



هيئة الخدمة والإدارة العامة

SERVICE AND PUBLIC ADMINISTRATION COMMISSION (SPAC)

التقرير السنوي

لعام

2025



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم

بسم الله الرحمن الرحيم



يسرني أن أضع بين أيديكم التقرير السنوي لهيئة الخدمة والإدارة العامة لعام (2025)، الذي يأتي في سياق وطني مفصلي يشهد فيه القطاع العام الأردني مرحلة متقدمة من التحديث المؤسسي، انسجاماً مع التوجيهات الملكية السامية، وتنفيذاً لمستهدفات خارطة تحديث القطاع العام بوصفها أحد مرتكزات مسارات التحديث الشامل في الدولة الأردنية.

لقد شكّل عام (2025) محطة نوعية في مسيرة الهيئة، ليس فقط من حيث حجم المنجزات، بل من حيث ترسيخ الدور المؤسسي للهيئة بوصفها مرجعية وطنية لتنظيم وتطوير الإدارة العامة، وانتقالها المتدرج من مرحلة التأسيس وبناء الأطر، إلى مرحلة التمكين المؤسسي وتعميق الأثر.

وفي هذا العام، واصلت الهيئة العمل على حوكمة منظومة الموارد البشرية في القطاع العام، من في تحديث التشريعات، وتطوير أطر الكفايات الوظيفية والقيادية، ومأسسة تخطيط الموارد البشرية عبر دراسات عبء العمل، ومنظومة مؤشرات وطنية شاملة، إلى جانب إطلاق مركز تقييم الكفايات بطاقة تشغيلية تتلاءم مع التوجهات الجديدة بالانتقال إلى الإعلانات المفتوحة، كما عززت الهيئة دورها الرقابي، بوصفها أداة تصويب وتطوير مؤسسي، تهدف إلى ترسيخ العدالة وتكافؤ الفرص وحماية الحقوق الوظيفية.

وفي موازاة ذلك، أولت الهيئة اهتماماً خاصاً بتطوير منظومة القيادات الحكومية، من في اعتماد نهج الكفايات في الاختيار والتقييم، وبناء مسارات قيادية مستقبلية، وتعزيز الرقمنة في إدارة هذا الملف الحيوي، بما يضمن استدامة القيادة ورفع جاهزية الجهاز الحكومي لمتطلبات المرحلة المقبلة.

كما شهد عام (2025) تقدماً ملموساً في إدارة وتطوير الهياكل التنظيمية، بما يعزز الرشاقة التنظيمية، ويربط البناء التنظيمي بالأهداف والاختصاصات والتحول الرقمي، وفي مجال الثقافة المؤسسية، أسهمت الهيئة في إرساء إطار وطني موحد، وتنفيذ برامج قياس وبناء قدرات، بما يدعم التحول السلوكي والمؤسسي كونها أحد ممكنات التحديث المستدام.

أما على صعيد الخدمات الحكومية، فقد واصلت الهيئة دورها في تحسين جودة تقديم الخدمات، من في زيارات ميدانية، وتقييمات معيارية، وخطط تحسين قابلة للقياس، بما يضع المواطن في صميم العملية الخدمية، ويعزز الثقة بالمؤسسات العامة.

إن ما تحقق في عام (2025) هو نتاج شراكة فاعلة مع رئاسة الوزراء، ووحدة إدارة وتنفيذ برنامج تحديث القطاع العام، ومعهد الإدارة العامة، ووزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، والوزارات والمؤسسات الحكومية، والشركاء الدوليين، ويعكس التزامًا جماعيًا بنهج إصلاحى يقوم على المهنية، والتكامل، والاستدامة.

إن الهيئة ماضية في تعميق دورها الرقابي والتنظيمي والتمكيني، والانتقال إلى نضج مؤسسي يركز على إدارة استراتيجية للموارد البشرية والقيادات، وإدارة متكاملة لدورة حياة الخدمات الحكومية، وصنع قرار مبني على البيانات، وبناء منظومة وطنية للمعرفة الحكومية، وترسيخ ثقافة مؤسسية داعمة للتغيير والابتكار.

يتضمن هذا التقرير ملخصًا حول مسيرة الهيئة في عام (2025) في عامها الثاني منذ تأسيسها وتسليط الضوء على أبرز الإنجازات والإحصائيات الرقمية وإضاءة على أبرز المحطات الرئيسية التي شهدتها عام (2025)، ضمن أدوار الهيئة ومجالات عملها المختلفة، ليشكل هذا التقرير توثيقاً يبنى عليه في المراحل القادمة ويؤسس للمرحلة القادمة وصولاً إلى النضوج المؤسسي المرجو من الهيئة في تنفيذ دورها المحوري لتحديث الإدارة العامة.

وفي الختام، أتقدم بالشكر والتقدير إلى كوادرات الهيئة على ما بذلوه من جهد والتزام، وإلى شركائنا كافة على تعاونهم وثقتهم، مؤكدين عزمنا على مواصلة العمل بروح المسؤولية الوطنية، وبما يحقق قطاعاً عامًا كفؤًا وفعالاً، محوره المواطن، وقادراً على مواكبة تطلعات الدولة الأردنية الحديثة.

والله وليّ التوفيق.

رئيس هيئة الخدمة والإدارة العامة

المهندس فايز النهار



الفصل الأول

الإطار المؤسسي لهيئة الخدمة والإدارة العامة (2025)

- النشأة والمهام
- اختصاصات الهيئة ومجالات عملها
- الهيكل التنظيمي للهيئة لعام 2025

نشأة الهيئة

المقدمة العامة

الرؤية:

قطاع عام كفؤ وفعال ومُمكن محوره المواطن.

تُعدّ هيئة الخدمة والإدارة العامة جهة تنظيمية ورقابية تُعنى بتطوير وتحديث الإدارة العامة والخدمات الإدارية في المملكة الأردنية الهاشمية، وترسيخ مبادئ الحوكمة والامتثال، وذلك وفقاً لأحكام التشريعات النازمة لعملها.

وتعتبر أبرز مقترحات البرنامج التنفيذي الأول لخارطة طريق تحديث القطاع العام (2022-2025) حيث شكلت تحولاً جذرياً من ديوان الخدمة المدنية سابقاً.

نشأة الهيئة والأساس القانوني

أنشئت هيئة الخدمة والإدارة العامة بموجب نظام هيئة الخدمة والإدارة العامة رقم (80) لسنة (2023)، وتعمل وفق أحكامه وتعديلاته، بما في ذلك النظام المعدل رقم (32) لسنة (2025)، ويحدد هذا الإطار التشريعي أهداف الهيئة، واختصاصاتها، وهيكلها التنظيمي، وصلاحيات إدارتها العليا، وآليات ممارسة دورها التنظيمي والرقابي.

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

اختصاصات الهيئة ومجالات عملها

تتولى الهيئة، ضمن صلاحياتها القانونية، جملة من الاختصاصات، من أبرزها:

- إعداد السياسات والاستراتيجيات ومشاريع الأنظمة والتعليمات المتعلقة بمجالات عمل الهيئة ودراساتها، ورفعها إلى الجهات المختصة حسب الأصول.
- إقرار التعليمات والمعايير والأدلة والمنهجيات والإجراءات والمؤشرات والمستهدفات اللازمة.
- التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي.
- متابعة مدى التزام الدوائر الحكومية بالتشريعات المتعلقة بمجالات عمل الهيئة.
- ممارسة مهام الرقابة والامتثال وفق التعليمات الصادرة لهذه الغاية.

قيم الهيئة:

- الحوكمة الرشيدة.
- العدالة وتكافؤ الفرص.
- الابتكار والإبداع.
- القيادة وروح الفريق.
- المشاركة.
- المرونة والاستجابة.
- الاحترافية.

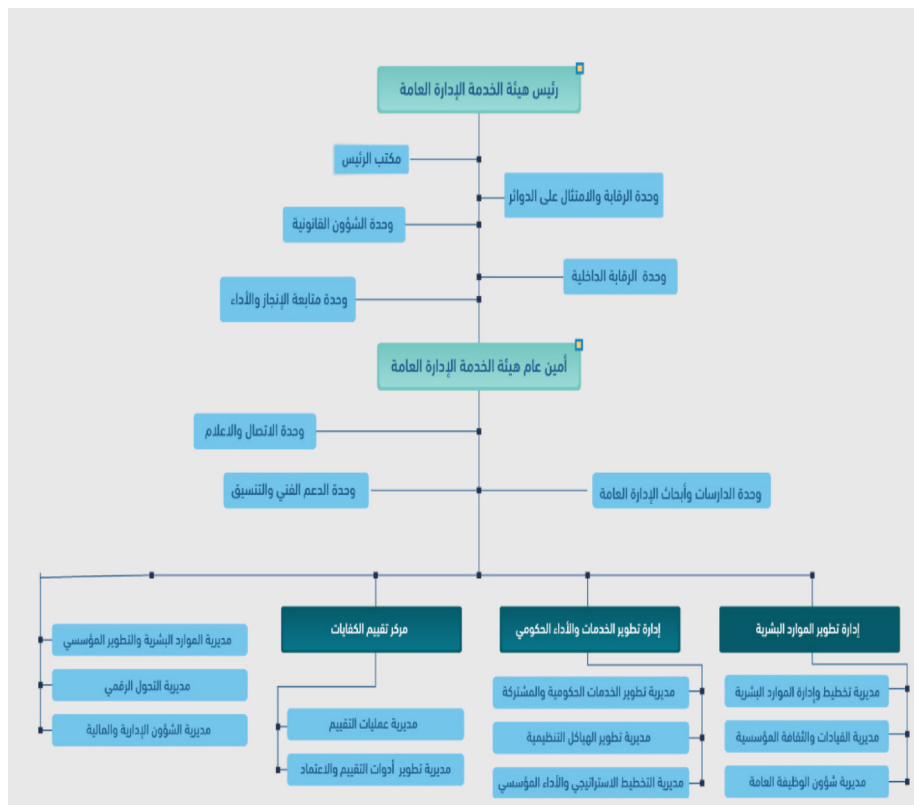
مجالات عمل الهيئة:

- الموارد البشرية.
- القيادات الحكومية.
- الهياكل التنظيمية.
- الثقافة المؤسسية..
- الخدمات.
- التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي.
- الخدمات المشتركة بين الدوائر.



