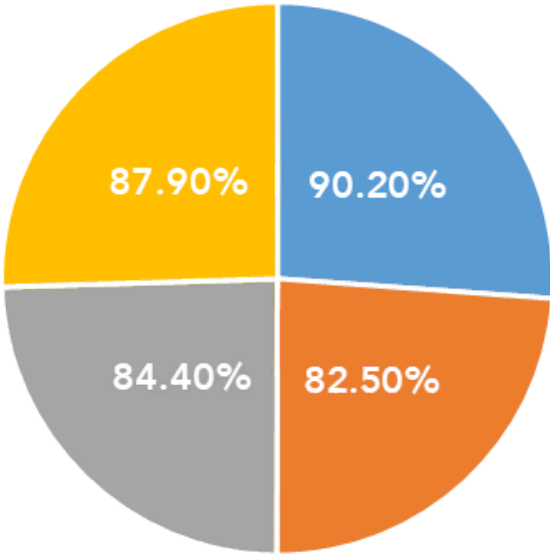
تحليل ماكنزي
• 7S
• 8M

المرحلة الاولى : تشخيص واقع القدرات البيئية للدائرة

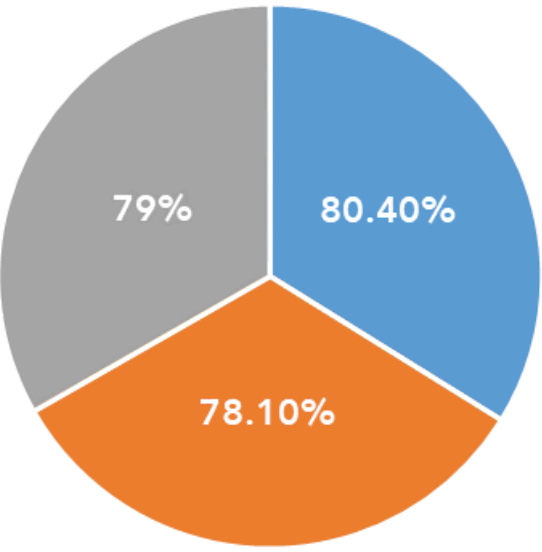
تحليل البيئة الداخلية حيث تم اخذ رأي الموظفين باستبانة تناولت 58 نقطة قوة و24 نقطة ضعف وفق المحاور السبعة لنموذج ماكنزي .

الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
80.40%	عدم وجود نظام الكتروني لتقييم الخطة الاستراتيجية	90.20%	تتمتع الدائرة برؤية استراتيجية ورسالة واضحة	الاستراتيجية
78.10%	الاهداف الاستراتيجية امتازت بكثرة تشعباتها نجم عنه تعدد المرجعيات المعنية بتحقيق هذه الأهداف مما انعكس سلبا على جهود تحقيق هذه الأهداف	82.50%	تعمق الموظفين برؤية الدائرة	
79%	مستوى فهم الموظفين للمفاهيم والمصطلحات الاستراتيجية متدني كونه اغلب الموظفين في المواقع التي تخص خدمة الجمهور ومغيبين عن المصطلحات الادارية	84.40%	وعي الموظفين بتوجهات الدائرة المتمثلة باستراتيجيتها وسياساتها	
		87.90%	المعرفة بالأهداف الاستراتيجية	

نقاط القوة

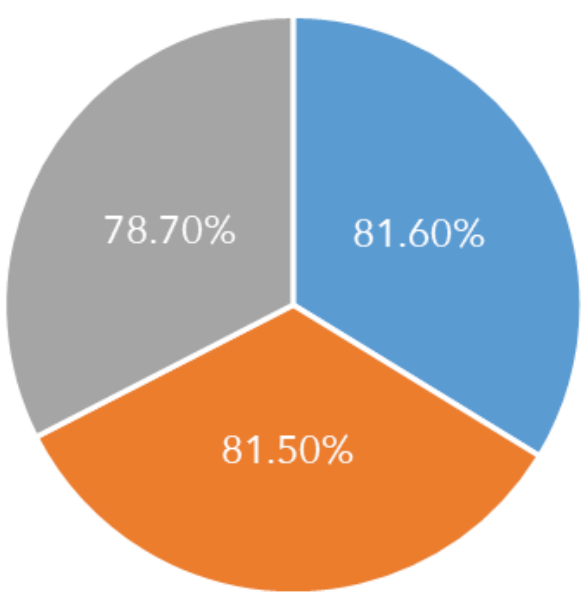


نقاط الضعف

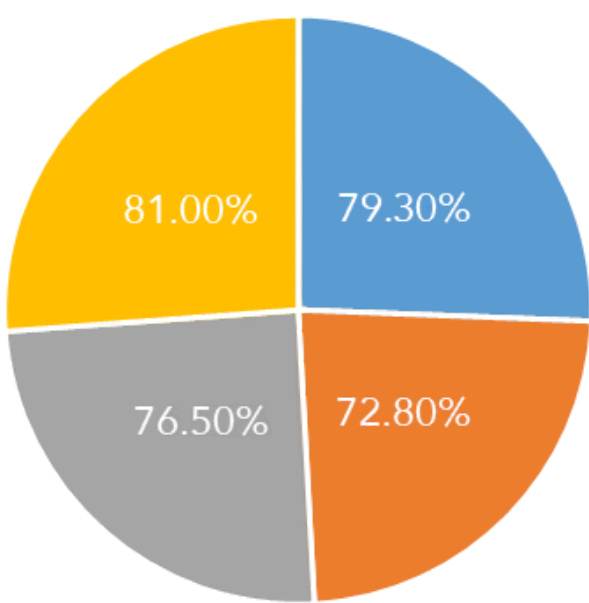


المحور	نقاط القوة	الوزن	نقاط الضعف	الوزن
الهيكل التنظيمي	الهيكل التنظيمي المعتمد يغطي كل جوانب الدائرة ويوجد وصف وظيفي لكافة المسميات الوظيفية على الهيكل ومؤهلات شاغليها مطابقة لمتطلبات اشغالها	81.60%	لا يواكب الهيكل التنظيمي للدائرة تعديلات الاستراتيجية ومستجدات التغيير في البيئة الداخلية والخارجية	79.30%
	يوجد مصفوفة لصلاحيات الإدارة العليا وما يليها من الإدارة [الوسطى]	81.50%	وجود عدد كبير من المستويات الادارية داخل الهيكل[التنظيمي ووجود تشعبات كثيرة فيه	72.80%
	[الرضا عن سياسات الإتصال الداخلي والخارجي]	78.70%	ارتفاع نسبة الوظائف الاشرافية للموظفين في الوحدات التنظيمية	76.50%
			انخفاض تمثيل الاناث مقارنة مع الذكور في الوظائف القيادية	81.00%

نقاط القوة

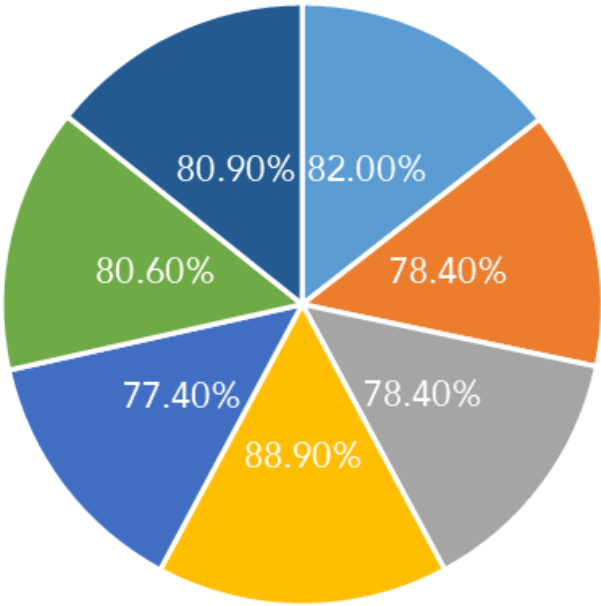


نقاط الضعف

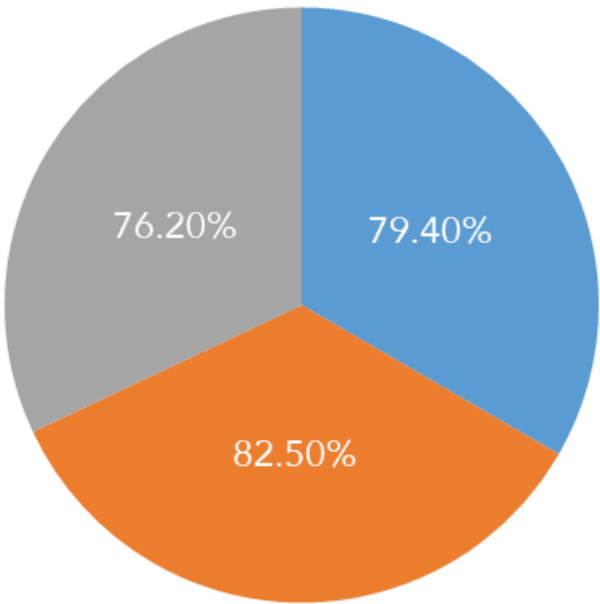


الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
79.40%	نقص الكوادر البشرية في إدارة تكنولوجيا المعلومات المختصين ببرمجة الأنظمة وصيانة المعدات	82.00%	[تكامل الانظمة الحاسوبية]	الأنظمة
82.50%	جزء من الخدمات التي تقدمها الدائرة لمتلقي الخدمة لم يتم تحويلها الى خدمات الكترونية	78.40%	[الربط البيني والتشبيك مع المؤسسات المختلفة]	
76.20%	عدم توفر خطة لإجراء الصيانة الدورية للمعدات والأجهزة [الإلكترونية]	78.40%	توفر بنية تحتية تتضمن أجهزة ومعدات وأنظمة حاسوبية وموقع [إلكتروني وشبكات حديثة وقابلة للتطور]	
		88.90%	توفر أنظمة لأمن البيانات والمعلومات ونسخ إحتياطية للبيانات [والمعلومات]	
		77.40%	[وجود تقارير متنوعة ومتعددة ومتاحة للجميع]	
		80.60%	وجود أنظمة عمل متطورة (إدارية، مالية، حاسوبية، قانونية) لآداء [المهام]	
		80.90%	تتمتع النظم الحاسوبية بالمرونة وإمكانية التغيير للتأقلم مع [المتغيرات بما يسهل إمكانية العمل عن بعد في ظل الازمات]	

نقاط القوة

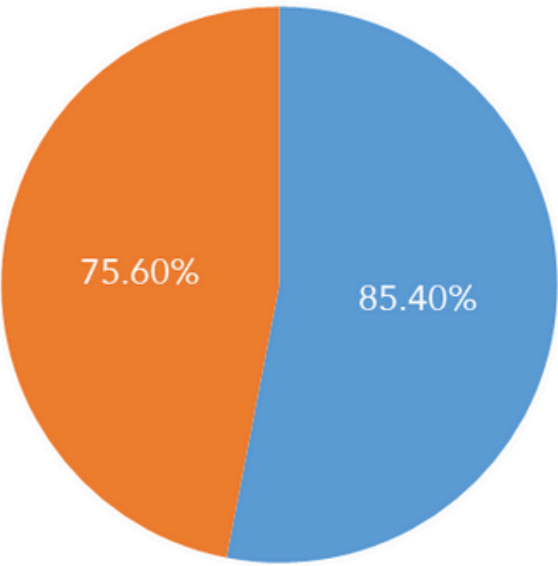


نقاط الضعف

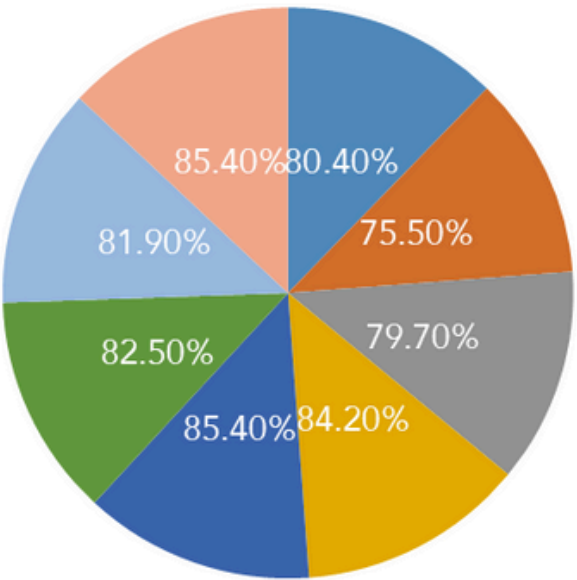


الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
85.40%	[تحويل جميع خدمات الدائرة إلى خدمات إلكترونية]	80.40%	[المرونة والرشاقة المؤسسية في الدائرة]	القيم المشتركة
75.60%	بالرغم من قيام الدائرة ببعض الأنشطة المجتمعية البسيطة والمحدودة الا انها لم تكن ممنهجة وفق آلية وخطة [مشاركة مجتمعية	75.50%	[إهتمام الدائرة بأنشطة المسؤولية المجتمعية]	
		79.70%	تنوع وسائل الإتصال مع متلقي الخدمة لإستقبال الإقتراحات والشكاوى والإستفادة من التغذية الراجعة في تطوير الخدمات المقدمة	
		84.20%	[درجة ولاء وتمسك الموظفين بالدائرة]	
		85.40%	[ثقافة الإلتزام : إلتزام العاملين بالإجراءات والسياسات الموضوعة]	
		82.50%	[تواجد قيم القيادة لدى رؤساء الأقسام والشعب]	
		81.90%	[تطبيق سياسات تمكين المرأة في الدائرة]	
		85.40%	قيم العمل الجماعي : تواجد قيم التعاون بين العاملين أثناء [تأديتهم لواجباتهم	

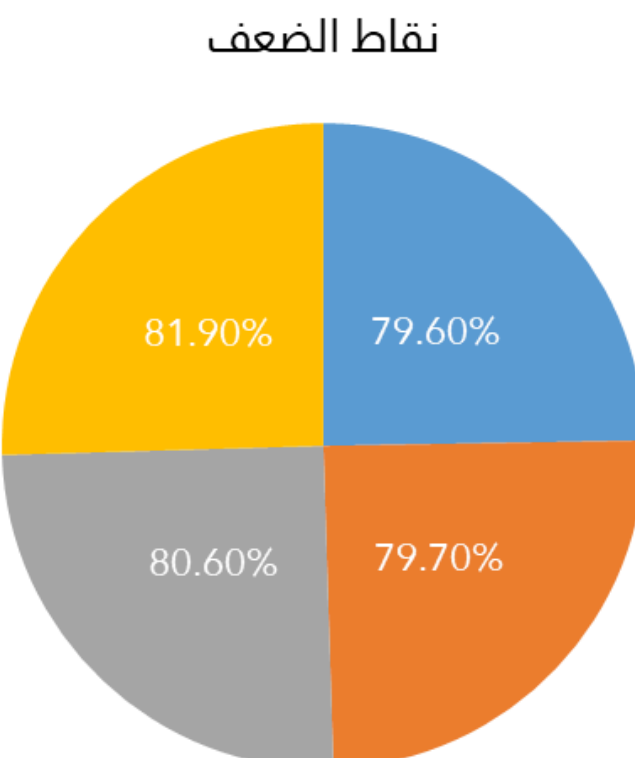
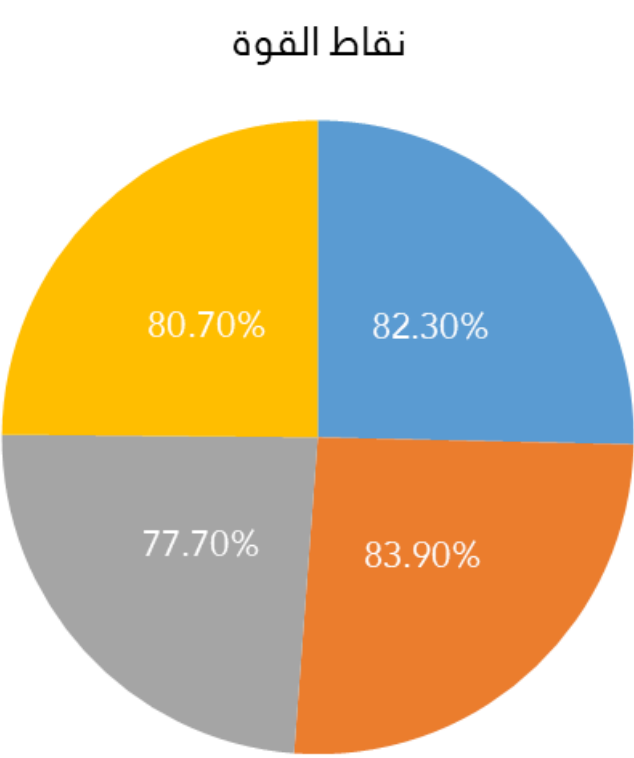
نقاط الضعف



نقاط القوة

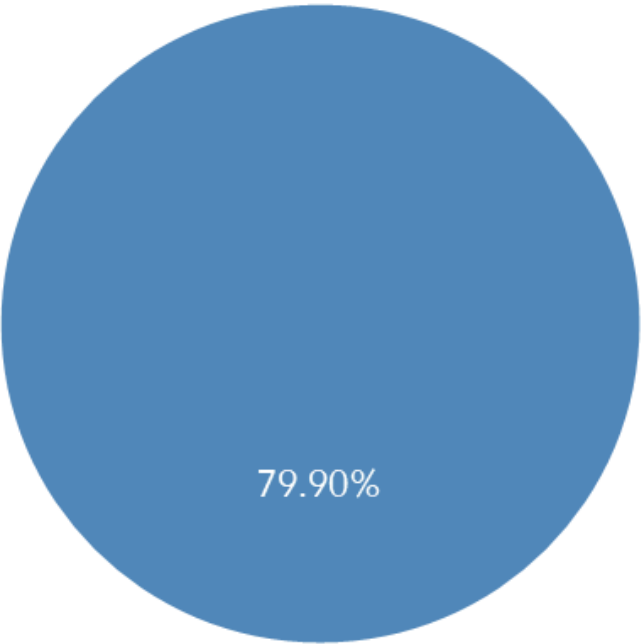


الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
79.60%	الإفتقار إلى استخدام أساليب المؤشرات الكمية في رسم [السياسات]	82.30%	[وجود لجنة تخطيط لإتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير العمل]	النمط الإداري
79.70%	الإفتقار إلى استخدام أساليب المتابعة والتقييم في متابعة[البرامج والمشاريع والخطط التنفيذية]	83.90%	التزام القيادة بتطبيق الحوكمة والمساءلة مما يعزز وجود تفويض[للصلاحيات بالدائرة]	
80.60%	افتقار بعض اعضاء لجان التخطيط للخبرات الفنية في التطوير والتخطيط	77.70%	عقد الإجتماعات الدورية لتوجيه المدراء والموظفين في تنفيذ[المهام ومتابعة المستجديات]	
81.90%	[افتقار القادة لإدارة التغيير ومفهوم استشراف المستقبل	80.70%	قدرة الإدارة على تحديد المخاطر التي يمكن أن تؤثر على أداء الدائرة][لوظائفها]	

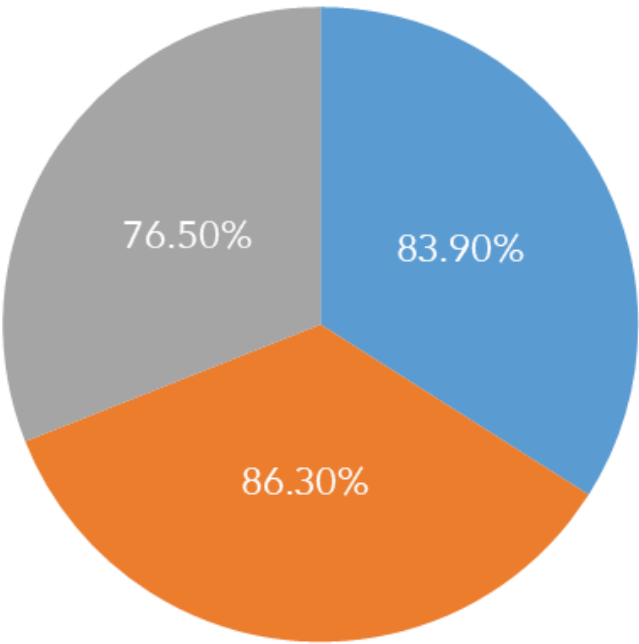


المحور	نقاط القوة	الوزن	نقاط الضعف	الوزن
المهارات	يتوفر لدى الدائرة مخزون متنوع من الكفاءات والجدارات ذات المعارف والمهارات و/ أو القدرات التي تسهم في تحقيق مستوى متميز في [أداء العمل	83.90%	[ضعف وتفاوت مستوى مهارات التخطيط لدى بعض العاملين]	79.90%
	[العمل بروح الفريق]	86.30%		
	[تفاعل الدائرة إجتماعياً مع الموظفين]	76.50%		

نقاط القوة

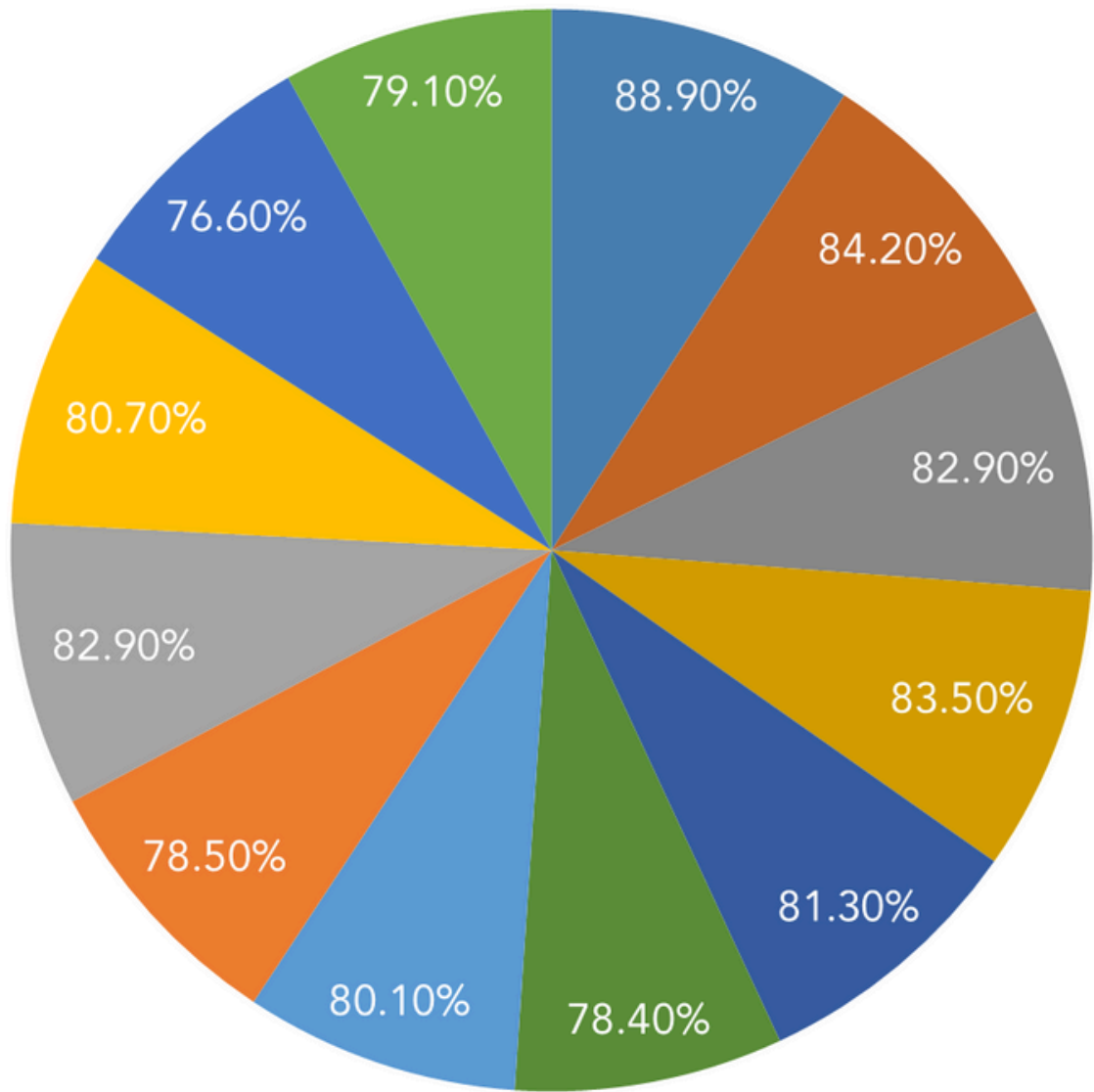


نقاط الضعف

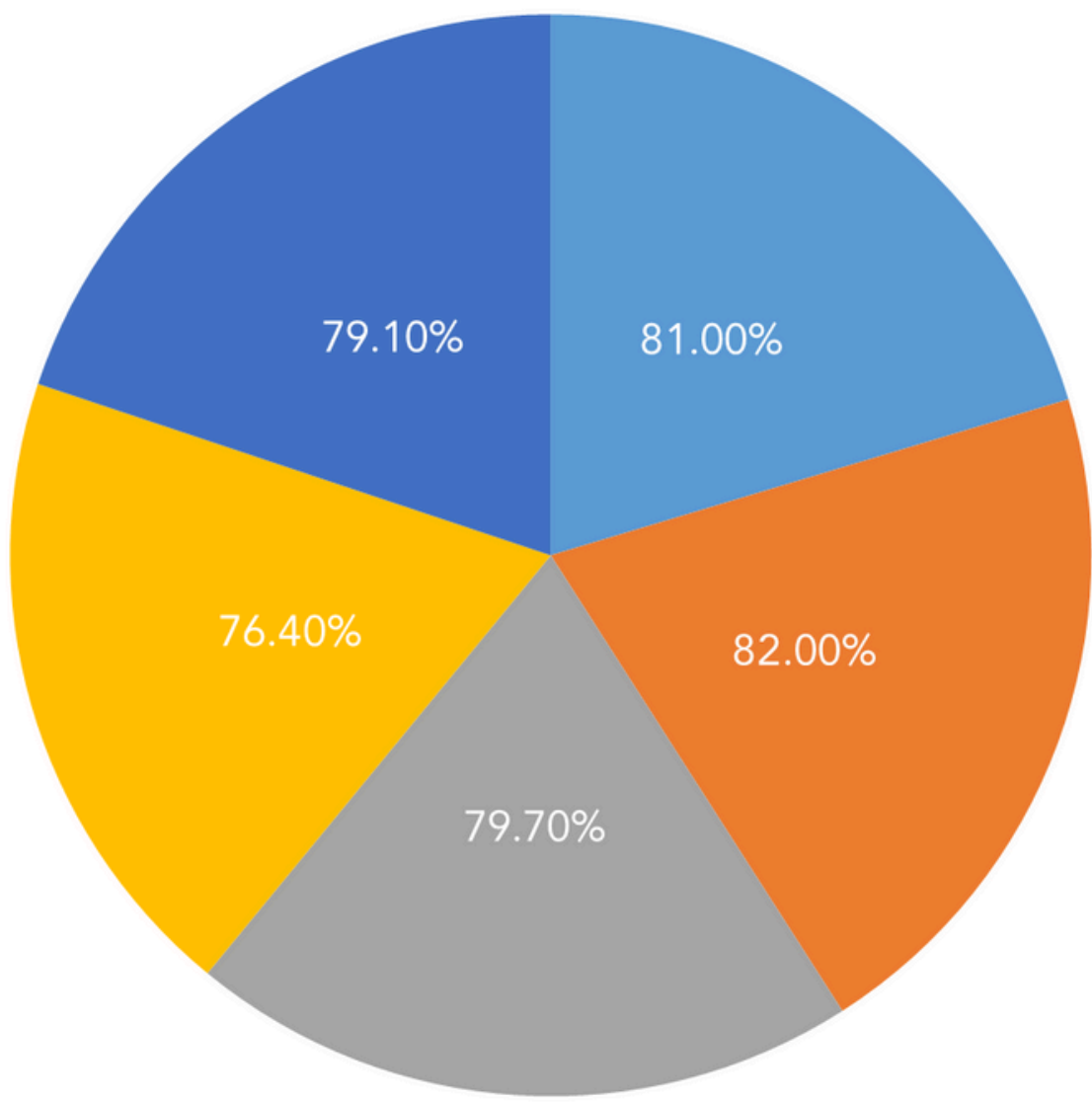


الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
81.00%	تدني نسبة تمثيل الاناث بالنسبة الى الذكور في الوظائف القيادية	88.90%	[توفر نظام للإنضباط الوظيفي (نظام البصمة)]	الموارد البشرية
82.00%	[عدم وجود نظام متكامل لإدارة المعرفة]	84.20%	[توفر نظام داخل الدائرة لتقييم أداء الموظفين]	
79.70%	[ضعف في تطبيق خطة احلال وتعاقب في بعض الوظائف]	82.90%	[كفاءة الموارد البشرية المختصة]	
76.40%	عدم كفاية ميزانية التدريب لتنفيذ البرامج التدريبية المطلوبة[و تنوع تلك البرامج التدريبية	83.50%	مساهمة التدريب والتطوير في ارتقاء العاملين حسب الوصف[الوظيفي]	
79.10%	[عدم وجود منهجية لتسليم المهام]	81.30%	قدرة الكوادر العاملة في الدائرة على تغطية كافة الاحتياجات حسب [الهيكل التنظيمي]	
		78.40%	[تبني ثقافة التميز]	
		80.10%	[قدرة الدائرة على الإحتفاظ بالموظفين]	
		78.50%	توزيع الطواقم الإدارية حسب التخصصات الموسومة في الوصف[الوظيفي]	
		82.90%	[إمكانية العمل في ظل أقل الكوادر خلال الأزمات والكوارث]	
		80.70%	[التعامل مع مظالم وشكاوى الموظفين]	
		76.60%	تزويد جميع الموظفين في الدائرة بالتغذية الراجعة حول ادائهم [لدعمهم أو لإتخاذ الإجراءات التصحيحية	
		79.10%	[يوجد نظام للحوافز مطبق على جميع الموظفين]	

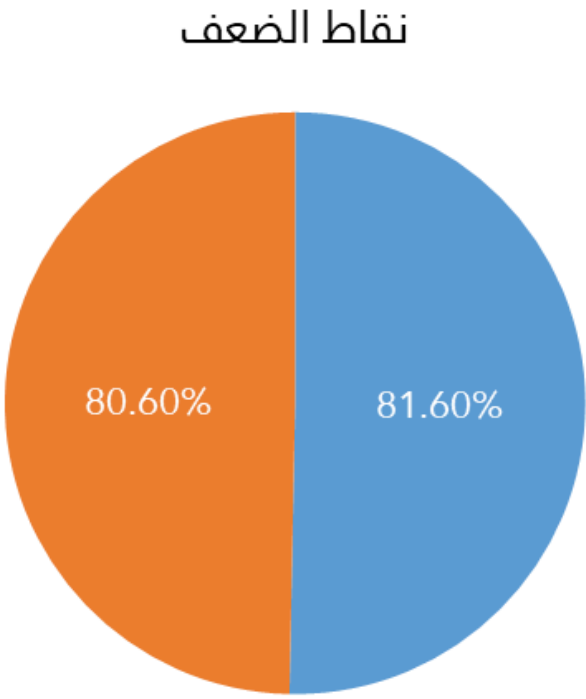
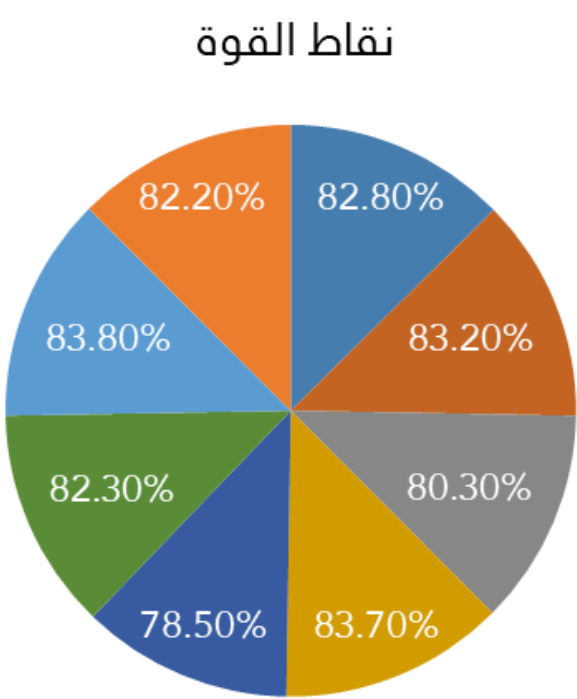
نقاط القوة



نقاط الضعف



الوزن	نقاط الضعف	الوزن	نقاط القوة	المحور
81.60%	[عدم توفر نظم مراقبة المخزون]	82.80%	[إجراءات مراقبة العمليات (الجودة)]	العمليات
80.60%	[الحصول على شهادات عالمية في الجودة]	83.20%	[رضا العملاء عن الخدمات]	
		80.30%	[التسهيلات والحوافز المقدمة للعملاء مقارنة مع المنافسين]	
		83.70%	[تلبية خدمات الدائرة لحاجات العملاء و الإلمام برغباتهم]	
		78.50%	[العلاقة مع الموردين]	
		82.30%	[قلة الإجراءات للحصول على الخدمة وقصر الوقت]	
		83.80%	[توافر أدلة إجرائية للتعامل مع متلقي الخدمة]	
		82.20%	[الكفاءة الفنية والتكاليف مقارنة بالمنافسين]	



نتائج التحليل

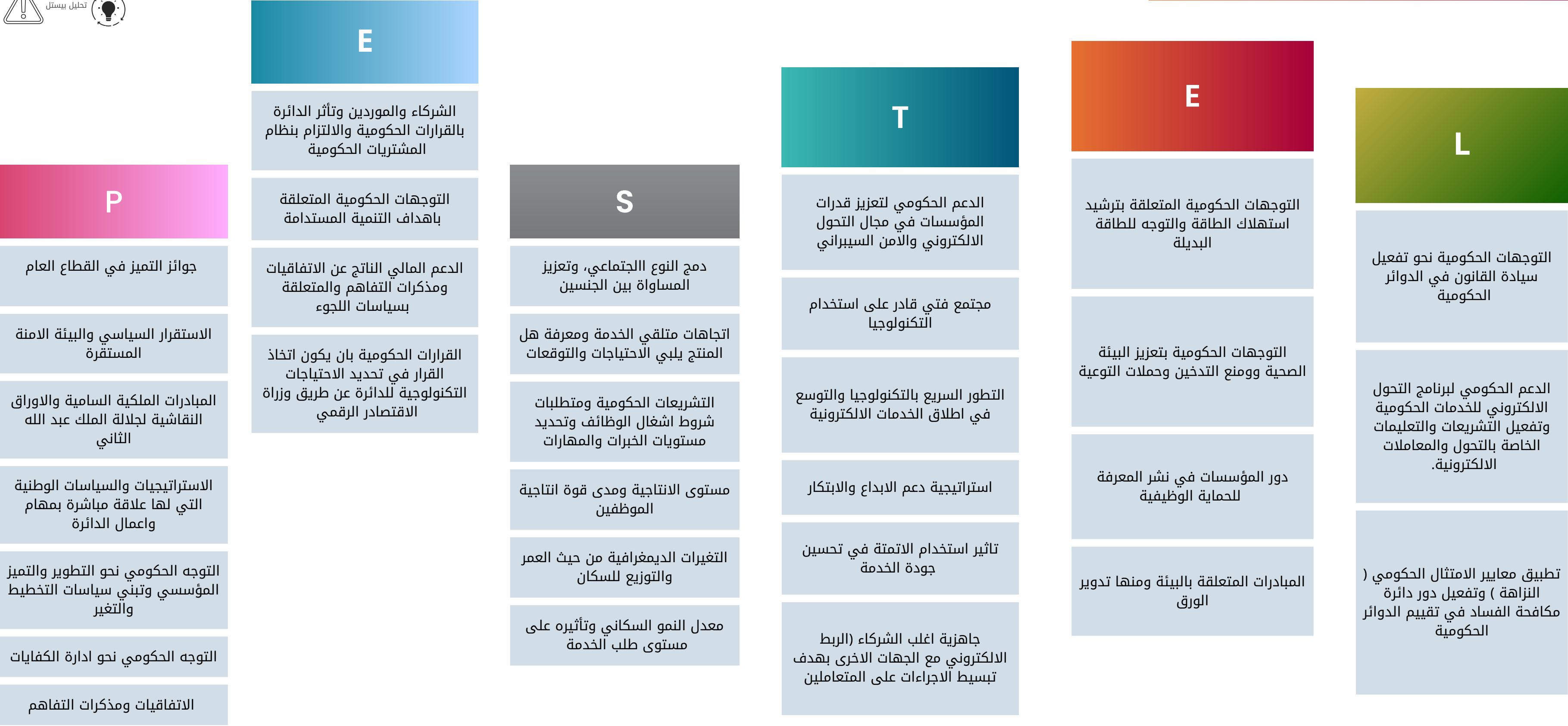


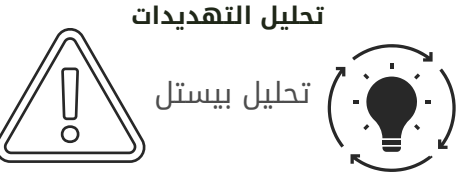
تحليل البيئة الداخلية : ترتيب تنازلي لنقاط القوة والضعف حسب النقطة الاعلى وزن في كل محور واعطاء الاوزان الاهمية النسبية من (3-4) نقطة قوة ومن (1-2) نقطة ضعف .

