



هيئة الخدمة والإدارة العامة
SERVICE AND PUBLIC ADMINISTRATION COMMISSION (SPAC)

استراتيجية هيئة الخدمة والإدارة العامة 2027 - 2024





” نريد إصلاحاً إدارياً يلمس المواطن أثره “

جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
11 كانون الثاني 2022

★ المحتويات

- ★ الملخص التنفيذي..... 3
- ★ منهجية تطوير الاستراتيجية..... 5
- ★ مصفوفة تحليل الجهات المعنية بالاستراتيجية استنادًا لآلية الاهتمام والأثر..... 9
- ★ خارطة التوجهات الاستراتيجية..... 10
- ★ القيم المؤسسية..... 11

المخلص التنفيذي

جاءت استراتيجية هيئة الخدمة والإدارة العامة (2024 - 2027) لترسخ دور الهيئة التنظيمي والتطويري المعاصر في تحديث الإدارة العامة، وتمهّد الطريق لمسار مؤسسيّ مستدام يواكب التحديات ومتطلبات المرحلة، بحيث تسهم هذه الاستراتيجية وبشكل فعّال في تمكين مساري التحديث السياسي والاقتصادي. وتُبرز الاستراتيجية دور هيئة الخدمة والإدارة العامة التحويلي، كواحد من أهم محركات خارطة طريق تحديث القطاع العام الديناميكية المكرّسة لإعادة تشكيل مشهد الإدارة العامة، استجابةً للتغيرات المتسارعة ومتطلبات التحديث المنسجمة مع رؤية جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم، الرامية لتعزيز قدرات القطاع العام وفعاليته بشكل ينعكس إيجاباً على تحسين نوعية حياة المواطنين. وقد جسّدت هذه الاستراتيجية الرؤية من خلال اضطلاع الهيئة بدورها الريادي في تطوير إدارة عامة فعّالة ومُمكنة تسهم في رفاه المواطن. وتنسج بشكل متوازن نموذج عمليات مرنة ومتكاملة، يسعى إلى رفع كفاءة وفعالية الإدارة العامة من خلال سياسات وبنية تنظيمية معاصرة، وأدوات مبتكرة توفر الدعم الفني والاستشاري لتعزيز قدرات الدوائر الحكومية في إدارة مواردها وتقديم خدماتها، ضمن منظومة شاملة للرقابة والامثال تضمن تحقيق الأهداف المرجوة، يدعمها نموذج متكامل لتقييم الكفايات وتنمية المواهب الحكومية.

وفي إطار سعي الهيئة للقيام بدورها والمساهمة في زيادة رفاه المواطن، كان من الضروري الاعتراف بالدور المحوري لموظفي الإدارة العامة، الذين يشكّلون حجر الزاوية في تحقيق توجّهات الهيئة الاستراتيجية، تلك التوجّهات التي أعطت الأولوية لتطوير وتمكين المواهب في دوائر الخدمة المدنية، من خلال مجالات عمل الهيئة الثمانية الواردة في نظام الهيئة، والتي شكّلت سلسلة من القيم المترابطة والتي تعمل كوحدة واحدة، إذ شملت إعداد وتطبيق السياسات والمعايير والاستراتيجيات الناطمة لإدارة الموارد البشرية، وتأهيل القيادات الحكومية المستقبلية، وتطوير الهياكل التنظيمية للدوائر الحكومية، فضلاً عن تحديث وتطوير منظومة الخدمات العامة، وتعزيز أطر وأسس وقواعد الحوكمة وتطبيقها، وتنسيق وتنظيم الخدمات الحكومية المشتركة وتعزيز تكاملها، وقد كان إيلاء المواهب الأهمية القصوى باعتبارها محور نجاح توجّهات الاستراتيجية وأساسها؛ وذلك ومن خلال الاستثمار في نمو المواهب المهني، وتعزيز ثقافة الابتكار والتميز، وتوفير الأدوات وأنظمة الدعم اللازمة، فإن الهيئة لن تسهم فقط في تعزيز قدرتهم على تقديم خدمات استثنائية فحسب، بل ستعمل أيضاً على تنمية ثقافة تنظيمية ديناميكية وسريعة الاستجابة. وذلك من خلال الجهود الجماعية وتفاني موظفي الهيئة بشكل خاص وموظفي الإدارة العامة بشكل عام، سنحقّق الرؤية الوطنية الرامية لإيجاد إدارة عامة ليست حديثة وفعالة فحسب، بل أيضاً متناغمة بعمق مع احتياجات وتطلعات المواطنين الذين نخدمهم. وسيقدم هذا الملخص التنفيذي نظرة عامة وموسّعة على الإطار الاستراتيجي للهيئة، مع تفصيل منهجيتها وأهدافها وممكّاتها الاستراتيجية.