الهيكل التنظيمي للهيئة

شهد عام (2025) محطة مفصلية في المسار التنظيمي للهيئة، حيث أقرّ مجلس الوزراء نظام التّنظيم الإداري لهيئة الخدمة والإدارة العامة لسنة (2025). ويأتي هذا النظام استجابةً لمتطلبات المرحلة المقبلة، وضماناً لتمكين الهيئة من القيام بالمهام المنوطة بها بوصفها جهة رقابية وتنظيمية رائدة، كما تمت إعادة هيكلة الهيئة وتطوير هيكلها في السنة الثانية من عمرها بعد الانسحاب التدريجي من بعض الأدوار التنفيذية التي كان يقوم بها الديوان لصالح الأدوار التنظيمية الرقابية.





الفصل الثاني

هيئة الخدمة والإدارة العامة للعام (2025)

- عدد وظائف هيئة الخدمة والإدارة العامة للعام (2025)
- توزيع موظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة للعام (2025)
- إيفاد موظفي الهيئة في بعثات ودورات تدريبية
- موازنة الهيئة

أولاً: عدد وظائف هيئة الخدمة والإدارة العامة للعام 2025

بلغ عدد وظائف هيئة الخدمة والإدارة العامة المدرجة ضمن تشكيلات عام (2025) ما مجموعه (348) وظيفة، بما يعكس اتساع نطاق الأدوار التنظيمية والرقابية والتطويرية المناطة بالهيئة، وتظهر تركّزاً واضحاً في الوظائف التخصصية التي شكّلت النسبة الأعلى بواقع (49%) بما يقارب (170) وظيفة، ما يعكس الطبيعة الفنية والتنظيمية لعمل الجهة. تليها الوظائف الإدارية والمهنية المساندة بعدد (105) وظائف ونسبة (30%)، ثم الإدارة الوسطى بعدد (71) وظيفة ونسبة (20%)، بما يشير إلى وجود مستوى إشرافي داعم للعمليات التشغيلية، كما شكلت الوظائف المساندة التي يتطلب إشغالها الثانوية العامة فما دون ما نسبته (14%) فقط.

جدول رقم (1): عدد وظائف هيئة الخدمة والإدارة العامة وفق المجموعة الوظيفية للعام 2025

النسبة	عدد الوظائف	المجموعة الوظيفية
1%	2	الإدارة العليا
20%	71	الإدارة الوسطى
49%	170	الوظائف التخصصية
30%	105	الوظائف الإدارية والمهنية المساندة
100%	348	المجموع الكلي

ثانياً: توزيع موظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة للعام 2025.

• وفق تصنيف الوظيفة والجنس

بلغ إجمالي عدد موظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) (284) موظفًا وموظفة، توزعوا على الفئات الوظيفية المختلفة بما يدعم تنفيذ مهام الهيئة بكفاءة.

جدول رقم (2): أعداد موظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة وفق المجموعة الوظيفية والنوع الاجتماعي لعام (2025)

النسبة المئوية	المجموع	النوع الاجتماعي		المجموعة الوظيفية
		ذكر	انثى	
1%	2	2	0	الإدارة العليا
24%	67	47	20	الإدارة الوسطى
44%	125	69	56	الوظائف التخصصية
14%	41	22	19	الوظائف الإدارية والمهنية المساندة
17%	49	35	14	وظائف الخدمات المساعدة والحرفية
100%	284	175	109	الإجمالي
100%		62%	38%	النسبة المئوية

يشكل الذكور (62%) مقابل (38%) للإناث. تتركز القوى العاملة بشكل رئيسي في الوظائف التخصصية بنسبة (44%)، تليها الإدارة الوسطى بنسبة (24%)، ثم وظائف الخدمات المساعدة والحرفية بنسبة (17%)، والوظائف الإدارية والمهنية المساندة بنسبة (14%)، فيما تمثل الإدارة العليا (1%) فقط من الإجمالي.

• وفق المؤهل العلمي والنوع الاجتماعي

وفق للجدول أدناه أظهرت بيانات عام (2025) تنوعاً في المؤهلات العلمية لموظفي الهيئة، حيث بلغ عدد الموظفين من حملة الدكتوراة (17 موظفًا)، وحملة الماجستير (56 موظفًا)، في حين شكّلت حملة البكالوريوس (126 موظفًا) النسبة الأكبر من إجمالي الموظفين.

كما شمل الكادر الوظيفي (35) موظفًا من حملة دبلوم كلية المجتمع، و(2) من حملة الدبلوم العالي، إضافة إلى (48) موظفًا من حملة الثانوية العامة فما دون، بما ينسجم مع متطلبات الوظائف المختلفة من حيث طبيعتها ومستواها الوظيفي.

جدول رقم (3): أعداد موظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة وفق المؤهل العلمي والنوع الاجتماعي لعام (2025)

النسبة المئوية	المجموع	النوع الاجتماعي		المؤهل العلمي
		أنثى	ذكر	
6.0%	17	6	11	دكتورة
19.7%	56	22	34	ماجستير
0.7%	2	1	1	دبلوم عالي
44.4%	126	49	77	بكالوريوس
12.3%	35	18	17	دبلوم كلية مجتمع
16.9%	48	13	35	ثانوية عامة فما دون
100%	284	109	175	الإجمالي

ثالثاً: إيفاد موظفي الهيئة في بعثات ودورات تدريبية.

واصلت الهيئة الاستثمار في تطوير وبناء قدرات موظفيها، حيث بلغ إجمالي عدد المشاركات في البرامج التدريبية في عام (2025) ما مجموعه (282) مشاركة تدريبية.

جدول رقم (4): أعداد البرامج والورش التدريبية لموظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة وفق النوع الاجتماعي لعام 2025

المجموع	برامج تدريبية خارجية	برامج تدريبية داخلية	نوع الإيفاد
			الجنس
172	34	138	ذكور
110	21	89	إناث
282	55	227	المجموع

وشملت هذه المشاركات (227) برنامجاً تدريبياً داخلياً و(55) برنامجاً تدريبياً خارجياً، توزعت على مختلف مجالات عمل الهيئة، وفي مقدمتها مجال الموارد البشرية (139 مشاركة) ومجال الخدمات (76 مشاركة)، إضافة إلى مجالات القيادات الحكومية، والحوكمة والثقافة المؤسسية، والتخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي، والرقابة والامتثال، والبرامج المساندة.

جدول رقم (5): أعداد البرامج والورش التدريبية لموظفي هيئة الخدمة والإدارة العامة
وفق مجالات عمل الهيئة والنوع الاجتماعي لعام 2025

الجنس	ذكور	إناث	المجموع
مجالات التدريب			
الموارد البشرية	88	51	139
الخدمات	45	31	76
القيادات الحكومية	10	11	21
الحوكمة والثقافة المؤسسية	8	10	18
التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأداء المؤسسي	5	5	10
الرقابة والامتثال	9	0	9
البرامج المساندة	6	3	9
المجموع	171	111	282

موازنة هيئة الخدمة والإدارة العامة لعام 2025

بلغ إجمالي موازنة هيئة الخدمة والإدارة العامة لعام (2025) نحو (5,699,000) دينار أردني، وفق المخصصات المعتمدة في قانون الموازنة، حيث توزعت المخصصات المالية بين النفقات الجارية والنفقات الرأسمالية بما يلبي متطلبات تنفيذ مهام الهيئة.

وقد بلغت المخصصات المعتمدة للنفقات الجارية (5,199,000) دينار، بما نسبته (91.2%) من إجمالي الموازنة، في حين بلغت المخصصات المعتمدة للنفقات الرأسمالية (500,000) دينار، ما نسبته (8.8%) من إجمالي الموازنة. ويُعزى هذا التوزيع إلى قيام الهيئة بالأدوار مع وجود مشاريع رأسمالية تهدف إلى تعزيز الإمكانات المؤسسية للهيئة وتطوير أنظمتها ونماذج عملها وأدوات الدعم الفني والاستشاري والأدوار التنظيمية والرقابية والتطويرية ذات الطابع المؤسسي والمستدام.



الفصل الثالث

أبرز إنجازات هيئة الخدمة في العام 2025

- ملخص إنجازات الهيئة
- التوجهات المستقبلية للهيئة 2026-2028

ملخص إنجازات الهيئة

واصلت هيئة الخدمة والإدارة العامة منذ تأسيسها عام (2024)، أداء دورها بوصفها المرجعية الوطنية لتطوير الإدارة العامة وأحد أبرز مخرجات خارطة تحديث القطاع العام، مسهمة في إحداث تحول مستدام يعزز كفاءة وفاعلية القطاع العام ليكون رافعة لمسارات التحديث السياسي والاقتصادي، بقيادة جلالة الملك عبدالله الثاني المعظم.

وقد جاءت إنجازات الهيئة في هذا العام ثمرة تكامل الجهود مع الشركاء وفي مقدمتهم وحدة إدارة وتنفيذ برنامج تحديث القطاع العام في رئاسة الوزراء (PMIO)، ومعهد الإدارة العامة، إلى جانب الجهات الداعمة الدولية، مثل الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، وبرنامج سيجما (SIGMA)، ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، فضلاً عن الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية. حيث التزمت الهيئة بمواصلة تنفيذ أولويات خارطة الطريق، وتوسيع التحول الرقمي، وتعميق إصلاحات إدارة الموارد البشرية والخدمات الحكومية، وتطوير منظومات القيادات والتقييم المؤسسي، وصولاً إلى قطاع عام ممكن وفعال محوره المواطن.

عملت الهيئة في عام (2025) على تطوير بنيتها التنظيمية وتعزيز الحوكمة، حيث صدر النظام المعدل لنظام إنشائها، مما عزز دورها الرقابي وصلاحياتها في متابعة التزام الدوائر بالتشريعات والسياسات، إلى جانب صدور نظام تنظيم إداري جديد قائم على الاختصاصات.

كما كثفت الهيئة جهودها في تطوير بنيتها التحتية والتكنولوجية ورقمنة الإجراءات، حيث حصلت على جائزة الأشخاص ذوي الإعاقة - فئة البنية التحتية (المراكز الرئيسية)، تقديرًا لجهودها في توفير بيئة عمل دامجة ومهيأة تراعي معايير إمكانية الوصول.