S \ W		الوزن	العبرة
نقاط القوة	S1	90,2%	[تتمتع الدائرة برؤية إستراتيجية ورسالة واضحة
	S2	88,9%	توفر أنظمة لأمن البيانات والمعلومات ونسخ إحتياطية للبيانات والمعلومات
	s3	85,4%	ثقافة الإلتزام : إلتزام العاملين بالإجراءات والسياسات الموضوعة
	S4	83,9%	[الالتزام القيادة بتطبيق الحوكمة والمساءلة مما يعزز وجود تفويض للصلاحيات بالدائرة
	S5	83,9%	يتوفر لدى الدائرة مخزون متنوع من الكفاءات والجدارات ذات المعارف والمهارات و/ أو القدرات التي تسهم في تحقيق مستوى متميز في أ
	S6	83,5%	مساهمة التدريب والتطوير في ارتقاء العاملين حسب الوصف الوظيفي
	s7	83,8%	توافر أدلة إجرائية للتعامل مع متلقي الخدمة
نقاط الضعف	W1	82,5%	جزء من الخدمات التي تقدمها الدائرة لمتلقي الخدمة لم يتم تحويلها الى خدمات الكترونية
	W3	81,9%	افتقار القادة لإدارة التغيير ومفهوم استشراف المستقبل
	W4	81,6%	عدم توفر نظم مراقبة المخزون
	W5	81,0%	انخفاض تمثيل الاناث مقارنة مع الذكور في الوظائف القيادية
	W6	80,6%	الحصول على شهادات عالمية في الجودة
	W7	80,6%	افتقار بعض اعضاء لجان التخطيط للخبرات الفنية في التطوير والتخطيط
	W8	77,2%	يوجد نقص في كادر تكنولوجيا المعلومات والتحول الالكتروني لتصميم وبرمجة الانظمة وصيانة المعدات
المجموع			



تحليل البيئة الخارجية





تحليل البيئة الخارجية

E
العوامل الاقتصادية

الفساد الاداري والمالي

تشريعات القطاع العام والاتجاه نحو تسعير الوظائف والتأثير على رواتب الموظفين

نقص المخصصات والموازنات الخاصة بالدائرة وتحديد سقفوف الانفاق

القرارات الناتجة عن الدول المتطورة مثل وقف دعم المشاريع

القرارات الحكومية المتعلقة برسوم على الخدمات الالكترونية

S
العوامل الاجتماعية

ارتفاع معدلات الفقر والبطالة في الاردن

T
العوامل التكنولوجية

عدم مواكبة التطورات المتسارعة للتكنولوجيا

الاساليب المتطورة في الاختراقات للشبكات والحواسيب

E
العوامل البيئية

التلوث وتغير المناخ

عدم تفعيل الضوابط الحكومية

تأثير الكوارث والظروف البيئية على قواعد البيانات

عدم تفعيل الدور الحكومي في الابداع والابتكار وايجاد الحلول البديلة وترشيد الاستهلاك

L
العوامل القانونية

عدم انسجام التشريعات مع المعايير الدولية

عدم توجه الحكومة نحو التعديل على منظومة التشريعات والقوانين النازمة لعمل الدائرة

P
العوامل السياسية

نظام الموارد البشرية رقم 30 لسنة 2024 وتأثيره على الموارد البشرية

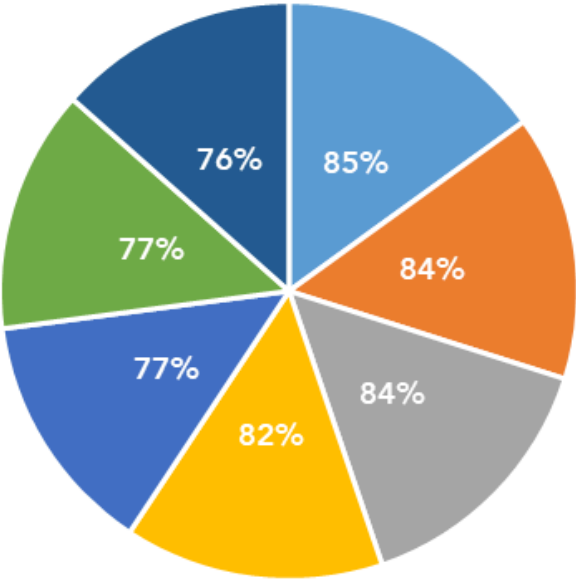
التوجهات الحكومية بتطبيق خطط الانفكاك الوظيفي

الانظمة والتشريعات الصادرة دون الاستناد الى حاجات الدائرة ومتطلباتها

التحديات الامنه الناتجة عن الظروف بالدول المحيطة وعدم الاستقرار السياسي والامني فيها

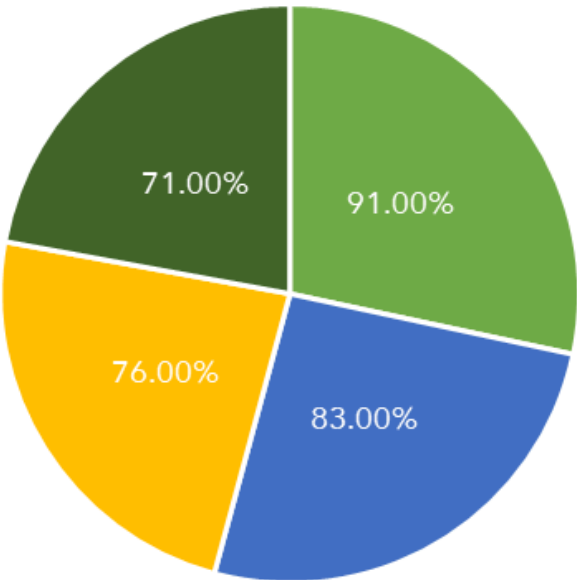
العوامل السياسية (الفرص)	الوزن
المبادرات الملكية السامية والأوراق النقاشية لجلالة الملك عبد الله الثاني	84.83%
الاستراتيجيات والسياسات الوطنية التي لها علاقة مباشرة بمهام وأعمال الدائرة	84.00%
الإستقرار السياسي والبيئة الآمنة المستقرة	83.79%
التوجه الحكومي نحو التطوير والتميز المؤسسي وتبني سياسات التخطيط والتغير	82.04%
جوائز التميز في القطاع العام	76.63%
التوجه الحكومي نحو إدارة الكفايات	76.63%
الإتفاقيات ومذكرات التفاهم	76.33%

العوامل السياسية (الفرص)



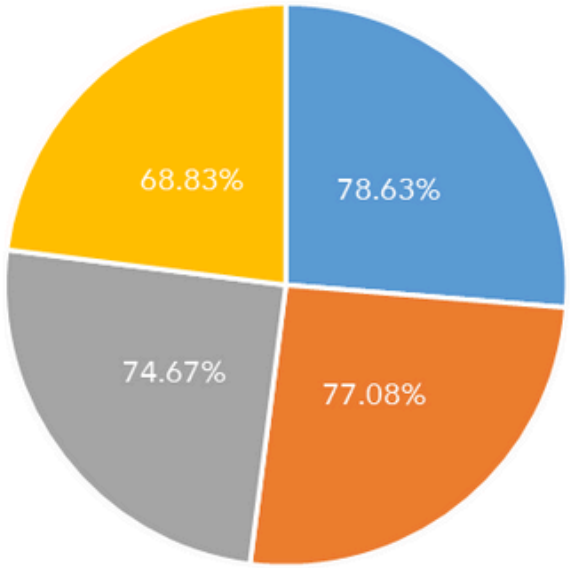
العوامل السياسية (التحديات)	الوزن
ديات الآمنه الناتجة عن الظروف بالدول المحيطة وعدم الإستقرار السياسي والأمني فيها	91.25%
التوجهات الحكومية بتطبيق خطط الإنفكاك الوظيفي	82.50%
نظام الموارد البشرية رقم 30 لسنة 2024 وتأثيره على الموارد البشرية	75.58%
الأنظمة والتشريعات الصادرة دون الإستناد إلى حاجات الدائرة ومتطلباتها	71.42%

العوامل السياسية (التحديات)



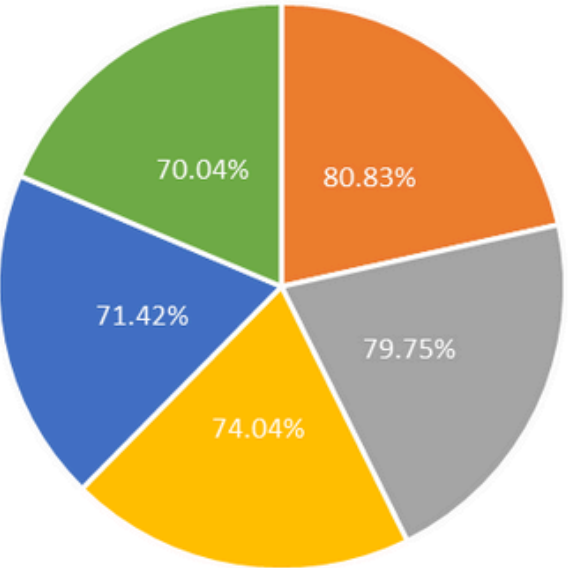
الوزن	العوامل الاقتصادية (الفرص)
78.63%	الشركاء والموردين وتأثر الدائرة بالقرارات الحكومية والإلتزام بنظام المشتريات الحكومية
77.08%	التوجهات الحكومية المتعلقة بأهداف التنمية المستدامة
74.67%	الدعم المالي الناتج عن الإتفاقيات ومذكرات التفاهم والمتعلقة بسياسات اللجوء
68.83%	القرارات الحكومية بأن يكون اتخاذ القرار في تحديد الإحتياجات التكنولوجية للدائرة عن طريق وزارة الإقتصاد الرقمي

العوامل الاقتصادية (الفرص) الاقتصادية



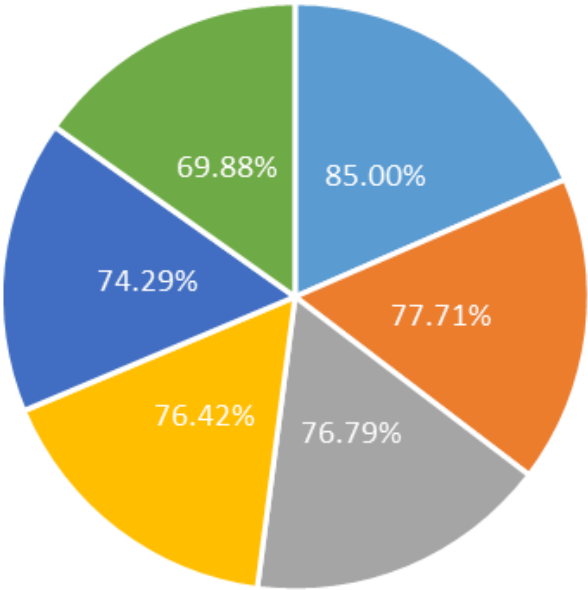
الوزن	العوامل الاقتصادية (التحديات)
80.83%	نقص المخصصات والموازانات الخاصة بالدائرة وتحديد سقف الإنفاق
79.75%	القرارات الناتجة عن الدول المتطورة مثل وقف دعم المشاريع
74.04%	القرارات الحكومية المتعلقة برسوم على الخدمات الإلكترونية
71.42%	الفساد الإداري والمالي
70.04%	تشريعات القطاع العام والإتجاه نحو تسعير الوظائف والتأثير على رواتب الموظفين

العوامل الاقتصادية (التحديات)

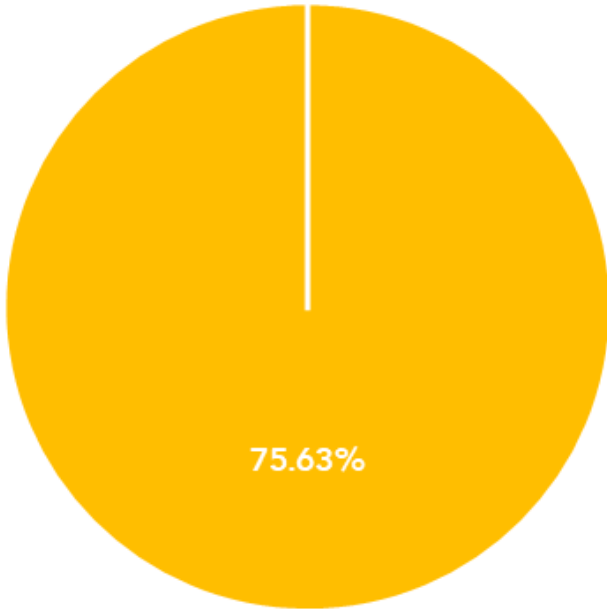


الوزن	العوامل الاجتماعية (الفرص)
85.00%	مستوى الإنتاجية ومدى قوة إنتاجية الموظفين
77.71%	إتجاهات متلقي الخدمة ومعرفة بأن هل المنتج يلبي الإحتياجات والتوقعات
76.79%	التشريعات الحكومية ومتطلبات شروط إشغال الوظائف وتحديد مستويات الخبرات والمهارات
76.42%	معدل النمو السكاني وتأثيره على مستوى طلب الخدمة
74.29%	التغيرات الديمغرافية من حيث العمر والتوزيع للسكان
69.88%	إدماج النوع الإقتصادي، وتعزيز المساواة بين الجنسين

العوامل الاجتماعية (الفرص)



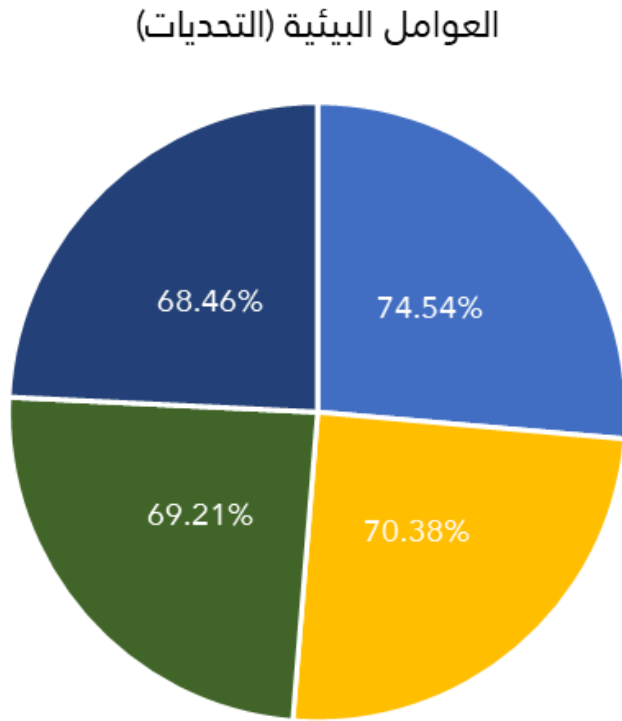
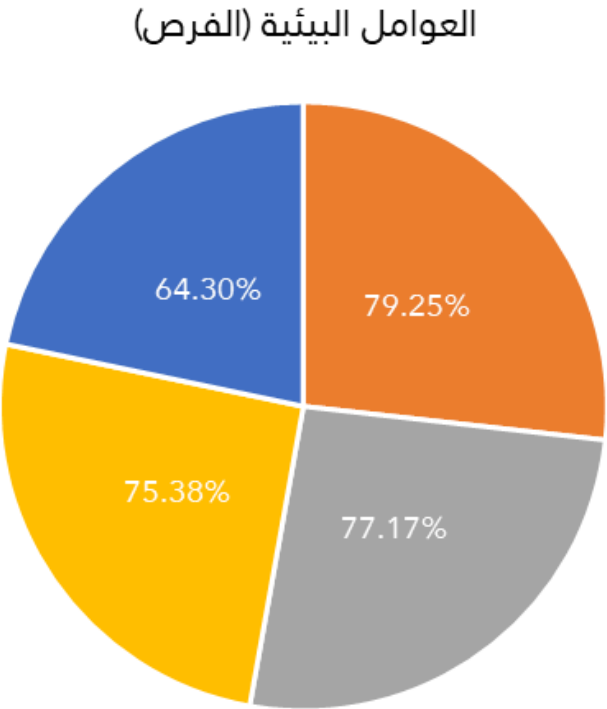
العوامل الاجتماعية (التحديات)



الوزن	العوامل الاجتماعية (التحديات)
75.63%	ارتفاع معدلات الفقر والبطالة في الاردن

الوزن	العوامل البيئية (الفرص)
79.25%	التوجهات الحكومية المتعلقة بترشيد إستهلاك الطاقة والتوجه للطاقة البديلة
77.17%	التوجهات الحكومية بتعزيز البيئة الصحية وومنع التدخين وحملات التوعية
75.38%	دور المؤسسات في نشر المعرفة للحماية الوظيفية
64.30%	المبادرات المتعلقة بالبيئة ومنها تدوير الورق

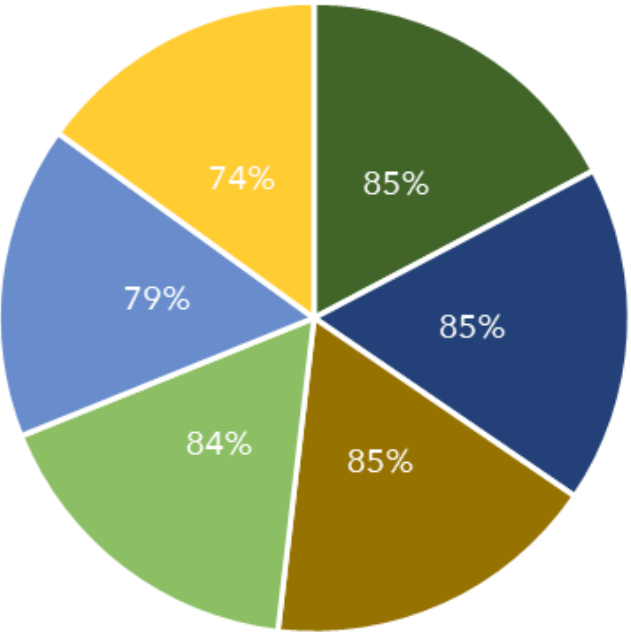
الوزن	العوامل البيئية (التحديات)
74.54%	عدم تفعيل الدور الحكومي في الإبداع والإبتكار وإيجاد الحلول البديلة وترشيد الاستهلاك
70.38%	تأثير الكوارث والظروف البيئية على قواعد البيانات
69.21%	عدم تفعيل الضوابط الحكومية
68.46%	التلوث وتغير المناخ



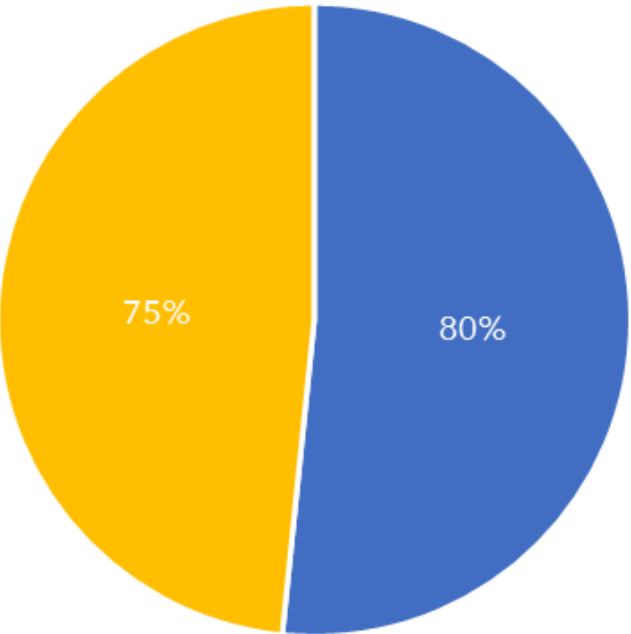
الوزن	العوامل التكنولوجية (الفرص)
84.79%	الدعم الحكومي لتعزيز قدرات المؤسسات في مجال التحول الإلكتروني والأمن السيبراني
84.67%	تأثير استخدام الأتمتة في تحسين جودة الخدمة
84.50%	التطور السريع بالتكنولوجيا والتوسع في إطلاق الخدمات الإلكترونية
84.04%	مجتمع فتي قادر على استخدام التكنولوجيا
78.79%	إستراتيجية دعم الإبداع والإبتكار
74.00%	جاهزية أغلب الشركاء (الربط الإلكتروني مع الجهات الأخرى بهدف تبسيط الإجراءات على المتعاملين

الوزن	العوامل التكنولوجية (التحديات)
79.63%	الأساليب المتطورة في الإختراقات للشبكات والحواسيب
75.46%	عدم مواكبة التطورات المتسارعة للتكنولوجيا

العوامل التكنولوجية (الفرص)

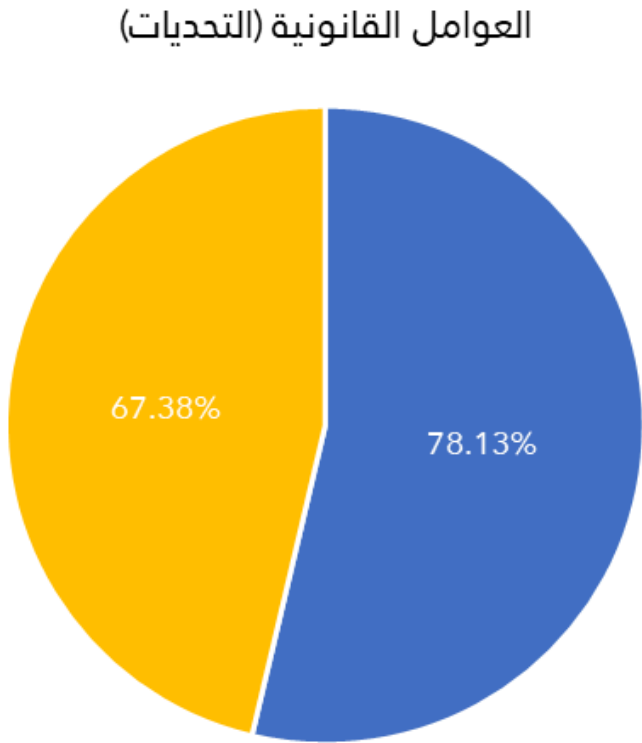
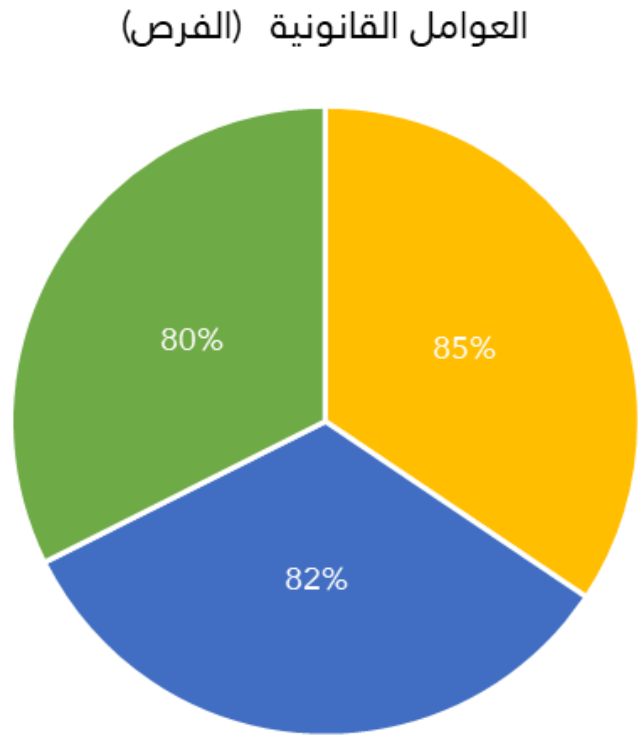


العوامل التكنولوجية (التحديات)

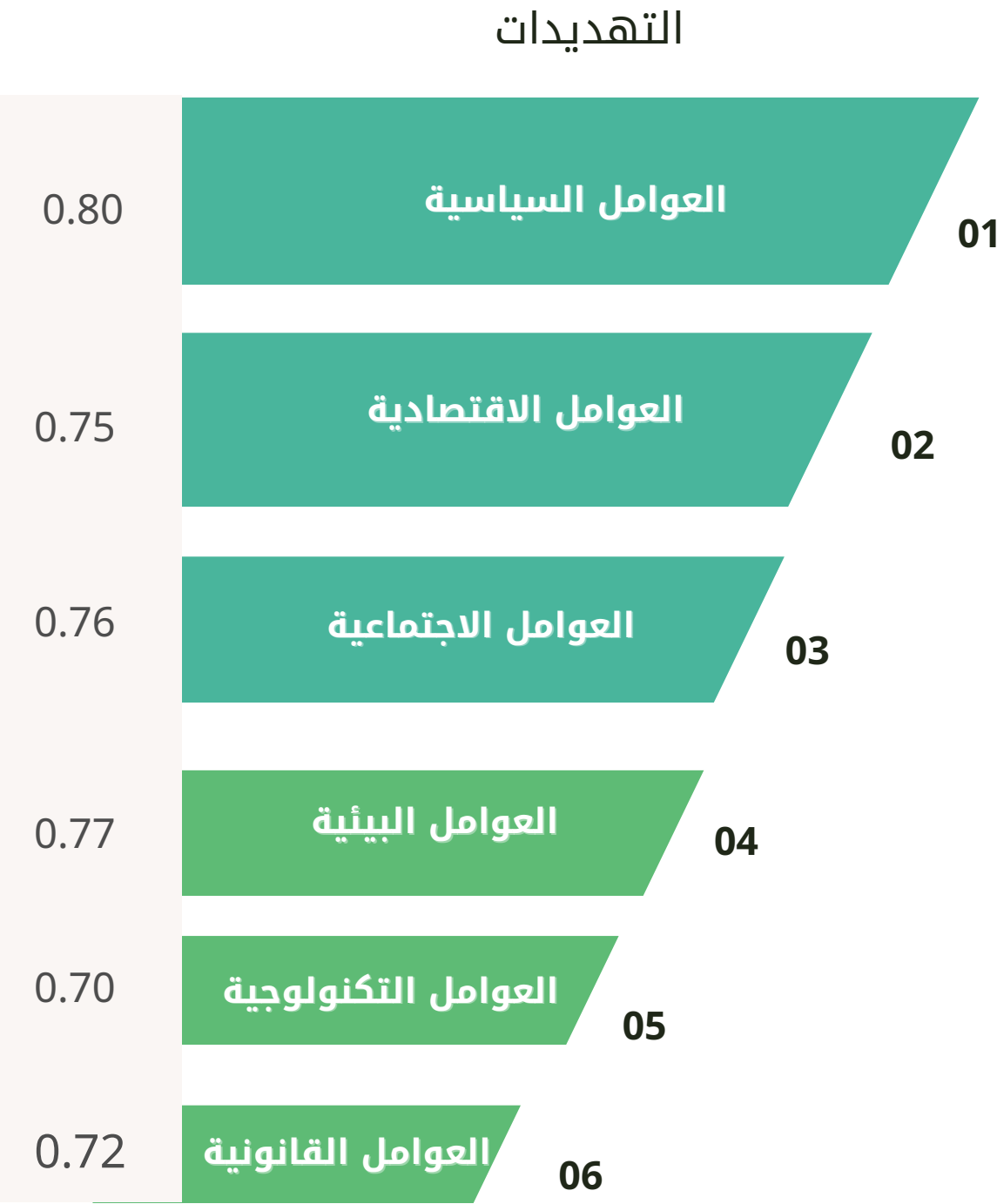
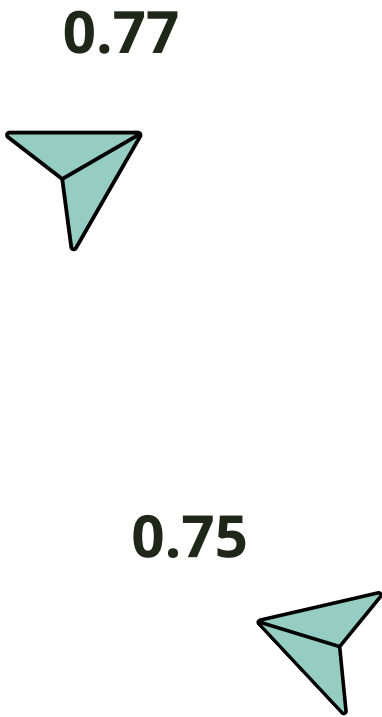
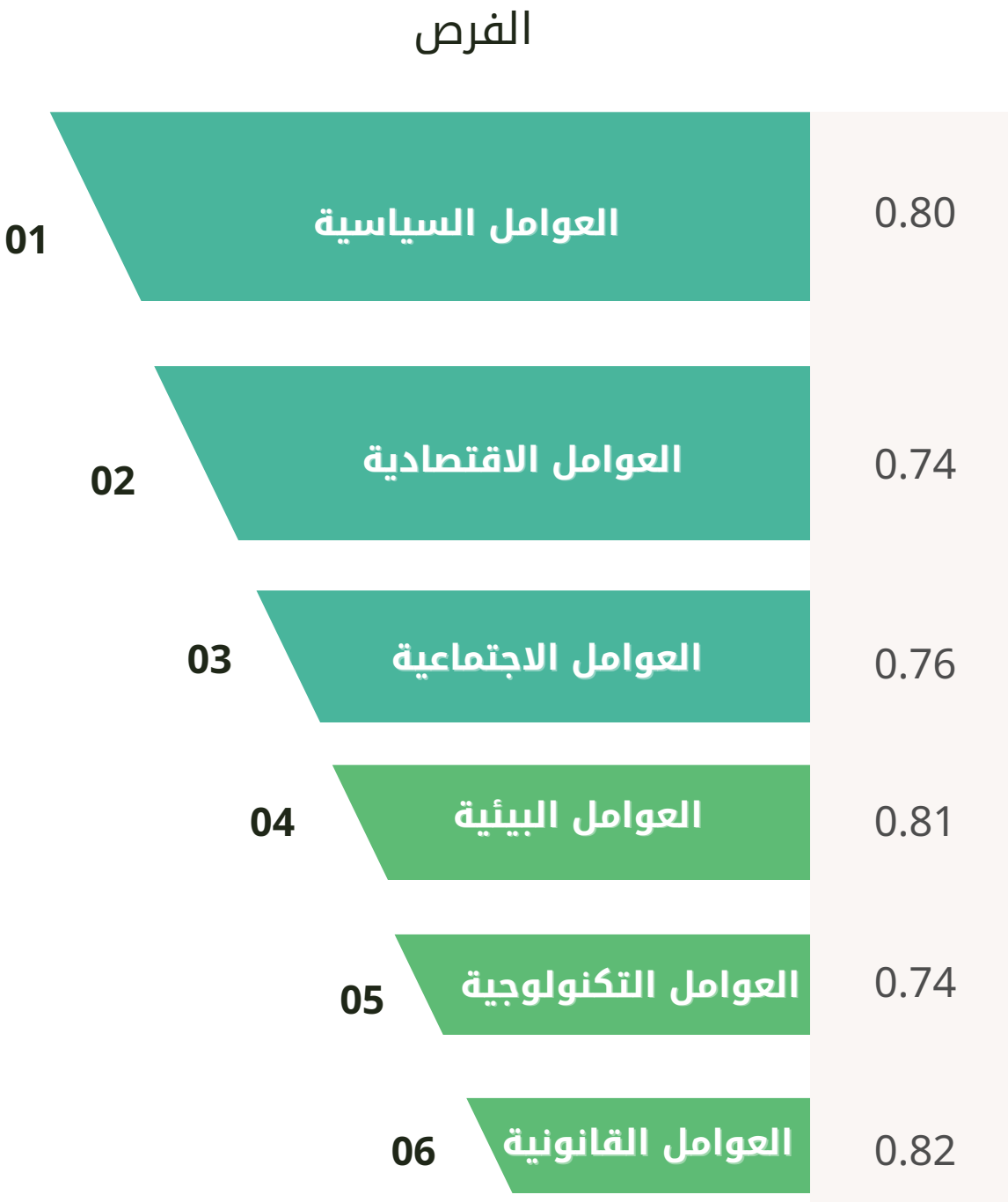


الوزن	العوامل القانونية (الفرص)
84.58%	التوجهات الحكومية نحو تفعيل سيادة القانون في الدوائر الحكومية
82.33%	الدعم الحكومي لبرنامج التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية وتفعيل التشريعات والتعليمات الخاصة بالتحول والمعاملات الإلكترونية.
79.54%	تطبيق معايير الإمتثال الحكومي (النزاهة) وتفعيل دور دائرة مكافحة الفساد في تقييم الدوائر الحكومية

الوزن	العوامل القانونية (التحديات)
78.13%	عدم توجه الحكومة نحو التعديل على منظومة التشريعات والقوانين النازمة لعمل الدائرة
67.38%	عدم انسجام التشريعات مع المعايير الدولية