تعدّ الخارطة الاستراتيجية بمثابة البوصلة التي سترشد الهيئة أثناء سيرها نحو تحقيق أهدافها الاستراتيجية حتى عام 2027. وقد استمدت الخارطة جذورها من الرؤية الملكية السامية التي أكّدت على ضرورة الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحسين كفاءة الإدارة العامة، ومعالجة الإجراءات البيروقراطية. وكانت التشاركية أساس عمل الاستراتيجية حيث أشار جلاله الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم إلى عدم وجود طول ذات مسار منفرد. فالتغيير الحقيقي هو التغيير الشامل، المبني على الشراكات الحقيقية، والشمول الذي يستوعب الجميع ولا يستثنى أحداً. وعليه جاءت مكونات الاستراتيجية مترابطة ومتّسقة مع مسارات التحديث الوطني الثلاثة: المسار السياسي، والمسار الاقتصادي، والمسار الإداري، من خلال تضمين مبادئ المسارات الثلاثة ذات العلاقة في استراتيجية الهيئة.

فعلى صعيد التحديث السياسي، ستعمل استراتيجية الهيئة على المساهمة في ترشيح الإدارة العامة وتحديثها؛ لترسيخ مبادئ المساءلة والشفافية، وسيادة القانون ومحاربة المحسوبية في العمل العام. أما على صعيد مسار التحديث الاقتصادي فستعمل الهيئة على أداء دورها في الانتقال بالأجهزة الحكومية من مجرد مزوّد تقليديّ للخدمات إلى دور الممكن للتنمية وتحسين البيئة والمستوى الاقتصادي. وعلى مستوى التحديث الإداري جاءت استراتيجية الهيئة ترجمة لأدوارها المحورية في خارطة طريق تحديث القطاع العام واستراتيجية الموارد البشرية في الخدمة المدنية؛ لتسهم في تطوير قطاع عام مستدام، ومتطور، وممكن، ومؤهل لتولّي مهامه بكفاءة وفاعلية، ومستجيب لاحتياجات المواطنين وتوقّعاتهم، ويتمتع

بالمرونة والمقدرة الفائقة على مواجهة التحديات المستقبلية والتغيير المتسارع بدور الحكومات وبمفهوم تقديم الخدمات الحكومية، وبناءً عليه تم صياغة رؤية الهيئة الاستراتيجية لتتوافق مع الرؤى الوطنية وتساهم في تحقيقها، من خلال الدور الريادي والمبتكر للهيئة في تطوير إدارة عامة فعّالة ومُمكنة تساهم في رفاه المواطن «قطاع عام كفؤ وفَعّال ومُمكن محوره المواطن». وجاءت رسالة الهيئة مفسّرة ومفصّلة للرؤية، وموضّحة لسلسلة القيمة التي يقدمها نموذج عمل الهيئة والحدود والروابط ما بين مكوناته من رسم السياسات النازمة لعمل الإدارة العامة، وتقديم الدعم الفني والاستشاري لتمكين الدوائر الحكومية من تنفيذ هذه السياسات، ضمن منظومة للرقابة والامتثال تضمن حسن وسلامة التطبيق. ويدعم هذه المنظومة متكاملة لتقييم الكفايات وتنمية المواهب الحكومية.