وفي مجال بناء القدرات، وفرت أكثر من (50) فرصة مشاركة خارجية، ونفذت برامج تدريب وزيارات دراسية، مُبرمة في عام (2025) ثلاث مذكرات تفاهم وطنية وإقليمية، من بينها التعاون مع ديوان الموظفين العام في فلسطين، واعتمادها نقطة اتصال مع المنظمة العربية للتنمية الإدارية، والانضمام لعضوية المعهد الدولي للعلوم الإدارية (IIAS)، إضافة إلى عقدتها مذكرات مع مركز الملك عبدالله الثاني للتميز وصندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية، وتنفيذها برامج تبادل معرفي مع مصر والعراق.

ونظمت الهيئة في نيسان (2025)، بالتعاون مع شبكة «مينابار»، المؤتمر التاسع للشبكة تحت رعاية رئيس الوزراء، بمشاركة خبراء من (20) دولة، حيث ناقش (129) ورقة بحثية ضمن (9) محاور حول تحديث الإدارة العامة.

وفي إدارة الموارد البشرية، أقر النظام المعدل لنظام إدارة الموارد البشرية رقم (30) لسنة (2024)، الصادر في شباط (2025)، الذي حافظ على نهج الكفايات وتوحيد المرجعية التشريعية، مع مركزية التخطيط والانتقال نحو التوظيف التنافسي الكامل بحلول (2027).

وأصدرت الهيئة (19) إصدارًا متنوعًا من التعليمات والأسس التطبيقية شملت: الاستقطاب والتعيين، والتقييم الكمي للوظائف والأداء الوظيفي والابتعاث والترقيات والإجازات والدوام، بالإضافة إلى صدور تعليمات الابتعاث لتوجيه الفرص نحو التخصصات النادرة.

وجرى مأسسة تخطيط الموارد البشرية عبر لجنة التخطيط، استنادًا إلى استشراف وظائف المستقبل ودراسات عبء العمل والتحول الرقمي، وإعداد جدول التشكيلات لعام (2025).

وفي التحول الرقمي، طُورت منصة الاستقطاب الخارجي بوصفها بوابة موحدة للتقدم للوظائف الحكومية، كما بدأ العمل على منصة توظيف ذكي مدعومة بالذكاء الاصطناعي.

وفي أيار (2025)، أطلقت الهيئة «مركز تقييم الكفايات» بطاقة استيعابية تتجاوز (2000) مرشح يوميًا، ويضم (800) محطة اختبار، حيث عقدت في العام (2025) (387) جلسة تقييم، وخضع أكثر من (160) ألف متقدم لاختبارات الكفايات، مع تطوير أطر الكفايات القيادية والسلوكية.

وعقب صدور نظام الهياكل التنظيمية رقم (30) لسنة (2025)، قدمت الهيئة دعمًا فنيًا لنحو (60) دائرة حكومية لمراجعة هياكلها، ونفذت ورشًا توعوية لممثلي وحدات الموارد البشرية والتطوير المؤسسي.

وفي مجال الخدمات الحكومية، أقر نظام إدارة وتطوير الخدمات رقم (38) لسنة (2025)، ونفذت الهيئة (144) زيارة ميدانية شملت (34) دائرة لقياس الجودة وإعداد الخطط التحسينية، إلى جانب تقييم الثقافة المؤسسية في (28) دائرة. وفي إطار دورها الرقابي، نفذت الهيئة أكثر من (158) عملية رقابية في عام (2025)، وأطلقت النسخة المحدثّة من منصتها التفاعلية، التي استفاد منها نحو (200) مستخدم، وعولج عبرها أكثر من (1000) استشارة، مع تطوير (10) أدلة و(39) نموذجًا، وتنفيذ (277) ورشة شارك فيها (6969) موظفًا.

كما أسس نظام القيادات الحكومية رقم (70) لسنة (2024) وتعديلاته لاعتماد الكفايات في اختيار القيادات، وبناء منظومة تقييم أداء ومسارات قيادات مستقبلية، وتعزيز الحوكمة والرقمنة.

ونفذت الهيئة دراسة لقياس رضا الموارد البشرية شملت (97) دائرة وبمشاركة تجاوزت (40) ألف موظف، تمهيدًا لاستثمار نتائجها في سياسات مبنية على الأدلة.

التوجهات المستقبلية لهيئة الخدمة والإدارة العامة 2026 – 2028

تتضافر الاستعدادات على مستوى الجهاز الحكومي التنفيذي لرصد وتقييم واقع الإنجاز في البرنامج التنفيذي الأول، ليكون ذلك مدخلًا للشروع في بلورة فاعلة ومدروسة بعناية لإطلاق البرنامج التنفيذي الثاني، وتمثل المرحلة المقبلة محطة لتعميق الأثر المؤسسي، وتعزيز التكامل بين مكونات الإصلاح، وضمان استدامته، عبر إدارة فعّالة للخدمات، وتنمية رأس المال البشري، وصنع قرار مبني على الأدلة، وثقافة مؤسسية داعمة للتغيير، بما يسهم في تحسين جودة الأداء الحكومي وتعزيز ثقة المواطن بالمؤسسات العامة، لذا يمكن وصف المرحلة القريبة المقبلة بأنها مرحلة الانتقال من بناء الأطر التشريعية والتنظيمية إلى النضوج المؤسسي والتمكين، حيث تسعى الهيئة من فيها إلى ممارسة الأدوار المناطة بها بالشكل الذي يبرر الغاية من إنشائها وخصوصًا الدور الرقابي الذي تعكسه منظومة الامتثال.

ومن في المراجعات المستمرة والمكثفة التي يبذلها الفريق الحكومي، تواصل الهيئة ربط التوجهات المستقبلية لها بما تسفر عنه نتائج هذه المراجعات، وانطلاقًا بما يناط بالهيئة من مهام وبصفتها المرجعية الوطنية لتطوير الإدارة العامة، حيث يتوقع أن تتخذ المرحلة المقبلة مسارًا أكثر عمقًا وترابطًا في تنفيذ خارطة تحديث القطاع العام، وفيما يلي تصورات متوقعة لأبرز الجوانب التي ستحظى باهتمام هيئة الخدمة والإدارة العامة ومتابعتها في المرحلة المقبلة:

إدارة استراتيجية للموارد البشرية والقيادات

ستتجه الهيئة إلى ترسيخ إدارة الموارد البشرية بوصفها أداة استراتيجية، عبر الاستخدام الأمثل للكفاءات، وتطوير منظومة القيادات، والمسارات المهنية، والجاهزية المستقبلية، بما يرفع مرونة الجهاز الحكومي وقدرته على الاستجابة للأولويات الوطنية، وكمحرك رئيس في تنفيذ وتحقيق التطلعات التي تقوم عليها عمليات التحديث والتطوير المستمر.

إدارة منظومة الخدمات الحكومية

يحظى هذا البند باهتمام ملحوظ ضمن الأولويات القادمة، وستركّز الهيئة بشكل ملموس على الانتقال من تطوير إجراءات منفردة إلى إدارة متكاملة لدورة حياة الخدمة الحكومية، من في توسيع تطبيق إعادة هندسة الخدمات (2.0)، وربط تقييم الخدمات وسماع صوت المواطن بقرارات تحسين قابلة للقياس، وتعزيز الخدمات الاستباقية والمتكاملة بما ينعكس مباشرة على تجربة المتعاملين.

صنع قرار مبني على الأدلة

من في تعزز الهيئة لدورها في تطوير السياسات وصنع القرار من في توسيع أدوات تقييم الأثر، وتطوير منظومات متابعة الأداء الحكومي، وصياغة سياسات قائمة على البيانات والتحليل، بما يدعم الانتقال نحو إدارة موجهة بالنتائج.

إدارة المعرفة الحكومية

كتفعيل الممارسات الجيدة والبناء على الجهود المتحققة، تركّز الهيئة على بناء منظومة وطنية للمعرفة الحكومية بوصفها أصلاً مؤسسياً، يعزز تبادل الخبرات، والتعلم المؤسسي، ويدعم القرارات والسياسات المبنية على المعرفة.

حوكمة وبيئة تنظيمية فعّالة

من في إيلاء الاهتمام بتحديث الخارطة التنظيمية للقطاع العام، وتنميط عمل الوحدات الداعمة، وتعزيز الخدمات المشتركة، بما يقلل من الازدواجية ويرفع كفاءة التنظيم الحكومي الذي يتوقع أن يكون له أثر نوعي على المنجزات على المدى المتوسط وطويل الأمد.

ثقافة مؤسسية داعمة للتغيير

ستواصل الهيئة ما بدّأته في البرنامج التنفيذي الأول، بما يسفر عن ترسيخ الثقافة المؤسسية بوصفها ممكناً للتغيير من في تعميم منظومتها، وتطوير إدارة التغيير، ودمج العلوم السلوكية، وتعزيز التحفيز المؤسسي، بما يضمن استدامة الإصلاح الإداري.

تهيئة بيئة العمل وإمكانية الوصول للأشخاص ذوي الإعاقة

من الالتزام التشريعي إلى التطبيق المؤسسي

جسّدت هيئة الخدمة والإدارة العامة التزامها بتعزيز حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة من في تهيئة مبنائها الرئيس وفق معايير إمكانية الوصول والترتيبات التيسيرية المعتمدة، بما ينسجم مع دورها التشريعي والرقابي في ضمان هذه الحقوق داخل القطاع العام، ويعكس نهجها المؤسسي في تكافؤ الفرص ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة في بيئة العمل.

ويأتي هذا التوجه انسجاماً مع أحكام نظام إدارة الموارد البشرية في القطاع العام لسنة (2024)، ولا سيما المادة (21) المتعلقة بتعيين الأشخاص ذوي الإعاقة وتوفير الترتيبات التيسيرية اللازمة لتمكينهم من أداء مهامهم، والمادة (46/هـ) الخاصة بمراعاة المساواة بين الجنسين والأشخاص ذوي الإعاقة في تنظيم شؤون الدوام، حيث بلغت نسبة الموظفين من ذوي الإعاقة في الهيئة نحو (5%) من إجمالي عدد الموظفين.



تم تهيئة هذا المبنى لاستخدام الأشخاص ذوي الإعاقة بدعم فني

مقدم من قبل المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

This building was made accessible for persons with disabilities with
technical support from the Higher Council for the Rights of Persons
with Disabilities (HCD)



الفصل الرابع

أبرز مخرجات عمل الهيئة ضمن مجالات عملها الرئيسية:

- الموارد البشرية في القطاع العام
- القيادات الحكومية
- الهياكل التنظيمية
- الثقافة المؤسسية
- الخدمات الحكومية

أولاً : الموارد البشرية في القطاع العام

1. المقدمة:

اضطلعت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) بدور محوري في قيادة تطوير منظومة إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، في سياق تنفيذ مستهدفات خارطة تحديث القطاع العام، وبما يعزّز كفاءة الجهاز الحكومي، ويرفع جودة إدارة رأس المال البشري، ويدعم استدامة الإصلاح الإداري. وقد انطلق عمل الهيئة من مقاربة حوكمية متكاملة، عالجت المنظومة بوصفها نظاماً مترابطاً يجمع بين التشريع، وبناء الأطر والمعايير، والتطبيق المنهجي، والدعم الفني، والرقابة الفاعلة.