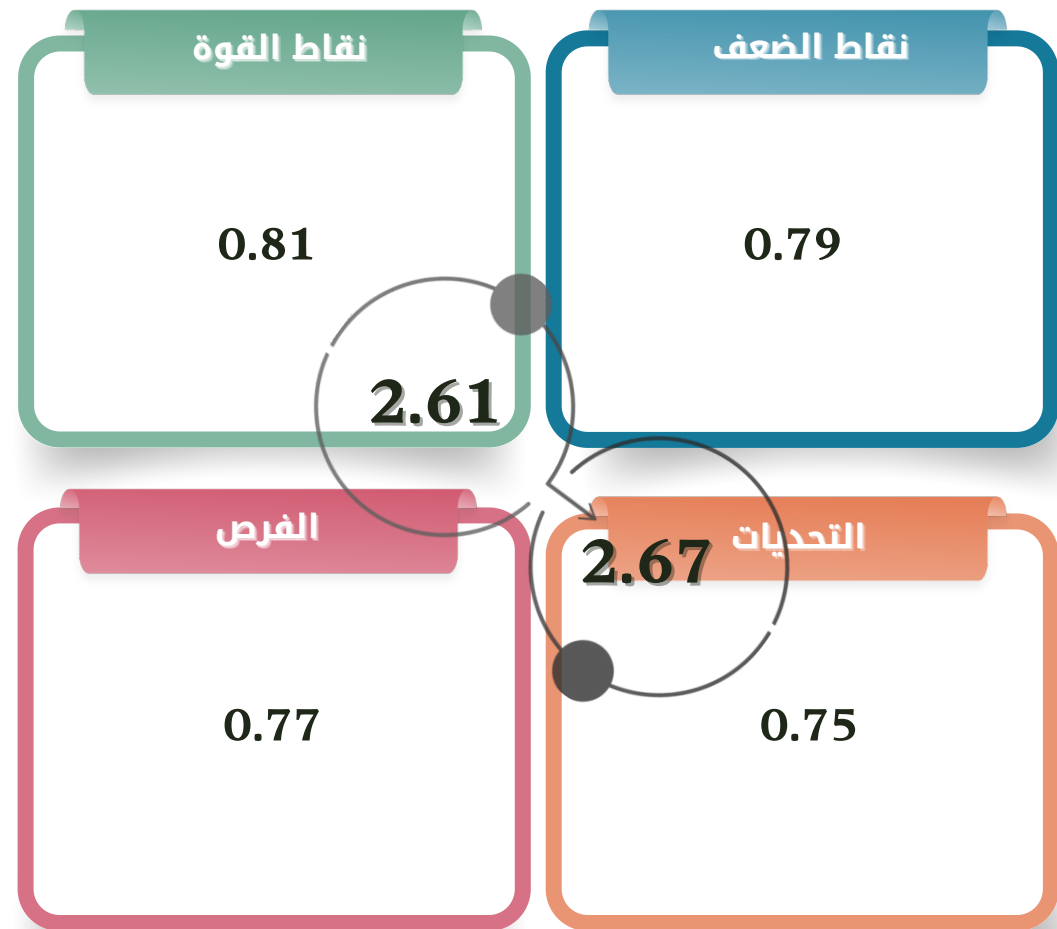
نتائج التحليل



العبرة			الوزن حسب الأهمية	الوزن حسب التأثير	الوزن المرجح
نقاط الفرص	Q1	مستوى الإنتاجية ومدى قوة إنتاجية الموظفين	8%	4	0,32
	Q2	المبادرات الملكية السامية والأوراق النقاشية لجلالة الملك عبد الله الثاني	7%	3	0,21
	Q4	التوجهات الحكومية نحو تفعيل سيادة القانون في الدوائر الحكومية	6%	3	0,18
	Q5	التطور السريع بالتكنولوجيا والتوسع في إطلاق الخدمات الإلكترونية	10%	4	0,4
	Q6	الدعم الحكومي لبرنامج التحول الإلكتروني للخدمات الحكومية وتفعيل التشريعات والتعليمات الخاصة به	8%	4	0,32
	Q7	التوجهات الحكومية المتعلقة بترشيد إستهلاك الطاقة والتوجه للطاقة البديلة	5%	3	0,15
	Q8	الشركاء والموردين وتأثر الدائرة بالقرارات الحكومية والإلتزام بنظام المشتريات الحكومية	9%	4	0,36
نقاط التهديدات	T1	التحديات الآمنة الناتجة عن الظروف بالدول المحيطة وعدم الإستقرار السياسي والأمني فيها	9%	2	0,18
	T2	نقص المخصصات والموازنات الخاصة بالدائرة وتحديد سقف الإنفاق	10%	2	0,2
	T3	الأساليب المتطورة في الإختراقات للشبكات والحواسيب	9%	2	0,18
	T4	عدم توجه الحكومة نحو التعديل على منظومة التشريعات والقوانين النازمة لعمل الدائرة	6%	1	0,06
	T5	ارتفاع معدلات الفقر والبطالة في الاردن	5%	1	0,05
	T6	عدم تفعيل الدور الحكومي في الإبداع والإبتكار وإيجاد الحلول البديلة وترشيد الاستهلاك	8%	1	0,08
المجموع			100%		2,69

تحليل SOWT





الموقف الاستراتيجي

استراتيجية التحسين والتطوير تعمل على البقاء على نقاط القوة واستغلال الفرص ومواجهة نقاط الضعف وايجاد الحلول لها



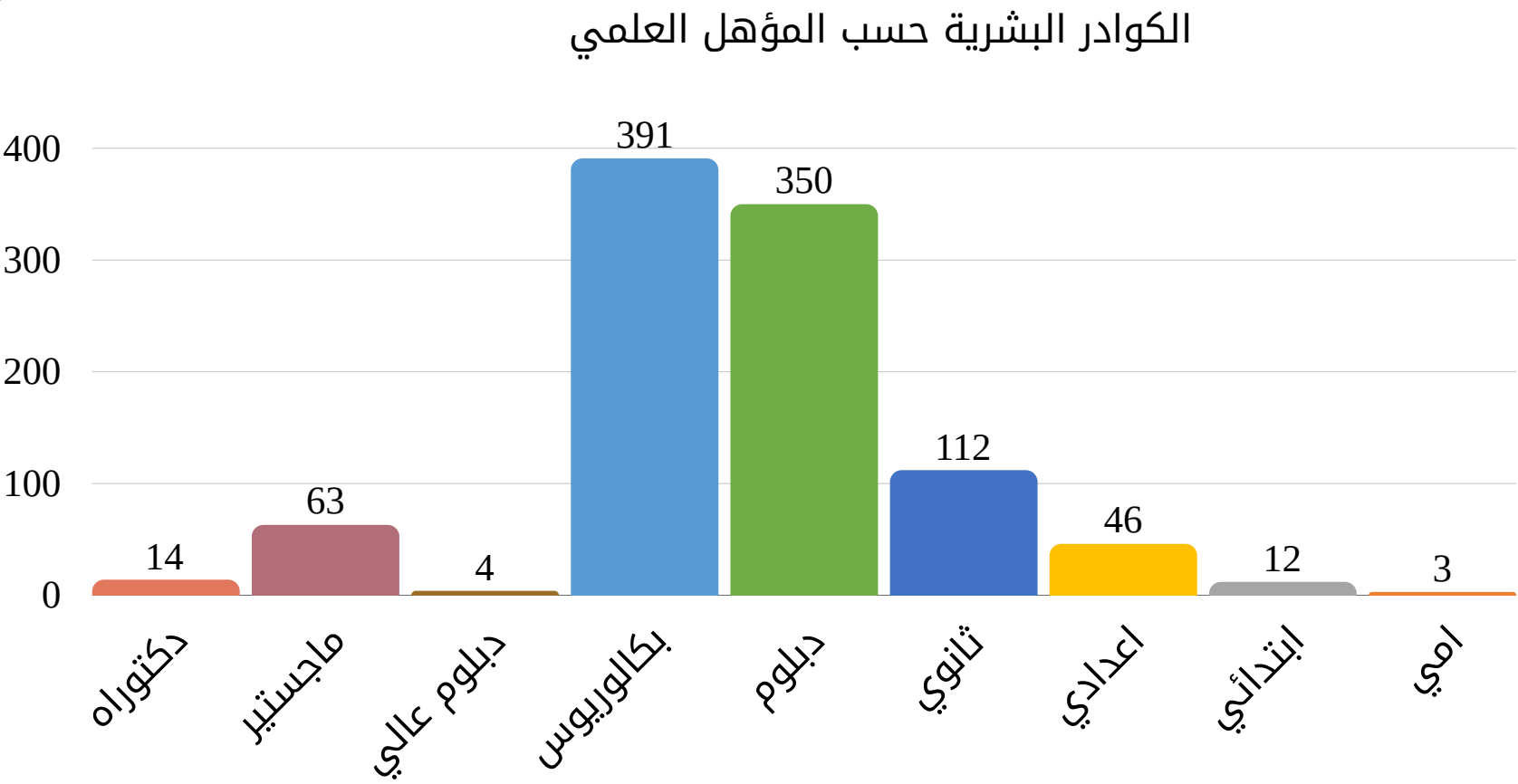
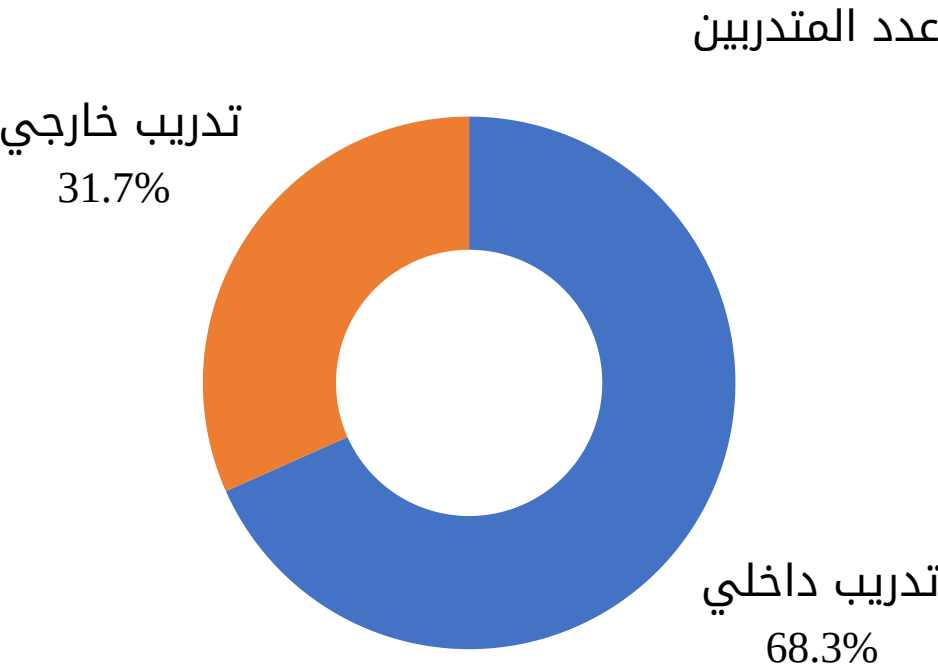
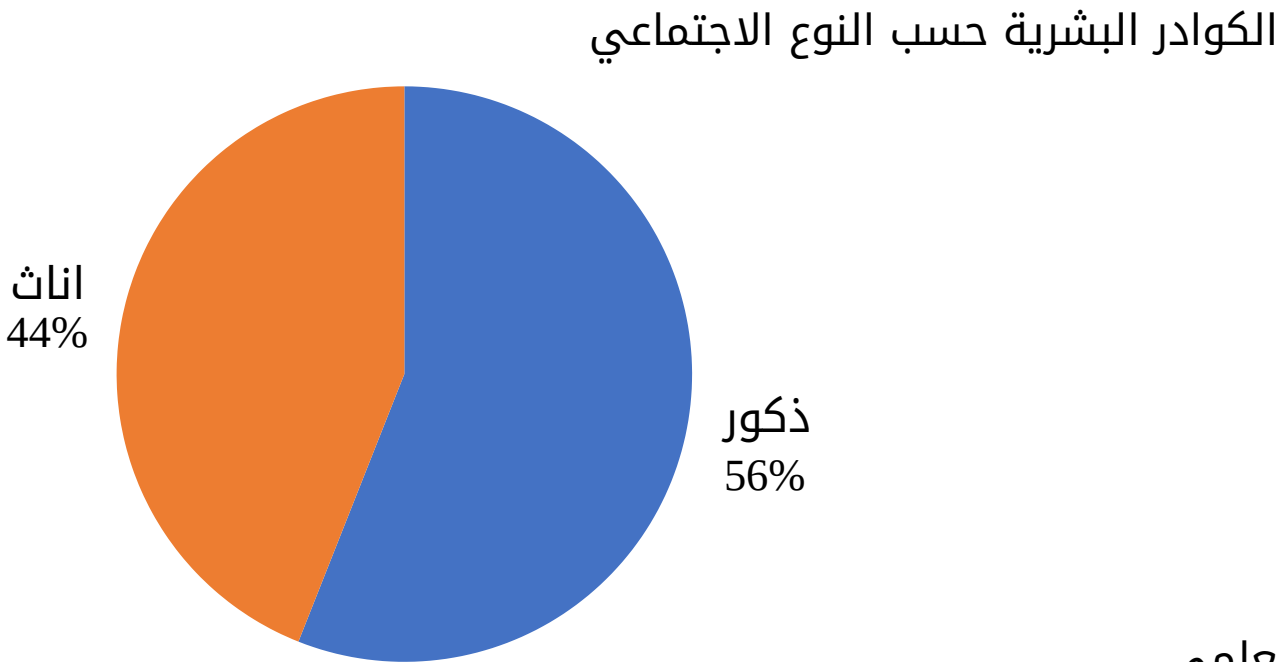
وتشير الدرجات المشار اليها لديها نقاط ضعف مع وجود فرص للتحسين (W+O) وتسمى هذه الاستراتيجية (استراتيجية التحسين والتطوير) وهي استراتيجية علاجية تقوم على مواجهة نقاط الضعف وايجاد الحلول لها واستخدام الخطط التحسينية الخاضعة للتقييم والمتابعة.

وتسمى ايضا استراتيجيات التمسك والصيانة "MAINTAIN & HOLD"، وتكمن في استراتيجية النفاذ إلى السوق، وتنمية المنتج.



تقييم قدرات الدائرة الداخلية تحليل موارد دائرة الاحوال المدنية والجوازات 2024

الكوادر البشرية



الموارد المالية

النفقات والايادات

ايرادات الدائرة العامة
52%

نفقات الدائرة الجارية الرأسمالية
48%



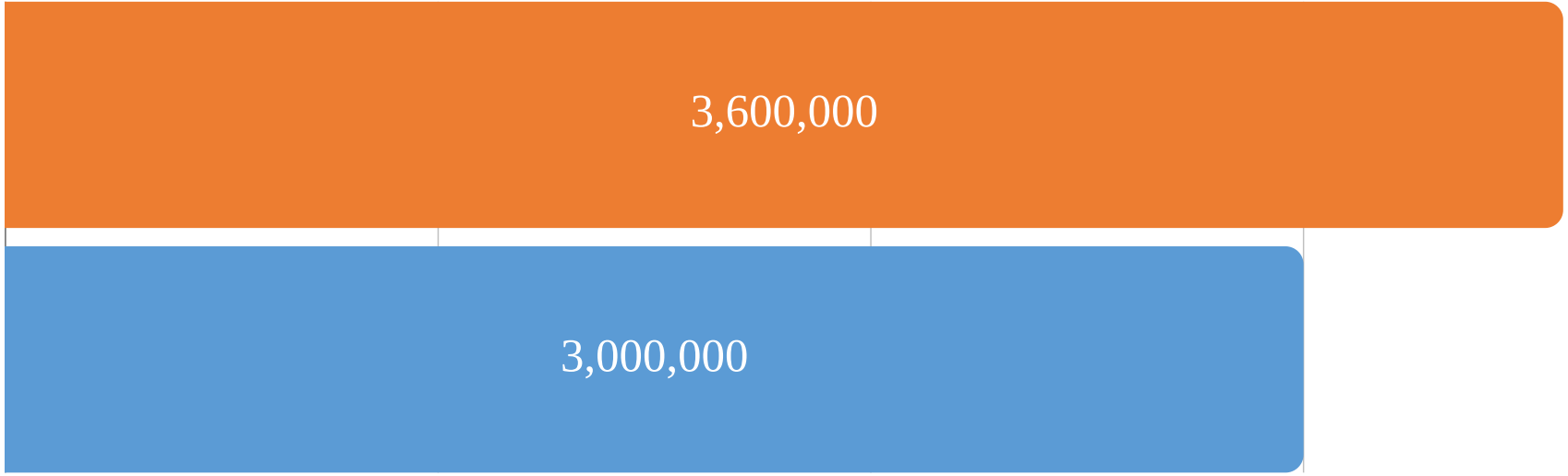
شراء وثائق وانظمة الاصدار

3,600,000

برامج اصدار الوثائق

3,000,000

موازنة الشراء للانظمة
والوثائق

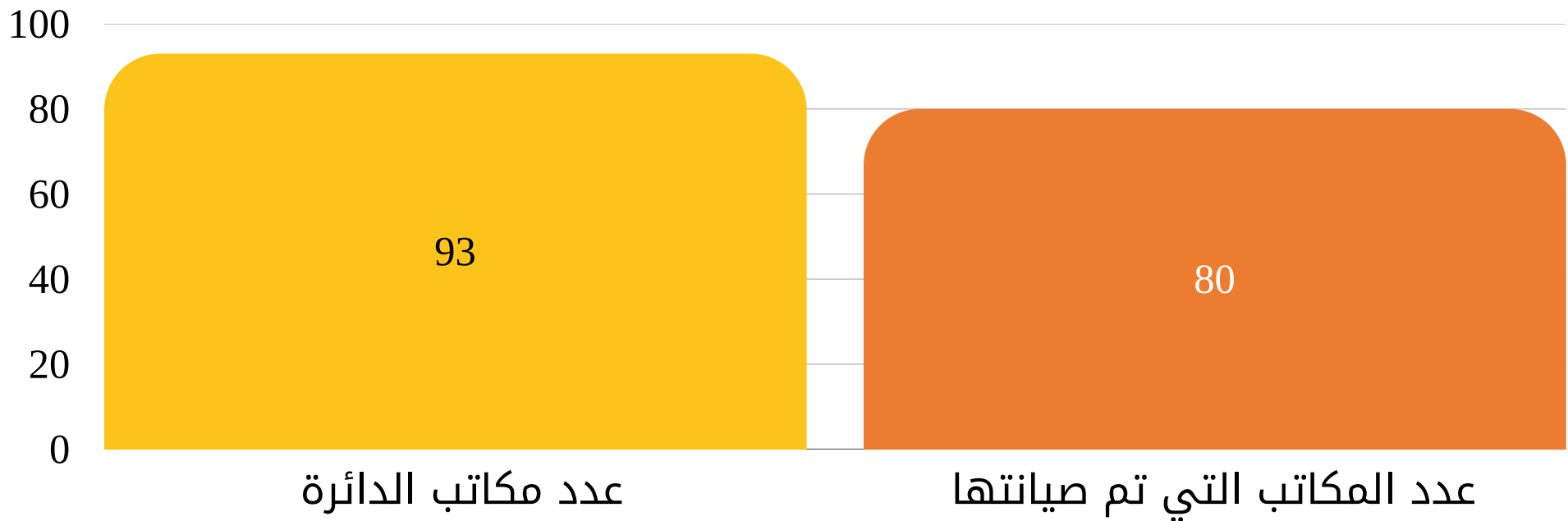
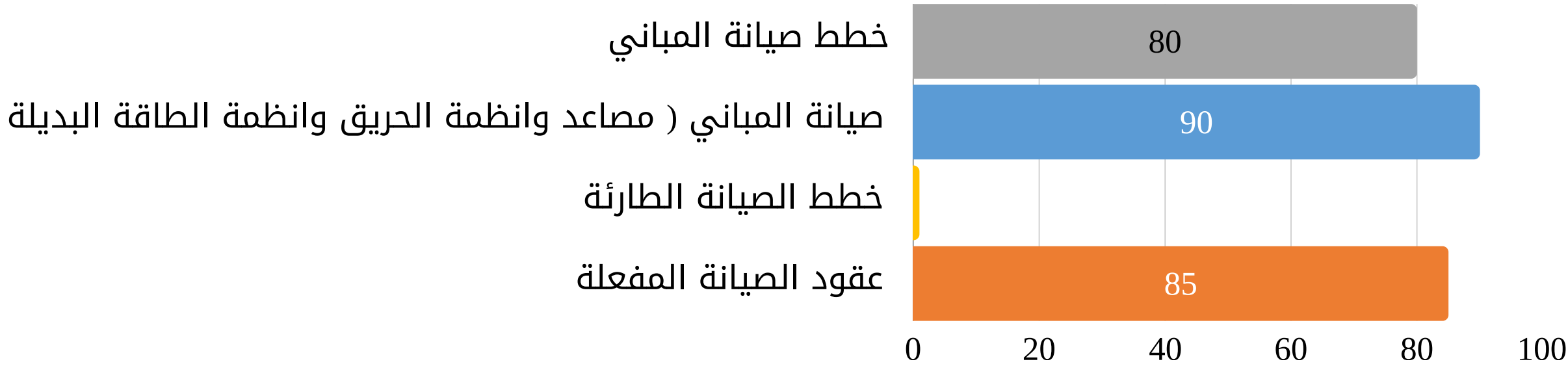


0 1,000,000 2,000,000 3,000,000 4,000,000

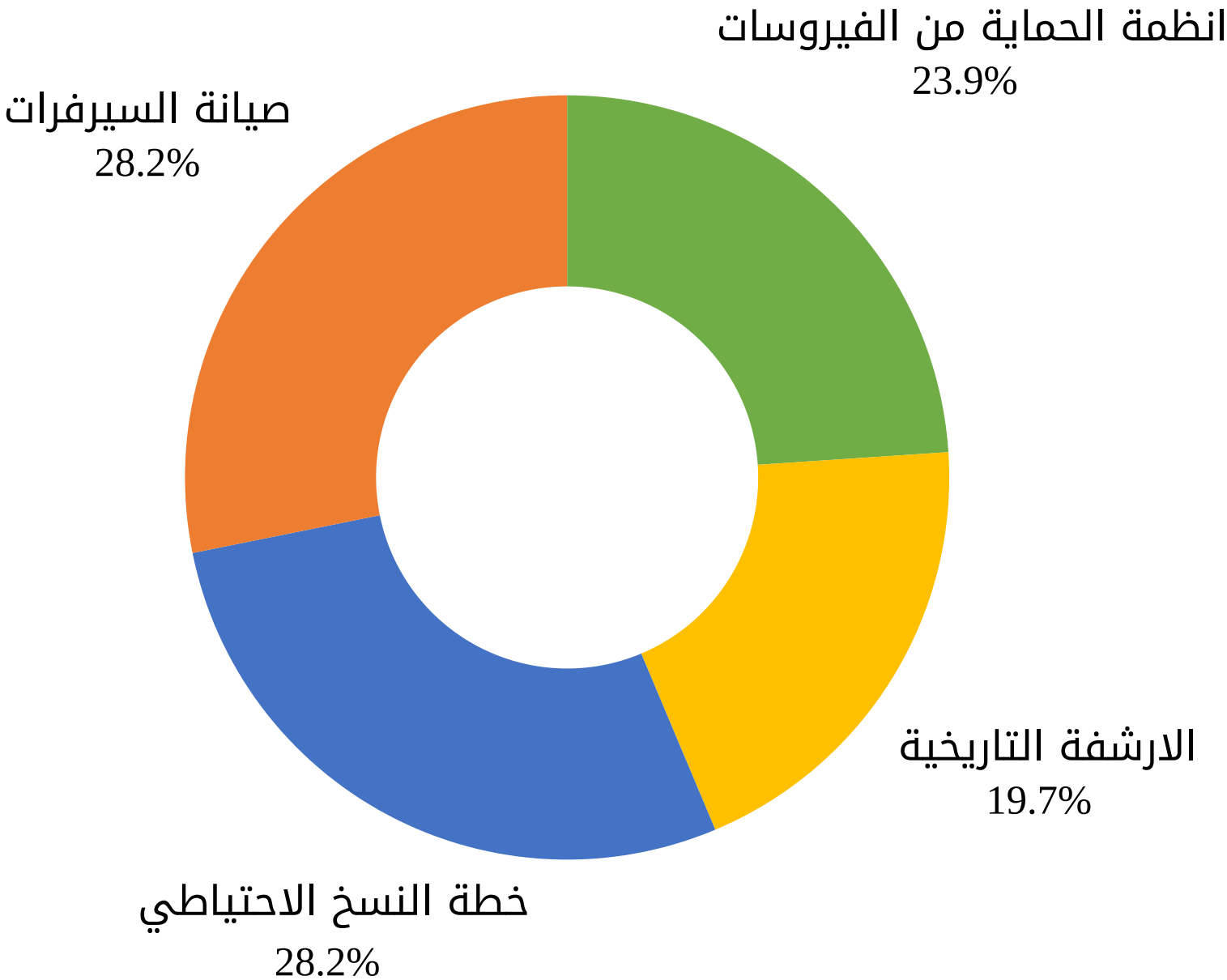
البنية التحتية

صيانة المكاتب

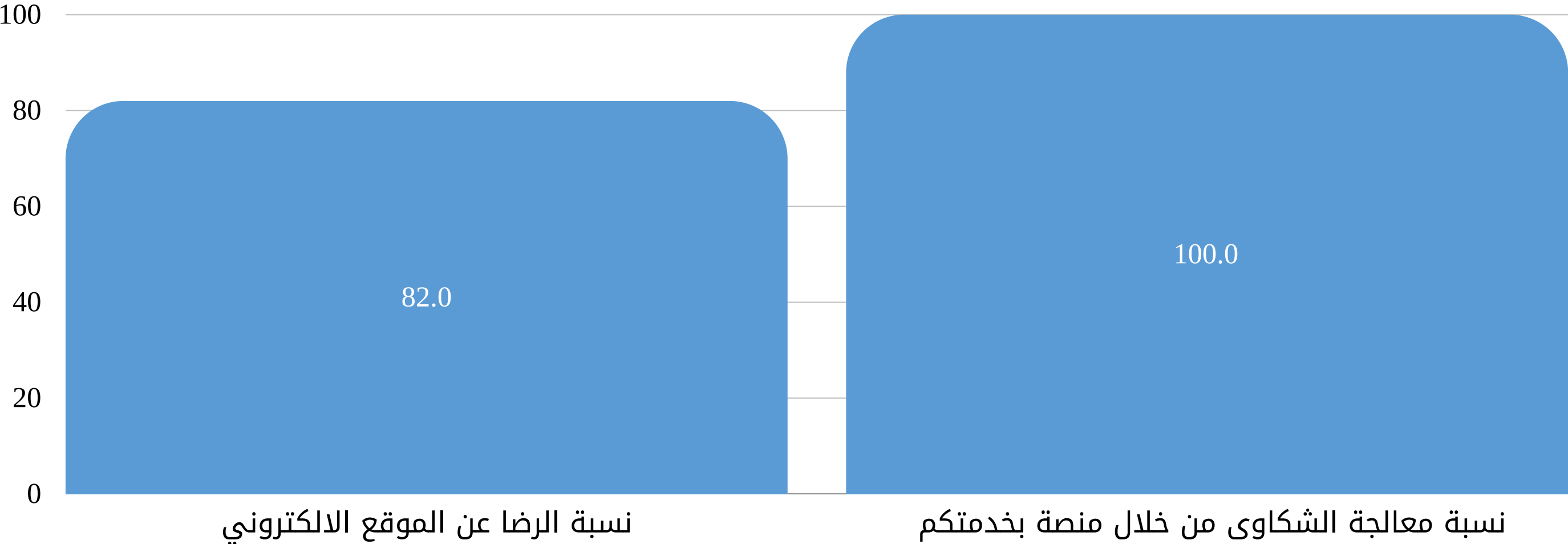
موازنة الشراء للأنظمة والوثائق



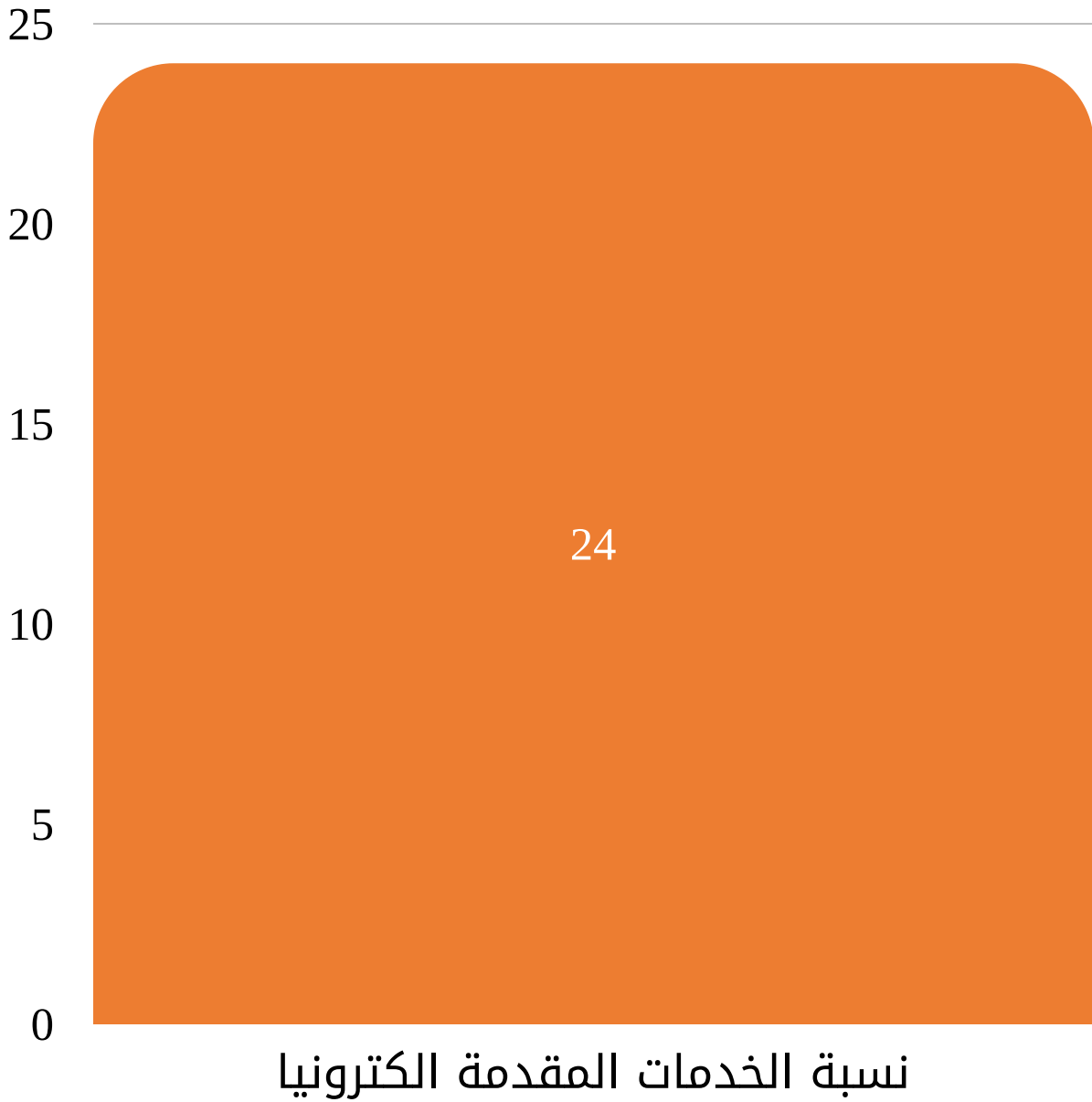
التكنولوجيا والتحول



الرضا



الخدمات



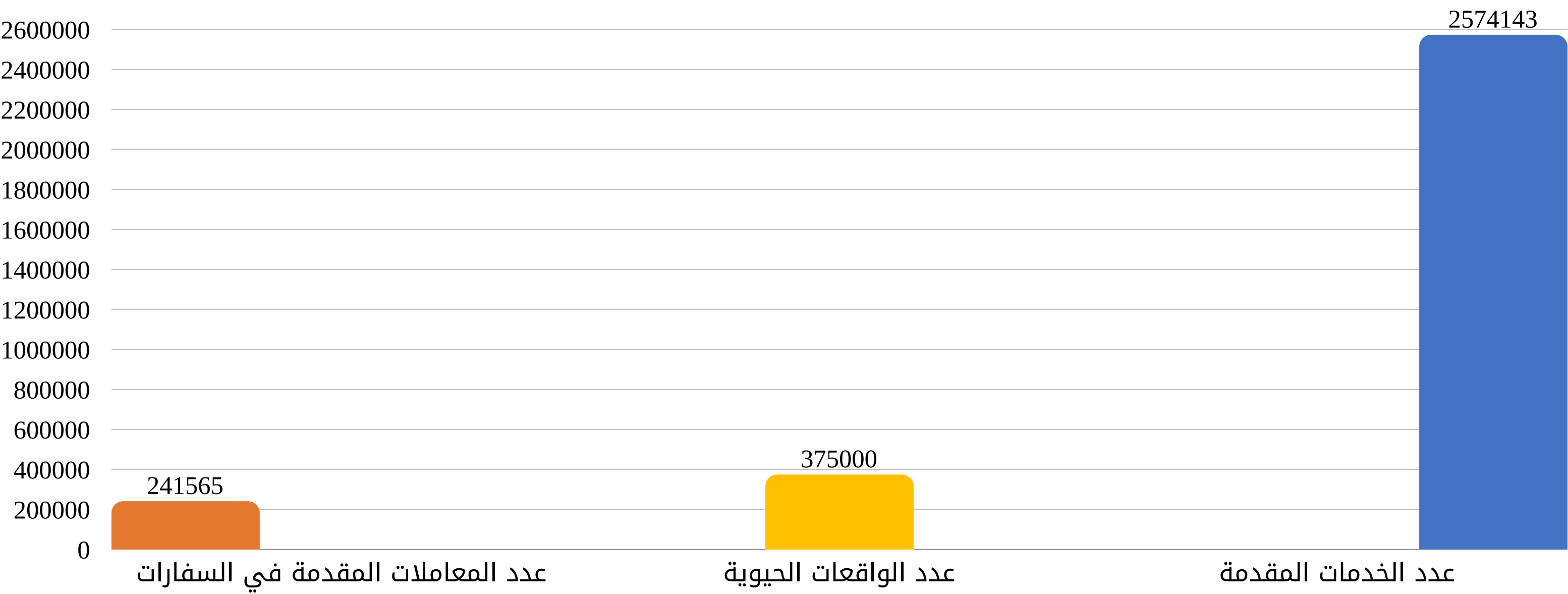
الخدمات

الشركاء



الخدمات

الخدمات (ارقام واحصائيات)