ولضمان تحقيق رؤية الهيئة الاستراتيجية فقد مثّل كل هدف استراتيجي من أهداف الهيئة الأربعة معلماً محورياً في بناء القواعد المؤسسية الراسخة للهيئة، وداعماً للهيئة للقيام بالأدوار المنوطة بها في سبيل تحديث وتعزيز الإدارة العامة، بشكل يتماشى مع نموذج عمل الهيئة الذي أفرّته التشريعات وأسّست له الاستراتيجيات الوطنية. فركّز الهدف الأول على رسم السياسات العامة، وتطوير الأطر التنظيمية، ووضع المعايير التي تضبط عمل الإدارة العامة، وجاء الهدف الثاني ليعزّز الهدف الأول من خلال إنشاء منظومة دعم فني واستشاري تضمن قدرة الدوائر الحكومية على تنفيذ السياسات والالتزام بالمعايير، وإكمال سلسلة القيمة لعمليات الهيئة، جاء الهدف الثالث ليضمن امتثال الدوائر الحكومية للتشريعات والأنظمة وسياسات الخدمة والإدارة العامة، بينما جاء الهدف الرابع كمرتكز أساسي في عملية تحديث القطاع العام وإدارة الموارد البشرية، ومكملاً للمحاور الثلاث التي غطتها أهداف الهيئة الاستراتيجية في سلسلة القيمة التي تقدّمها، من خلال ترسيخ دور الكفايات في الاستقطاب والتدريب والتعلم وتمكين المواهب البشرية،

ولضمان تحقيق هذه الأهداف، حددت الهيئة ثلاثة ممكنات استراتيجية حاسمة لنجاحها: الممكن الأول هو : الالتزام بتعزيز القدرات المؤسسية للهيئة، وغرس ثقافة الإبداع والابتكار والتحسين المستمر، والممكن الثاني فهو إعطاء الأولوية لتكامل التكنولوجيا المتقدمة، والحلول الرقمية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتقديم الخدمات وأخيراً، تعتبر استراتيجيات الاتصال والمشاركة الإعلامية الفعّالة أدوات أساسية لتعزيز الشفافية والمساءلة والمشاركة العامة، وبناء جسور الثقة بين الهيئة والمجتمعات التي تخدمها خصوصاً.

ولضمان التنفيذ الناجح للاستراتيجية وتحقيق الأثر المرجوّ فقد تم تطوير برنامج تنفيذي مفصّل قائم على مجموعة من البرامج والمشاريع والمبادرات الاستراتيجية التي تساهم في تحقيق أهداف هيئة الخدمة والإدارة العامة الاستراتيجية، ضمن نظام متكامل لمتابعة وقياس الأداء والإنجاز.

في النهاية، تمثل الاستراتيجية التي رسمتها هيئة الخدمة والإدارة العامة رؤية طموحة ترسي الأسس لعملية انتقال نوعية في مجال تنظيم وتطوير القطاع العام، وترتكز على مبادئ: النزاهة، والشفافية، والحوكمة، وتكافؤ الفرص والابتكار، والإبداع، والاستجابة، والمرونة، والاحترافية، من خلال نموذج يركّز على محوريتة المواطن. ومن خلال الالتزام الثابت برؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية، تقف الهيئة على أهبة الاستعداد للقيام بالمهام المنوطة بها في تنظيم وتطوير إدارة عامة أكثر استجابة وكفاءة وحوكمة.