وفي هذا الإطار، ركّزت الهيئة على تحديث وتوحيد المرجعية التشريعية النازمة لممارسات الموارد البشرية، وتطوير أطر وطنية للكفايات الوظيفية والقيادية، وإعداد أدلة ونماذج تطبيقية أسهمت في نقل التشريعات من مستوى النصوص إلى مستوى الممارسة المؤسسية المتسقة. كما نفّذت الهيئة دراسات فنية وتحليلية متخصصة على مستوى القطاع العام، حيث وفّرت فيه بيانات دقيقة لدعم التخطيط، وتوجيه التشكيلات، وتحسين توزيع الموارد البشرية، واتخاذ القرار المبني على الأدلة.

وبالتوازي مع ذلك، قدّمت الهيئة دعماً فنياً واستشارياً واسع النطاق للدوائر الحكومية، شمل ورشاً تدريبية وجلسات إرشادية متخصصة، ومنصات تفاعلية للدعم، هدفت إلى تمكين وحدات الموارد البشرية من تطبيق التشريعات والسياسات والمعايير المعتمدة بكفاءة واتساق، كما مارست الهيئة دورها الرقابي في متابعة الامتثال، والتدقيق على إجراءات التوظيف وإدارة شؤون الوظيفة العامة، ودراسة الشكاوى والتظلمات، ما أسهم في تعزيز العدالة والنزاهة، وترسيخ الثقة بمنظومة الموارد البشرية في القطاع العام.

وتتوزع جهود الهيئة في إدارة منظومة الموارد البشرية في عام (2025) عبر خمسة محاور، شكّلت مجتمعة إطاراً عملياً متماسكاً لدعم تحديث إدارة الموارد البشرية وتعزيز جاهزية الجهاز الحكومي للمرحلة المقبلة.

محاور عمل الهيئة لإدارة منظومة الموارد البشرية:

- الجانب التشريعي
- تطوير أطر وقواميس الكفايات
- الأدلة والنماذج
- الدعم الفني والاستشاري
- الرقابة والامتثال

2. الجانب التشريعي: بناء إطار حوكمة إدارة الموارد البشرية

“ (19) تشريعًا
(تعليمات وأسس)
ناظمة لإدارة الموارد
البشرية ”

حرصت الهيئة في عام (2025) على ترسيخ دورها المرجعي في حوكمة إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، من في تطوير وتحديث إطار تشريعي متكامل أسهم في تعزيز مبادئ الجدارة والعدالة والشفافية، وتوحيد المرجعية النازمة لمختلف ممارسات الموارد البشرية، وقد ركزت الهيئة على صياغة منظومة متناسقة من التعليمات والأسس التنفيذية، عالجت مواطن التباين في التطبيق، ووقرت أساسًا تشريعيًا واضحًا يدعم صُناع القرار على المستويات التخطيطية والتنفيذية.

غطت التشريعات المجالات الآتية:

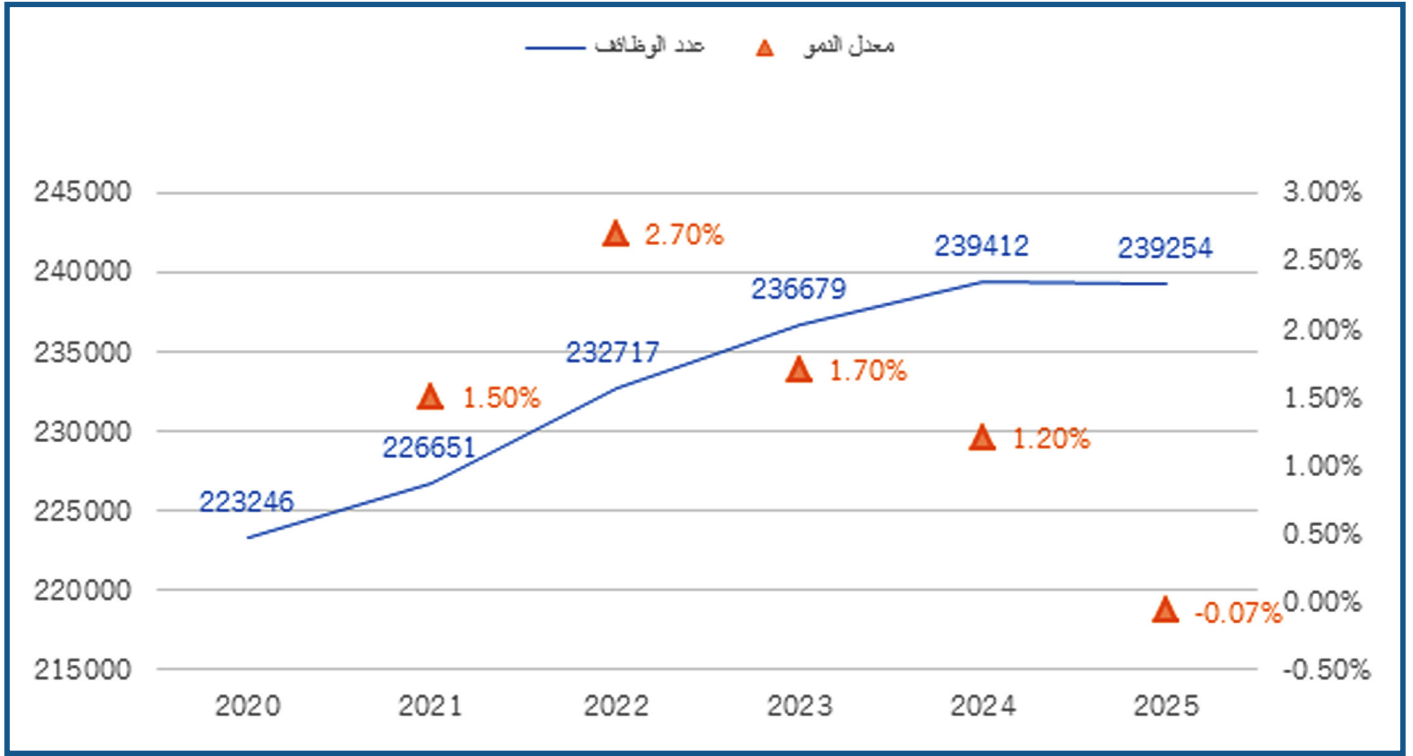
- الاستقطاب والتعيين
- تقييم وتحليل الوظائف
- وصف وتصنيف الوظائف
- إدارة وتقييم الأداء الوظيفي
- الأداء الاستثنائي
- الرواتب والأجور
- تنظيم أوقات الدوام والعمل الإضافي
- الترقية
- الوظائف الحرجة
- الابتعاث والتطوير الوظيفي

وقد أسهم هذا التكامل في ربط الكفايات بالأداء والاستحقاق الوظيفي ضمن إطار واحد متماسك، يعزز كفاءة التخطيط، ورفع جودة الممارسات، ودعم الانتقال إلى إدارة موارد بشرية قائمة على الكفايات ووفق معايير موضوعية وقابلة للقياس.

لجنة تخطيط الموارد البشرية في القطاع العام

باشرت لجنة تخطيط الموارد البشرية في عام (2025) أعمالها بدراسة شاملة لطلبات جدول التشكيلات المقدمة من الدوائر الحكومية، استنادًا إلى منهجية موحدة اعتمدت على تحليل الاحتياجات الفعلية، ونتائج دراسات عبء العمل، والاختصاصات التنظيمية لكل دائرة.

شكل رقم (1): تطور أعداد الوظائف في الأعوام (2020 - 2025).



وظائف المستقبل

تضمن ما يقارب (130) وظيفة من وظائف المستقبل في المجالات الآتية:

- الأمن السيبراني.
- حوكمة وإدارة وتحليل البيانات.
- الذكاء الاصطناعي.
- المدن الذكية.
- الاقتصاد الأخضر.
- تقييم الأثر التشريعي.
- إدارة المخاطر والاستدامة.

أسهمت مناقشات اللجنة في مراجعة الطلبات المقدمة بصورة نقدية ومهنية، نتج عنها تخفيض عدد من الإحداثيات المقترحة، وضبط التوسع غير المبرر في التوظيف، كما ركزت اللجنة على إعادة توجيه التشكيلات نحو الوظائف التخصصية والفنية والوظائف الحرجة المرتبطة مباشرة بتقديم الخدمات وتحقيق الأولويات الوطنية، مقابل الحد من الطلب على الوظائف الإدارية المساندة.

واعتمدت اللجنة معايير واضحة لتقييم مبررات الإحداثيات، شملت: طبيعة المهام، وحجم عبء العمل، ومستوى الأتمتة والتحول الرقمي، وأسهمت قرارات اللجنة في تحسين توزيع الموارد البشرية بين الدوائر الحكومية، ومعالجة بعض الاختلالات الوظيفية القائمة. كما راعت مخرجات اللجنة مواءمة التشكيلات مع التشريعات النافذة لإدارة الموارد البشرية، ومتطلبات الاستدامة المالية.

وشكّلت أعمال اللجنة أداة تخطيط عملية لدعم كفاءة الجهاز الحكومي، وتعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية، وأسهمت نتائجها في رفع جاهزية القطاع العام للمرحلة المقبلة من تحديث الإدارة العامة.

3. تطوير الأطر والقواميس الكفايات

(7) مجموعات
وظيفية نمطية
مغطاة بالكفايات

واصلت هيئة الخدمة والإدارة العامة أعمالها للعمل على تطوير الإطار الوطني للكفايات الوظيفية والقيادية بوصفه أحد الممكّنات الرئيسة لحوكمة إدارة الموارد البشرية في القطاع العام، وداعماً للتحوّل نحو نموذج إدارة قائم على الكفايات الوظيفية، وقد استند هذا التطوير إلى منهجية معيارية هدفت إلى توحيد المفاهيم وبناء القواميس، وضمان الاتساق المؤسسي، وتعزيز قابلية التطبيق عبر مختلف دوائر القطاع العام.