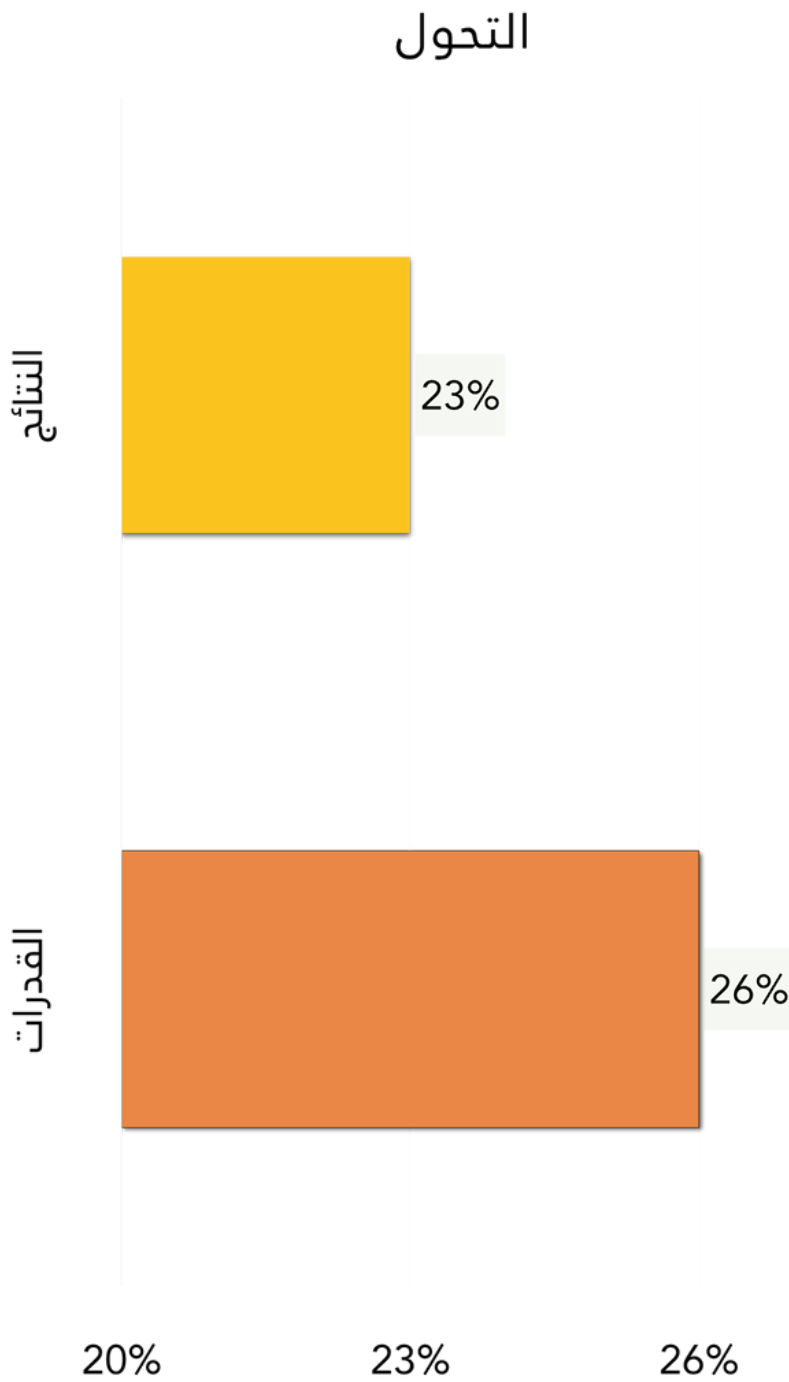
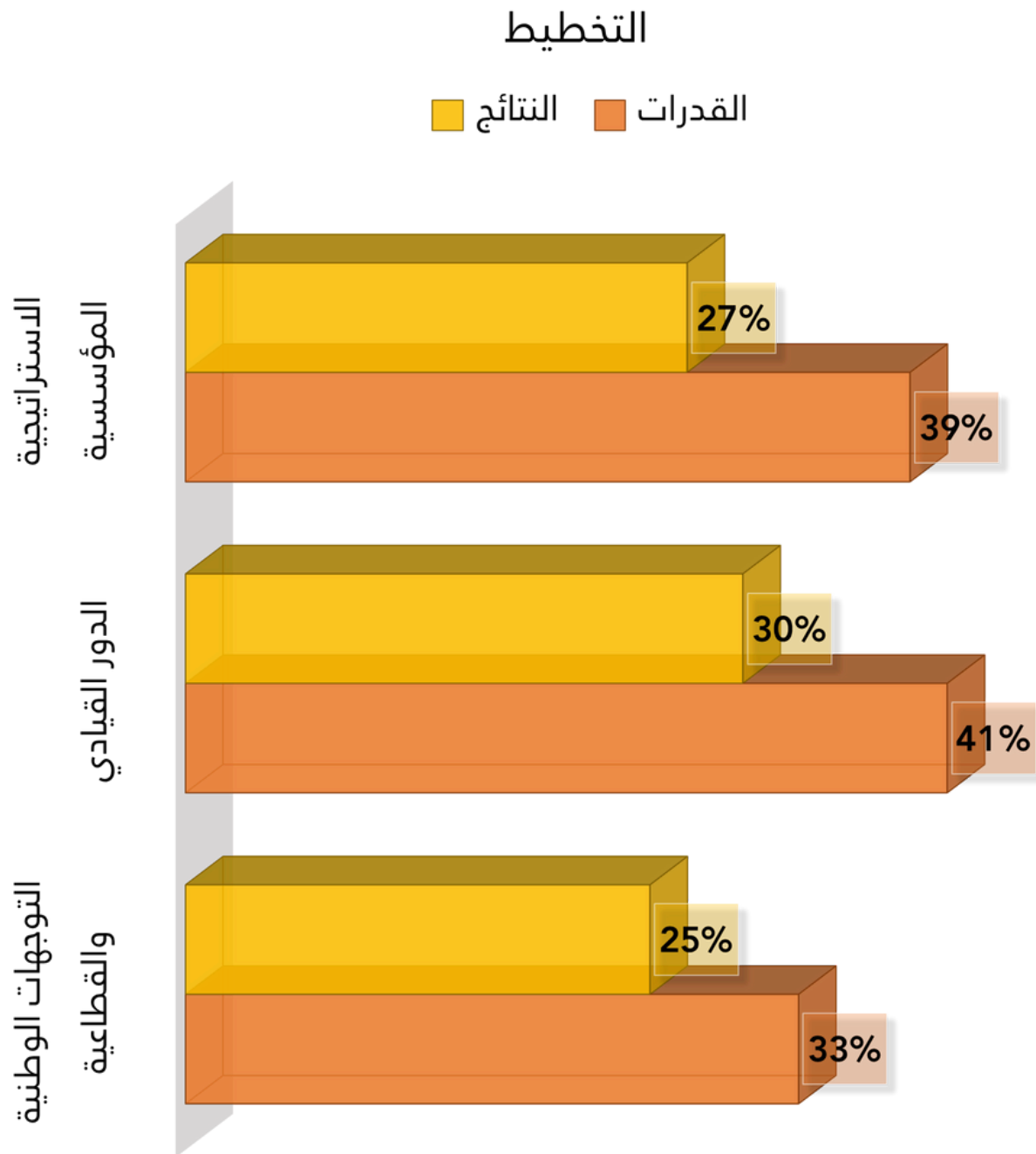
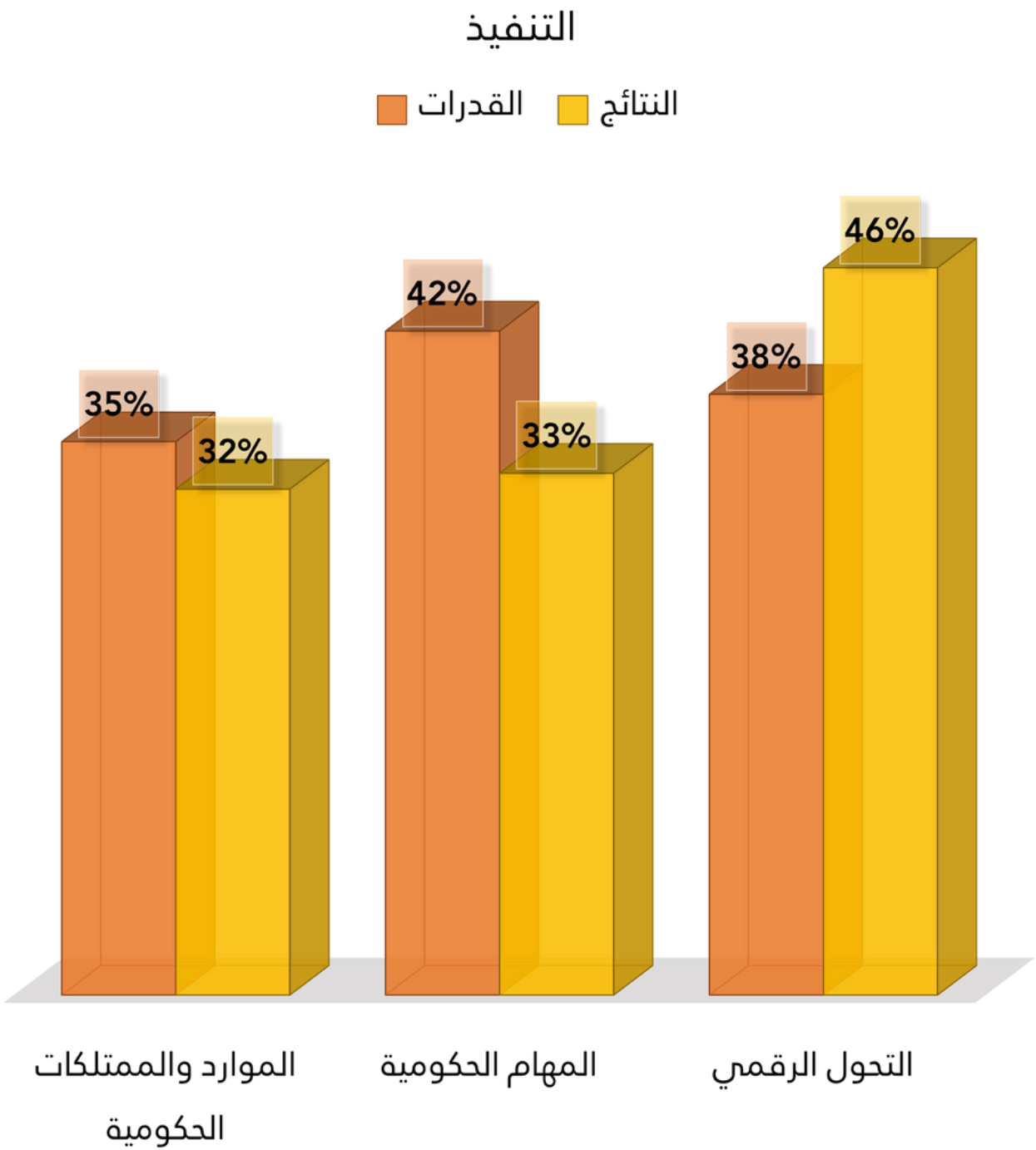




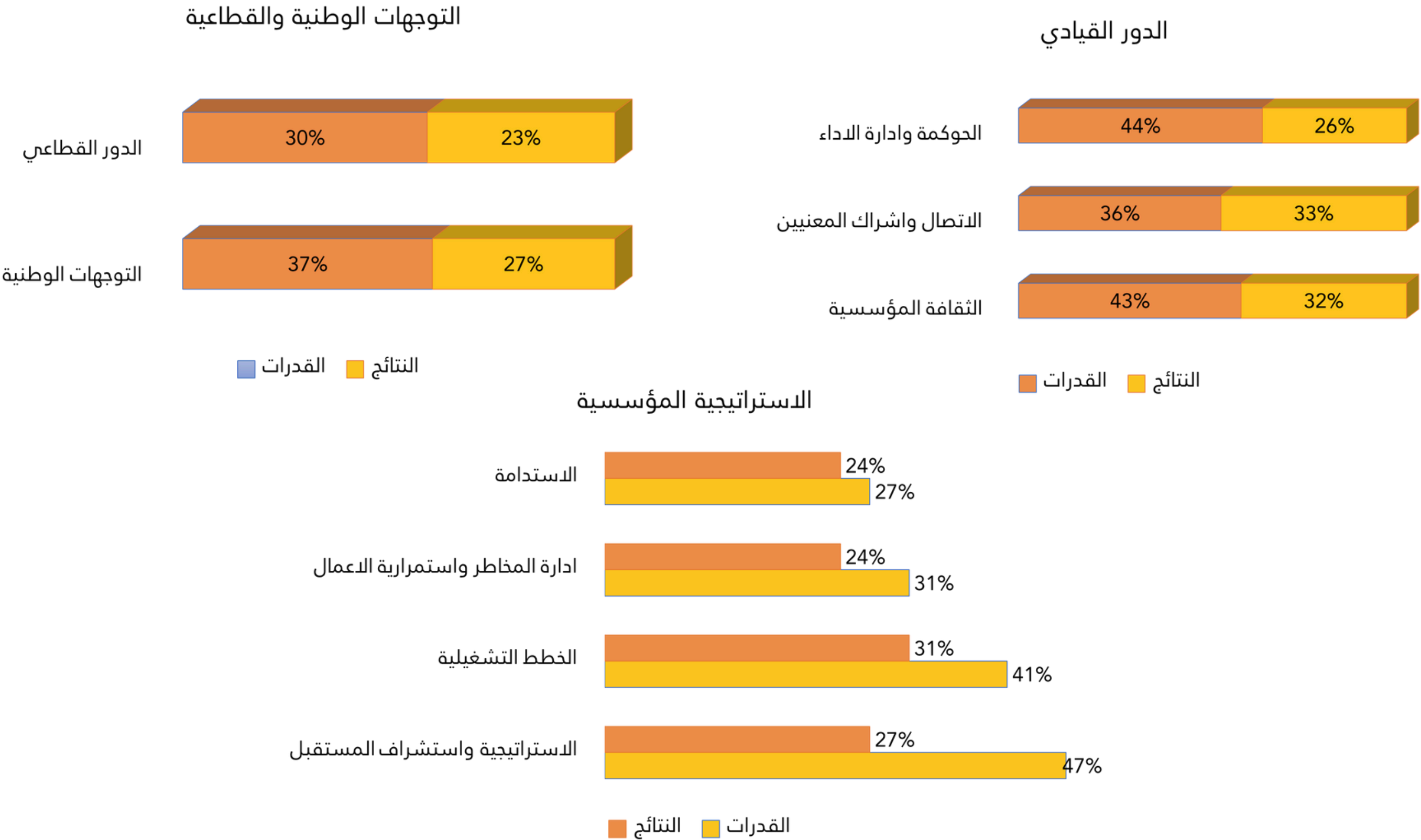
جائزة الملك عبدالله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الاداء الحكومي والشفافية
نتائج جائزة الملك عبد الله الثاني للتمييز

القدرات والنتائج حسب المحور

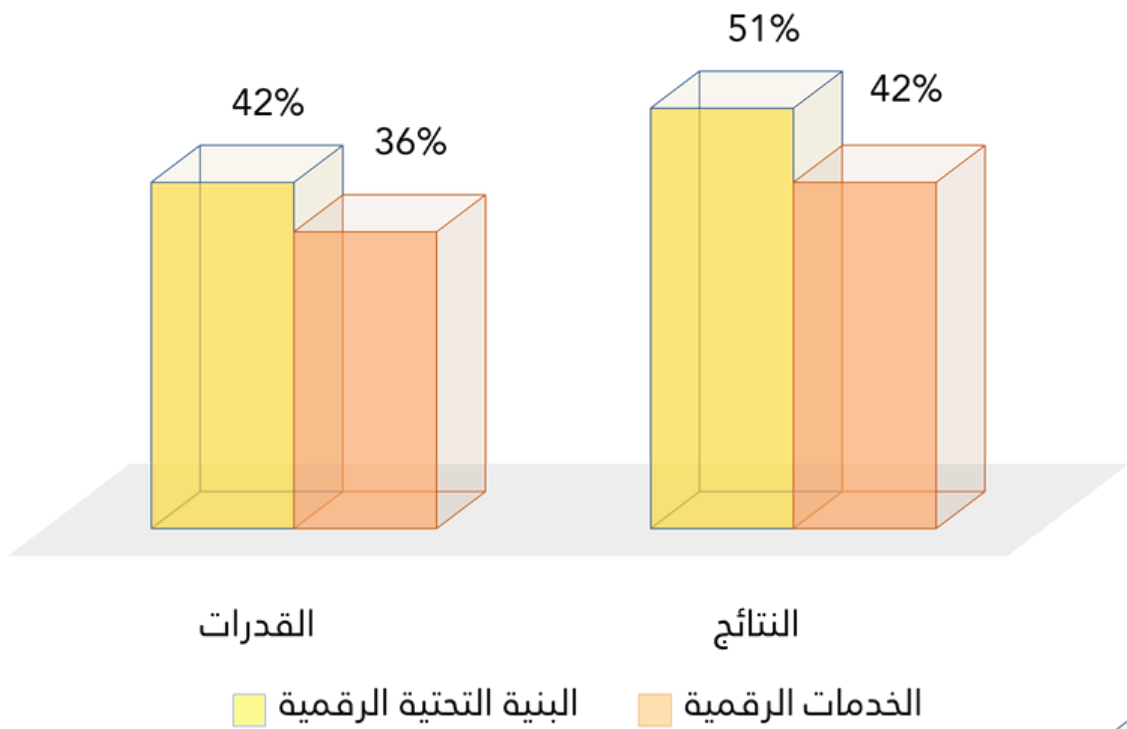


القدرات والنتائج حسب المعيار

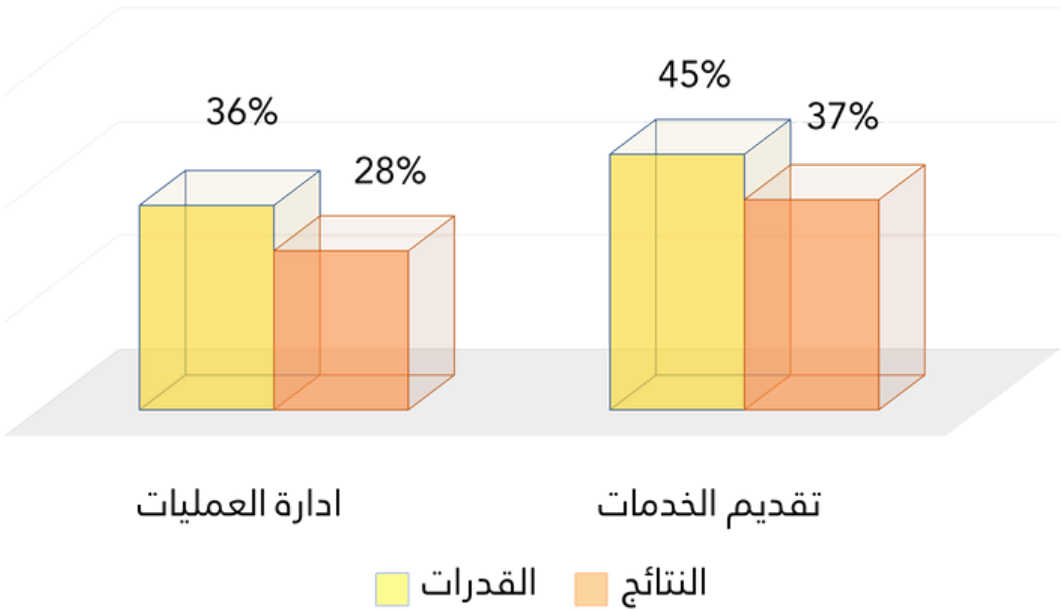


القدرات والنتائج المحور الثاني

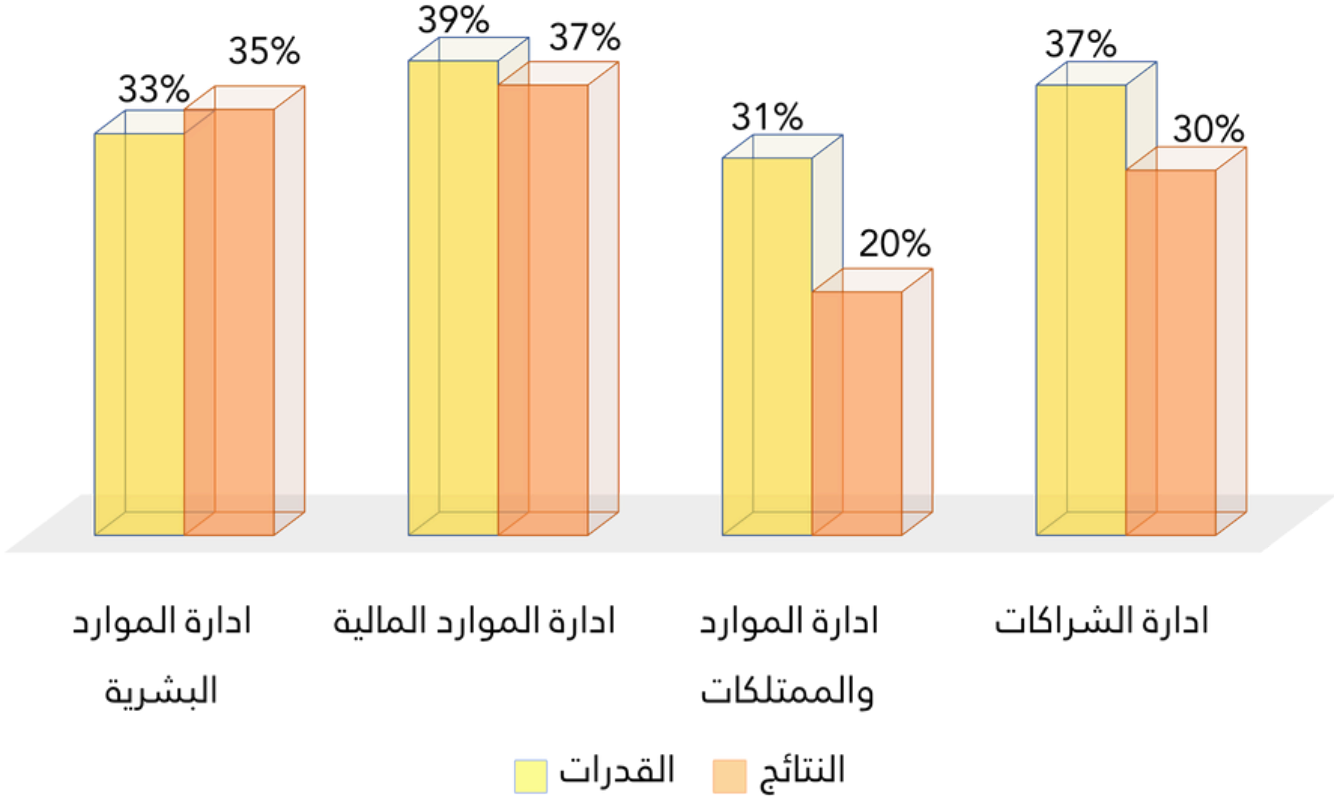
التحول الرقمي



المهام الحكومية

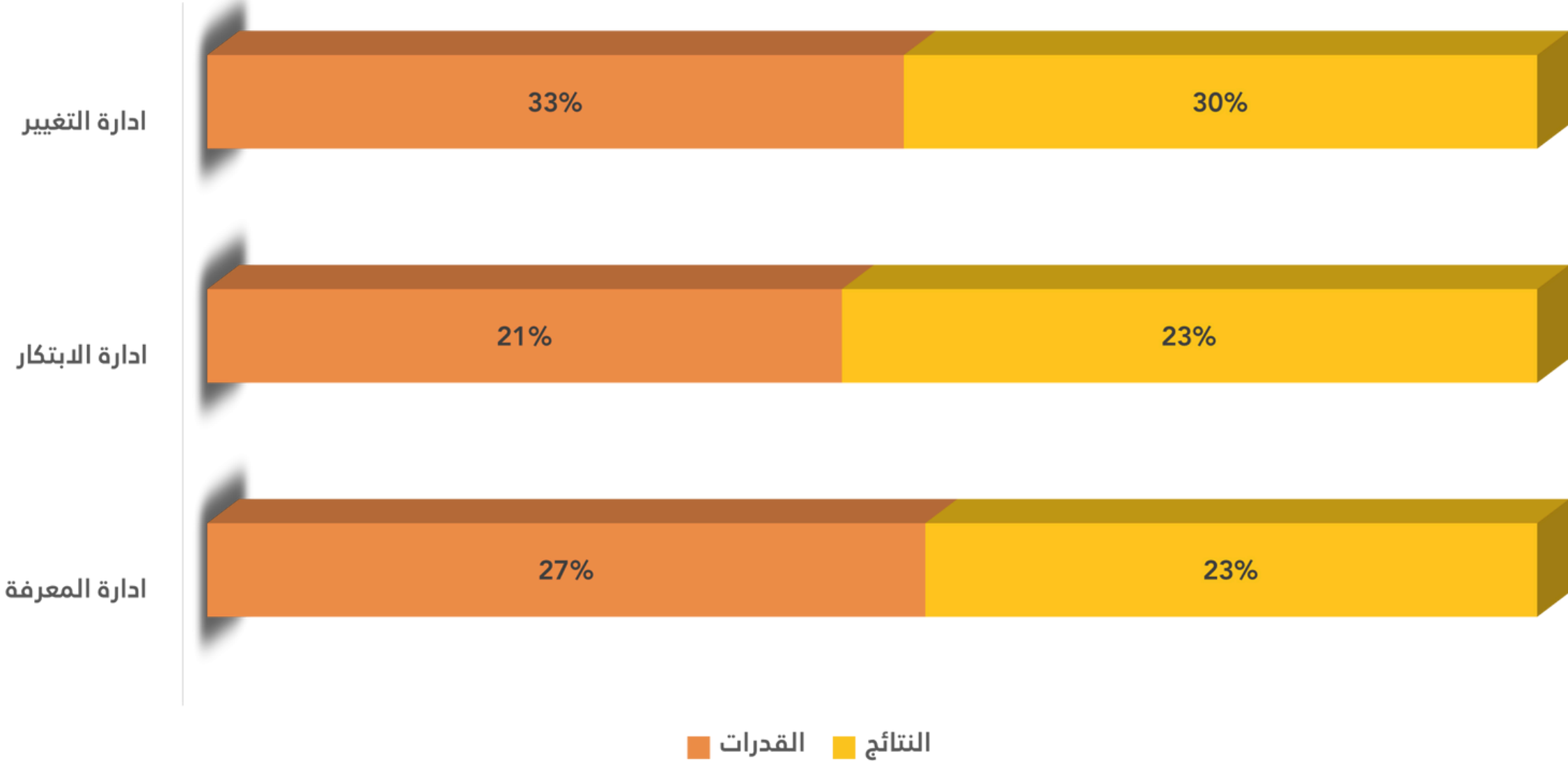


الموارد والممتلكات الحكومية



القدرات والنتائج المحور الثالث

التحسين والتطوير



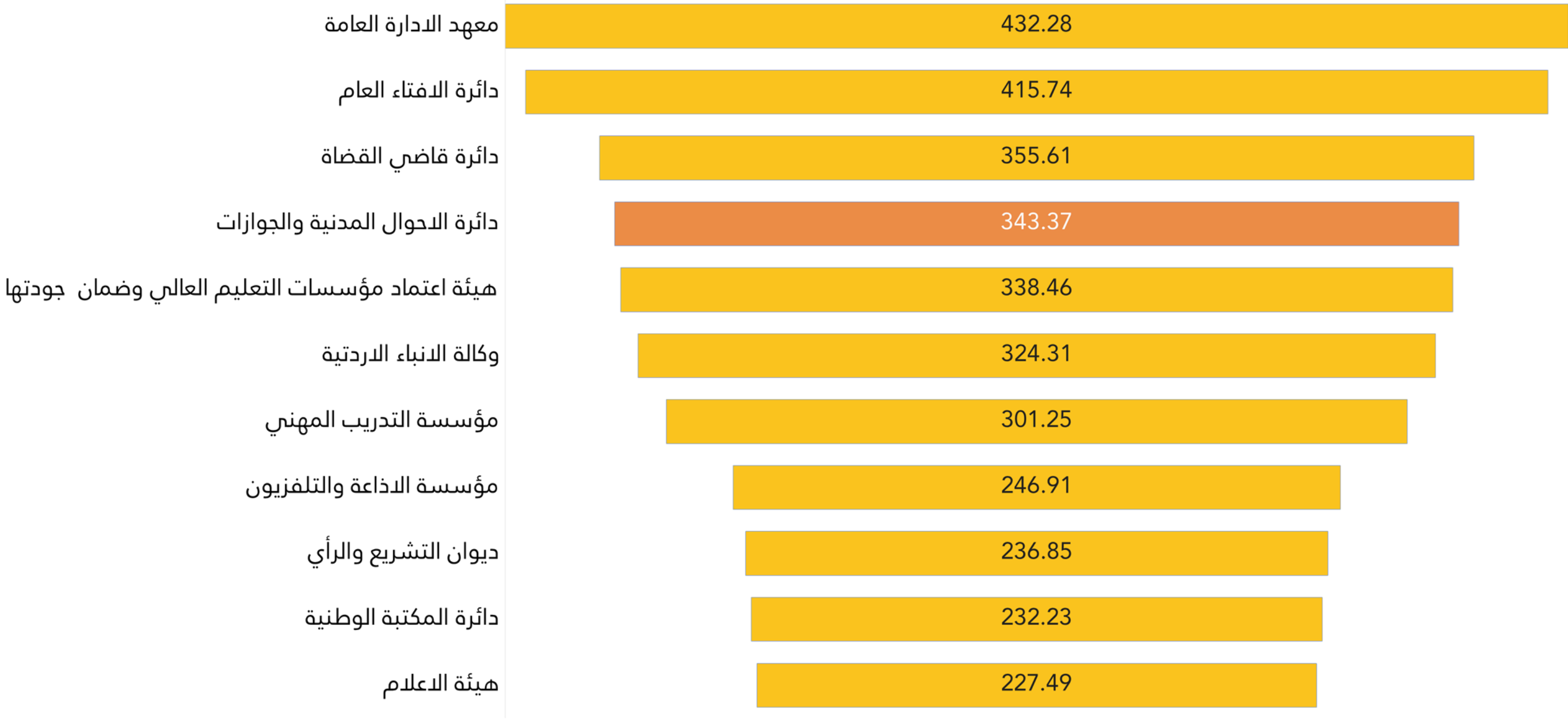
العلامة حسب القدرات والنتائج

العلامة حسب القدرات والنتائج



العلامة النهائية 1000 %	343
العلامة النهائية 100 %	34.34

قطاع التدريب والتشريع والمشاركة





تحديد وتحليل اصحاب المصلحة

تصنيف الشركاء وفقًا للتأثير، السبب، العلاقة، والمحور الأساس

المحور الأساسي	طبيعة العلاقة	سبب التأثير	درجة التأثير	اسم الشريك/ الجهة
أصحاب قرار	استراتيجي	توجيه السياسات العامة واتخاذ القرارات العليا	مرتفع جدًا	رئاسة الوزراء
أمن وطني	أمني	تنفيذ القوانين والإشراف على القضايا الأمنية	مرتفع جدًا	وزارة الداخلية
تمويل حكومي	مالي	التحكم في الميزانية والسياسات المالية	مرتفع جدًا	وزارة المالية
تنمية مستدامة	استراتيجي	وضع الخطط التنموية وتوزيع الموارد	مرتفع	وزارة التخطيط والتعاون الدولي
تشريعات وقوانين	قانوني	إدارة النظام القضائي وتطبيق القوانين	مرتفع	وزارة العدل
الرعاية الصحية	صحي	تقديم الخدمات الصحية وضمان الجودة	مرتفع	وزارة الصحة
السياسة الخارجية	دولي	إدارة العلاقات الدولية والمواطنين بالخارج	مرتفع	وزارة الخارجية
التوظيف والتنمية	تشغيلية	تنظيم سوق العمل والتشريعات العمالية	مرتفع	وزارة العمل
التعليم والتطوير	معرفة	تطوير المناهج وإدارة التعليم العام	مرتفع	وزارة التربية والتعليم
تطوير الأنظمة	تكنولوجيا	التحول الرقمي وتحسين الخدمات الإلكترونية	مرتفع جدًا	وزارة الاقتصاد الرقمي
الإنشاءات والتخطيط	تشغيلية	تنفيذ مشاريع البنية التحتية الحكومية	مرتفع	وزارة الأشغال العامة

المحور الأساسي	طبيعة العلاقة	سبب التأثير	درجة التأثير	اسم الشريك/ الجهة
الاتصالات الرقمية	تكنولوجيا	دعم التحول الرقمي وتوفير بنية تحتية حديثة	مرتفع جدًا	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
التخطيط العمراني	تنمية	تنظيم الخدمات البلدية وتطوير المدن	مرتفع	وزارة البلديات
تحصيل الضرائب	مالي	إدارة الضرائب والرقابة على الإيرادات	مرتفع	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات
تخصيص الموارد	مالي	التخطيط المالي وتوزيع الميزانيات الحكومية	مرتفع جدًا	دائرة الموازنة العامة
القضاء الشرعي	قانوني	إدارة القضايا الشرعية والأحوال الشخصية	مرتفع	دائرة قاضي القضاة
تحليل البيانات	معرفة	تقديم البيانات الإحصائية اللازمة لصنع القرار	مرتفع	دائرة الإحصاءات العامة
المناقصات الحكومية	رقابي	تنظيم عمليات الشراء الحكومي	مرتفع	دائرة العطاءات الحكومية
تسجيل الأراضي	قانوني	إدارة السجلات العقارية والمساحات الجغرافية	مرتفع	دائرة الأراضي والمساحة
إدارة الموارد	تشغيلي	توريد وتوزيع المعدات واللوازم الحكومية	مرتفع	دائرة اللوازم العامة
العقود والمشتريات	تشغيلي	تنظيم عمليات الشراء الحكومي والتوريد	مرتفع	دائرة المشتريات الحكومية

المحور الأساسي	طبيعة العلاقة	سبب التأثير	درجة التأثير	اسم الشريك / الجهة
كفاءة الإنفاق الحكومي	تشغيلي	تنسيق عمليات الشراء المركزية للوزارات	مرتفع	دائرة الشراء الموحد
الامتثال والتنظيم	رقابي	تنفيذ الرقابة والتفتيش على العمليات الحكومية	مرتفع جدًا	مديرية المتابعة والتفتيش
مراقبة الحدود	أمني	إدارة وتأمين المعابر والجسور الحدودية	مرتفع	مديرية أمن الجسور
حفظ النظام	أمني	تنفيذ وإدارة السياسات الأمنية العامة	مرتفع جدًا	مديرية الأمن العام
الدفاع الوطني	أمني	تنظيم عمليات التجنيد والاحتياط العسكري	مرتفع	مديرية التعبئة والتجنيد
الموارد البشرية	دعم موارد	تنظيم شؤون الموظفين والتوظيف الحكومي	مرتفع جدًا	هيئة الخدمة والادارة العامة
المساءلة المالية	رقابي	التدقيق المالي والرقابة على الأداء الحكومي	مرتفع جدًا	ديوان المحاسبة
التشريع والتنظيم	قانوني	مراجعة وإقرار القوانين والأنظمة	مرتفع	ديوان التشريع والرأي
سهولة الوصول	اجتماعي	ضمان توفير خدمات مهيأة لذوي الإعاقة	مرتفع	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
التحول الرقمي	تكنولوجيا	دعم وتطوير أنظمة التكنولوجيا الحكومية	مرتفع	مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني

المحور الأساسي	طبيعة العلاقة	سبب التأثير	درجة التأثير	اسم الشريك/ الجهة
تنمية القدرات	معرفة	تدريب وتأهيل الكوادر الإدارية في القطاع الحكومي	متوسط	معهد الإدارة العامة
الابتكار وريادة الأعمال	اقتصادي	تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية	متوسط	مجموعة طلال أبو غزالة
الاستقرار الاقتصادي	مالي	تنظيم السياسة النقدية والتحكم في التضخم	مرتفع جدًا	البنك المركزي
التمويل والاستثمار	مالي	تقديم الخدمات المصرفية للحكومة والمواطنين	مرتفع	البنوك التجارية
النقل والتوصيل	خدمة	تقديم خدمات البريد الرسمي والتوزيع	متوسط	شركة البريد الأردني
الدعم اللوجستي	خدمة	الخدمات اللوجستية والتوصيل	متوسط	أرامكس
المدفوعات الرقمية	تكنولوجيا	توفير خدمات الدفع الإلكتروني للحكومة والمواطنين	مرتفع	إي فواتيركم
النزاهة والديمقراطية	رقابي	تنظيم وإدارة العمليات الانتخابية	مرتفع	الهيئة المستقلة للانتخابات
بيئة الأعمال	اقتصادي	جذب الاستثمارات وتحفيز الاقتصاد	مرتفع	هيئة تشجيع الاستثمار
مكافحة الفساد	رقابي	الرقابة على النزاهة والشفافية	مرتفع جدًا	هيئة مكافحة الفساد

المحور الأساسي	طبيعة العلاقة	سبب التأثير	درجة التأثير	اسم الشريك/ الجهة
التخطيط العمراني	تنمية	إدارة الخدمات البلدية والتنمية المحلية	مرتفع	أمانة عمان الكبرى
الأمن القومي	أمني	إدارة الأمن والدفاع الوطني	مرتفع جدًا	القيادة العامة للقوات المسلحة
القضاء الديني	قانوني	الفصل في القضايا الدينية والأحوال الشخصية	مرتفع	المحاكم الكنسية
القضاء العام	قانوني	الفصل في القضايا القانونية المختلفة	مرتفع جدًا	محاكم (الصلح، البداية، الاستئناف)
التطوير الإداري	استراتيجي	تحسين كفاءة المؤسسات الحكومية	مرتفع	وحدة تطوير الأداء المؤسسي
جودة الحياة	خدمة	المستفيد الرئيسي من الخدمات الحكومية	مرتفع جدًا	المواطن الأردني
العلاقات الخارجية	دولي	احتياجاتهم من الخدمات القنصلية	متوسط	المغتربون
شؤون الهجرة	دولي	تنظيم إقاماتهم وتسهيل معاملاتهم	متوسط	الأجانب المقيمون
التعاون الدولي	دولي	تنفيذ الاتفاقيات الدولية بشأن الإقامة	متوسط	الأجانب (بموجب اتفاقيات دولية)
سلاسل الإمداد	تشغيلي	توريد السلع والخدمات للحكومة	متوسط	الموردون
السياسة الخارجية	دولي	التنسيق في شؤون المواطنين المقيمين بالخارج	مرتفع	السفارات والقنصليات
الحماية الاجتماعية	اجتماعي	إدارة حقوق العمال والتأمينات الاجتماعية	مرتفع	مؤسسة الضمان الاجتماعي
التعليم والتدريب	تنمية	تطوير المهارات وتأهيل الكوادر	مرتفع	مؤسسة التدريب المهني
التميز المؤسسي	استراتيجي	تقييم وتحفيز الأداء الحكومي	مرتفع	مركز جائزة الملك عبدالله للتميز

تصنيف أصحاب المصلحة وفقًا لأهمية تأثير القرارات على العمليات والإجراءات

التصنيف	اسم الشريك/ الجهة	درجة التأثير	سبب التأثير على العمليات والإجراءات
التأثير المباشر والعالي جدًا (قراراتهم تُغيّر جوهرًا العمليات والإجراءات)	رئاسة الوزراء	مرتفع جدًا	تصدر القرارات والتشريعات التي تحدد إطار عمل المؤسسات
	وزارة الداخلية	مرتفع جدًا	مسئولة عن تنفيذ القوانين والتوجيهات الأمنية والتنظيمية
	وزارة المالية	مرتفع جدًا	تتحكم في الموازنات العامة والتمويل الحكومي
	ديوان الخدمة المدنية	مرتفع جدًا	يحدد سياسات التوظيف والإجراءات الإدارية
	ديوان التشريع والرأي	مرتفع جدًا	يصدر التشريعات والأنظمة التي تؤثر مباشرة على السياسات المؤسسية
	هيئة مكافحة الفساد	مرتفع جدًا	تفرض الرقابة التنظيمية وتحدد آليات الامتثال والنزاهة
التأثير المرتفع (قراراتهم تؤثر بشكل كبير على العمليات دون تغيير جوهري)	(وزارة التخطيط والتعاون الدولي	مرتفع	تضع الخطط التنموية وتؤثر في آليات التنفيذ
	وزارة الاقتصاد الرقمي	مرتفع	توجه التحول الرقمي، مما يغير طبيعة العمليات المؤسسية
	البنك المركزي	مرتفع	يحدد السياسات المالية والنقدية التي تؤثر على المعاملات الحكومية
	وزارة العدل	مرتفع	مسئولة عن تفسير القوانين وتطبيقها على الإجراءات المؤسسية
	ديوان المحاسبة	مرتفع	يمارس التدقيق والرقابة المالية ويؤثر على آليات الإنفاق

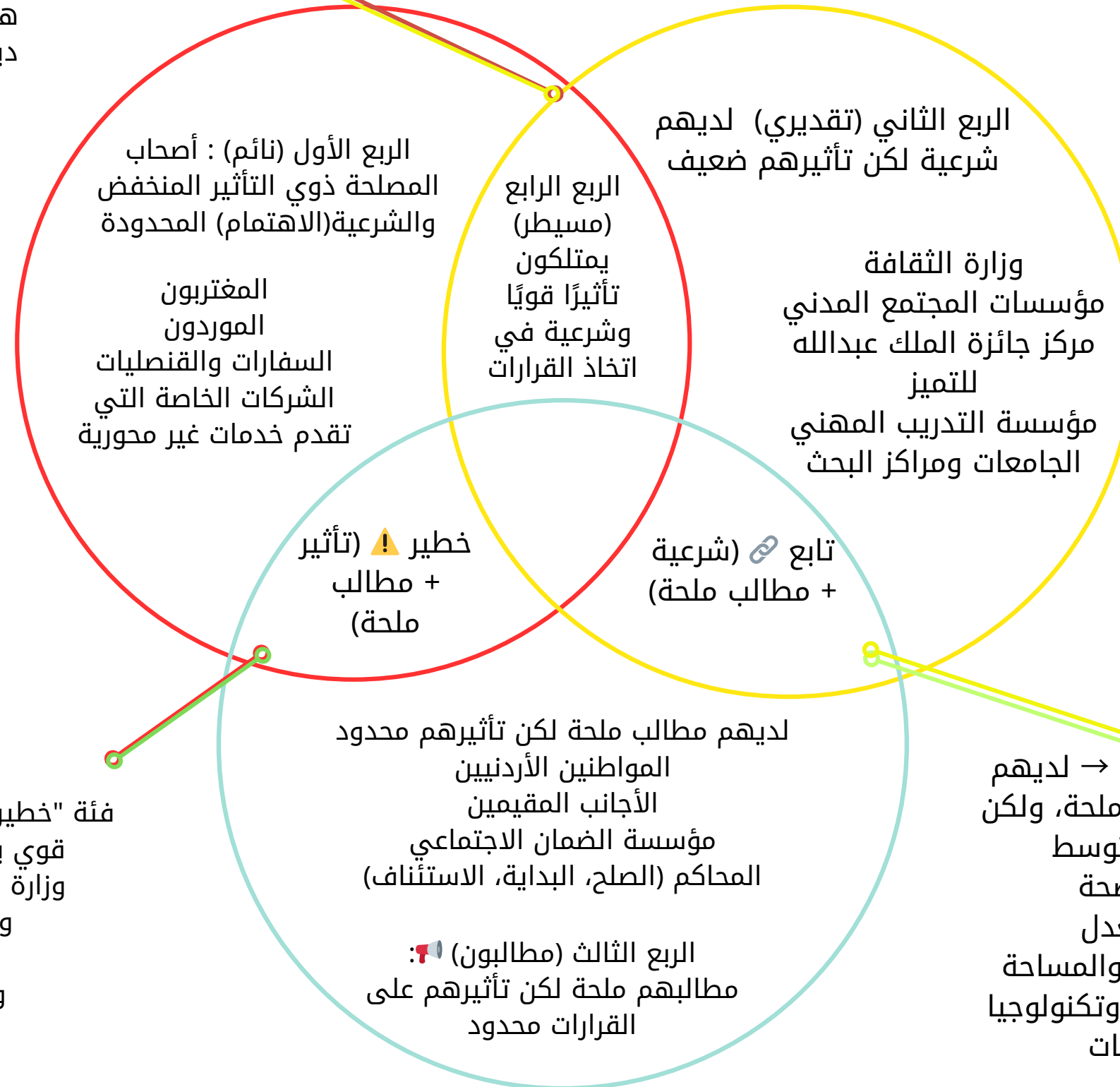
تصنيف أصحاب المصلحة وفقًا لأهمية تأثير القرارات على العمليات والإجراءات

التصنيف	اسم الشريك/ الجهة	درجة التأثير	سبب التأثير على العمليات والإجراءات
التأثير المباشر والعالي جدًا (قراراتهم تُغيّر جوهريًا العمليات والإجراءات)	وزارة الصحة	متوسط	تحدد الإجراءات المتعلقة بالخدمات الصحية للموظفين والمواطنين
	وزارة الخارجية	متوسط	تؤثر على معاملات المواطنين المغتربين والقوانين الدولية
	وزارة العمل	متوسط	تؤثر على سياسات التوظيف والتنظيم العمالي
	امانة عمان الكبرى	متوسط	مسؤولة عن إدارة الخدمات والتخطيط العمراني
	المحاكم (الصلح/ البداية/الاستئناف/ الكنائس)	متوسط	متوسط تفسّر القوانين وتؤثر على التنفيذ الإجرائي لبعض المعاملات
	مؤسسة الضمان الاجتماعي	متوسط	تؤثر في إجراءات التأمينات الاجتماعية والمعاشات
التأثير غير المباشر أو المحدود (تأثيرهم يتوقف على طبيعة التعاون مع المؤسسات الأخرى)	المغتربون والأجانب المقيمون	غير مباشر/محدود	يعتمد تأثيرهم على مدى استجابتهم للإجراءات والتشريعات المعتمدة
	الموردون	غير مباشر/محدود	يقدمون السلع والخدمات لكن لا يؤثرون على السياسات التنظيمية
	السفارات والقنصليات	غير مباشر/محدود	تؤثر فقط على معاملات المواطنين بالخارج
	معهد الادارة العامة / مؤسسات التدريب	غير مباشر/محدود	تقدم برامج تدريبية لكنها لا تؤثر مباشرة على العمليات المؤسسية

التصنيف	أصحاب المصلحة	سبب التصنيف
1نائم (قدرة 1)	الموردون، بعض الشركات الخاصة، بعض الجهات الإعلامية	تأثيرهم ضعيف على القرارات المؤسسية، ولا توجد مطالب ملحة تؤثر على العمليات اليومية
	شركة البريد الأردني، أرامكس، إي فواتيركم	تأثيرهم محدود على السياسات، لكنهم يقدمون خدمات لوجستية وتقنية داعمة
2تقديري (شرعي 2)	الجامعات، مراكز البحث، مؤسسة التدريب المهني، مركز جائزة الملك عبدالله للتميز	لديهم شرعية في التعامل مع المؤسسة، لكن تأثيرهم على القرارات التشغيلية محدود
	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، قاضي القضاة	
3مطالبون (ملح 3)	المواطنين الأردنيين، المغتربون، الأجانب المقيمون، السفارات والقنصليات، مؤسسة الضمان الاجتماعي	لديهم مطالب ملحة تحتاج إلى استجابة سريعة من المؤسسة، لكن تأثيرهم على السياسات والقرارات محدود
	مديرية الأمن العام، مديرية أمن الجسور، مديرية المتابعة والتفتيش	لديهم مطالب ملحة تتعلق بالأمن والرقابة، لكن تأثيرهم على السياسات محدود
4مسيطر (2+1)	رئاسة الوزراء، وزارة الداخلية، وزارة المالية، ديوان التشريع والرأي، البنك المركزي	لديهم تأثير قوي وقدرة على تغيير السياسات، بالإضافة إلى ارتباطهم المباشر بشرعية القرارات
	دائرة الموازنة العامة، دائرة ضريبة الدخل، وزارة الخارجية	لديهم تأثير قوي على عمليات تمويل المؤسسات والتنظيم الدبلوماسي
5خطير (3+1)	هيئة مكافحة الفساد، وزارة الاقتصاد الرقمي، وزارة التخطيط والتعاون الدولي، وزارة العمل	لديهم تأثير كبير على السياسات، ومطالبهم ملحة، مما يجعلهم جهات حساسة في عمليات صنع القرار
	دائرة الشراء الموحد، دائرة اللوازم العامة، دائرة العطاءات	تؤثر قراراتهم بشكل كبير على كفاءة الإنفاق الحكومي، ولديهم مطالب ملحة في عمليات المشتريات
6تابع (3+2)	وزارة الصحة، وزارة العدل، وزارة التربية والتعليم، دائرة الأراضي والمساحة	لديهم شرعية ومطالب ملحة لكن تأثيرهم أقل من الفئات المسيطرة
	المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، وزارة الخارجية	لديهم شرعية ومطالب ملحة، لكن تأثيرهم أقل من الفئات المسيطرة
7نهائي (3+2+1)	القيادة العامة للقوات المسلحة، ديوان الخدمة المدنية، ديوان المحاسبة، الهيئة المستقلة للانتخابات	يجمعون بين القدرة، الشرعية، والإلحاح، مما يجعلهم الأكثر تأثيرًا في القرارات والسياسات العامة
	مديرية الأمن العام، مديرية أمن الجسور، وزارة الخارجية	يجمعون بين التأثير القوي، الشرعية، والإلحاح في مطالبهم مما يجعلهم جهات رئيسية في اتخاذ القرار

مدى تأثيرهم وشرعيتهم وإلحاح مطالبهم من وجهة نظرنا، لمعرفة كيف يجب التعامل معهم.

المربع الرابع: "مسيطر" (2+1) → لديهم
قدرة عالية وشرعية قوية
رئاسة الوزراء
وزارة الداخلية
وزارة المالية
هيئة مكافحة الفساد
ديوان التشريع والرأي
البنك المركزي



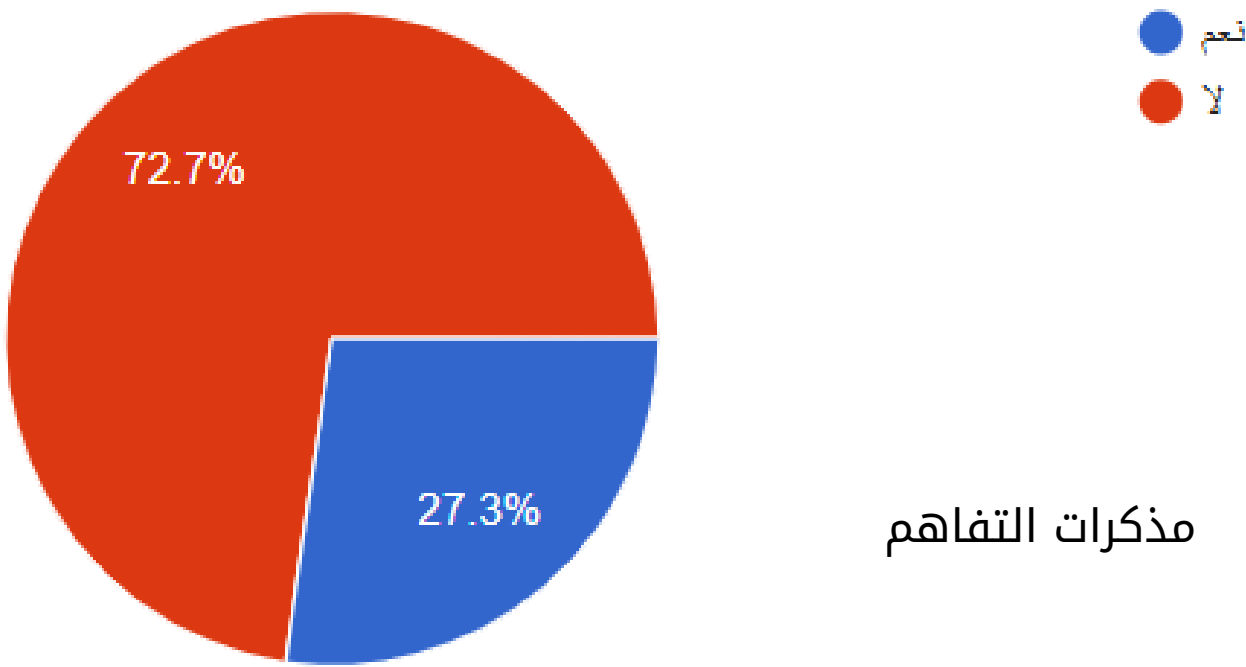
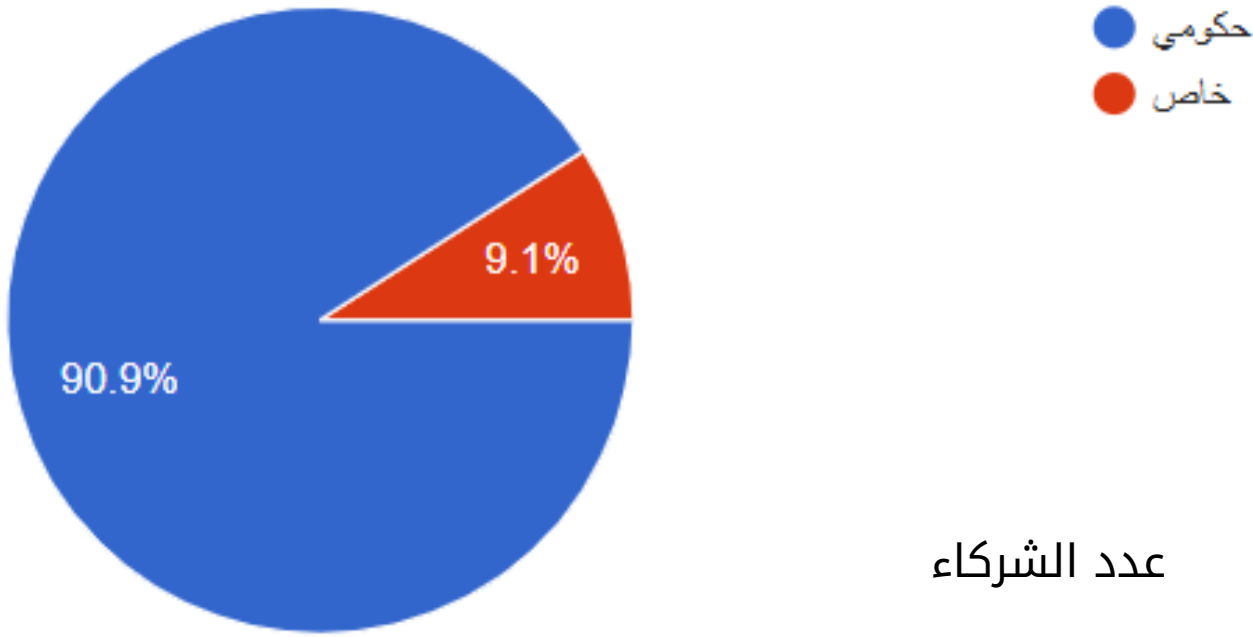
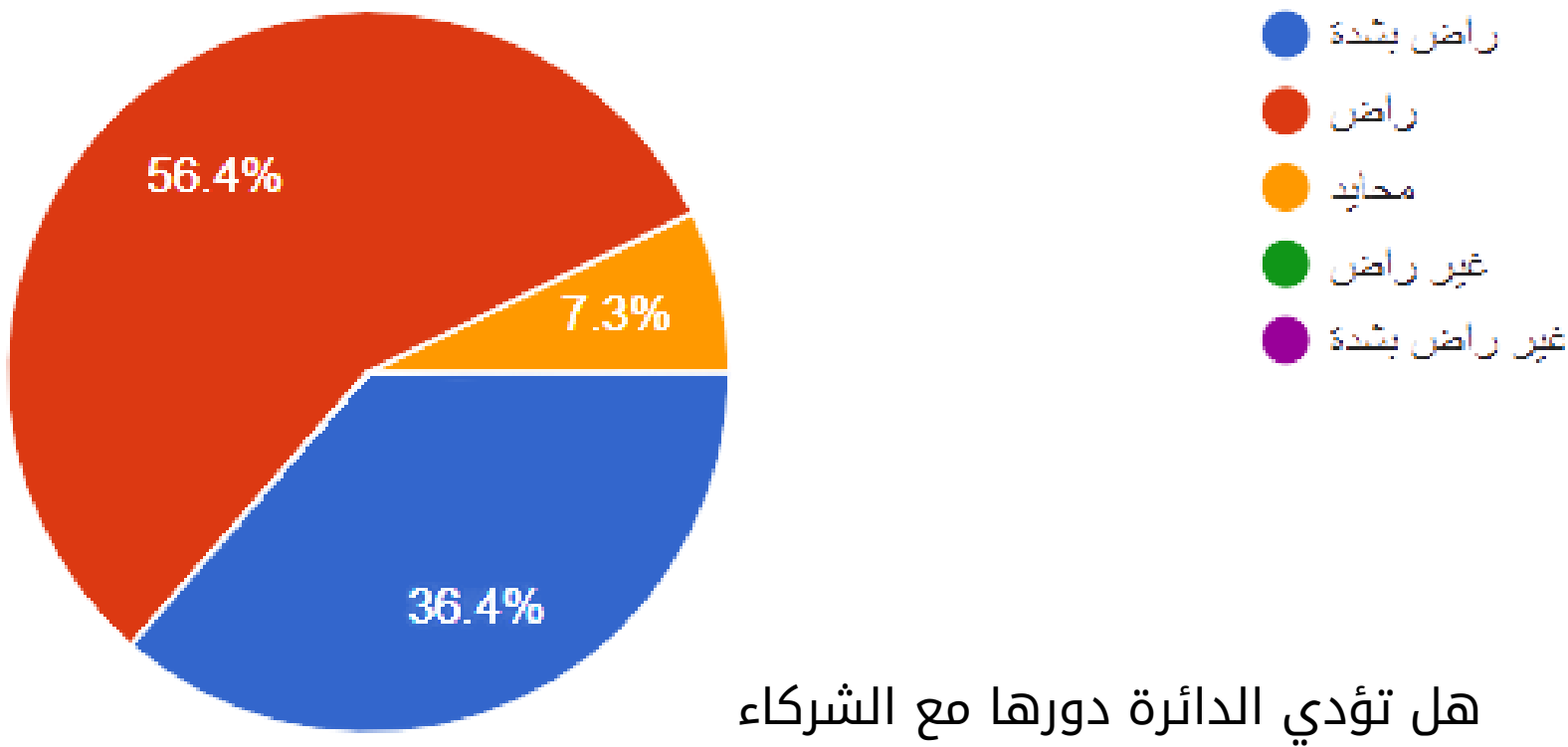
فئة "نهائي" (3+2+1) → أصحاب المصلحة الأقوى الذين لديهم قدرة وتأثير قوي، شرعية، ومطالب ملحة القيادة العامة للقوات المسلحة وزارة الخارجية ديوان الخدمة المدنية ديوان المحاسبة هيئة المستقلة للانتخابات



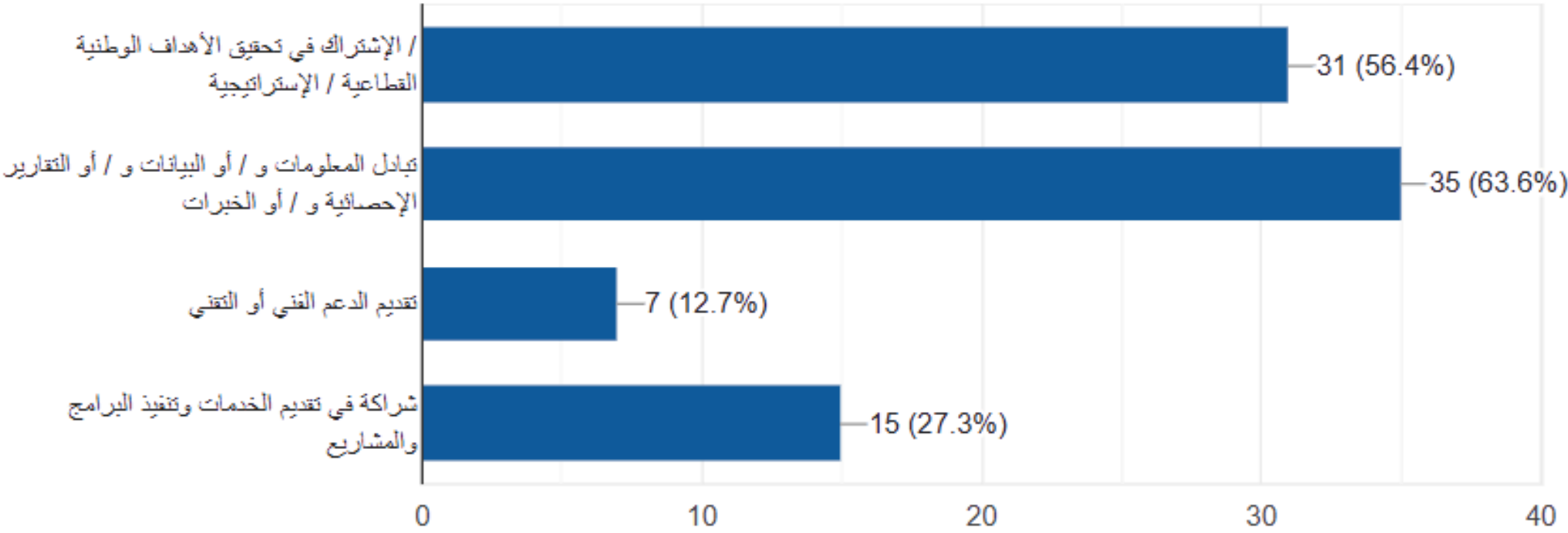
فئة "تابع" (3+2) → لديهم شرعية ومطالب ملحة، ولكن تأثيرهم متوسط وزارة الصحة وزارة العدل دائرة الأراضي والمساحة وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

فئة "خطير" (3+1) → لديهم قدرة وتأثير قوي بالإضافة إلى مطالب ملحة وزارة التخطيط والتعاون الدولي وزارة الاقتصاد الرقمي وزارة العمل وزارة التربية والتعليم أمانة عمان الكبرى

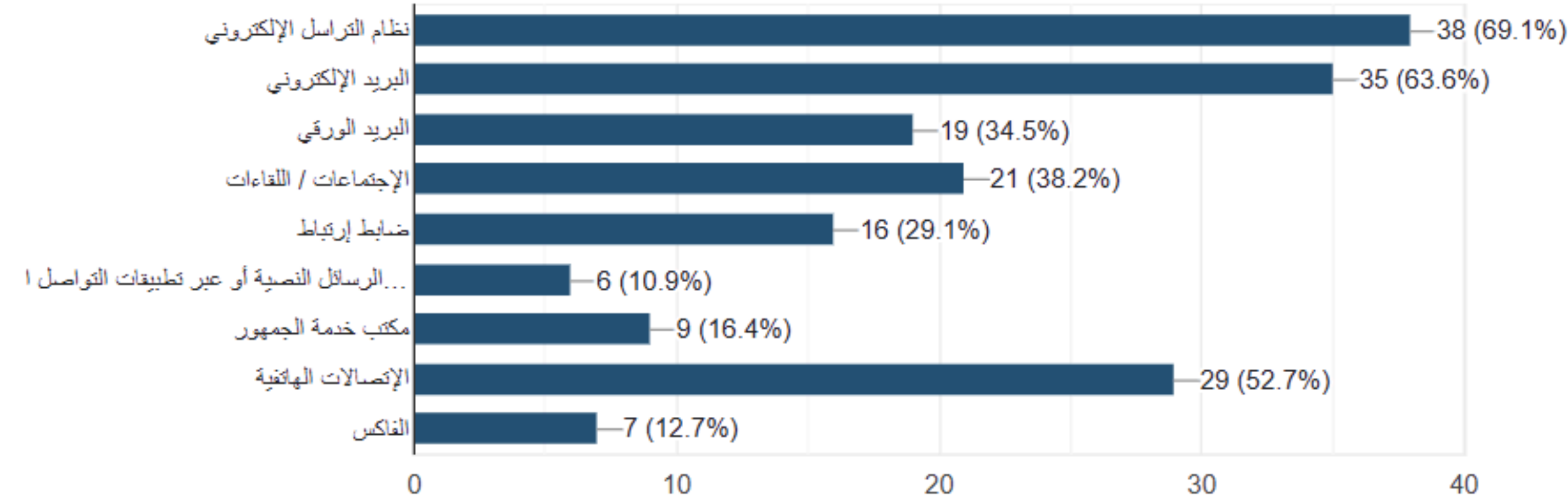
محور الشراكة



محور الشراكة

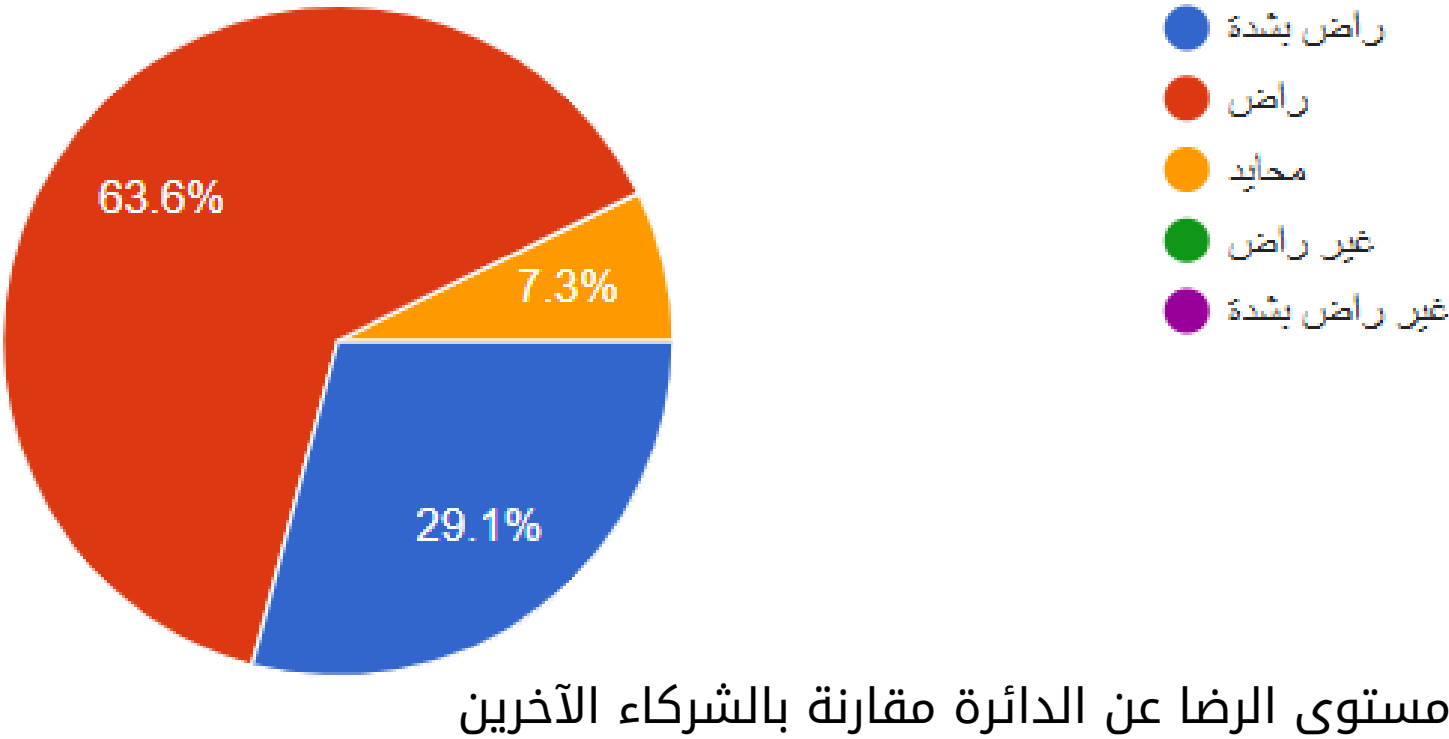
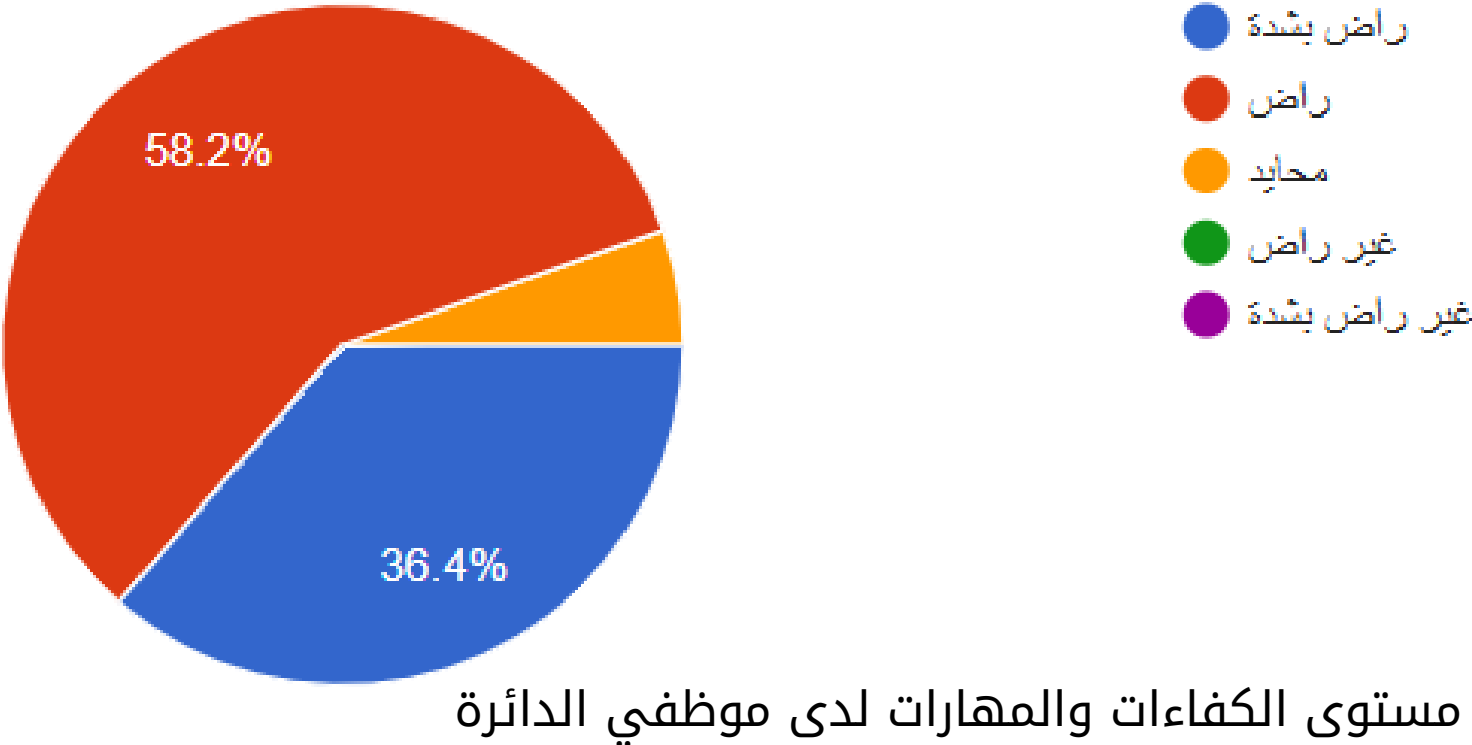