☀ منهجية تطوير الاستراتيجية

في سبيل تطوير استراتيجية مؤسسية متكاملة تستشرف المستقبل في بيئة عمل سريعة النمو والتطور بفعل جهود الإصلاح والتطوير السياسي والاقتصادي والإداري، تم اتباع نهج قائم على مزيج مخصص من مبادئ **التخطيط الاستراتيجي الكلاسيكي والتخطيط الاستراتيجي الرشيق (Agile Strategic Planning)** الذي يحقق متطلبات الهيئة، ضمن أسلوب عمل تشاركي اعتمد إشراك الشركاء وأصحاب المصلحة من خلال مجموعة متنوعة من الأدوات، وجلسات العصف الذهني، والنقاشات وورش العمل التي شملت العديد من الخبراء والمعينين من الهيئة والشركاء في مختلف الدوائر الحكومية، وقد تم خلالها تحديد الأطر الاستراتيجية ضمن إطار تشاركي لعبت فيه الوحدات التنظيمية في الهيئة دوراً رئيساً إذ مُنحت القدرة للمستوى التنفيذي في الهيئة للمساهمة في تغذية عملية التخطيط واتخاذ القرارات بشكل أكثر تفاعلية وكفاءة؛ الأمر الذي مكّن الهيئة منذ البداية من التركيز على التنفيذ الناجح للحفاظ على الزخم الاستراتيجي، فكان أحد أهم عوامل نجاح عملية التخطيط الاستراتيجي الرشيق هو إدراك جميع العاملين ذوي العلاقة في الهيئة لأدوارهم في عمليات التخطيط والتنفيذ. إضافةً لذلك، فقد ضمنت المنهجية أن تكون جميع البرامج والمبادرات فعّالة ورشيقة وقابلة للتطبيق من خلال تقسيمها إلى مشاريع أصغر يمكن إدارتها ضمن الإطار الزمني لإستراتيجية الهيئة، و تحديد متطلباتها ونتائجها المتوقعة، ومن ثمّ تحديد أولويات المشاريع التي يتم إنجازها أولاً.

ولم يغفل النهج المتّبع في الوقت ذاته أهمية توظيف أدوات التحليل والتخطيط الاستراتيجي والتي تساعد في تحليل وفهم السياق الحالي والبيئة العامة التي ستعمل ضمنها الاستراتيجية، من خلال أدوات شملت مراجعة وتحليل التوجهات الاستراتيجية الوطنية في مجالات التحديث الإداري والسياسي والاقتصادي والتحول الرقمي، وتحليل المنظومة التشريعية ذات العلاقة. كما سخرت المنهجية أدوات استشراف المستقبل وركّزت على دراسة وتحليل التوجهات العالمية الناشئة في مجال تنظيم وتطوير الإدارة العامة، وتم إجراء المقارنات المعيارية مع التجارب العالمية البارزة، إلى جانب الاهتمام بالمؤشرات الدولية ذات الصلة كمؤشر فعالية الحكومة (Government Effectiveness Index) ومؤشر التنافسية العالمي (The Global Competitiveness Index)، والتقارير الصادرة عنها فيما يخصّ الخدمة والإدارة العامة.

إضافةً لذلك، فقد سعى النهج المتّبع إلى تعزيز إشراك الأطراف المعنية باستراتيجية هيئة الخدمة والإدارة العامة، من خلال ورش عمل تفاعلية استهدفت استشراف مستقبل الهيئة، وأدوات استطلعت احتياجات وتوقعات وآمال الجهات ذات العلاقة، مما خدم تطوير استراتيجية هيئة الخدمة والإدارة العامة من منظور شمولي.

☀ ملخص تحليل السياق الاستراتيجي والتشريعي

بناءً على الأدوار المستقبلية المنوطة بالهيئة فقد تم تحديد الإطار والمرجعيات الاستراتيجية التي ستعمل الهيئة من خلالها إذ تم جمع وتحليل مجموعة شاملة من المرجعيات والأدبيات الاستراتيجية التي تؤثر في استراتيجية الهيئة المؤسسية وتحدّد انعكاساتها على التوجّهات الاستراتيجية، حيث شملت هذه المرجعيات:

★ الرؤية والتوجهات الملكية السامية .