(3) مستويات
لقواميس الكفايات
(عامة، ونمطية،
وتخصصية)

وشمل العمل تحديث وبناء قواميس كفايات متدرجة غطت المستويات الوظيفية المختلفة، بما أتاح مرجعية موحدة تُستخدم في ممارسات الاستقطاب والتعيين وتسعير الوظائف وتقييمها وفق منهجية التقييم الكمي والموضوعي، والتقييم وإدارة الأداء، وبناء القدرات وزيادة الإنتاجية، وتخطيط المسار الوظيفي، وخطط تطوير قدرات الموظفين الذي يساهم في تقليص التقدير الانطباعي، ورفع جودة القرارات الوظيفية، والحد من الدوران الوظيفي وضبط النفقات وكفاءة الإنفاق، وتعزيز مواءمة المورد البشري مع متطلبات الوظيفة وأولويات العمل الحكومي.

وفي إطار متصل، طوّرت الهيئة منظومة الكفايات القيادية ضمن نهج مؤسسي متكامل لإدارة القيادات الحكومية، يربط شغل المواقع القيادية بمعايير واضحة للكفايات المطلوبة للشاغل، وشمل ذلك تطوير مسارات القيادات المستقبلية، وأدوات اختيار القيادات العليا وتقييمها، ما دعم الاستقرار القيادي وأسهم في بناء صف ثانٍ من القيادات القادرة على قيادة التغيير المؤسسي. وتجسّد نطاق العمل في هذا المحور من في:

أعداد (69)
دليلاً للوظائف
التعليمية

- تطوير قواميس كفايات وظيفية موحدة تغطي الكفايات العامة والنمطية والتخصصية.

- دمج الكفايات الوظيفية في الأنظمة والممارسات الرئيسة لإدارة الموارد البشرية (استقطاب وتعيين، وتدريب، وإدارة الأداء... إلخ).

- تطوير أطر كفايات قيادية داعمة لاختيار القيادات وتقييم أدائها.

- بناء مسارات قيادية مستقبلية وأدوات معيارية لقياس كفاءة القيادات الحكومية.

(5) جهات حكومية
في مرحلة
تطبيق القواميس
التخصصية

ويُعد تطوير الأطر والقواميس ركيزة أساسية في دعم التوظيف التنافسي، ورفع فاعلية إدارة الأداء، وتعزيز جاهزية الجهاز الحكومي لمتطلبات التحديث والتحوّل المؤسسي.

4. منظومة مؤشرات الموارد البشرية

أ - دراسات تحليل عبء العمل في دوائر القطاع العام

عملت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) على تنفيذ مشروع دراسات تحليل عبء العمل في دوائر القطاع العام بوصفه أداة تخطيطية محورية لدعم قرارات إدارة الموارد البشرية وجدول التشكيلات على أسس تحليلية موضوعية، وقد جاء هذا المشروع ضمن إطار حوكمة متكامل، تقوده لجنة

تخطيط الموارد البشرية في القطاع العام، ويرتبط مباشرة بضوابط إعداد جدول تشكيلات الوظائف، والتحقق من مبررات الإحداثيات، وضمان الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

دور اللجنة في مشروع دراسات تحليل العمل

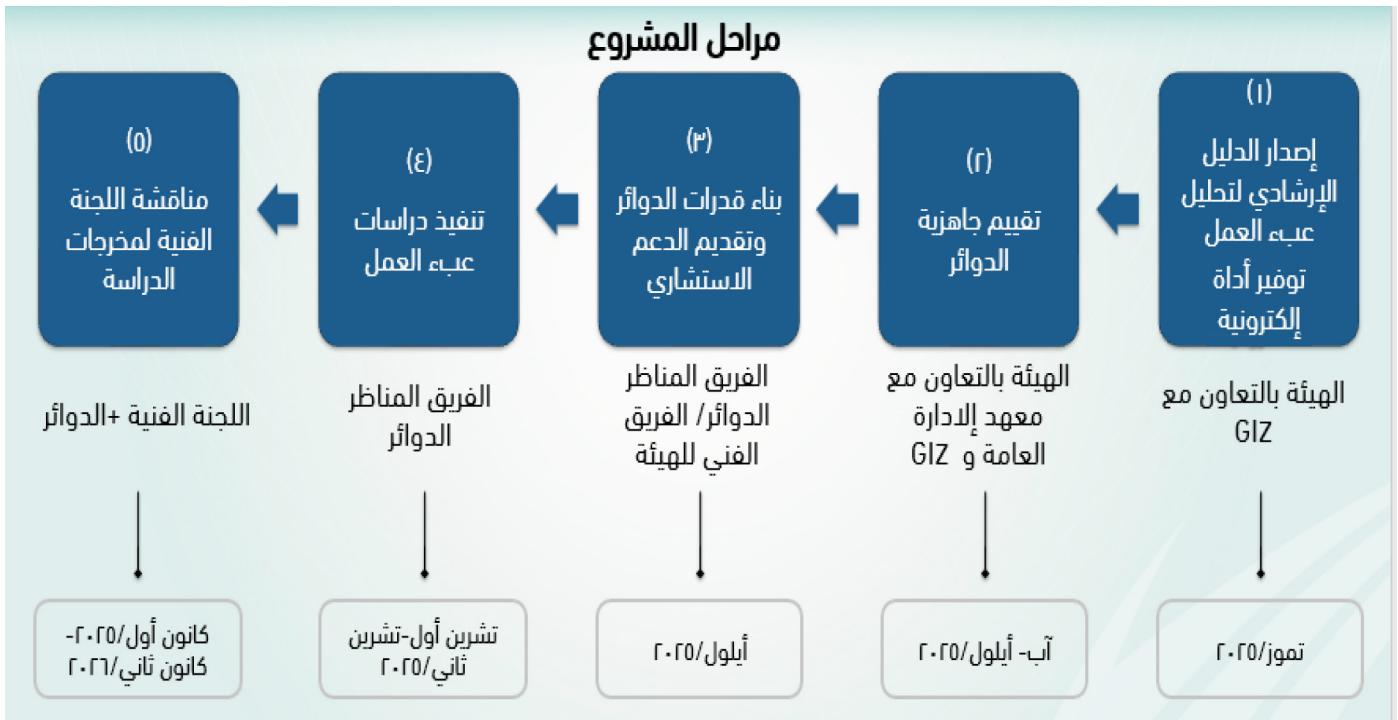


وتولت الهيئة قيادة المشروع بالتعاون مع شركاء فنيين، واعتمدت نموذجًا تشاركيًا ضمَّ الفرق الفنية في الهيئة، والفرق المناظرة في الدوائر الحكومية، واللجان الفنية المختصة، مما عزَّز ملكية النتائج على مستوى الجهات المعنية. وشمل نطاق العمل إعداد الدراسات، والتحقق من البيانات، ومراجعة المخرجات، والنظر في التوصيات، وصولًا إلى توزيع النتائج في التوجيه واتخاذ القرار.

(377) موظفًا شاركوا
في برامج التدريب
وبناء القدرات
المرتبطة بالمشروع

(20) ورشة تدريبية
نُفذت بالتعاون
مع معهد الإدارة
العامة وبدعم
فني من (GIZ)

ونُفذ المشروع بمراحل زمنية متتابعة في عام 2025، شملت الإعداد، وبناء القدرات، وتنفيذ الدراسات، والمتابعة والتقييم، بما أتاح تتبُّع التقدم المحقق حتى نهاية العام، وربط مخرجات الدراسات بقرارات لجنة تخطيط الموارد البشرية المتعلقة بالتشكيلات الوظيفية، وأسهم هذا النهج المرحلي في تعزيز الاتساق بين نتائج عبء العمل والقرارات التخطيطية، والحد من التقديرات العامة غير المستندة إلى بيانات.



كما مكّنت دراسات عبء العمل الهيئة من رصد حالات الفائض والنقص في الموارد البشرية، ودعم إعادة التوزيع الوظيفي، وتوجيه الإحداثيات نحو الوظائف الحرجة والتخصصية، بما ينسجم مع متطلبات التحول الرقمي وكفاءة الإنفاق العام.

ب - مؤشرات حول استطلاعات الموارد البشرية

في إطار دورها التنظيمي والمرجعي، نفّذت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) دراسة وطنية شاملة لقياس واقع الموارد البشرية في القطاع العام، هدفت إلى توفير قاعدة معرفية موثوقة تدعم تطوير السياسات والتشريعات، وتعزيز الانتقال إلى إدارة موارد بشرية قائمة على البيانات والأدلة.

“ (23) جلسة إرشادية عُقدت لمتابعة تنفيذ الدراسات وتطبيق المنهجية ”

“ (97) دائرة حكومية مشمولة بالدراسة ”



“ (25) محوراً رئيساً
غطت تجربة الموظف
الحكومي ”