حسب طبيعة الشراكة

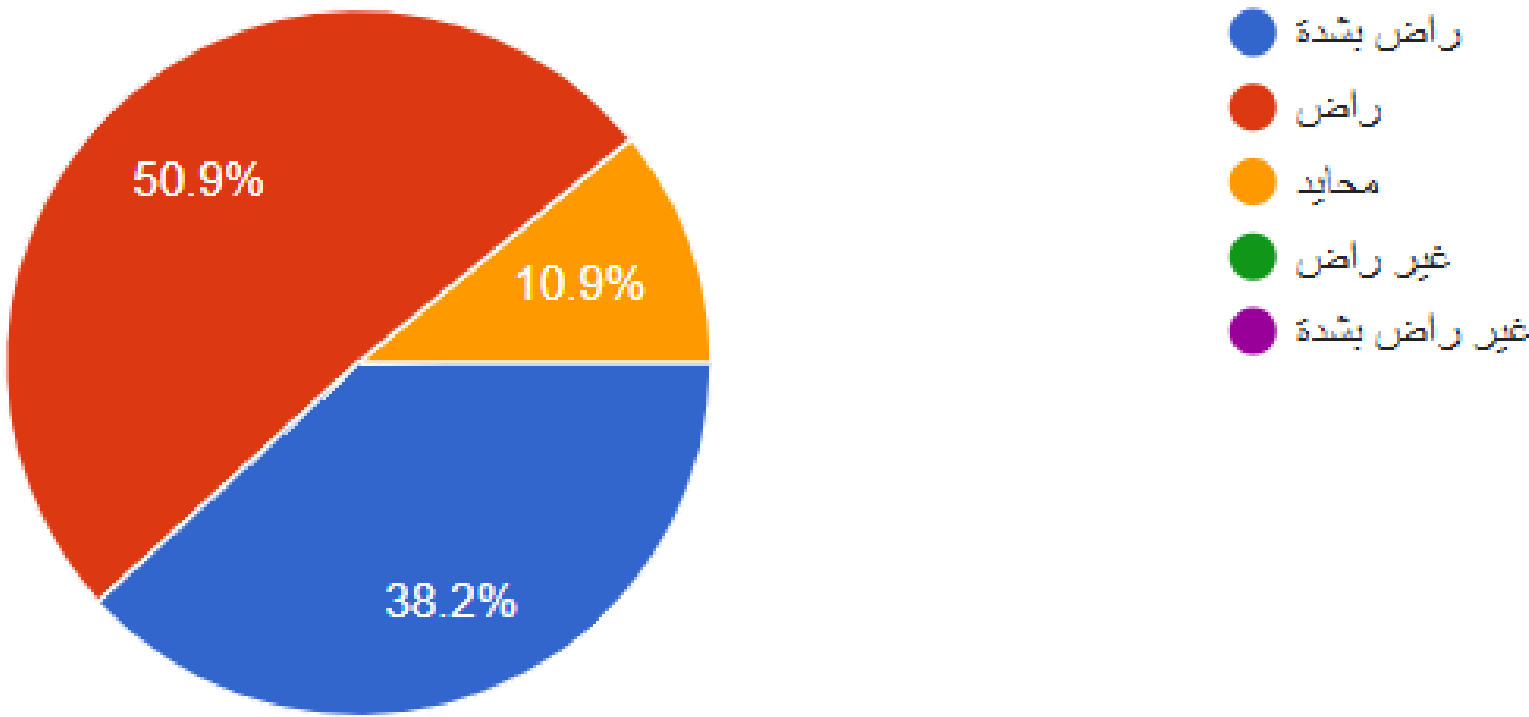


الوسائل المستخدمة للتواصل

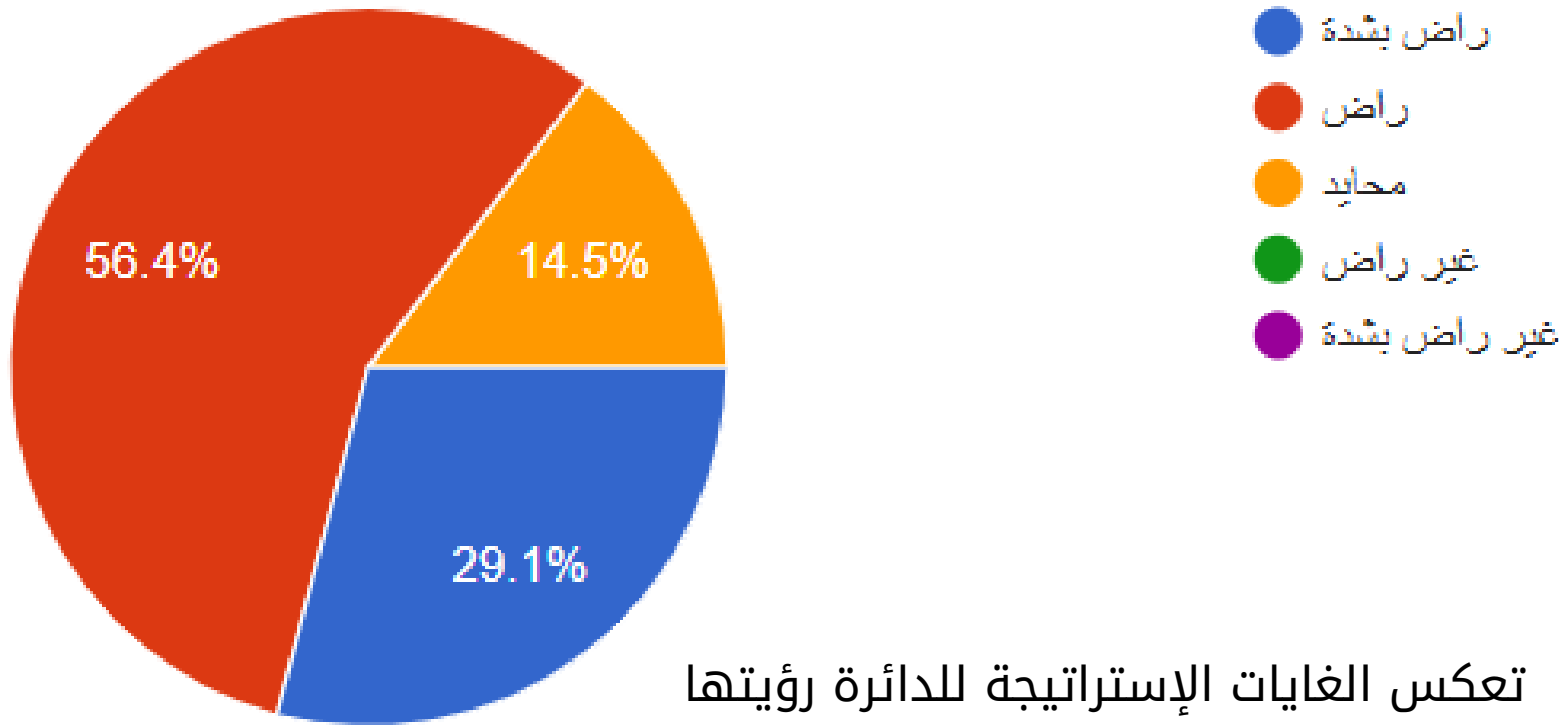
محور الشراكة



محور الاستراتيجية

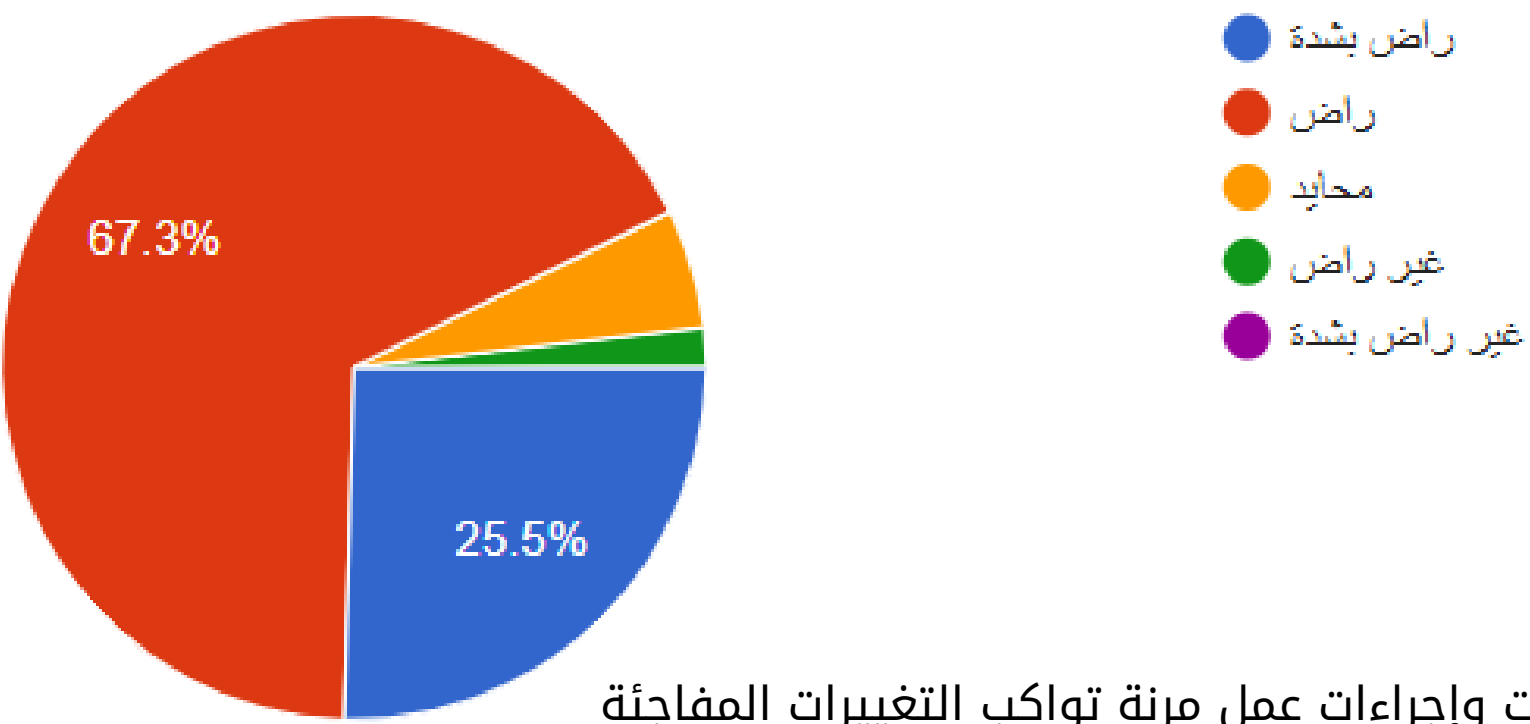
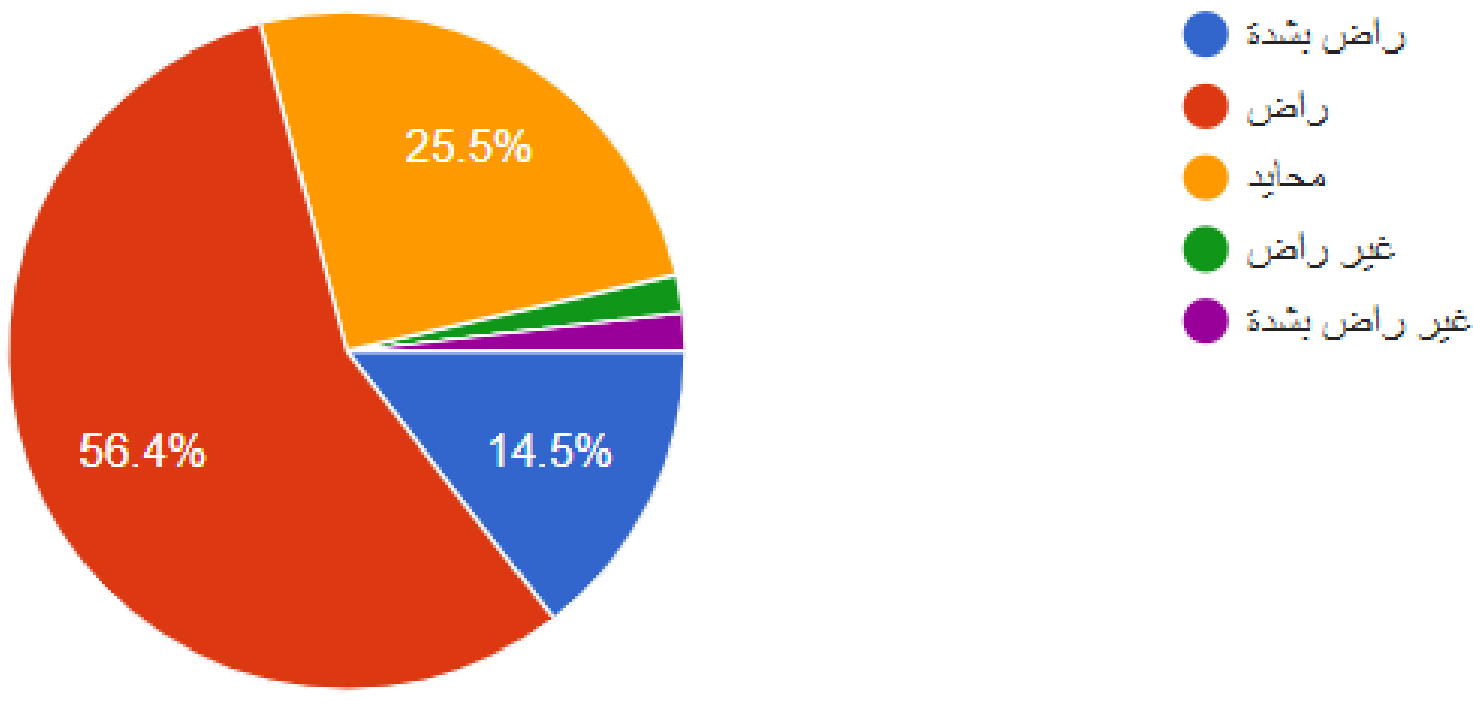
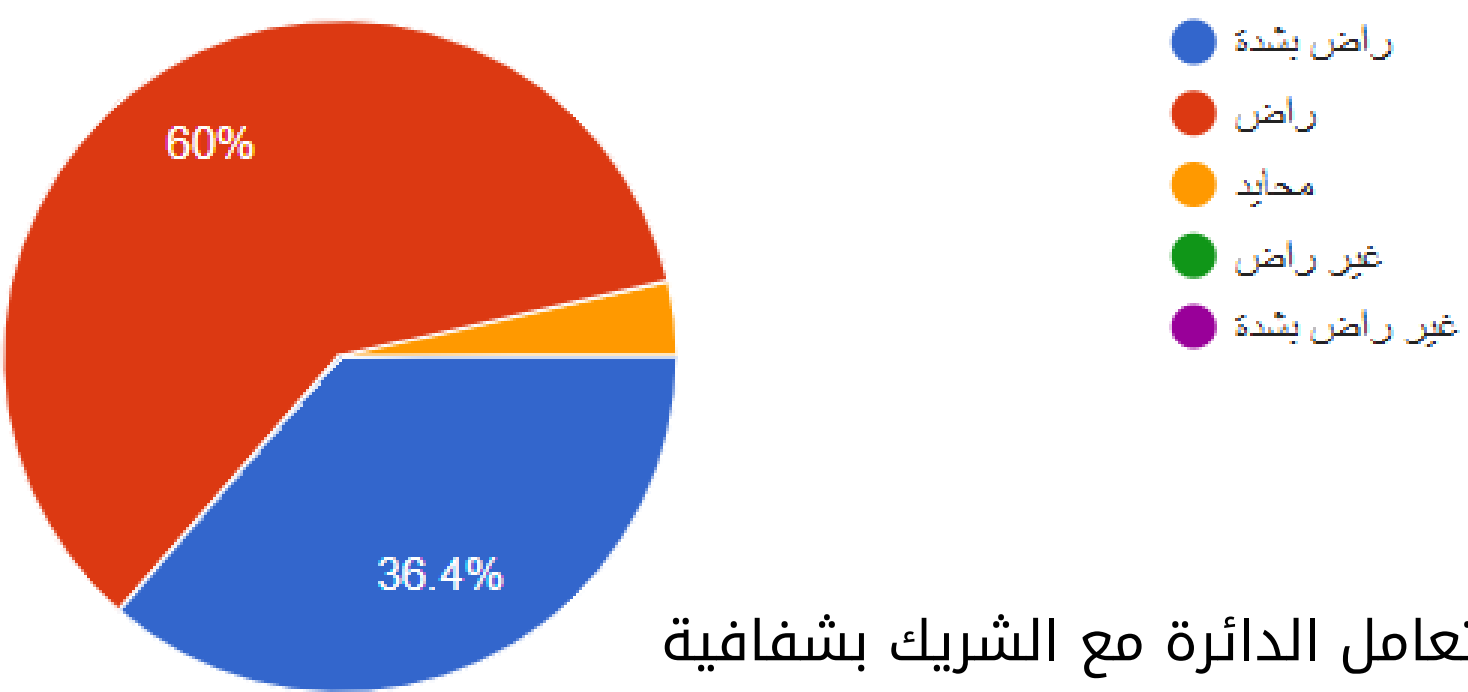


تساهم الدائرة في تنفيذ التوجهات والأهداف الوطنية المشتركة معكم

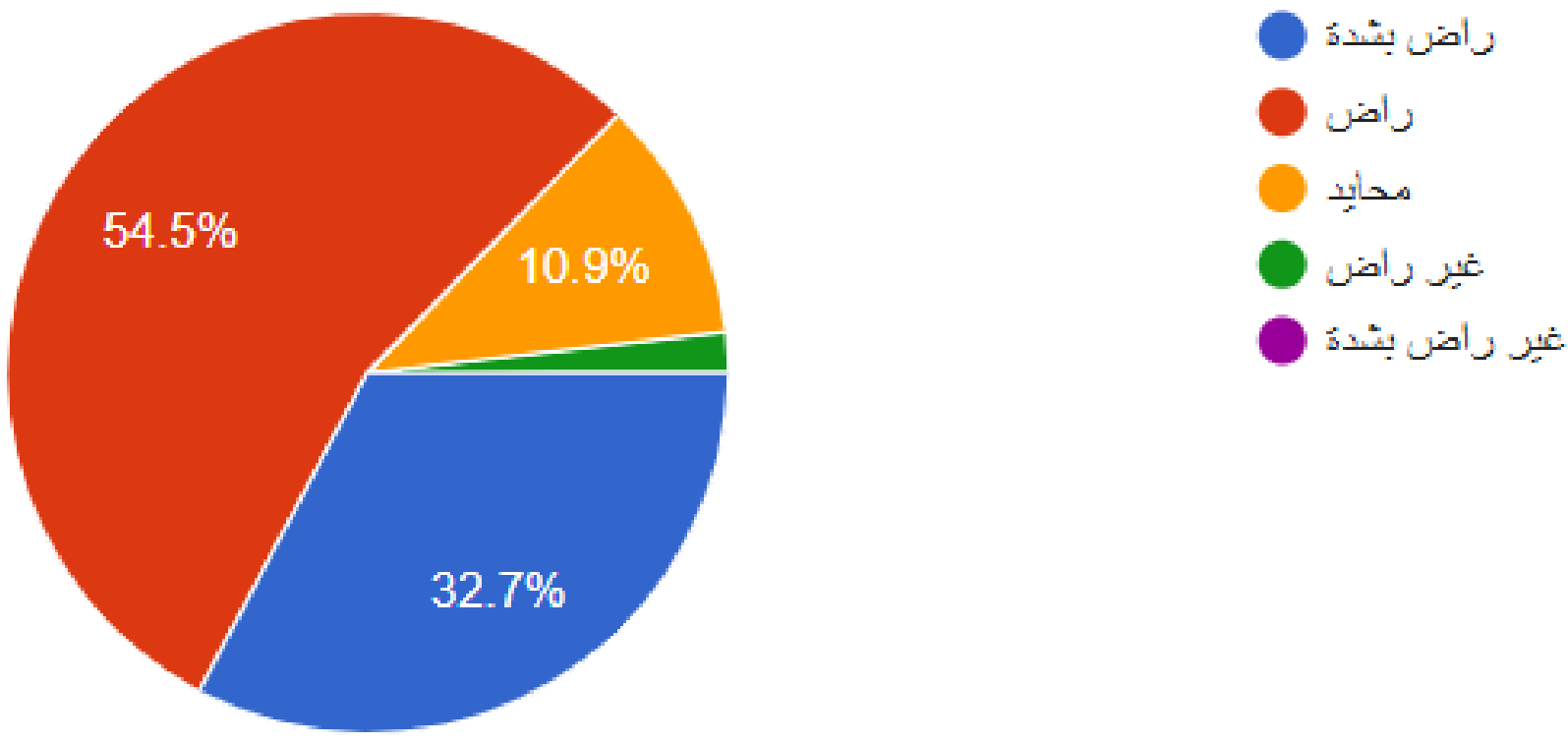
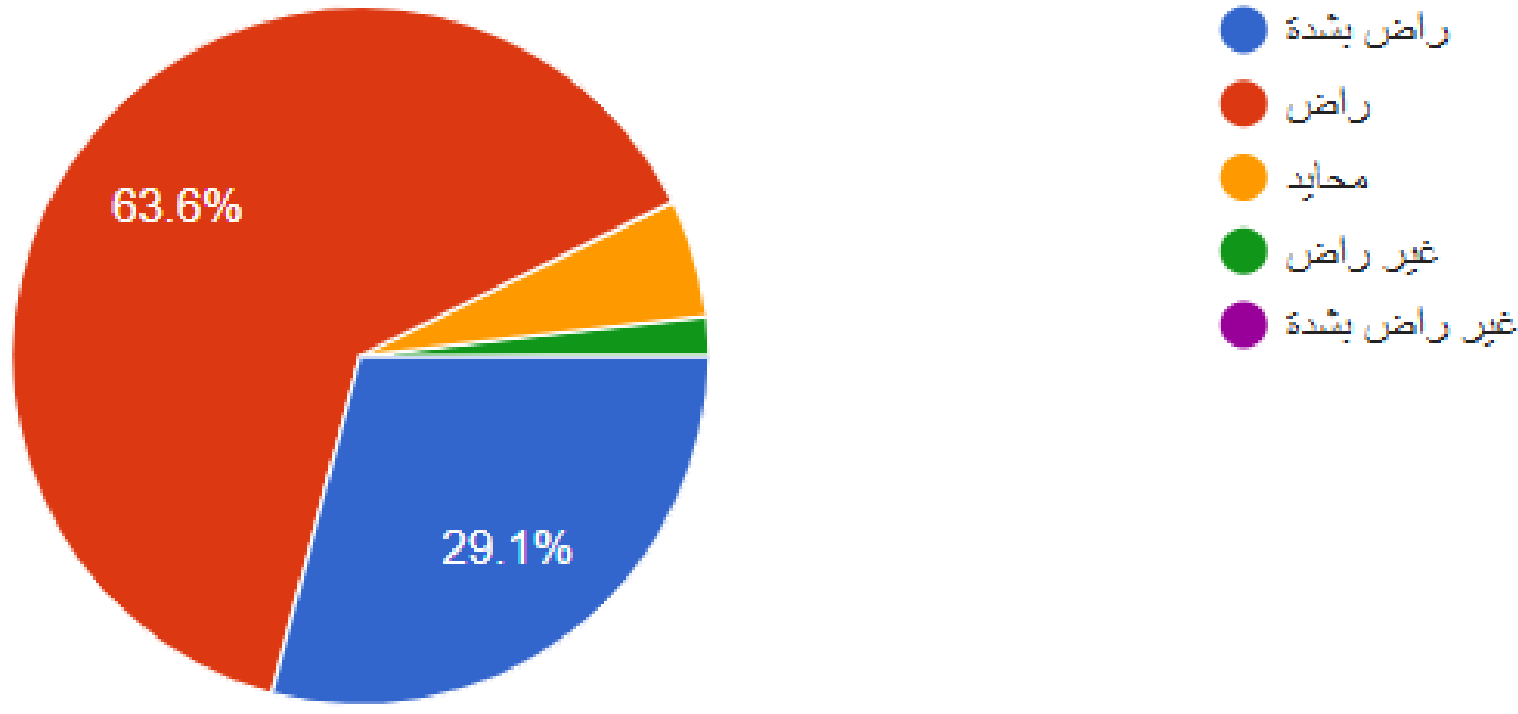
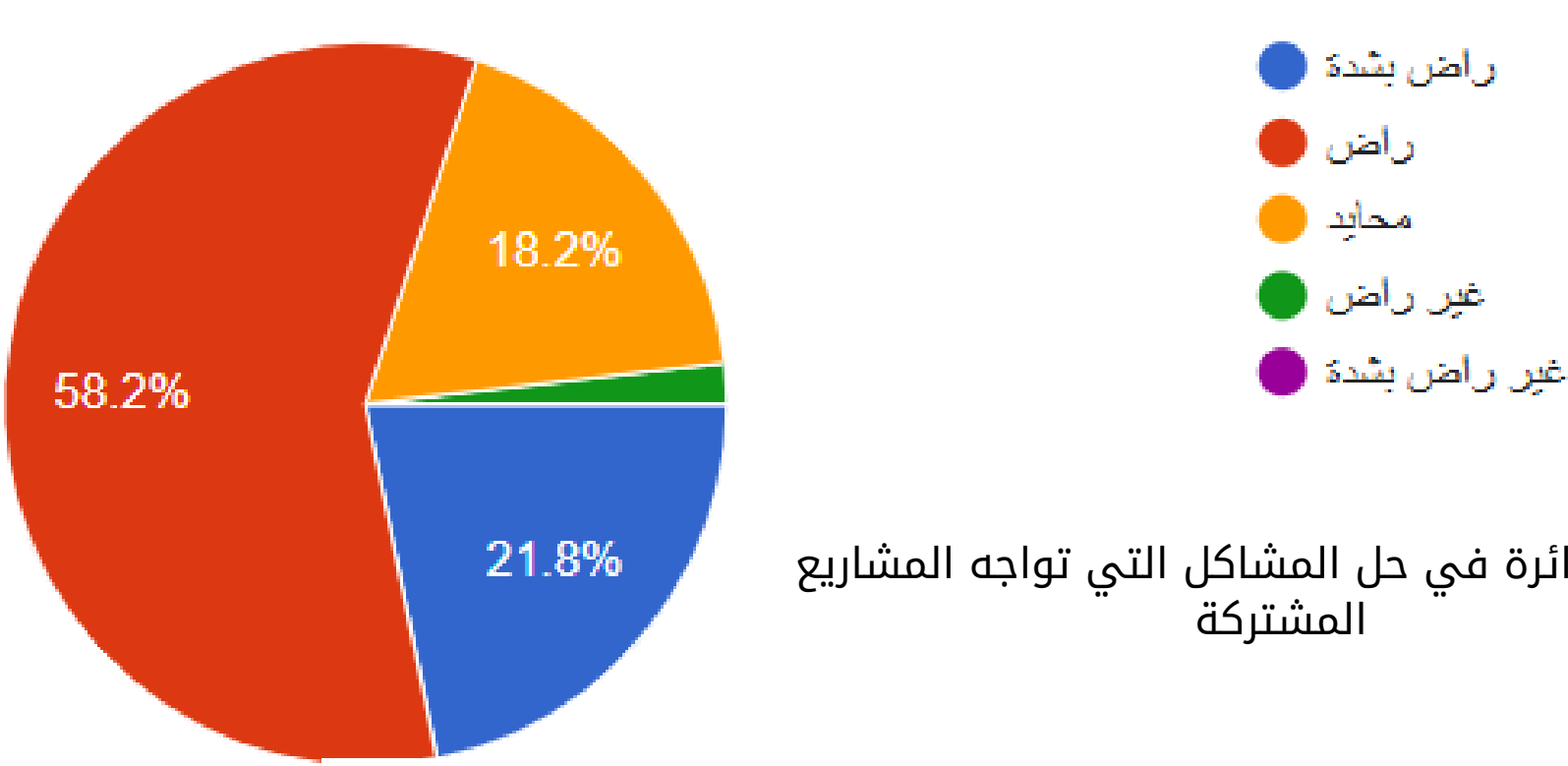


تعكس الغايات الإستراتيجية للدائرة رؤيتها ورسالتها

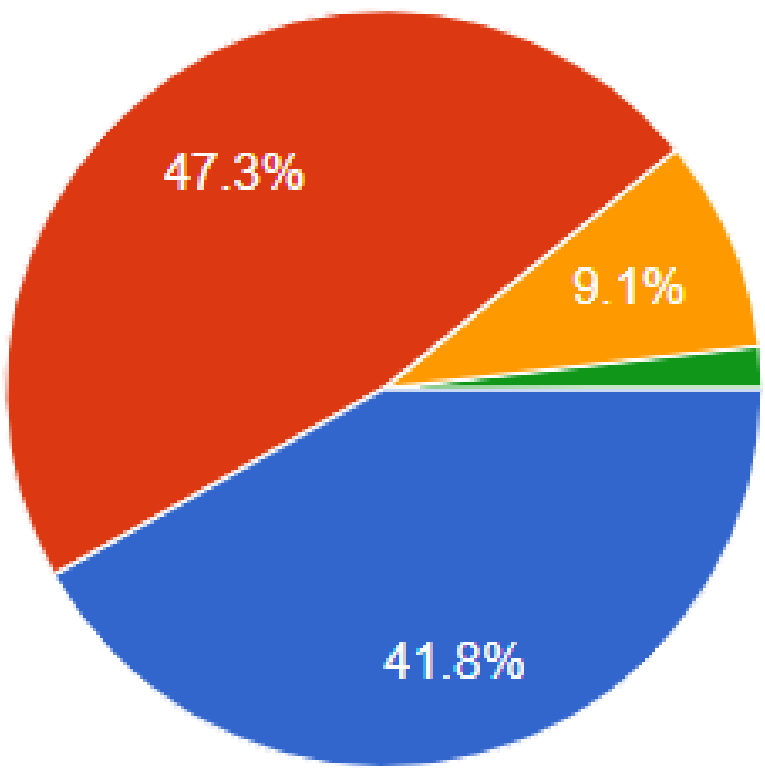
محور التحسين



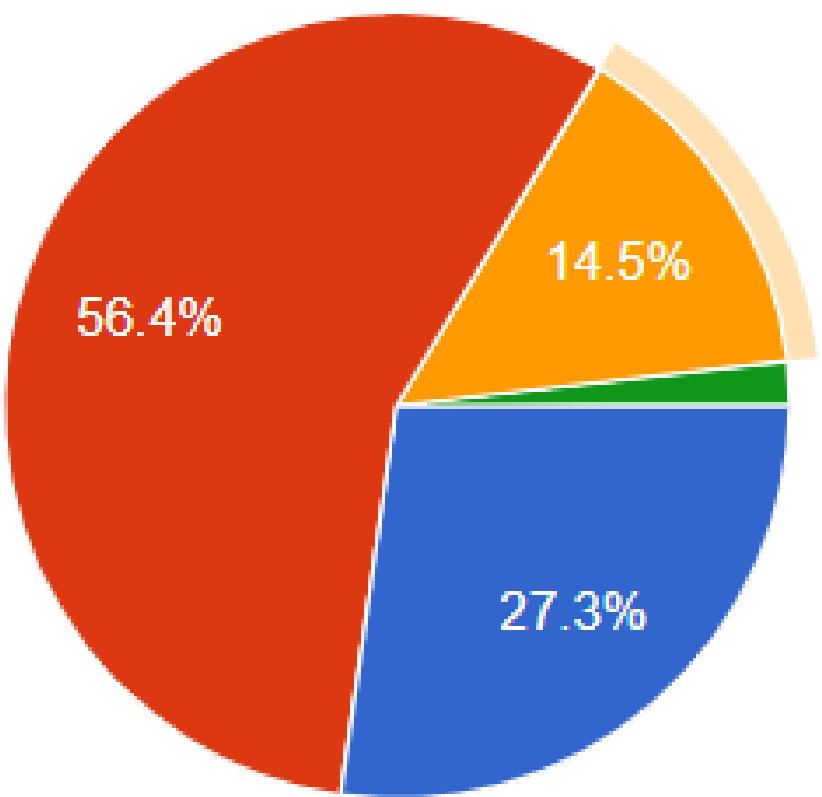
محور التحسين



محور الاتصال والتواصل

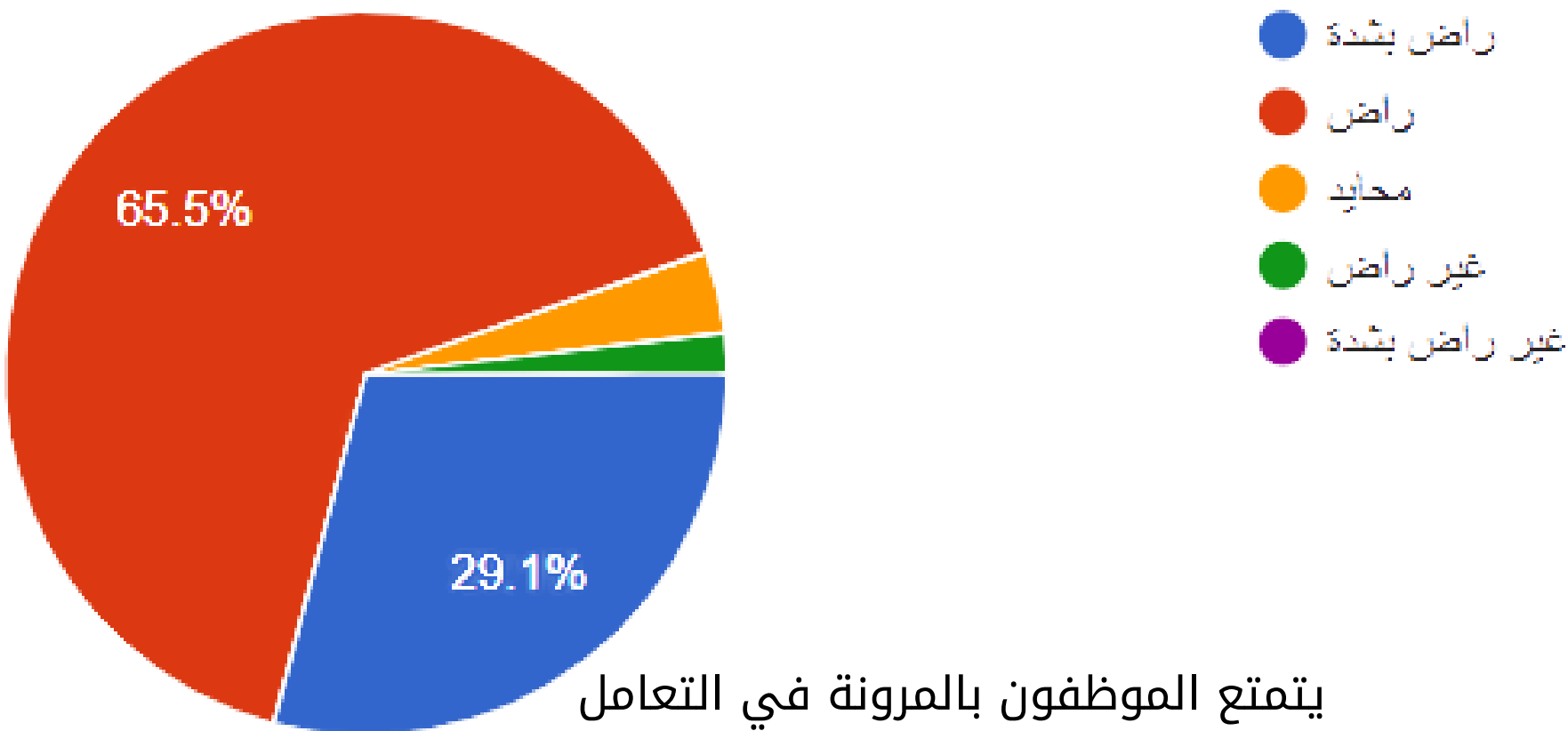


تنوع قنوات اتصال الدائرة مع الشركاء

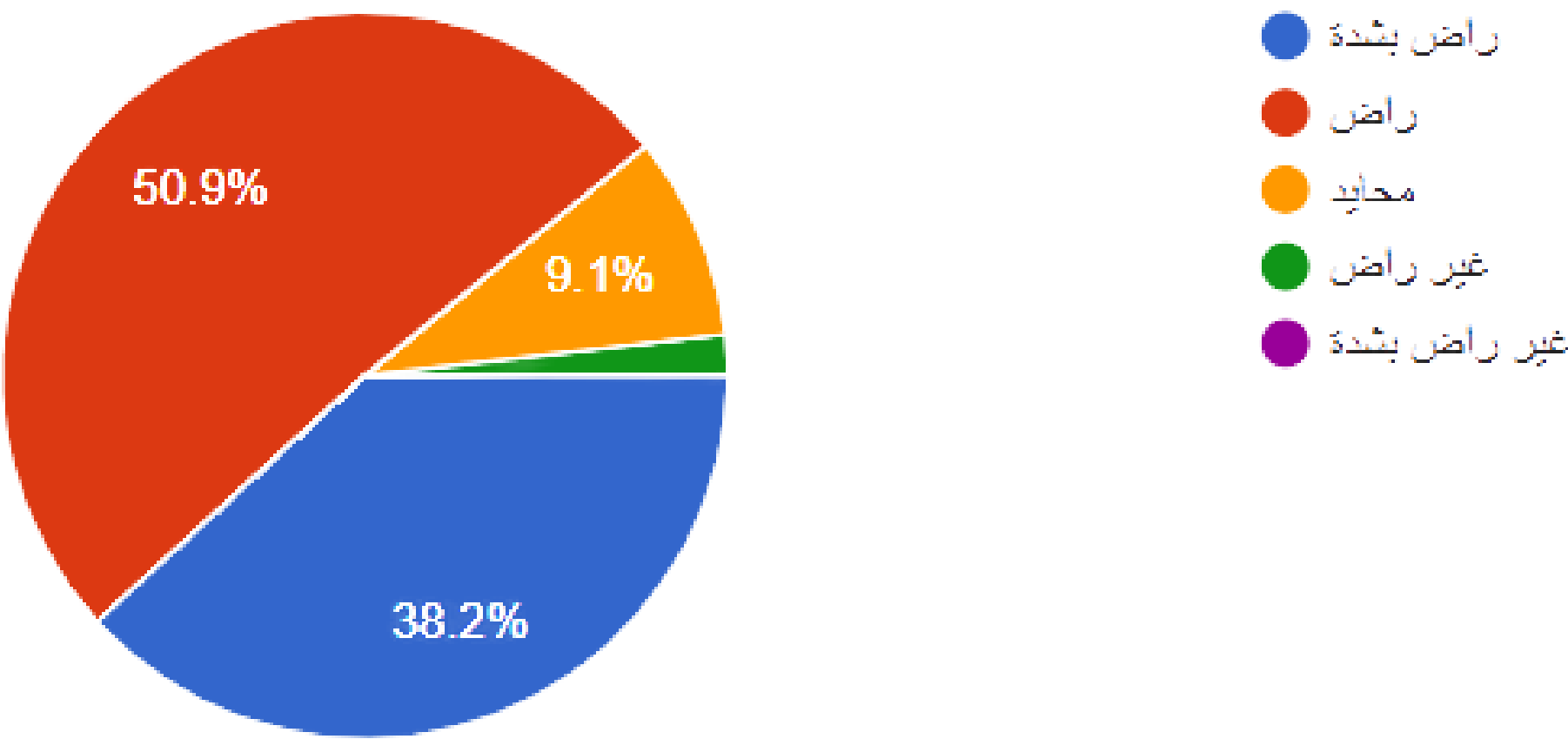


يتوفر عدد كافٍ من الإرشادات المكتوبة (مثل اللوحات الجدارية، موقع الدائرة الإلكتروني، الكتيبات، الأدلة)