★ استراتيجية الموارد البشرية في الخدمة المدنية 2023 - 2027 .

★ رؤية التحديث الاقتصادي.

★ البرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الاقتصادي.

★ خارطة طريق تحديث القطاع العام.

★ منظومة التحديث السياسي.

★ تحليل التشريعات ذات العلاقة والتي شملت ما يلي :

★ النظام رقم 80 لسنة 2023 نظام هيئة الخدمة والإدارة العامة.

★ قانون ديوان المحاسبة وتعديلاته.

★ قانون النزاهة ومكافحة الفساد وتعديلاته.

★ تقرير حالة الإدارة الحكومية العربية: الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا البيانات.

★ الاستراتيجية الوطنية للتحويل الرقمي 2021 – 2025.

★ استراتيجية معهد الإدارة العامة 2023 – 2026.

★ أهداف التنمية المستدامة 2030.

يشمل الملحق رقم (1) في هذه الوثيقة تحليل شامل وتفصيلي لواقع السياق الاستراتيجي والتشريعي الذي تعمل الهيئة من خلاله، والذي يمكن تلخيص نتائجه في مجموعة من المحاور التي تركز على التوجيهات الملكية السامية بضرورة تطوير الإدارة العامة ومواردها البشرية؛ بحيث تزداد فعالية القطاع العام وقدرته على تمكين مسارات التحديث الأخرى ضمن إصلاح شامل يلمس المواطن أثره.

وقد تفرعت **مسارات الإصلاح الثلاثة** من هذه الرؤية، ليركّز **مسار رؤية التحديث الاقتصادي** على إعادة تصوّر دور القطاع العام من خلال التحوّل التدريجي من مزوّد تقليدي للخدمات إلى مُمكّن للنمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي، وهو دور جديد يتم التركيز فيه على الارتقاء بالأداء المؤسسي وتجويد التشريعات النازمة لعمل الإدارة العامة، من أجل إيجاد إدارة مرنة مستجيبة محورها التنمية المستدامة وخدمة المواطن ورفاهه، الأمر الذي يتطلب إعادة تصميم دوائر الخدمة المدنية لتغدو أكثر استجابة لاحتياجات رؤية التحديث الاقتصادي وخصوصاً في مجال تعزيز قدرات الموارد البشرية في الخدمة المدنية على مستوى القيادات الكفؤة والموظفين المعنيين بالاستثمار والخدمات؛ وهذا يبرز الدور المستقبلي الكبير المنوط بهيئة الخدمة والإدارة العامة من خلال مسؤولياتها المرتبطة بتطوير السياسات والاستراتيجيات والعمليات الخاصة بالموارد البشرية في الخدمة المدنية، وبناء القيادات الحكومية، وتطوير الهياكل التنظيمية، ونشر الثقافة المؤسسية، والنهوض بالأداء المؤسسي والخدمات، وتعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية وتكافؤ الفرص.

وبالنظر إلى **منظومة التحديث السياسي** نرى انها قد اعتمدت على ركيزتين أساسيتين؛ تتمثل الأولى في البيئة الداخلية للتحديث السياسي بما تشمله من تحولات في المنظومة التشريعية، والبنى المؤسسية، وما يتصل بها من تعزيز الممارسة الديمقراطية، وحماية الحريات العامة ومنظومة حقوق الإنسان، وتمكين المرأة والشباب. أما الركيزة الثانية فتشمل البيئة العامة الأوسع التي تعنى بالتحديث الاقتصادي والتحديث الإداري والتطوير القضائي، وعليه فإن مسار التحديث السياسي لا يكتمل دون إدارة عامّة رشيدة وفاعلة وكفؤة، توفر أفضل الخدمات للمواطنين وتشركهم في عملية صنع القرار، وتعزّز أطر الحوكمة في عمليات رسم السياسات واتخاذ القرارات، وتعتمد التكنولوجيا الحديثة وسيلة لتسريع الإنجاز ورفع مستوى الإنتاجية، مما يجعلها أكثر قدرة واستجابة لمتطلبات المساءلة والشفافية، ومكافحة الفساد ومحاربة الواسطة والمحسوبية في الإدارة العامة، ومن هذا المنطلق يبرز دور هيئة الخدمة والإدارة العامة المستقبلي في تطوير وتنظيم القطاع العام ووضع السياسات والمعايير التي تضمن أعلى درجات الحوكمة والمساءلة والشفافية في الإدارة العامة، مع المتابعة والرقابة وضمان الامتثال.