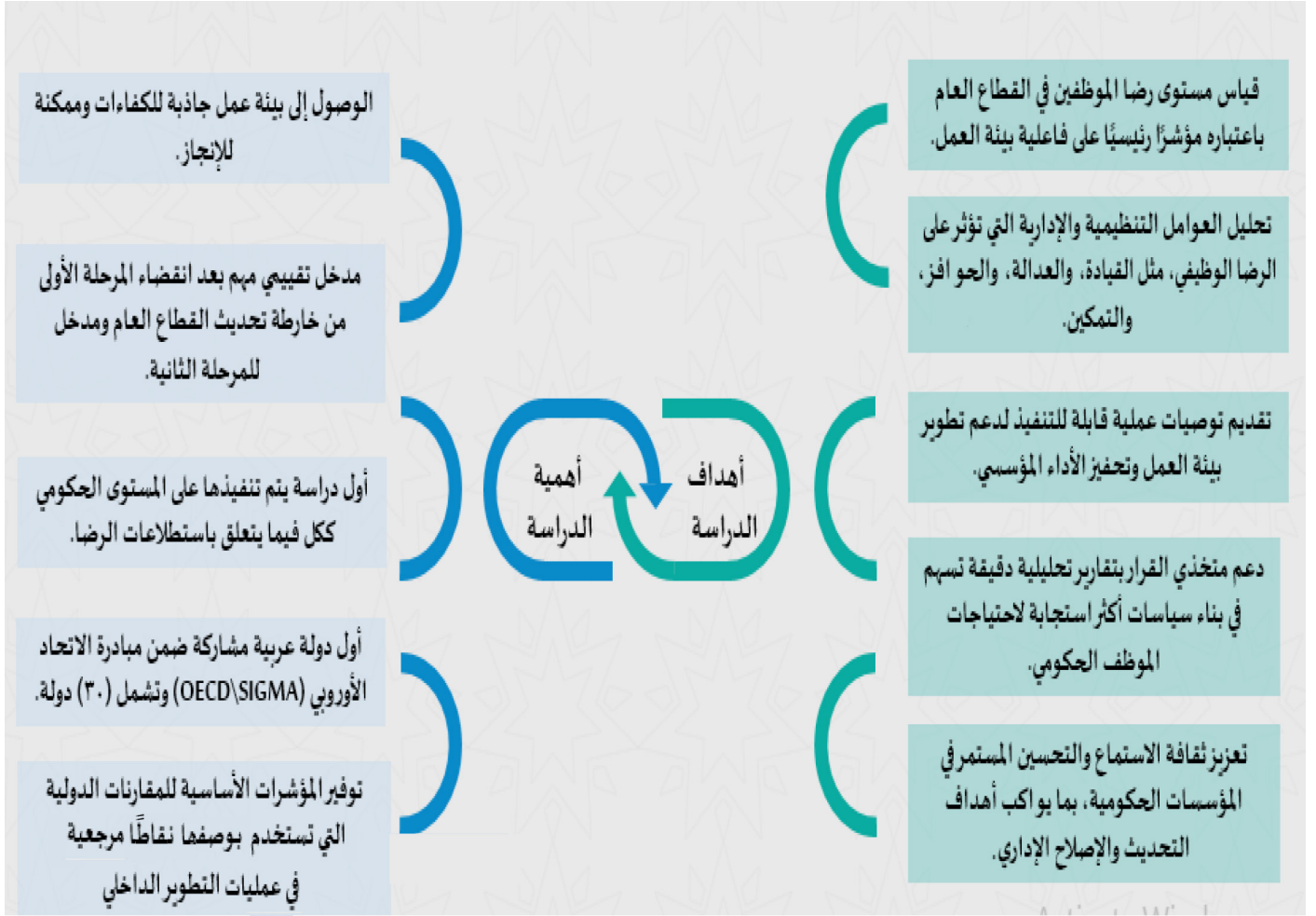
غطت الدراسة طيفاً واسعاً من محاور إدارة المورد البشري، بما أتاح قراءة متكاملة لتجربة الموظف الحكومي عبر مختلف مراحل دورة حياته الوظيفية، من الالتحاق بالعمل والتهيئة، مروراً بالأداء والتطوير، وصولاً إلى الاستقرار والاستمرارية في العمل الحكومي. وشملت المحاور الجوانب المرتبطة بالرضا الوظيفي، والدافعية، والاندماج الوظيفي، والالتزام المؤسسي، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ما وفّر مؤشرات دقيقة حول بيئة العمل وأثرها على الأداء المؤسسي.

كما تناولت الدراسة ممارسات إدارة الموارد البشرية الأساسية، بما في ذلك التوظيف، والترقية والتقدم الوظيفي، وتقييم الأداء، وإدارة الرواتب، والتدريب، وخصائص الوظيفة، وأداء وحدات الموارد البشرية، الأمر الذي مكّن الهيئة من تقييم مستوى الاتساق بين الأطر التشريعية والتطبيق العملي على أرض الواقع.

وامتدت الدراسة لتشمل محاور النزاهة والأخلاقيات والسلوك المهني، والقيادة، والعمل الجماعي، ومشاركة الموظفين، والرضا عن قنوات التواصل، ودعم الرفاه الوظيفي، بما عزّز فهم العوامل المؤثرة في الثقة المؤسسية وجودة العلاقة بين الموظف والدائرة.

وأسهمت نتائج الدراسة في رصد مستوى جاهزية الدوائر الحكومية لاتخاذ الإجراءات التحسينية، وتحديد الفجوات التنظيمية والتشغيلية، وتوجيه أولويات التدخل التشريعي والفني، ما يدعم استدامة إصلاح منظومة الموارد البشرية ومواءمتها مع مستهدفات خارطة تحديث القطاع العام.

“ (40,000) موظف
وموظفة شاركوا في
قياس الرضا ”



5. الأدلة الإرشادية ونماذج الموارد البشرية

في إطار تعزيز التطبيق المنهجي لتشريعات وسياسات الموارد البشرية، ورفع جاهزية الجهات الحكومية لتنفيذها بكفاءة واتساق، واصلت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) تطوير حزمة متكاملة من الأدلة الإرشادية والمنهجيات التطبيقية، شملت أدوات تمكين عملية لوحدة الموارد البشرية والتطوير المؤسسي في القطاع العام.

وقد هدفت هذه الأدلة إلى ترجمة الإطار التشريعي وأطر الكفايات إلى إجراءات واضحة وخطوات تنفيذية قابلة للتطبيق، بما يساهم في توحيد الممارسات، والحد من الاجتهادات الفردية، ورفع جودة القرارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية. وشملت الأدلة المطورة مجالات رئيسة تغطي دورة حياة الموارد البشرية، من التخطيط والاستقطاب، مروراً بالأداء والتطوير، وصولاً إلى التنظيم المؤسسي وإدارة الوظائف.

وتضمّنت الأدلة الإرشادية التي طوّرتها الهيئة ما يلي:

- دليل إجراءات الموارد البشرية في القطاع العام، بوصفه مرجعًا شاملاً يوضح الإجراءات القياسية لمختلف ممارسات الموارد البشرية.
- الدليل الإجرائي لإدارة وتقييم الأداء، لدعم التطبيق المتسق لنظام إدارة الأداء وربطه بالأهداف المؤسسية.
- دليل المقابلات المبنية على الكفايات، لتعزيز موضوعية الاختيار والاستقطاب.
- دليل الإرشاد الوظيفي، لدعم تطوير الموظفين وتخطيط مساراتهم المهنية.
- دليل التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، لتمكين الدوائر من مواءمة احتياجاتها البشرية مع أولوياتها الاستراتيجية.
- الدليل الإرشادي لتحليل عبء العمل في دوائر القطاع العام، لدعم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية ورفع الكفاءة التشغيلية.
- الدليل الإرشادي لتحديد مستويات الأهمية النسبية للوحدات التنظيمية، بما يدعم تطوير الهياكل التنظيمية واتخاذ قرارات مبنية على التحليل.
- الدليل الإرشادي للوحدة التنظيمية للموارد البشرية والتطوير المؤسسي، لتوضيح الأدوار والاختصاصات وتعزيز التكامل المؤسسي.
- ملخص منهجية وإجراءات إعداد وتطوير بطاقات الوصف الوظيفي التحليلي المبنية على الكفايات، بما يربط الوظائف بالكفايات ومتطلبات الأداء.

وبالتوازي مع ذلك، طوّرت الهيئة مجموعة من النماذج التطبيقية القياسية المتاحة للجهات الحكومية، دعمت تحويل الأدلة والمنهجيات إلى أدوات تنفيذ عملية، وساعدت في توحيد التوثيق والإجراءات، وشملت هذه النماذج:

- نماذج دراسات عبء العمل لدعم التخطيط وإعادة التوزيع الوظيفي.
- نماذج الإرشاد الوظيفي لدعم تطوير المسار المهني.
- نماذج الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات.
- نماذج تنمية الموارد البشرية.
- نماذج إجراءات الموارد البشرية.

وقد أسهمت هذه الأدلة والنماذج مجتمعة في تعزيز الانتقال من النصوص التنظيمية إلى التطبيق العملي، ورفعت مستوى الاتساق المؤسسي، ودعمت وحدات الموارد البشرية في أداء دورها الاستراتيجي، بما يخدم مستهدفات تحديث القطاع العام ويعزز كفاءة الجهاز الحكومي.

(9) أدلة إرشادية
مختصة بالموارد
البشرية

(18) نموذجًا تطبيقياً
مختصًا بالموارد
البشرية

6. الدعم الفني والاستشاري في مجالات الموارد البشرية

أولاً: الورشات الارشادية/ التدريبية

واصلت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) تنفيذ برنامج متكامل للدعم الفني والاستشاري استهدف تمكين وحدات الموارد البشرية والتطوير المؤسسي في دوائر القطاع العام من التطبيق المتسق للتشريعات والسياسات والمعايير المعتمدة، وترجمة الأطر التنظيمية والأدلة الإرشادية إلى ممارسات عملية قابلة للتنفيذ. وجاء هذا البرنامج بوصفه أحد الممكّنات الرئيسة لتعزيز الامتثال، ورفع الجاهزية المؤسسية، ودعم الانتقال من الدور الإجرائي إلى الدور التمكيني الداعم لاتخاذ القرار.

وفي هذا الإطار، نُفذت الهيئة (282) ورشة وجلسة إرشادية وتدريبية، شارك فيها (6,969) مشاركاً من موظفي وحدات الموارد البشرية في الدوائر الحكومية، بما يعكس اتساع نطاق الدعم وعمقه على مستوى الجهاز الحكومي. وتركّزت هذه الأنشطة بصورة رئيسة على دعم تطبيق تعليمات إدارة وتقييم الأداء لسنة (2024) وبلغت (213) ورشة، إلى جانب موضوعات تخطيط الموارد البشرية وتحليل عبء العمل وبلغت (31) ورشة، والاستقطاب والتعيين، والوصف الوظيفي، والثقافة المؤسسية، وتطوير الهياكل التنظيمية.

“ (282) ورشة وجلسة
دعم فني وتوعوي
نُفذت في
عام (2025) ”

“ (6,969) موظفًا
وموظفة استفادوا
من برامج الدعم
وبناء القدرات ”

كما شمل الدعم ورشًا وجلسات نوعية تناولت أدوات وممارسات متقدمة، مثل المقابلات المبنية على الكفايات، والإرشاد الوظيفي، والدوام الرسمي والدوام المرن، ومجتمعات التبادل المعرفي، ما أسهم في توحيد الفهم التطبيقي للتشريعات، ومعالجة الإشكاليات التنفيذية، وتعزيز الاتساق في ممارسات إدارة الموارد البشرية بين الدوائر الحكومية.

ثانيًا: المنصة التفاعلية للدعم الفني:

أطلقت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري بوصفها قناة رسمية لتقديم الدعم الفني والقانوني لوحدات الموارد البشرية في دوائر القطاع العام، حيث استُخدمت المنصة من قبل نحو (200) مستخدم من مختلف الدوائر الحكومية، وعولج من فيها (456) استشارة.