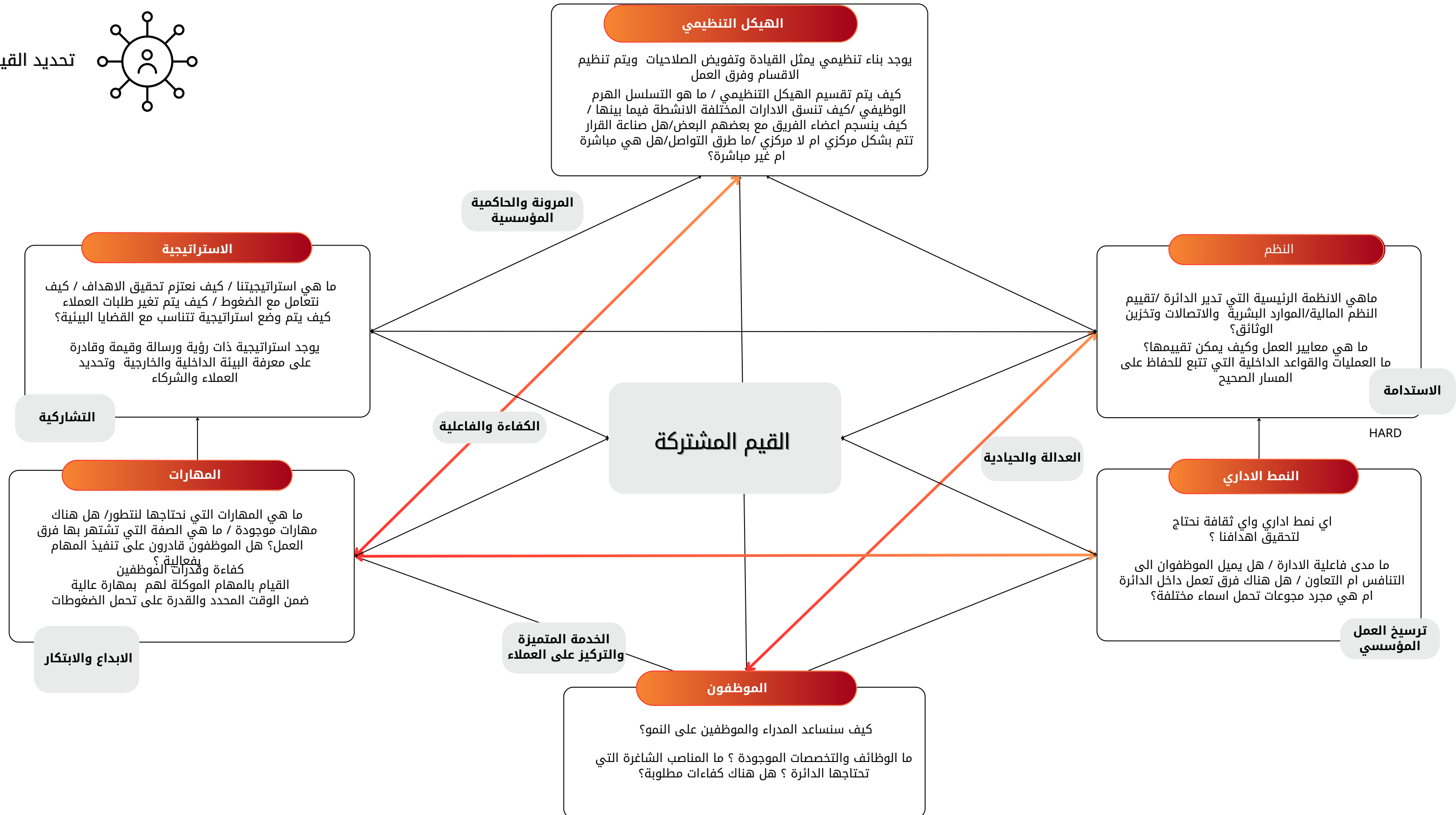
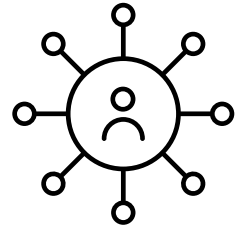
محور الاتصال والتواصل



تتجاوب الدائرة مع المراسلات والاستفسارات الواردة من قبلكم بإيجابية



تحديد القيم المشتركة





الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027



03

القيم الجوهرية

1. الاستدامة
2. الابداع والابتكار
3. الكفاءة والفاعلية
4. المرونة والحاكمة المؤسسية
5. العدالة والحيادية
6. الخدمة المتميزة والتركيز على العملاء
7. ترسيخ العمل المؤسسي
8. التشاركية



02

الرسالة

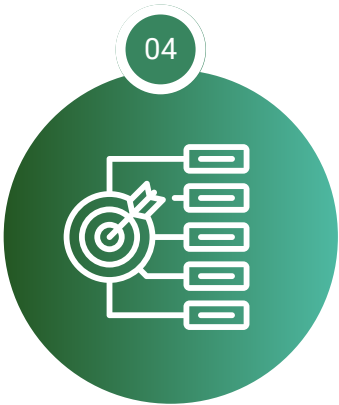
نلتزم بتعزيز هويتنا الوطنية وتقديم خدمات وإصدار وثائق آمنة وموثوقة وفعالة، مستثمرين في أحدث التقنيات ومطورين لكفاءاتنا، لضمان تجربة متميزة للمواطنين والمساهمة في أمن الوطن وازدهاره.



01

الرؤية

منظومة خدمات مدنية متكاملة توجهنا نحو مستقبل بأعلى معايير الكفاءة والموثوقية والأمان باحدث ما وصلت اليه التكنولوجيا



04

الأهداف الاستراتيجية



01

رفع كفاءة وفاعلية البيئة التنظيمية والادارية والمالية لتحقيق الاهداف الفردية والمؤسسية



02

تطوير قنوات اتصال وتفاعل رقمية متطورة وآمنة ومتنوعة، باستخدام أحدث التقنيات، لتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات وتعزيز تفاعلهم الإيجابي و رضاهم عن هذه الخدمات



03

تطبيق انظمة وخدمات الكترونية ورشيقة وموثوقة وامنة رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة عمل الدائرة.



04

تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار



05

خلق بيئة عمل الوعي بالحقوق والواجبات وفهم احتياجات وتطلعات العاملين وبناء علاقات تتم بالسلوك الإيجابي والشفافية والثقة المتبادلة



06

تطوير وتطبيق منظومة الامتثال والحوكمة المؤسسية



07

تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات متلقي الخدمة

الوزن المرجح	الوزن حسب التأثير	الوزن حسب الأهمية	العبارة	S \ W	
0.36	4	9%	العمل بروح الفريق	S1	نقاط القوة
0.28	4	7%	ثقافة الإلتزام : إلتزام العاملين بالإجراءات والسياسات الموضوعة	S2	
0.16	4	4%	وعي الموظفين بتوجهات الدائرة المتمثلة بإستراتيجياتها وسياساتها	S3	
0.12	3	4%	الالتزام القيادة بتطبيق الحوكمة والمساءلة مما يعزز وجود تفويض للصلاحيات بالدائرة	S4	
0.44	4	11%	رضا العملاء عن الخدمات	S5	
0.36	4	9%	تتمتع النظم الحاسوبية بالمرونة وإمكانية التغيير للتأقلم مع المتغيرات بما يسهل إمكانية العمل عن بعد في ظل الأزمات	S6	
0.15	3	5%	تبني ثقافة التميز	S7	
0.11	1	11%	جزء من الخدمات التي تقدمها الدائرة لمتلقي الخدمة لم يتم تحويلها إلى خدمات إلكترونية	W1	نقاط الضعف
0.12	2	6%	عدم وجود نظام متكامل لإدارة المعرفة	W2	
0.09	1	9%	يوجد نقص في كادر تكنولوجيا المعلومات والتحول الالكتروني لتصميم وبرمجة الانظمة وصيانة المعدات	W3	
0.07	1	7%	ضعف وتفاوت مستوى مهارات التخطيط لدى بعض العاملين	W4	
0.1	2	5%	الإفتقار إلى استخدام أساليب المتابعة والتقييم في متابعة البرامج والمشاريع والخطط التنفيذية	W5	
0.1	2	5%	الأهداف الإستراتيجية امتازت بالكثرة وتشعباتها نجم عنه تعدد المرجعيات المعنية بتحقيق هذه الأهداف مما انعكس سلباً على جهود تحقيق هذه الأهداف	W6	
0.16	2	8%	افتقار بعض اعضاء لجان التخطيط للخبرات الفنية في التطوير والتخطيط	W7	
2.62		100%	المجموع		

في سعيها لنصبح دائرة متفوقة الكترونيا في اصدار الوثائق ، من المهم أن نحدد بوضوح قيمنا وأهدافنا وخطواتنا المستقبلية. يجب علينا دائماً مواءمة وتكافؤ تصورات جميع وحدات الدائرة لتسهيل عملية تحقيق الأهداف.



الهدف الاول	رفع كفاءة وفاعلية البيئة التنظيمية والإدارية والمالية لتحقيق الأهداف الفردية والمؤسسية
الغاية الاستراتيجية	العمل على اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لمعالجة فرص التحسين الواردة في التحليل البيئي للمؤسسة
الاولوية الاستراتيجية	يعد توجيه جلاله الملك واهتمام الحكومات المتعاقبة بتمكين المواطنين في جميع المجالات أساساً لاستراتيجيتنا، حيث يمثل هذا الالتزام المستمر مصدر إلهام لتشجيع الموظفين باصدار الوثائق بجودة وتميز
مؤشر قياس الهدف	مدى قدرة الدائرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية من خلال بيئة تنظيمية وإدارية ومالية سليمة.

الهدف الثاني	تطوير قنوات اتصال وتفاعل رقمية متطورة وآمنة ومتنوعة، باستخدام أحدث التقنيات، لتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إلى خدمات الدائرة وتعزيز تفاعلهم الإيجابي و رضاهم عن هذه الخدمات
الغاية الاستراتيجية	1.نضمن في استراتيجيتنا التناغم الكامل مع الرؤية السياسية الرائدة لجلالة الملك ورؤية الارن ،2025 مما يسهم في تحقيق الاهداف الوطنية وتعزيز الاستقرار والتنمية المستدامة 2.نسعى الى تعزيز علاقة تشاركية مؤسسية لضمان تحقيق الاهداف الوطنية بفعالية والحفاظ على توازن الصلاحيات
الاولوية الاستراتيجية	التوافق مع رؤية الأردن 2025
مؤشر قياس الهدف	خلق بيئة مستدامة لرضى العاملين والمتعاملين. مدى اعتماد المواطنين على القنوات الرقمية في الحصول على خدمات الدائرة. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تطوير قنوات رقمية جذابة وسهلة الاستخدام.



الهدف الثالث	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية استباقية ورشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء بيئة العمل في الدائرة
الغاية الاستراتيجية	تطوير الخدمات والتوجه نحو التحول الالكترني
الاولوية الاستراتيجية	مواكبة التطورات نضمن استمرار المواءمة مع التحديثات والتطورات التكنولوجية لتعزيز استدامة بيئة عمل الدائرة
مؤشر قياس الهدف	مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء

الهدف الرابع	تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار
الغاية الاستراتيجية	ثقافة التميز والابداع والابتكار
الاولوية الاستراتيجية	توزيع متوازن للموارد البشرية نحن نسعى الى تحقيق توزيع أمثل للموارد البشرية وتحديد المهام والمسؤوليات بشكل قّعال، بهدف ضمان الاستفادة القصوى من قدرات الفريق وتحقيق التكامل في أداء الدائرة
مؤشر قياس الهدف	مدى استجابة الدائرة لاحتياجات المتعاملين وإشراكهم في تطوير الخدمات. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تتمحور حول المتعامل.

الأهداف

الهدف الخامس	تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات متلقي الخدمة
الغاية الاستراتيجية	استدامة العمل المؤسسي وربط الادارة بالنتائج
الدولية الاستراتيجية	تحسين الاداء المؤسسي ورفع الرضا الوظيفي
مؤشر قياس الهدف	نسعى إلى تعزيز الاداء المؤسسي لدينا وتحسين رضا الموظفين من خلال إيجاد بيئة عمل محفزة تعزز الالتزام وتحقق الانتاجية. هذا يعكس ،استراتيجيتنا لتحسين جودة الخدمات المقدمة
	مدى التزام الدائرة في تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي

الهدف السادس	تطوير وتطبيق منظومة الامتثال والحوكمة المؤسسية
الغاية الاستراتيجية	تعزيز مبادئ الشفافية والحاكمة الرشيدة.
الدولية الاستراتيجية	تفعيل منظومة قيم العمل المشتركة
المشاركة	1.نسعى إلى تفعيل منظومة قيم العمل في الدائرة ، مما يسهم في تعزيز الاخلاقيات ومعايير الاداء الامثل 2. نضمن مشاركة فعالة للشباب والمرأة والاشخاص ذوي الاعاقة ، حيث نعتبرهم شركاء أساسيين في صنع القرار ورسم المستقبل، ونسعى لتفعيل دورهم وتمكينهم
مؤشر قياس الهدف	مستوى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية



الهدف السابع	خلق بيئة عمل الوعي بالحقوق والواجبات وفهم احتياجات وتطلعات العاملين وبناء علاقات تتم بالسلوك الإيجابي والشفافية والثقة المتبادلة
الغاية الاستراتيجية	خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة ومحفزة للموظف
الاولوية الاستراتيجية	نلتزم برفع مستوى المعرفة والمهارات للعاملين في الدائرة من خلال عقد برامج تدريبية متخصصة والمشاركة في الفعاليات المحلية والعالمية ذات الصلة
مؤشر قياس الهدف	مدى إيجابية وصحة بيئة العمل في الدائرة.

الهدف الاستراتيجي(1)		رفع كفاءة وفاعلية البيئة التنظيمية والإدارية والمالية لتحقيق الأهداف الفردية والمؤسسية		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى قدرة الدائرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية من خلال بيئة تنظيمية وإدارية ومالية سليمة.			
الوصف		خلق بيئة عمل داخلية قوية وفعالة تمكن الدائرة من تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.			
الاهداف الفرعية					
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف	القياس	
رفع كفاءة وفاعلية البيئة التنظيمية:	وضوح الهيكل التنظيمي وتوزع المسؤوليات:	1.نسبة الموظفين الذين يفهمون بوضوح هيكل الدائرة ومسؤولياتهم الوظيفية (يُقاس من خلال استطلاعات الرأي). 2.عدد مرات تحديث الهيكل التنظيمي ليعكس الاحتياجات والتطورات.			
	تحسين التواصل الداخلي وتعزيز التعاون بين الأفراد والأقسام.	1.معدل رضا الموظفين عن التواصل الداخلي: (يُقاس عبر استطلاعات الرأي الدورية). 2.عدد الاجتماعات المشتركة والمشاريع التعاونية بين الأقسام: (يُقاس بالعدد الفعلي). 3.الوقت المستغرق لحل المشكلات العابرة للأقسام: (يُقاس بالمتوسط).			
	مستوى تطبيق مبادئ الحوكمة الرشيدة:	1.مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات الداخلية (يُقاس من خلال عمليات التدقيق). 2.وجود آليات واضحة للمساءلة والشفافية.			
	تبسيط الهياكل والإجراءات التنظيمية لزيادة المرونة والاستجابة.	1.عدد الإجراءات التي تم تبسيطها أو إلغاؤها: (يُقاس بالعدد). 2.الوقت المستغرق لإنجاز المهام والإجراءات الرئيسية: (يُقاس بالمتوسط قبل وبعد التبسيط).			
رفع كفاءة وفاعلية البيئة الإدارية:	فعالية إدارة الموارد البشرية:	1.معدل دوران الموظفين. 2.نسبة الوظائف الشاغرة التي تم شغلها خلال فترة زمنية محددة. 3.متوسط الوقت المستغرق لتدريب الموظفين الجدد.			
	جودة الخدمات الإدارية المقدمة للموظفين:	1.عدد الخدمات الادارية المؤتمتة 2.معدل الرضا عن عملية اتخاذ القرارات: (يُقاس عبر استطلاعات الرأي).			
	تعزيز إدارة الأداء الفردي والمؤسسي بشكل فعال.	نسبة الموظفين الذين لديهم أهداف واضحة ومحددة: (يُقاس كنسبة مئوية). معدل إنجاز الأهداف الفردية والمؤسسية: (يُقاس كنسبة مئوية). تغطية الموظفين بتقييمات الأداء الدورية: (يُقاس كنسبة مئوية).			

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(1)	رفع كفاءة وفاعلية البيئة التنظيمية والإدارية والمالية لتحقيق الأهداف الفردية والمؤسسية		الشركاء الاستراتيجين المساهمين في تحقيق الهدف
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى قدرة الدائرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتشغيلية بكفاءة وفعالية من خلال بيئة تنظيمية وإدارية ومالية سليمة.		
الوصف	خلق بيئة عمل داخلية قوية وفعالة تمكن الدائرة من تقديم خدمات عالية الجودة للمواطنين وتحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.		
الاهداف الفرعية			
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف
رفع كفاءة وفاعلية البيئة المالية:	كفاءة إدارة الميزانية:تحسين إدارة التدفقات النقدية وزيادة السيولة.	1.نسبة الإنفاق الفعلي إلى الميزانية المخصصة. 2.الالتزام بالجداول الزمنية لإعداد التقارير المالية	
	فعالية الرقابة المالية:	1.عدد المخالفات المالية المكتشفة والإجراءات المتخذة بشأنها. 2.نتائج عمليات التدقيق المالي الداخلية والخارجية.	
	ترشيد النفقات وتحسين كفاءة الإنفاق.	1.نسبة المصروفات التشغيلية إلى الإيرادات: (يُقاس كنسبة مئوية - هدفنا هنا هو خفضها). 2.معدل التوفير الناتج عن مبادرات ترشيد النفقات: (يُقاس بالقيمة المطلقة أو كنسبة مئوية). 3.تكلفة الوحدة المنتجة أو الخدمة المقدمة: (يُقاس بالقيمة	
	زيادة الإيرادات وتحسين الربحية.	معدل تحصيل الإيرادات المستحقة.	
المعادلات الحسابية	على سبيل المثال: نسبة تحقيق الأهداف التشغيلية السنوية (الوزن: 30%) متوسط الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الرئيسية (الوزن: 25%) مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل (الوزن: 20%) نسبة الالتزام بالميزانية المعتمدة (الوزن: 15%) متوسط تكلفة إنجاز المعاملة الرئيسية (الوزن: 10%) حساب المؤشر المركب: يتم حساب قيمة كل مؤشر فرعي، ثم يتم ضربه في وزنه النسبي، ثم يتم جمع القيم الموزونة للحصول على قيمة المؤشر الشامل.		
مثال توضيحي: نسبة تحقيق الأهداف التشغيلية السنوية: 85% متوسط الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات الرئيسية: 90% (مقارنة بالهدف) مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل: 80% نسبة الالتزام بالميزانية المعتمدة: 95% متوسط تكلفة إنجاز المعاملة الرئيسية: 88% (مقارنة بالهدف) قيمة المؤشر الشامل ستكون: (85 * 0.30) + (90 * 0.25) + (80 * 0.20) + (95 * 0.15) + (88 * 0.10) = 85.75%			

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027				
دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department				
الهدف الاستراتيجي(2)		تطوير قنوات اتصال وتفاعل رقمية متطورة وآمنة ومتنوعة، باستخدام أحدث التقنيات، لتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إلى خدمات دائرة الأحوال المدنية والجوازات وتعزيز تفاعلهم الإيجابي و رضاهم عن هذه الخدمات		
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى اعتماد المواطنين على القنوات الرقمية في الحصول على خدمات الدائرة. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تطوير قنوات رقمية جذابة وسهلة الاستخدام		
الوصف		يهدف هذا الهدف إلى إحداث تحول في كيفية تواصل وتفاعل دائرة الأحوال المدنية والجوازات مع الجمهور		
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	الاهداف الفرعية		
		مؤشرات قياس الاداء		
تطوير وتنويع قنوات الاتصال والتفاعل	إنشاء وتفعيل منصات رقمية تفاعلية للوصول الى الخدمات الاساسية	1.عدد قنوات الاتصال والتفاعل الرقمية الجديدة التي تم إطلاقها: قياس عدد المنصات أو الوسائل الرقمية الجديدة التي أصبحت متاحة للتواصل (مثل تطبيقات الهاتف المحمول، منصات التواصل الاجتماعي التفاعلية، البوابات الإلكترونية المطورة، خدمات الدردشة الآلية). 2.معدل نمو استخدام القنوات الرقمية الجديدة: تتبع الزيادة في عدد المستخدمين الذين يعتمدون على القنوات الرقمية الجديدة للتواصل والتفاعل مع الدائرة. 3.تنوع القنوات المستخدمة من قبل الجمهور: تحليل القنوات الأكثر استخدامًا من قبل مختلف فئات المجتمع. 4.تكامل القنوات الرقمية مع القنوات التقليدية: تقييم مدى سلاسة الانتقال والتكامل بين القنوات الرقمية وغير الرقمية (مثل إمكانية بدء معاملة عبر الإنترنت وإنهائها في مركز خدمة العملاء). 5.تغطية القنوات الرقمية لجميع الخدمات الأساسية: قياس نسبة الخدمات التي يمكن الوصول إليها أو الاستفسار عنها عبر القنوات الرقمية.		
		1.مستوى سهولة استخدام المنصات الرقمية (Usability): يتم قياسه من خلال اختبارات سهولة الاستخدام، وتقييمات المستخدمين، ومعدل إتمام المهام بنجاح عبر المنصات الرقمية. 2.نسبة الامتثال لمعايير الوصول الرقمي (Accessibility Standards): تقييم مدى توافق المنصات الرقمية مع معايير الوصول لذوي الاحتياجات الخاصة (مثل WCAG). 3.تغطية المعلومات والخدمات بلغات متعددة (إن لزم الأمر): قياس مدى توفر المعلومات والخدمات بلغات مختلفة لتلبية احتياجات فئات متنوعة من المجتمع. 4.معدل المشاركة والتفاعل عبر القنوات الرقمية: قياس عدد التعليقات، الاستفسارات، المشاركات في الاستطلاعات أو المنتديات عبر المنصات الرقمية.		
ضمان سهولة الوصول إلى المعلومات والمشاركة للجميع:	توفير المعلومات بلغات متعددة وبصيغ متنوعة (نصوص، صور، فيديوهات، مواد صوتية).	1.معدل الشكاوى والافتراضي: (يُقاس بالعدد). 2.نتائج استطلاعات الرأي حول مستوى الثقة في سلامة وأمان البيانات : (يُقاس على مقياس معين). 3.عدد الإجراءات المتخذة لمعالجة شكاوى		
		ضمان بيئة آمنة وموثوقة لسلامة البيانات.		

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027				
دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department				
الهدف الاستراتيجي(2)		تطوير قنوات اتصال وتفاعل رقمية متطورة وآمنة ومتنوعة، باستخدام أحدث التقنيات، لتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إلى خدمات دائرة الأحوال المدنية والجوازات وتعزيز تفاعلهم الإيجابي و رضاهم عن هذه الخدمات		
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى اعتماد المواطنين على القنوات الرقمية في الحصول على خدمات الدائرة. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تطوير قنوات رقمية جذابة وسهلة الاستخدام		
الوصف		يهدف هذا الهدف إلى إحداث تحول في كيفية تواصل وتفاعل دائرة الأحوال المدنية والجوازات مع الجمهور		
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	الاهداف الفرعية		
		مؤشرات قياس الاداء		
قياس وتعزيز أثر آليات الاتصال	تتبع وتحليل الشركاء واصحاب المصلحة	1.مستوى رضا المستخدمين عن قنوات الاتصال والتفاعل الرقمية: يتم قياسه من خلال استطلاعات الرأي، ونماذج التقييم بعد الخدمة، وتحليل المشاعر عبر وسائل التواصل الاجتماعي. 2.معدل الاستجابة للاستفسارات عبر القنوات الرقمية: قياس متوسط الوقت المستغرق للرد على استفسارات المستخدمين عبر مختلف القنوات الرقمية. 3.معدل حل المشكلات عبر القنوات الرقمية: قياس نسبة المشكلات التي يتم حلها بشكل كامل عبر القنوات الرقمية دون الحاجة إلى تدخل شخصي أو زيارة المراكز.		
		1.نتائج استطلاعات الرأي حول مستوى الرضا عن قنوات الاتصال والمشاركة 2.عدد الاقتراحات والملاحظات الواردة حول تحسين آليات الاتصال والمشاركة 3.نسبة الاقتراحات والملاحظات التي تم أخذها في الاعتبار وتنفيذها		
المساهمة في الفعاليات السياسية	الوصول الى البيانات واستخدامها للاغراض السياسية	1.قاعدة بيانات المواطنين وسهول الوصول لاستخدامها في الاغراض السياسية		
	المشاركة اداريا ولوجستيا لدعم العملية السياسية	1.الدعم البشري - عدد الموظفين الملحقين لتمكين العملية السياسية 2.الدعم التقني عدد الوثائق التي تم اصدارها لهذه الغايات		
	تنفيذ التعليمات ذات الطبيعة السياسية	1.احصائيات متعلقة باعداد الاجانب والواقعات المسجلة لهم 2.عدد الوثائق التي تم اصدارها وتضمنها الارقام المتسلسل		
المعادلات الحسابية		المؤشر الاستراتيجي الرئيسي الذي يعكس بشكل شامل نجاح تطوير قنوات الاتصال والتفاعل الرقمية هو: مؤشر: نسبة استخدام القنوات الرقمية في الحصول على الخدمات المعادلة: (عدد المعاملات المنجزة عبر القنوات الرقمية) / (إجمالي عدد المعاملات المنجزة) * 100 شرح: يقيس هذا المؤشر مدى اعتماد المواطنين على القنوات الرقمية في الحصول على خدمات الدائرة. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تطوير قنوات رقمية جذابة وسهلة الاستخدام.		
		مستوى رضا المتعاملين عن القنوات الرقمية: يقاس من خلال استطلاعات الرأي أو التقييمات عبر الإنترنت. عدد المستخدمين النشطين للقنوات الرقمية: يقيس مدى تفاعل المواطنين مع القنوات الرقمية واستخدامهم لها بانتظام. معدل إنجاز المعاملات عبر القنوات الرقمية: يقيس كفاءة القنوات الرقمية في إنجاز المعاملات بسرعة وسهولة. نسبة الوصول إلى القنوات الرقمية من مختلف الفئات السكانية: يقيس مدى شمولية القنوات الرقمية وقدرتها على الوصول إلى جميع فئات المجتمع.		

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027				
دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department		الهدف الاستراتيجي(3) تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة العمل في الدائرة الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف		
مؤشر الاداء الاستراتيجي مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء		الوصف تحويل بيئة العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من بيئة تقليدية إلى بيئة رقمية حديثة وفعالة		
القياس	المستهدف	الاهداف الفرعية		
		مؤشرات قياس الاداء	المبادرات/البرامج	الهدف الفرعي
		1.نسبة الخدمات الإلكترونية التي تم تفعيل خاصية الاستباقية لها: قياس عدد الخدمات الإلكترونية التي أصبحت تقدم بشكل استباقي مقارنة بإجمالي الخدمات الإلكترونية المتاحة. 2.نسبة المستفيدين من الخدمات الإلكترونية 3.متوسط الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات 4.مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الإلكترونية 5.معدل الأخطاء في الخدمات الإلكترونية	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية	
		1.عدد العمليات التي تم أتمتتها: (يُقاس بالعدد). 2.الوقت الموفر نتيجة الأتمتة (تقدير الوقت الذي كان يستغرقه إنجاز العمليات يدوياً): (يُقاس بالساعات أو الأيام). 3.معدل الأخطاء في العمليات المؤتمتة مقارنة بالعمليات اليدوية السابقة 4.مستوى رضا الموظفين يُقاس عبر استطلاعات الرأي).	أتمتة العمليات الروتينية والمتكررة لتقليل الجهد اليدوي وتوفير الوقت.	
		1.عدد الموظفين الذين يستخدمون أدوات تحليل البيانات في عملهم: (يُقاس بالعدد). 2.عدد القرارات المتخذة بناءً على تحليلات البيانات: (يُقاس بالعدد). 3.مستوى كفاءة استخدام الموارد بناءً على التوقعات: قياس ما إذا ساهمت التوقعات في تحسين تخصيص الموارد وتقليل الهدر 4.الأثر الإيجابي للقرارات على مؤشرات الأداء الأخرى (مثل الكفاءة، سرعة الإنجاز): (يُقاس بالتغير في المؤشرات)	توفير أدوات تحليل بيانات متقدمة تساعد في توقع الاحتياجات واتخاذ قرارات	

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027				دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(3)	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة العمل في الدائرة الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف			الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء				
الوصف	تحويل بيئة العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من بيئة تقليدية إلى بيئة رقمية حديثة وفعالة				
الاهداف الفرعية					
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء		المستهدف	القياس
تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة:	تصميم أنظمة مرنة وقابلة للتكيف مع الاحتياجات المتغيرة للدائرة.	1.لوقت المستغرق لإجراء تعديلات أو تحديثات على الأنظمة الإلكترونية: (يُقاس بالوقت). 2.عدد مرات تحديث الأنظمة(قياس عدد التعديلات والإضافات التي تم إدخالها على الأنظمة استجابةً لمتطلبات جديدة أو تغييرات في الإجراءات. 3.مستوى رضا الموظفين عن مرونة الأنظمة وسهولة تكييفها مع احتياجاتهم: (يُقاس عبر استطلاعات الرأي) 4.مستوى التكامل بين الأنظمة المختلفة: تقييم مدى سهولة تبادل البيانات والمعلومات بين الأنظمة الإلكترونية المختلفة في الدائرة 5.قياس قدرة الأنظمة على التعامل مع زيادة حجم البيانات أو عدد المستخدمين دون التأثير على الأداء..			
	تبني منهجيات تطوير سريعة وتكرارية للأنظمة والخدمات الإلكترونية.	1.دورة حياة تطوير الأنظمة والخدمات الإلكترونية (الوقت من الفكرة إلى التنفيذ): (يُقاس بالوقت). 2.عدد الإصدارات والتحديثات التي تم إطلاقها للأنظمة والخدمات الإلكترونية : (قياس وتيرة إطلاق الميزات والتحسينات الجديدة.. 3.معدل تبني الموظفين للإصدارات والتحديثات الجديدة: (يُقاس كنسبة مئوية). 4.تقييم مدى فعالية آليات جمع ملاحظات المستخدمين وتضمينها في التحديثات اللاحقة			
	توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وبديهية لجميع الأنظمة والخدمات الإلكترونية	1.الوقت المستغرق لتدريب الموظفين الجدد على استخدام الأنظمة: (يُقاس بالوقت). 2.معدل الأخطاء الناتجة عن صعوبة استخدام الأنظمة: (يُقاس بالعدد أو النسبة المئوية). 3.مستوى رضا الموظفين عن سهولة استخدام واجهات الأنظمة: (يُقاس عبر استطلاعات الرأي). 4.إجراء اختبارات مع عينة من المستخدمين لتقييم مدى سهولة فهم واستخدام الواجهات وتحديد نقاط التحسين. 5.عدد مرات طلب الدعم الفني المتعلقة بصعوبة استخدام الواجهات: تتبع عدد الاستفسارات أو الشكاوى المتعلقة بصعوبة التنقل أو فهم واجهات المستخدم.			