بينما يسعى **مسار الإصلاح الإداري** إلى تحقيق أهدافه في تطوير قطاع عامّ من وكفؤ وفعال وممكّن ومستجيب لاحتياجات المواطن من خلال إطار عمل يركز على سبعة مكونات رئيسة، هي: الخدمات الحكومية، والإجراءات، والرقمنة، والهيكل التنظيمي، والحوكمة، ورسم السياسة، وصنع القرار، والموارد البشرية، والتشريعات، وتعزيز الثقافة المؤسسية،

وإدارة التغيير، وتطمح هيئة الخدمة والإدارة العامة من خلال العمل على هذه المكونات إلى أن تصبح ممكنة وقادرة على التطوير والإنجاز والتميز من خلال:



وهي الأدوات التي تتماشى مع مجالات عمل الهيئة المحددة في نظامها، مما يلقي على عاتق هيئة الخدمة والإدارة العامة درواً كبيراً ومحوّرياً في إنجاح خارطة طريق تطوير القطاع العام وتحقيق طموحاتها.

وبينما شكّلت استراتيجية الموارد البشرية في الخدمة المدنية 2023 – 2027 إحدى دعائم نجاح تنفيذ خارطة طريق تحديث القطاع العام، وإحدى المرجعيات الوطنية لتطوير منظومة استباقية لتخطيط الموارد البشرية تدعم التوجه نحو اللامركزية في إدارتها، جاء إنشاء وتمكين هيئة الخدمة والإدارة العامة باعتبارها محورا رئيسا وممكنا أساسيا لضمان نجاح تنفيذ هذه الاستراتيجية، وتعزيز توجّه الدولة لإعادة هيكلة وحوكمة الجهات المسؤولة عن الموارد البشرية.

ملخص الاتجاهات العالمية الناشئة والمقارنات المعيارية

خلال العقدين الماضيين لم تتوقف الحكومات حول العالم عن العمل من أجل التكيف والتطوير والابتكار في أجهزتها الإدارية لتلبية المتطلبات المتزايدة لعالم سريع التغير، يتسم بالترابط والتعقيد وعدم اليقين والسعي الدؤوب صوب الابتكار والنمو والتطور على الصعد كافة وكان لا بدّ من أن تتصدّى فيه الحكومة للتحديات التي تستوجب تغييرات جذرية في إجراءاتها البيروقراطية. فمن الأزمات المناخية إلى الأوبئة، ومن الاضطرابات التكنولوجية إلى الفروقات الاجتماعية، ومن الأزمات الاقتصادية إلى تبعات الصراعات الجيوسياسية، يتطلب مشهد الإدارة العامّة تحوّلًا جذريًا نحو أجهزة حكومية أكثر رشاقة ومرونة واستجابة محورها المواطن. حيث لم يعد الإصلاح الجذري في هذا القطاع مجرد خيار، بل ضرورة حتمية، وبوصلة أساسية توجه الدول نحو هياكل حكومية قادرة على الاستجابة لتطلعات المواطن بكفاءة وفعالية. حيث عملت هيئة الخدمة والإدارة العامّة ضمن عملية التخطيط الاستراتيجي على استشراف المستقبل من خلال التركيز على 12 توجهًا عالميًا في مجال تطوير الإدارة العامّة موضحة في الشكل (1).