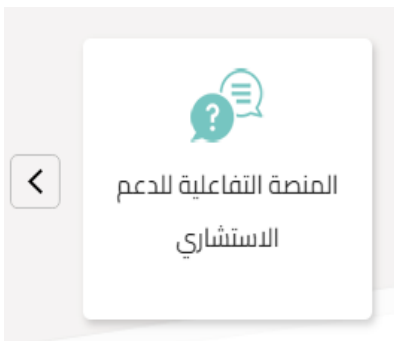
“ (30) عضوًا في
فريق إدارة وتشغيل
المنصة من موظفي
هيئة الخدمة والإدارة
العامة ”

وقّرت المنصة محتوى داعمًا شمل 26 تعليمًا ونظامًا نافذًا، و(35) تعميمًا تنظيميًا، إضافة إلى (44) سؤالًا ضمن قاعدة الأسئلة الأكثر تكرارًا، ما أسهم في توحيد تفسير التشريعات والحد من التباين في التطبيق بين الجهات الحكومية. وقد أديرت المنصة من في فريق داخلي مكوّن من (30) موظفًا مختصًا، تولّى تنظيم الطلبات، ومعالجة الاستفسارات، وتوثيقها ضمن إطار مؤسسي موحد

يبيّن الجدول رقم (6) توزيع الاستشارات الواردة وتنوّع القضايا المتعلقة بإدارة الموارد البشرية في الجهات الحكومية، مع تركّز ملحوظ في الموضوعات المرتبطة بالمزايا الوظيفية والمسار المهني. وقد جاءت المكافآت والحوافز في مقدمة الموضوعات، تلتها الترقية والإجازات والمغادرات، ما يعكس الحاجة إلى مزيد من الإيضاح والتوحيد في تفسير الأنظمة ذات الصلة. كما تشكّل فئة «غير ذلك» النسبة الأعلى من الاستشارات، الأمر الذي يدل على تنوّع الموضوعات المطروحة ويشير إلى إمكانية تطوير التصنيف مستقبلاً لزيادة دقة التحليل.

جدول رقم (6) : توزيع الاستشارات حسب موضوع الاستشارة

موضوع الاستشارة	عدد الاستشارات	النسبة المئوية
المكافآت والحوافز	47	10.30%
الترقية	41	9.00%
الإجازات والمغادرات	38	8.30%
إدارة وتقييم الأداء	37	8.10%
الاستقطاب والتعيين	35	7.70%
العلاوات	25	5.50%
التقييم والتحليل الكمي والموضوعي	20	4.40%
النقل	16	3.50%
الوكالة	15	3.30%
العمل الإضافي	14	3.10%
غير ذلك	168	36.80%
المجموع	456	100%



“ (347) استشارة فنية متخصصة قُدمت للجهات الحكومية 109 استشارة قانونية قدمت للجهات الحكومية ”

في عام (2025)، شكّلت المنصة أداة فاعلة في دعم وحدات الموارد البشرية في التعامل مع القضايا التشغيلية المرتبطة بشؤون الوظيفة العامة، وساهمت في تعزيز الامتثال للتشريعات والتعليمات النازمة، وترسيخ دور الهيئة مصدرًا مرجعيًا للدعم الفني والاستشاري في إدارة الموارد البشرية على مستوى الجهاز الحكومي.

7. الرقابة على الموارد البشرية والامتثال

أولاً: الورشات الإرشادية/ التدريبية

قامت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) بدور رقابي فاعل في متابعة التزام الجهات الحكومية بتطبيق التشريعات والسياسات الناظمة لإدارة الموارد البشرية، بما يعزز مبادئ العدالة والشفافية وتكافؤ الفرص، ويضمن سلامة الإجراءات المرتبطة بالتوظيف وإدارة شؤون الوظيفة العامة. وقد ركزت الهيئة على ترسيخ الرقابة بوصفها أداة تصويب وتحسين مؤسسي، داعمة لحسن التطبيق ومكملة لأدوار التشريع والدعم الفني.

“
(197) عملية رقابية
نُفذت على ممارسات
الموارد البشرية.
”

التدقيق على (185,210) طلبات توظيف مطابقة لشروط الإعلانات، بما يؤكد دور الهيئة في تعزيز النزاهة وتكافؤ الفرص في التوظيف

وشملت الرقابة متابعة عمليات الاستقطاب والتعيين في الوظائف الحكومية المعلن عنها، حيث خضعت أعداد كبيرة من الطلبات للتدقيق والتحقق من مطابقتها لشروط الإعلانات، بما مكن من رصد الملاحظات الإجرائية، ومعالجة أوجه القصور، وضمان نزاهة المنافسة على الوظائف. كما أولت الهيئة اهتماماً خاصاً بمتابعة التعيينات في وظائف الإدارة الوسطى، نظراً لدورها المحوري في كفاءة الأداء المؤسسي واستدامة القيادة التشغيلية.

كما بلغ عدد الكتب الرقابية الصادرة عن الهيئة في عام (2025) (197) كتاباً، شملت مجالات رقابية رئيسة تمثلت في الموارد البشرية، وشؤون الموظفين كافة، والخدمات الحكومية، وتم تصويب جميع الملاحظات بنسبة بلغت (100%).

ونفذت الهيئة أعمالها الرقابية من في المخاطبات الرسمية والزيارات الميدانية، حيث تم متابعة تطبيق تعليمات استقطاب واختيار الموظفين، ورصد الملاحظات المرتبطة بإجراءات المقابلات، وتقييم واقع الخدمات الحكومية، إلى جانب دراسة الشكاوى والتظلمات المقدمة من الموظفين والمتقدمين للوظائف، ومعالجتها وفق الأطر التشريعية المعتمدة.

“
(137) وظيفة إدارة
وسطى خضعت
لإجراءات رقابية
خاصة، نظراً لأهميتها
في كفاءة الأداء
المؤسسي.
”

وقد بلغت نسبة التصويب العامة (100%)، ما يعكس مستوى عالٍ من الاستجابة للملاحظات الرقابية، في حين لم تتوافر في عام (2025) أدوات ومؤشرات معتمدة لقياس نسب الالتزام الذاتي.

كما أسهمت عمليات المتابعة المستمرة ورصد الملاحظات في دعم الامتثال، وتصويب الممارسات، والحد من المخالفات الإجرائية، ما انعكس على تحسين جودة القرارات

الوظيفية، وتعزيز النزاهة المؤسسية، وترسيخ إدارة موارد بشرية قائمة على القواعد والمعايير. ويُعد هذا الدور الرقابي عنصراً أساسياً في دعم مستهدفات خارطة تحديث القطاع العام، وضمان التطبيق المتسق للتشريعات، وحماية الحقوق الوظيفية، وتعزيز كفاءة الجهاز الحكومي.

(116) شكوى و (149) تظلمًا جرت دراستها ومعالجتها، في إطار حماية الحقوق الوظيفية وتعزيز الثقة المؤسسية.

الملحق : أبرز المفاهيم التي تضمنتها التعديلات على التشريعات

اصدرت الهيئة التعليمات والأسس الآتية:

1. تعليمات استقطاب وتعيين الموظفين في القطاع العام لسنة (2024) وتعديلاتها

أسست هذه التعليمات إطاراً موحّداً للاستقطاب والتعيين قائماً على المنافسة وتكافؤ الفرص، من في تنظيم مراحل الإعلان، والفرز، والامتحانات والمقابلات، وآليات الاختيار النهائي، بما يعزّز الشفافية والعدالة في الوصول إلى الوظائف العامة، ويرسّخ مبدأ الجدارة في التعيين.

2. تعليمات التقييم والتحليل الكمي والموضوعي للوظائف في القطاع العام لسنة 2024 وتعديلاتها

نقلت هذه التعليمات إدارة تقييم الوظائف والدرجات من التقدير العام إلى منهجية كمية موضوعية تربط قيمة الوظيفة بمتطلبات شغلها ومسؤولياتها وكفاياتها، وتنظّم تشكيل اللجان وإجراءات الاعتماد، بما يدعم الإنصاف الوظيفي ويرفع كفاءة قرارات التسكين والتعاقد.

3. تعليمات الأداء الاستثنائي لسنة (2024)

وضعت هذه التعليمات إطاراً واضحاً للاعتراف بالأداء غير الاعتيادي، من في تحديد معايير وضوابط موضوعية لحالات الأداء الاستثنائي، وآليات توثيقها واعتمادها، بما يعزز ثقافة الإنجاز والتميّز، ويحدّ من التقدير الانطباعي غير القائم على الأدلة.

4. تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في القطاع العام لسنة (2025)

أعادت هذه التعليمات بناء الأساس المهني لإدارة الوظائف في القطاع العام، من في اعتماد بطاقات وصف وظيفي معيارية، وربط تصنيف الوظائف بالمهام والمسؤوليات والكفايات، بما يرفع مستوى اتساق الهياكل والمسميات الوظيفية، ويحسن جودة قرارات التخطيط والاستقطاب والتطوير الوظيفي.

5. تعليمات إدارة وتقييم الأداء لسنة (2024) وتعديلاتها

نظمت هذه التعليمات دورة أداء متكاملة تبدأ بتحديد النتائج والمؤشرات، وتنتهي بالتقييم والاعتماد، مع إتاحة آليات للاعتراض ضمن مدد زمنية محددة، بما يعزز إدارة الأداء بوصفها منظومة قائمة على الأدلة، ويدعم تحسين الإنتاجية وربط الأداء الفردي بالأهداف المؤسسية.

6. تعليمات الدوام الرسمي والدوام المرن لسنة (2025)

نقلت هذه التعليمات إدارة الدوام من نمط موحد إلى خيارات تنظيمية مرنة تراعي طبيعة الخدمة، وتتيح ترتيبات مثل التناوب والعمل عن بُعد ضمن ضوابط واضحة، مع متطلبات للمتابعة والتقييم الدوري، بما يوازن بين استمرارية تقديم الخدمة، ورفاه الموظف، ورفع الإنتاجية.

7. أسس تحديد الوظائف الحرجة لسنة (2024)

حددت هذه الأسس منهجية واضحة لتصنيف الوظائف التي تمثل أثراً حاسماً على استمرارية الأعمال وجودة الخدمات الحكومية، وتوجيه خطط الإحلال والتعاقب الوظيفي وإدارة المخاطر، بما يعزز جاهزية الجهاز الحكومي ويحمي الوظائف ذات الحساسية العالية.