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027				دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(3)	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة العمل في الدائرة الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف			الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء				
الوصف	تحويل بيئة العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من بيئة تقليدية إلى بيئة رقمية حديثة وفعالة				
الاهداف الفرعية					
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء		المستهدف	القياس
تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية موثوقة:	ضمان استمرارية عمل الأنظمة والخدمات الإلكترونية وتقليل فترات التوقف.	1.نسبة وقت تشغيل الأنظمة والخدمات الإلكترونية (Uptime): (يُقاس كنسبة مئوية). 2.قياس متوسط الوقت المستغرق لإعادة تشغيل الأنظمة والخدمات بعد حدوث أي انقطاع. 3.عدد مرات التوقف غير المخطط لها للأنظمة والخدمات الإلكترونية: تتبع عدد المرات التي حدث فيها انقطاع للخدمة بشكل غير متوقع 4.تطبيق خطط التعافي من الكوارث واختبار فعاليتها: تقييم ما إذا كانت هناك خطط جاهزة للتعامل مع حالات الطوارئ واختبار مدى فعاليتها في استعادة الخدمات بسرعة.			
	توفير دعم فني فعال وسريع الاستجابة لحل المشكلات التقنية	1.قياس متوسط الوقت الذي يستغرقه فريق الدعم الفني للرد على طلبات المساعدة من المستخدمين 2.معدل حل المشكلات التقنية من المحاولة الأولى: (يُقاس كنسبة مئوية). 3.مستوى رضا الموظفين عن جودة وسرعة الدعم الفني: (يُقاس عبر استطلاعات الرأي). 4.عدد طلبات الدعم الفني المتراكمة (Backlog): تتبع عدد الطلبات التي لم يتم التعامل معها بعد، حيث يشير العدد القليل إلى كفاءة الاستجابة.			
	إجراء اختبارات دورية وشاملة للأنظمة والخدمات الإلكترونية لضمان أدائها الأمثل	1.عدد مرات إجراء الاختبارات الدورية (مثل الاختبارات الوظيفية، اختبارات الأداء، اختبارات الأمان): تتبع عدد مرات إجراء الاختبارات المجدولة للتحقق من سلامة الأنظمة. 2.نتائج اختبارات الأداء (مثل سرعة الاستجابة، قدرة التحمل): (يُقاس بمقاييس الأداء الفنية). 3.عدد المشكلات والأخطاء التي تم اكتشافها وتصحيحها خلال الاختبارات: (يُقاس بالعدد). 4.تقييم قدرة الأنظمة على التعامل مع أعداد كبيرة من المستخدمين أو كميات كبيرة من البيانات دون تدهور في الأداء.			

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(3)	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة العمل في الدائرة الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء		
الوصف	تحويل بيئة العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من بيئة تقليدية إلى بيئة رقمية حديثة وفعالة		
الاهداف الفرعية			
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف
تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية آمنة رقمياً:	تطبيق إجراءات أمنية قوية لحماية البيانات والمعلومات الحساسة	1.عدد السياسات والإجراءات التقنية والتنظيمية التي تم تنفيذها لحماية البيانات (مثل تشفير البيانات، التحكم في الوصول، جدران الحماية، أنظمة كشف التسلل). 2.نتائج عمليات التدقيق الأمني الدورية: تقييم مدى فعالية الإجراءات الأمنية المطبقة من خلال عمليات تدقيق داخلية أو خارجية. 3.عدد محاولات الاختراق أو الهجمات السيبرانية التي تم التصدي لها بنجاح: (تسجيل عدد المحاولات غير المصرح بها للوصول إلى الأنظمة والبيانات التي تم اكتشافها وإيقافها). 4.نسبة الامتثال لمعايير وسياسات الأمن الرقمي: (تقييم مدى التزام الدائرة بالمعايير والقوانين المحلية والدولية المتعلقة بأمن البيانات. 5.عدد الثغرات الأمنية المكتشفة والمعالجة في الأنظمة: (يُقاس بالعدد). 6.نسبة البيانات الحساسة المشفرة: قياس النسبة المئوية للبيانات التي تتطلب حماية خاصة والتي تم تشفيرها. 7.تطبيق آليات قوية للتحقق من الهوية والمصادقة: تقييم مدى فعالية الطرق المستخدمة للتحقق من هوية المستخدمين ومنح صلاحيات الوصول.	
	توعية وتدريب الموظفين على أفضل ممارسات الأمن الرقمي.	1.نسبة الموظفين الذين خضعوا لدورات تدريبية على الأمن الرقمي: (يُقاس كنسبة مئوية). 2.عدد الحوادث الأمنية الناتجة عن أخطاء بشرية: (يُقاس بالعدد - هدفنا هنا هو خفضه). 3.نتائج اختبارات محاكاة الهجمات السيبرانية (مثل التصيد الاحتيالي) لتقييم وعي الموظفين: (يُقاس كنسبة مئوية للنجاح في التصدي)	
	وجود خطط استجابة للطوارئ الأمنية وآليات للتعافي السريع في حال وقوع حوادث.	1.الوقت المستغرق لتنفيذ خطة الاستجابة للطوارئ الأمنية: (يُقاس بالوقت). 2.الوقت المستغرق لاستعادة الأنظمة والبيانات بعد حادث أمني: (يُقاس بالوقت). 3.عدد مرات اختبار خطط الاستجابة للطوارئ الأمنية: (يُقاس بالعدد).	

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(3)	تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية رشيقة وموثوقة وأمنه رقمية تساهم في الارتقاء ببيئة العمل في الدائرة الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف		
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء		
الوصف	تحويل بيئة العمل في دائرة الأحوال المدنية والجوازات من بيئة تقليدية إلى بيئة رقمية حديثة وفعالة		
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج		مؤشرات قياس الاداء
	المستهدف	القياس	
المعادلات الحسابية	1.نسبة العمليات والإجراءات الرئيسية المؤتمتة 2.المعادلة: (عدد العمليات والإجراءات الرئيسية المؤتمتة) / (إجمالي عدد العمليات والإجراءات الرئيسية) * 100 3.شرح: يقيس هذا المؤشر مدى التقدم في تحويل العمليات والإجراءات اليدوية إلى عمليات مؤتمتة باستخدام الأنظمة الإلكترونية. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبسيط العمليات وزيادة الكفاءة وتقليل الأخطاء.		
	مستوى رضا الموظفين عن الأنظمة الإلكترونية: يقاس من خلال استطلاعات الرأي أو التقييمات. متوسط الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات بعد الأتمتة: يقيس مدى تحسن كفاءة العمليات بعد تطبيق الأنظمة الإلكترونية. عدد حوادث أمن المعلومات: يقيس مدى فعالية التدابير الأمنية المتخذة لحماية البيانات. نسبة توفر الأنظمة الإلكترونية: يقيس مدى استقرار الأنظمة الإلكترونية وقدرتها على العمل دون انقطاع. باستخدام هذه المؤشرات، يمكن للدائرة تقييم مدى نجاحها في تطبيق أنظمة وخدمات إلكترونية فعالة تساهم في الارتقاء ببيئة العمل وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.		

دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department		الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		
	الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات متلقي الخدمة		الهدف الاستراتيجي(4)
مدى استجابة الدائرة لاحتياجات المتعاملين وإشراكهم في تطوير الخدمات. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تتمحور حول المتعامل.				مؤشر الاداء الاستراتيجي
إحداث تغيير جذري في طريقة عمل دائرة الأحوال المدنية والجوازات				الوصف
القياس	المستهدف	الاهداف الفرعية		
		مؤشرات قياس الاداء	المبادرات/البرامج	الهدف الفرعي
		1.الوقت المستغرق لتلبية طلبات أو ملاحظات المستفيدين الجديدة. 2.معدل تبني المؤسسة للتغييرات في السوق أو احتياجات المستفيدين. 3.مستوى مرونة العمليات والإجراءات في التكيف مع المتغيرات. 4.	زيادة مرونة الهياكل التنظيمية وتعزيز ثقافة الاستجابة السريعة للتغييرات واحتياجات المستفيدين	تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية
		1. في العمليات الرئيسية: قياس نسبة العمليات والإدارات التي تتبنى مبادئ وممارسات الرشاقة (مثل فرق العمل ذاتية التنظيم، ، التغذية الراجعة المستمرة). 2.تقليل الهدر في الموارد والوقت: قياس مدى كفاءة استخدام الموارد وتقليل الأنشطة غير الضرورية.	تطبيق منهجيات عمل مرنة وتكرارية في تطوير الخدمات و وكفاءة استخدام الموارد.	
		1.مستوى استقلالية فرق العمل في اتخاذ القرارات المتعلقة بتطوير الخدمات. 2.معدل التفاعل والتواصل بين أعضاء فرق العمل المختلفة.	تمكين فرق العمل وتعزيز التعاون والتواصل الفعال بينها.	
		1.مستوى رضا المستفيدين عن القيمة التي يحصلون عليها. 2.عدد مرات إجراء تحسينات على الخدمات والمنتجات بناءً على ملاحظات المستفيدين.	التركيز على تقديم قيمة مستمرة للمستفيدين من خلال التحسين المستمر للخدمات والمنتجات	

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department		
الهدف الاستراتيجي(4)	تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات متلقي الخدمة		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى استجابة الدائرة لاحتياجات المتعاملين وإشراكهم في تطوير الخدمات. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تتمحور حول المتعامل.			
الوصف	إحداث تغيير جذري في طريقة عمل دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف	القياس
تطوير حلول مبتكرة تلبي احتياجات متلقي الخدمة:	فهم احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة بشكل عميق من خلال قنوات تواصل متنوعة	1.عدد قنوات التواصل المتاحة للمستخدمين لتقديم ملاحظاتهم واحتياجاتهم. 2.معدل التفاعل مع قنوات التواصل المختلفة من قبل المستخدمين. 3.جودة التحليلات والرؤى المستخلصة من ملاحظات المستخدمين.		
	تشجيع ثقافة الابتكار وتوليد الأفكار الجديدة التي تركز على حل مشكلات المستخدمين وتلبية احتياجاتهم.	1.عدد الأفكار والمقترحات الجديدة المتعلقة بتحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين. 2.نسبة الأفكار التي تم تبنيها وتجربتها. 3.عدد المبادرات والمشاريع الابتكارية التي تهدف إلى تلبية احتياجات المستخدمين.		
	تصميم وتطوير خدمات ومنتجات مبتكرة وسهلة الاستخدام وقابلة للتكيف مع احتياجات المستخدمين المتنوعة.	1.مستوى رضا المستخدمين عن سهولة استخدام الخدمات والمنتجات الجديدة. 2.معدل تبني المستخدمين للخدمات والمنتجات المبتكرة. 3.تنوع الخدمات والمنتجات المقدمة لتلبية احتياجات مختلفة.		
	استخدام التقنيات الحديثة (مثل الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، الأتمتة) لتقديم تجارب خدمة شخصية ومتميزة للمستخدمين.	1.نسبة الخدمات التي تعتمد على التقنيات الحديثة لتحسين تجربة المستخدم. 2.مستوى رضا المستخدمين عن الخدمات الشخصية المقدمة. 3.معدل استخدام الميزات المعتمدة على التقنيات الحديثة من قبل المستخدمين.		
المعادلات الحسابية	مؤشر: نسبة الخدمات الجديدة والمحسنة التي تم تطويرها بناءً على ملاحظات المتعاملين شرح: يقيس هذا المؤشر مدى استجابة الدائرة لاحتياجات المتعاملين وإشراكهم في تطوير الخدمات. ارتفاع النسبة يشير إلى نجاح الدائرة في تبني مفاهيم الرشاقة المؤسسية وتطوير حلول مبتكرة تتمحور حول المتعامل.			مؤشر: متوسط الوقت المستغرق لتطوير وإطلاق خدمة جديدة. مؤشر: عدد الأفكار والمقترحات المبتكرة التي تم تطبيقها. مؤشر: نسبة زيادة رضا المتعاملين عن الخدمات المطورة.

الهدف الاستراتيجي(5)		تطوير وتطبيق منظومة الامتثال والحوكمة المؤسسية		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مستوى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية			
الوصف		تعزيز الشفافية والمساءلة والنزاهة في جميع عمليات دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية					
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف	القياس	
تطوير وتطبيق منظومة الامتثال	تحديد وتوثيق جميع القوانين واللوائح والمعايير والسياسات الداخلية والخارجية ذات الصلة بعمل الدائرة.	1.نسبة القوانين واللوائح والمعايير ذات الصلة التي تم تحديدها وتوثيقها. 2.مدى سهولة الوصول إلى وثائق الامتثال لجميع الموظفين. 3.تحديث وثائق الامتثال بشكل دوري ومنظم.			
	وضع وتنفيذ سياسات وإجراءات داخلية واضحة لضمان الالتزام بالقوانين واللوائح والمعايير	1.عدد السياسات والإجراءات الداخلية التي تم وضعها وتعميمها. 2.نسبة السياسات والإجراءات التي يتم تطبيقها بفعالية (يُقاس عبر عمليات التدقيق والمراجعة). 3.مستوى وعي الموظفين بالسياسات والإجراءات الداخلية ذات الصلة (يُقاس عبر الاختبارات والاستطلاعات)			
	إنشاء آليات فعالة للرصد والإبلاغ عن حالات عدم الامتثال ومعالجتها. ووجود قنوات للإبلاغ عن المخالفات وحماية المبلغين:	1.عدد حالات عدم الامتثال التي تم الإبلاغ عنها. 2.فعالية الإجراءات التصحيحية المتخذة لمنع تكرار حالات عدم الامتثال (يُقاس بانخفاض حالات التكرار). 3.وضوح وسهولة الوصول إلى قنوات الإبلاغ عن المخالفات. 4.وجود سياسات لحماية المبلغين وضمان سرية هويتهم.			
	توفير برامج تدريب وتوعية مستمرة للموظفين حول متطلبات الامتثال ذات الصلة بأدوارهم.	1.نسبة الموظفين الذين تلقوا تدريباً على الامتثال. 2.تأثير برامج التدريب على سلوك الموظفين ومستوى الامتثال في العمل (يُقيم نوعياً وكمياً عبر مؤشرات أخرى).			

الهدف الاستراتيجي(5)		تطوير وتطبيق منظومة الامتثال والحوكمة المؤسسية		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مستوى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية			
الوصف		تعزيز الشفافية والمساءلة والنزاهة في جميع عمليات دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية				المستهدف	القياس
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء			
تطوير وتطبيق منظومة الحوكمة المؤسسية:	تحديد وتوثيق أدوار ومسؤوليات وصلاحيات مختلف الإدارات والمديريات داخل الدائرة.	1.وجود هيكل تنظيمي واضح وموثق. 2.وجود ميثاق أو لائحة عمل محددة لكل هيئة أو لجنة. 3.مدى فهم الموظفين لأدوارهم ومسؤولياتهم وعلاقاتهم التنظيمية			
	ضمان وجود آليات فعالة لاتخاذ القرارات الرشيدة والمساءلة عنها.	1.مدى تفعيل آليات تقييم أداء الإدارة والوحدات التنظيمية المختلفة. 2.وجود إجراءات للمساءلة عن الأداء والإجراءات المتخذة بناءً على نتائج التقييم.			
	تطبيق مبادئ العدالة والمساواة وتكافؤ الفرص:	1.مؤشرات التنوع والشمول في بيئة العمل. 2.وجود سياسات واضحة لضمان تكافؤ الفرص.			
	فعالية إدارة المخاطر على مستوى المؤسسة:	1.مدى اكتمال وتحديث سجل المخاطر المؤسسية. 2.فعالية الإجراءات المتخذة للتخفيف من المخاطر. 3.عدد الحوادث أو الخسائر الناتجة عن مخاطر لم يتم التعامل معها بشكل فعال.			
	تعزيز الشفافية والإفصاح عن المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة.	1.مدى توفر المعلومات ذات الصلة لأصحاب المصلحة في الوقت المناسب وبشكل واضح. 2.عدد التقارير الدورية المنشورة حول أداء الدائرة وإنجازاتها			
	تفعيل دور الرقابة الداخلية والتدقيق لضمان فعالية العمليات والالتزام بالسياسات والإجراءات	1.عدد عمليات التدقيق الداخلي التي تم إجراؤها. 2.عدد الملاحظات والتوصيات الناتجة عن عمليات التدقيق. 3.معدل تنفيذ التوصيات الصادرة عن التدقيق الداخلي. 4.مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية في تحديد ومنع المخاطر.			
	وضوح وتفعيل أدوار ومسؤوليات أصحاب المصلحة:	1.وجود قنوات اتصال واضحة مع مختلف أصحاب المصلحة. 2.وجود وثائق تحدد أدوار ومسؤوليات مختلف الأطراف المعنية (مثل الإدارة العليا، رؤساء الأقسام). 3.مدى فهم وتطبيق هذه الأدوار والمسؤوليات في الممارسة العملية (يُقاس من خلال المقابلات أو الاستطلاعات).			

الهدف الاستراتيجي(5)		تطوير وتطبيق منظومة الامتثال والحوكمة المؤسسية			الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مستوى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية				
الوصف		تعزيز الشفافية والمساءلة والنزاهة في جميع عمليات دائرة الأحوال المدنية والجوازات				
الاهداف الفرعية						
الهدف الفرعي		المبادرات/البرامج			مؤشرات قياس الاداء	
المعادلات الحسابية		مؤشر: مستوى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية شرح:يقيس هذا المؤشر مدى التزام الدائرة بالقوانين واللوائح والسياسات الداخلية والمعايير الأخلاقية. يمكن قياسه من خلال: ▪ عدد المخالفات القانونية والأخلاقية التي تم تسجيلها. ▪ نتائج عمليات التدقيق الداخلي والخارجي. ▪ تقييمات الجهات الرقابية الخارجية.				
		مؤشرات استراتيجية إضافية: بالإضافة إلى المؤشر الرئيسي، يمكن استخدام المؤشرات التالية لقياس جوانب أخرى من الهدف: مؤشر: فعالية آليات الرقابة الداخلية. مؤشر: نسبة القضايا المتعلقة بالفساد التي تم حلها. مؤشر: مستوى ثقة الجمهور في نزاهة الدائرة. باستخدام هذه المؤشرات، يمكن للدائرة تقييم مدى نجاحها في تطوير وتطبيق منظومة فعالة للامتثال والحوكمة المؤسسية				

الهدف الاستراتيجي(6)		تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى التزام الدائرة في تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي			
الوصف		الاستثمار في الموظفين وتمكينهم ليكونوا قوة دافعة للتغيير الإيجابي والنمو المستمر في دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية					القياس
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء		المستهدف	
تطوير موارد بشرية مؤهلة	تصميم وتنفيذ برامج تدريبية وتطويرية شاملة تلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية للدائرة.	1.نسبة الموظفين الذين تم تقييم احتياجاتهم التدريبية: قياس مدى شمولية عملية تحديد الاحتياجات التدريبية لجميع الفئات الوظيفية. 2.متوسط عدد الساعات التدريبية لكل موظف سنويًا: تتبع متوسط الاستثمار في تطوير مهارات ومعارف الموظفين. 3.نسبة الموظفين الذين حصلوا على التدريب المناسب لاحتياجاتهم: قياس مدى تلبية البرامج التدريبية للاحتياجات الفعلية للموظفين. 4.نتائج تقييم فعالية البرامج التدريبية: قياس مدى اكتساب الموظفين للمعرفة والمهارات المطلوبة وتطبيقها في عملهم			
	توفير فرص للتطوير المهني المستمر والتعلم الذاتي للموظفين	نسبة الموظفين الحاصلين على شهادات مهنية متخصصة: تتبع عدد الموظفين الذين حصلوا على اعتراف رسمي بكفاءتهم في مجالات تخصصهم.			
	تطابق مؤهلات الموظفين مع متطلبات وظائفهم	1.نسبة الموظفين الذين لديهم خطط تطوير فردية واضحة ومحدثة. 2.معدل الترقيات والتنقلات الداخلية بناءً على خطط التطوير الفردية. 3.مدى ملائمة مهارات وخبرات الموظفين للمهام التي يقومون بها.			

الهدف الاستراتيجي(6)		تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى التزام الدائرة في تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي			
الوصف		الاستثمار في الموظفين وتمكينهم ليكونوا قوة دافعة للتغيير الإيجابي والنمو المستمر في دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	الاهداف الفرعية		المستهدف	القياس
		مؤشرات قياس الاداء			
تطوير موارد بشرية ممكنة		1.مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل: قياس مدى إيجابية وجاذبية بيئة العمل من خلال استطلاعات الرأي. 2.مؤشر تمكين الموظفين (Employee Empowerment Index): تطوير مؤشر يقيس مدى شعور الموظفين بالاستقلالية والقدرة على اتخاذ القرارات والمساهمة بفعالية. 3.نسبة الموظفين الذين لديهم خطط تطوير وظيفي فردية: تتبع عدد الموظفين الذين يمتلكون خططًا واضحة للنمو المهني داخل الدائرة. 4.معدل الترقيات الداخلية: قياس مدى توفر فرص النمو الوظيفي للموظفين الحاليين. 5.تطبيق نظام فعال لتقييم الأداء وتقديم التغذية الراجعة: تقييم مدى عدالة وشفافية نظام تقييم الأداء واستفادة الموظفين من التغذية الراجعة لتطوير أدائهم.			
	توفير الأدوات والموارد اللازمة للموظفين لأداء مهامهم بفعالية		مدى توفر الأدوات والموارد اللازمة لأداء المهام بفعالية: تقييم ما إذا كان الموظفون يمتلكون الأدوات والتقنيات والمعلومات الضرورية لإنجاز عملهم بكفاءة.		
	خلق بيئة عمل داعمة تشجع على التجربة وتحمل المخاطر المحسوبة.		1.مستوى السلطة والصلاحيات الممنوحة للموظفين في مختلف المستويات الوظيفية (يُقيم نوعياً). 2.معدل اتخاذ الموظفين للقرارات بشكل مستقل. 3.مستوى رضا الموظفين عن مستوى التمكين الممنوح لهم (يُقاس عبر استطلاعات الرأي).		

الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف		تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار		الهدف الاستراتيجي(6)
تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي بنسبة 80%				مؤشر الاداء الاستراتيجي
الاستثمار في الموظفين وتمكينهم ليكونوا قوة دافعة للتغيير الإيجابي والنمو المستمر في دائرة الأحوال المدنية والجوازات				الوصف
القياس	المستهدف	الاهداف الفرعية		
		مؤشرات قياس الاداء	المبادرات/البرامج	الهدف الفرعي
		1.معدل الالتزام بالمواعيد النهائية وتسليم المهام في الوقت المحدد. 2.مستوى الالتزام بمدونة قواعد السلوك والأخلاقيات المهنية: قياس مدى فهم والتزام الموظفين بالقيم والمعايير الأخلاقية للدائرة. 3.معدل الشكاوى المتعلقة بتقصير الموظفين في أداء واجباتهم (هدفنا هنا هو خفضه)	تعزيز ثقافة المساءلة والالتزام بالواجبات والمسؤوليات الوظيفية.	تطوير موارد بشرية مسؤولة
		1.نسبة الموظفين الذين يتم تقييم أدائهم بشكل دوري ومنتظم. 2.مستوى شفافية معايير تقييم الأداء. 3.مدى ارتباط نظام المكافآت والتقدير بمستوى المسؤولية والأداء	تطبيق نظام عادل وشفاف لتقييم الأداء ومكافأة المسؤولية.	
		1.عدد المخالفات السلوكية أو الأخلاقية التي تم تسجيلها (هدفنا هنا هو خفضه). 2.نتائج استطلاعات الرأي حول مدى التزام الموظفين بأخلاقيات العمل وقيم الدائرة. 3.مستوى الوعي لدى الموظفين بسياسات وإجراءات السلوك المهني.	تعزيز الالتزام بأخلاقيات العمل وقيم الدائرة.	
		1.عدد الموظفين الذين تم تكريمهم أو مكافأتهم على أدائهم المتميز أو مساهماتهم الابتكارية. 2.تنوع أشكال المكافآت والتقدير المقدمة. 3.مستوى رضا الموظفين عن نظام المكافآت والتقدير 4.دعم وتشجيع المبادرات الفردية والفرق التي تتبنى حلولاً مبتكرة للتحديات(يقاس بمؤشرات الأداء ذات الصلة))	تطبيق نظام فعال للمكافآت والتقدير يشجع على الأداء المتميز والابتكار.	تحفيز وتشجيع على ثقافة التميز والابتكار
		1.عدد فرق العمل والمشاريع التي تضم أعضاء من مختلف الأقسام أو المستويات الوظيفية. 2.مستوى التفاعل والمشاركة في فرق العمل والمشاريع (يُقيم نوعيا). 3.عدد الأفكار والمبادرات الابتكارية التي نتجت عن فرق العمل والمشاريع	توفير فرص للموظفين للمشاركة في فرق عمل ومشاريع تشجع على التعاون وتبادل الأفكار	

الهدف الاستراتيجي(6)		تطوير موارد بشرية مؤهلة وممكنة ومسؤولة وبما يحفز ويشجع على ثقافة التميز والابتكار		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى التزام الدائرة في تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي			
الوصف		الاستثمار في الموظفين وتمكينهم ليكونوا قوة دافعة للتغيير الإيجابي والنمو المستمر في دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية					
الهدف الفرعي		المبادرات/البرامج		مؤشرات قياس الاداء	
المعادلات الحسابية		مؤشر: مؤشر الأداء المؤسسي شرح: يقيس هذا المؤشر مدى التزام الدائرة في تطبيق المنهجيات الحديثة في العمل المؤسسي.			
		يمكن استخدام المؤشرات التالية لقياس جوانب أخرى من الهدف: مؤشر: نسبة الموظفين الذين حصلوا على التدريب والتطوير. مؤشر: مستوى الرضا الوظيفي للموظفين. مؤشر: عدد الأفكار المبتكرة التي تم تطبيقها. مؤشر: معدل دوران الموظفين. باستخدام هذه المؤشرات، يمكن للدائرة تقييم مدى نجاحها في تطوير موارد بشرية قادرة على دفع عجلة التطور والنمو المؤسسي.			

الهدف الاستراتيجي(7)		خلق بيئة عمل الوعي بالحقوق والواجبات وفهم احتياجات وتطلعات العاملين وبناء علاقات تتم بالسلوك الإيجابي والشفافية والثقة المتبادلة		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى إيجابية وصحة بيئة العمل في الدائرة.			
الوصف		بناء ثقافة تنظيمية صحية ومستدامة داخل دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية				المستهدف	القياس
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء			
خلق بيئة عمل واعية بالحقوق والواجبات:	توفير معلومات واضحة وشاملة لجميع العاملين حول حقوقهم وواجباتهم وفقاً للقوانين واللوائح الداخلية	1.نسبة العاملين الذين تم تزويدهم بكتيب أو دليل واضح للحقوق والواجبات. 2.معدل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالحقوق والواجبات عبر القنوات المتاحة (مثل البوابة الإلكترونية، الكتيبات , التعاميم). 3.مستوى فهم العاملين لحقوقهم وواجباتهم (يُقاس عبر استطلاعات الرأي أو الاختبارات القصيرة).			
	تنظيم ورش عمل ودورات توعية دورية حول الحقوق والواجبات ومناقشة السيناريوهات العملية.	1.نسبة العاملين الذين شاركوا في ورش عمل أو دورات توعية حول الحقوق والواجبات. 2.مستوى تفاعل العاملين ومشاركتهم في المناقشات خلال الورش. 3.تغير مستوى وعي العاملين بحقوقهم وواجباتهم بعد المشاركة في الورش (يُقاس عبر مقارنة نتائج الاستطلاعات قبل وبعد الورش)			
	تطبيق سياسات وإجراءات داخلية عادلة وشفافة تضمن احترام حقوقي العاملين وتوضح واجباتهم	1.وجود سياسات وإجراءات واضحة وموثقة تغطي جوانب حقوقي وواجبات العاملين (مثل سياسات التظلم، الانضباط، التمييز). 2.معدل الشكاوى المتعلقة بعدم احترام الحقوق أو عدم وضوح الواجبات (هدفنا هنا هو خفضه). 3.نتائج استطلاعات الرأي حول مدى عدالة وشفافية السياسات والإجراءات الداخلية			

الهدف الاستراتيجي(7)		خلق بيئة عمل الوعي بالحقوق والواجبات وفهم احتياجات وتطلعات العاملين وبناء علاقات تتم بالسلوك الإيجابي والشفافية والثقة المتبادلة		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف	
مؤشر الاداء الاستراتيجي		مدى إيجابية وصحة بيئة العمل في الدائرة.			
الوصف		بناء ثقافة تنظيمية صحية ومستدامة داخل دائرة الأحوال المدنية والجوازات			
الاهداف الفرعية				المستهدف	القياس
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء			
فهم احتياجات وتطلعات العاملين:	إنشاء قنوات تواصل فعالة ومتنوعة للاستماع إلى آراء وملاحظات واحتياجات العاملين (مثل صناديق الاقتراحات، الاجتماعات الدورية، الاستطلاعات).	1.عدد قنوات التواصل المتاحة للعاملين. 2.معدل تفاعل العاملين مع قنوات التواصل المختلفة (عدد الاقتراحات، المشاركة في الاجتماعات، معدل الرد على الاستطلاعات). 3.تنوع المواضيع التي يتم طرحها عبر قنوات التواصل			
	إجراء استطلاعات دورية وشاملة لقياس مستوى رضا العاملين وتحديد احتياجاتهم وتطلعاتهم المختلفة (مثل الرضا الوظيفي، بيئة العمل، فرص التطوير، التعويضات والمزايا).	1.معدل المشاركة في استطلاعات رضا العاملين. 2.نتائج استطلاعات رضا العاملين في مختلف المجالات (يتم تتبعها بمرور الوقت). 3.تحديد أهم الاحتياجات والتطلعات بناءً على نتائج الاستطلاعات.			
	تحليل البيانات المستخلصة من قنوات التواصل والاستطلاعات واستخدامها في تطوير مبادرات وسياسات تلبي احتياجات وتطلعات العاملين	1.عدد المبادرات والسياسات التي تم تطويرها أو تعديلها بناءً على ملاحظات العاملين. 2.مستوى رضا العاملين عن التغييرات والمبادرات التي تم تنفيذها (يُقاس عبر استطلاعات المتابعة). 3.الأثر الإيجابي للمبادرات الجديدة على مؤشرات أخرى مثل معدل دوران الموظفين والإنتاجية.			

الخطة الاستراتيجية 2025 - 2027		دائرة الأحوال المدنية والجوازات Civil Status and Passports Department	
الهدف الاستراتيجي(7)	خلق بيئة عمل الوعي بالحقوق والواجبات وفهم احتياجات وتطلعات العاملين وبناء علاقات تتم بالسلوك الإيجابي والشفافية والثقة المتبادلة		الشركاء الاستراتيجيين المساهمين في تحقيق الهدف
مؤشر الاداء الاستراتيجي	مدى إيجابية وصحة بيئة العمل في الدائرة.		
الوصف	بناء ثقافة تنظيمية صحية ومستدامة داخل دائرة الأحوال المدنية والجوازات		
الاهداف الفرعية			
الهدف الفرعي	المبادرات/البرامج	مؤشرات قياس الاداء	المستهدف
الهدف الفرعي	تعزيز ثقافة السلوك الإيجابي والاحترام المتبادل بين جميع العاملين وعلى جميع المستويات.	- معدل الشكاوى المتعلقة بالسلوك غير المهني أو عدم الاحترام (هدفنا هنا هو خفضه). - نتائج استطلاعات الرأي حول جودة العلاقات بين الزملاء والمديرين. ومستوى التعاون والمساعدة المتبادلة بين فرق العمل والأفراد (يُقيم نوعياً)	
	تبني سياسات وممارسات تضمن الشفافية في القرارات والإجراءات المتعلقة بالعاملين (مثل الترقيات، التقييمات، التغييرات التنظيمية).	- مدى وضوح معايير اتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملين. - معدل دوران الموظفين : ارتفاع معدل الدوران قد يشير إلى مشكلات في بيئة العمل والعلاقات.. - نتائج استطلاعات الرأي حول مستوى الشفافية في التعاملات. - عدد الشكاوى والاعتراضات على الاجراءات الادارية	
المعادلات الحسابية	مؤشر: مؤشر جودة بيئة العمل شرح: يقيس هذا المؤشر بشكل عام مدى إيجابية وصحة بيئة العمل في الدائرة. ويمكن قياسه من خلال استطلاعات رأي الموظفين التي تغطي جوانب مثل الرضا الوظيفي، والثقة بالإدارة، والعلاقات مع الزملاء، والتوازن بين العمل والحياة الشخصية، وفرص النمو والتطور.		
	1.مؤشر: معدل رضا الموظفين عن التواصل الداخلي. 2.مؤشر: نسبة الموظفين الذين يشعرون بالتقدير والاعتراف بإنجازاتهم. 3.مؤشر: عدد الشكاوى والمنازعات العمالية. 4.مؤشر: نسبة الموظفين الذين حصلوا على فرص للتطوير المهني. 5.باستخدام هذه المؤشرات، يمكن للدائرة تقييم مدى نجاحها في خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة ومحفزة لموظفيها.		



الخاتمة

إن خطتنا الاستراتيجية ليست مجرد خارطة طريق، بل هي عزمنا على التقدم والتزامنا بتحقيقه نمو مستقر وبناء شراكات متينة وابتكار حلول متوقعة لها النجاح بفضل التخطيط الجيد نحافظ على وضمنا مع الحفاظ على قدرتنا على التحرك.

مكتب التخطيط وإدارة الأداء

شعار الخطة

تصميم الخطة

تحليل البيئة التنظيمي

تصميم النظام الالكتروني
والمتابعة

الاعداد والصيغة

اعداد توفيق ابو عون

محمد الطراونة

عبير المواجهة

مساعد مدير مكتب التخطيط
 وإدارة الأداء
عمر صالح

مدير مكتب التخطيط وإدارة
الأداء
زينب المجالي

الإشراف

مدير إدارة الموارد البشرية والتطوير المؤسسي
الدكتور صلاح الحواتمة

الاعتماد

عطوفة مدير عام دائرة الاحوال المدنية والجوازات
المهندس غيث غازي الطيب



الاعتماد

مدير إدارة التفتيش والإقامة الداخلية

مدير إدارة الشؤون الإدارية

مدير إدارة الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات والتحول الإلكتروني

مدير إدارة شؤون السفارات والقنصليات

مدير إدارة الشؤون القانونية

مدير مديرية العلاقات العامة

مدير مديرية الملفات والأرشيف

المساعد الإداري والمالي والفني

مدير إدارة الشؤون المالية

المساعد التنفيذي

مدير مديرية المصحة

مدير عام دائرة الأحوال المدنية والجوازات