شكل رقم (1): التوجهات العالمية في مجال إصلاح وتطوير الإدارة العامة

★ مصفوفة تحليل الجهات المعنية بالاستراتيجية استنادًا لآلية الاهتمام والأثر

تأثير الجهة المعنية	مرتفع	المجموعة الأولى (مشاركين فاعلين)	المجموعة الثانية (تلبية المصالح المشتركة)
		★ رئاسة الوزراء / وحدة إدارة وتنفيذ برنامج تحديث القطاع العام في الرئاسة ★ رئاسة الوزراء / مديرية الشؤون القانونية ★ معهد الإدارة العامة ★ الدوائر الحكومية	★ مجلس الأمة (النواب والأعيان) ★ وسائل الإعلام والمؤثرين ★ مراكز الفكر والأبحاث ★ مؤسسات المجتمع المدني ★ النقابات المهنية ★ المانحون والمنظمات الدولية ★ الجامعات والمؤسسات الأكاديمية
	منخفض	المجموعة الثالثة (الاطلاع المستمر)	المجموعة الرابعة (المراقبة)
	مرتفع	★ المجلس الاقتصادي والاجتماعي ★ دائرة الاحصاءات العامة ★ المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية ★ هيئة تنمية وتطوير المهارات المهنية والتقنية	★ البلديات ومجالس المحافظات ★ المركز الوطني لحقوق الإنسان
	منخفض	مرتفع	منخفض
الاهتمام بالجهة المعنية			

استراتيجية تلبية الحاجات المشتركة

عالي

استراتيجية التواصل والاشراك المستمر

عالي جدًا

استراتيجية المراقبة عن بعد

قليل

استراتيجية التواصل في مجال الاهتمام

متوسط

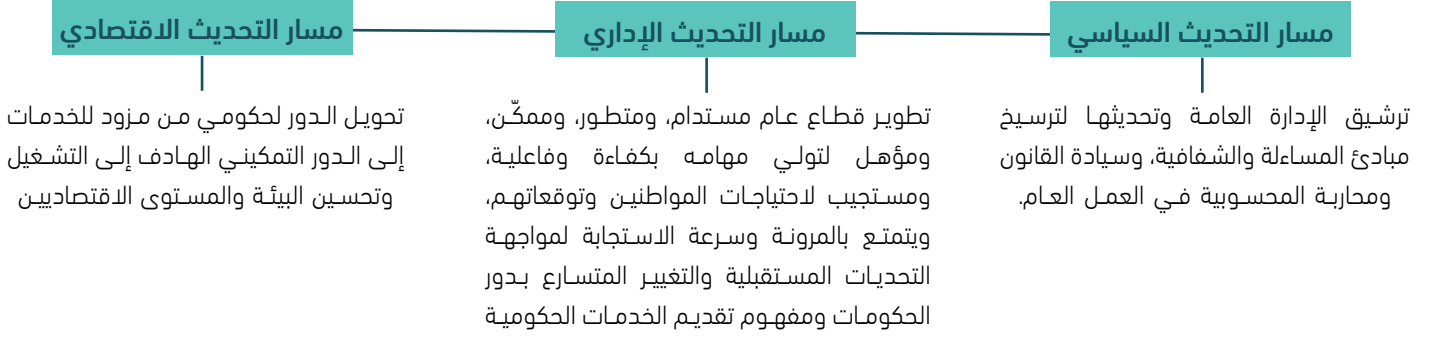
شكل رقم (2): مصفوفة تحليل الجهات المعنية

خارطة التوجهات الاستراتيجية

التوجهات الوطنية

”نريدُهم مستقبلاً نستعيدُ فيه صدارتنا في التعليم، وننهضُ فيه باقتصادنا، وتزدادُ فيه قدراتُ قطاعنا العامّ وفاعليّته ويزدهرُ فيه قطاعنا الخاص، فتزداد الفرص على مستوى متكافئ، ونواجه الفقرَ والبطالة بكلّ عزم، وينطلق شبابنا في آفاق الريادة والابتكار.“

جلالة الملك عبدالله الثاني 30 كانون الثاني 2022



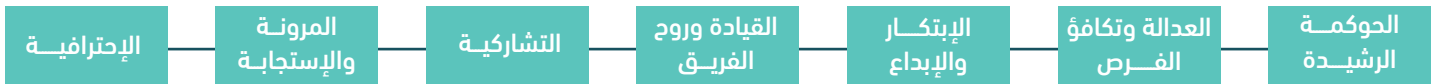
رؤية الهيئة

قطاع عام كفؤ وفعال وممكن محوره المواطن

رسالة الهيئة

تطوير كفاءة وفعالية الإدارة العامة للمساهمة في تحسين نوعية حياة المواطنين من خلال سياسات وبنية تنظيمية معاصرة، وأدوات مبتكرة توفر الدعم الفني والاستشاري لتعزيز قدرات الدوائر الحكومية في إدارة مواردها وتقديم خدماتها، ضمن منظومة شاملة للرقابة والإمتثال تضمن تحقيق الأهداف المرجوة، يدعمها نموذج متكامل لتقييم الكفايات وتنمية المواهب الحكومية.

قيم الهيئة



الممكنات الاستراتيجية

- ★ تطوير القدرات المؤسسية والموارد البشرية في الهيئة.
- ★ تطوير الحلول والأدوات الرقمية الداعمة لأعمال الهيئة.
- ★ تطوير قدرات الهيئة في مجال التواصل والإعلام.

الأهداف الاستراتيجية

- ★ تطوير الأطر التشريعية والتنظيمية والسياسات والاستراتيجيات الناظمة لعمل إدارة عامة مرنة وكفؤة وممكنة.
- ★ بناء منظومة دعم فني واستشاري متكاملة لتمكين وبناء قدرات الإدارة العامة وفق الممارسات الرائدة عالمياً.
- ★ تعزيز وترسيخ امتثال الدوائر الحكومية للتشريعات والانظمة وسياسات الخدمة والإدارة العامة.
- ★ تطوير منظومة متكاملة لتقييم الكفايات في الإدارة العامة ودعم إدارتها لرأس المال البشري.

البرنامج التنفيذي

منظومة المتابعة والتقييم والتعلم والابتكار

★ التشاركية

يضمن تبني التشاركية مراعاة وجهات النظر المتنوعة في عمليات صنع القرار، مما يؤدي إلى استراتيجيات أكثر شمولاً وتكاملاً. ومن وجهة نظر استراتيجية، تؤكد هذه القيمة على أهمية إشراك أصحاب العلاقة على جميع المستويات، وتسخير تطلعاتهم وخبراتهم لتطوير وإثراء الخطط والمبادرات الاستراتيجية للهيئة.

★ المرونة والاستجابة

في البيئة الديناميكية الحالية في الأردن وضمن مسارات التحديث الوطنية الثلاثة، تعد القدرة على التكيف أمراً أساسياً لمواكبة التغييرات المتسارعة وتلبية التطلّعات الوطنية. وتسلب هذه القيمة الضوء على حاجة الهيئة إلى أن تكون مرنة ومستجيبة للظروف المتغيرة، مما يمكنها من تعديل استراتيجياتها بسرعة وفعالية استجابة للتحديات أو الفرص الجديدة.

★ الاحترافية

يحافظ التمسك بالاحترافية على مصداقية الهيئة ونزاهتها، وهو أمر ضروري لبناء الثقة مع أصحاب العلاقة والمواطن، ومن منظور استراتيجي، تؤكد هذه القيمة على أهمية الحفاظ على مستويات عالية من الكفاءة والأخلاق والسلوك في جميع جوانب عمليات الهيئة، مما يساهم في الحفاظ على موقعها الريادي ونجاحها بشكل عام.