8. أسس وضوابط الترقية في القطاع العام لسنة (2025)

أرست هذه الأسس مساراً أكثر موضوعية للترقية، يربط الاستحقاق بعناصر الكفايات والأداء والجدارة، وينظم إجراءات المفاضلة واللجان والقرارات، بما يعزز العدالة الوظيفية ويحد من التفاوت في ممارسات الترقية بين الدوائر الحكومية.

9. تعليمات ابتعاث الموظفين في القطاع العام لسنة (2025)

نظمت هذه التعليمات ابتعاث الموظفين بوصفه أداة استثمار استراتيجي في رأس المال البشري، من في تحديد شروط الترشيح والالتزامات وآليات الاعتماد، وربط فرص الابتعاث بأولويات الحكومة والاحتياجات الفعلية للقطاع العام، بما يساهم في بناء قدرات متخصصة ومستدامة داخل الجهاز الحكومي.

إلى جانب التعليمات والأسس المشار إليها أعلاه، أصدرت الهيئة في عامي (2024-2025) مجموعة إضافية من التعليمات التنظيمية المكملة لإدارة الموارد البشرية، شملت تنظيم توفيق الأوضاع ومنح الزيادات السنوية للمؤهلات العلمية، والعمل الإضافي، وتحديد الدرجة الوظيفية لغايات أنظمة التأمين الصحي والانتقال والسفر، ومنح الإجازات والمغادرات، وغيرها من الجوانب التشغيلية، بما أسهم في استكمال الإطار التشريعي الناظم، وتعزيز الاتساق والعدالة في تطبيق سياسات الموارد البشرية على مستوى الجهاز الحكومي.

الجانب التشريعي:

أسس نظام القيادات الحكومية رقم (70) لسنة (2024) وتعديلاته لنهج جديد في اختيار القيادات الحكومية، يقوم على اعتماد الكفايات والجدارات القيادية بوصفها المدخل الرئيس لشغل الوظائف القيادية العليا في القطاع العام، بما وفر مرجعية موحدة للاختيار، وحدّ من التباين في الممارسات، وعزز العدالة وتكافؤ الفرص. كما أسهم اعتماد تعليمات إدارة القيادات المستقبلية لسنة (2025) في توسيع هذا النهج ليشمل بناء الصف القيادي المستقبلي ضمن إطار مؤسسي منظم يضمن الاستدامة القيادية واستمرارية الكفاءة في الجهاز الحكومي. الشكل أدناه يستعرض أهم مضامين النظام.

1. نطاق النظام

- القيادات الحكومية العليا
- القيادات الحكومية التنفيذية
- القيادات المستقبلية

2. إطار الكفايات

3. استقطاب اختيار وتعيين القيادات الحكومية

4. تقييم أداء القيادات الحكومية

5. التزامات الدائرة لتطوير القيادات التنفيذية

منظومة تقييم أداء القيادات الحكومية

في سياق تعزيز المساءلة وتحسين الأداء، عملت الهيئة على بناء منظومة متكاملة لتقييم أداء القيادات الحكومية من في تطوير نماذج وأدوات تشغيلية للقيادات العليا، تسهم في توحيد آليات التقييم والمتابعة، وربط الأداء القيادي بالأهداف المؤسسية. وتقييم القيادات وفق الإطار العام لكفايات شاغلي تلك الوظائف كما هو موضح في الشكل.



إدارة مسارات القيادات المستقبلية

“(5) نماذج معتمدة
للتدريب على رأس
العمل.”

عملت الهيئة على ترسيخ مفهوم المسار القيادي بوصفه عملية مستمرة وليست حدثًا مرحليًا، حيث تم إعداد واعتماد (14) نموذجًا لإدارة مسارات القيادات المستقبلية، بما أسهم في تنظيم مراحل المسار القيادي، وتوحيد الإجراءات، وتعزيز الشفافية في إدارة هذا الملف. كما طورت الهيئة منهجية التدريب على رأس العمل، مدعومة بخمسة نماذج تطبيقية، بهدف ربط التطوير القيادي بالممارسة الفعلية، ونقل الخبرة داخل دوائر القطاع العام بطريقة منهجية.

حوكمة ملف القيادات الحكومية

“(15) قرارًا صادرًا عن
لجان فرز الوظائف
القيادية العليا.”

قامت الهيئة بدور محوري في حوكمة عمليات الاستقطاب والمفاضلة للوظائف القيادية العليا، من في تطوير أسس المفاضلة للطلبات المطابقة لشروط الإعلان، بما عزز موضوعية التقييم وربط شغل الوظائف القيادية بالكفايات والخبرات المطلوبة. كما تولت الهيئة تنظيم أعمال ومخرجات لجان فرز المتقدمين للوظائف القيادية العليا المُعلن عنها بعد تاريخ 2025/6/1، حيث تم إصدار (16) قرارًا شملت (7) وظائف مكتملة الإجراءات، ضمن إطار منضبط يعكس أعلى معايير الشفافية والنزاهة.

الرقمنة والتحول الرقمي في إدارة القيادات

ضمن توجهها نحو رفع الكفاءة التشغيلية، قامت الهيئة بتعديل النظام الإلكتروني الخاص بإدارة القيادات الحكومية، بما يضمن مواءمته مع تعديلات نظام الوظائف القيادية، وتحسين عمليات الاستقطاب والترشيح والمتابعة. وأسهم هذا التحديث في تعزيز دقة البيانات، وتسهيل الوصول إليها، ودعم اتخاذ القرار المبني على معلومات موثوقة.

الامتثال المؤسسي والدعم الفني للدوائر الحكومية في مجال القيادات

واصلت الهيئة متابعة تحديث بيانات القيادات الحكومية وبيانات الموظفين المؤهلين لمسارات القيادات المستقبلية، بما يعزز موثوقية قواعد البيانات ودعم التخطيط القيادي. كما أصدرت التعاميم التنظيمية اللازمة لضمان امتثال الدوائر لأحكام التشريعات النازمة لإدارة القيادات الحكومية، وقدمت الدعم والإسناد الفني للدوائر في هذا المجال، إلى جانب تنظيم ورش تشاورية أسهمت في توحيد الفهم المؤسسي وتعزيز التطبيق السليم لمنظومة القيادات الحكومية.

المقدمة:

شكّلت الهياكل التنظيمية في عام (2025) أحد المحاور المحورية في عمل هيئة الخدمة والإدارة العامة، بوصفها أداة تشريعية وتنظيمية حاکمة لإعادة ضبط حجم وبنية دوائر القطاع العام، وتعزيز وضوح الأدوار والمسؤوليات، ورفع كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين الإنتاجية في القطاع العام.

الإطار التشريعي لتطوير الهياكل التنظيمية

قامت الهيئة بتطوير نظام تطوير الهياكل التنظيمية في القطاع العام رقم (30) لسنة (2025)، ليشكّل مرجعية وطنية للدوائر الحكومية لتنظم عمليات إنشاء وتعديل وتطوير الهياكل التنظيمية في الدوائر، وتوحد المعايير الناعمة للبناء التنظيمي لأجهزة القطاع العام. وقد أسهم النظام بوضع نهج تشريعي لتنظيم الهياكل التنظيمية لتحسين أداء القطاع العام، من في ربطه بالأهداف الاستراتيجية، ووظائف الدائرة، ودراسات عبء العمل، ومتطلبات التحول الرقمي، وضبط المستويات الإدارية ونطاقات الإشراف.

كما حدّد النظام بوضوح أدوار الهيئة بوصفها الجهة المرجعية المختصة بإعداد الخريطة التنظيمية للقطاع العام، وتقديم المشورة الفنية، والرقابة على التزام الدوائر بأحكام النظام والتعليمات والأدلة الصادرة بمقتضاه، بما يعزز وحدة المرجعية التشريعية، ويحد من التباين في الممارسات التنظيمية بين الدوائر الحكومية

“
وفق النظام:
(3) مستويات إدارية
حدّاً أقصى، بما يعزز
الرشاقة التنظيمية
ويحد من الترهل
الإداري.”

“
وفق النظام:
(2-7) وحدات تنظيمية
بصفتها نطاقاً إشرافياً
معتمد، لتحقيق توازن
فعال بين الإشراف
وجودة القرار.”

وقد جرى إعداد النظام ضمن مسار تشاركي مهني، تضمن عقد ورش تشاورية متخصصة بمشاركة خبراء ومستشارين وأصحاب خبرة، الأمر الذي أسهم في تعزيز جودة الصياغة التشريعية، وواقعية الأحكام، وقابليتها للتطبيق، قبل استكمال إجراءات نشره بالجريدة الرسمية والعمل به رسمياً في دوائر القطاع العام.

تطوير أدوات تنظيمية داعمة لتفعيل نظام الهياكل

في إطار تفعيل أحكام النظام على أرض الواقع، أعدت الهيئة نموذجاً موحداً ومعتمداً لطلب تطوير الهيكل التنظيمي، ليكون أداة تنظيمية رسمية تضبط إجراءات التقدم بالطلبات، وتضمن اكتمال البيانات ودقتها، وربط التعديلات المقترحة بالأهداف والاختصاصات والآثار المؤسسية.

الدعم الفني والاستشاري في تطبيق الإطار التشريعي لنظام الهياكل

“ (35) استشارة واردة من الدوائر الحكومية ”

واصلت الهيئة في عام (2025) تقديم الدعم الفني والاستشاري للدوائر الحكومية، في سياق دورها الرقابي والتنظيمي، حيث تعاملت مع عدة استشارات شملت توجيه الدوائر حول متطلبات النظام، وآليات إعداد طلبات التطوير، ومواءمة التعديلات المقترحة مع الأطر التشريعية والتنظيمية المعتمدة. لترسيخ الوعي بمفهوم التطوير التنظيمي القائم على التخطيط والتحليل، وتحسين جودة المقترحات، والحد من الملاحظات الإجرائية أثناء الدراسة.

دراسة طلبات تطوير الهياكل التنظيمية

“ دراسة (29) طلبًا لتطوير هيكل تنظيمي ”

درست الهيئة في عام (2025) ما مجموعه (29) طلبًا لتطوير الهياكل التنظيمية مقدمة من الدوائر الحكومية، وفق أسس ومعايير واضحة مستمدة من نظام تطوير الهياكل التنظيمية، وبما يراعي التوجهات الاستراتيجية للدوائر ومتطلبات رؤية التحديث الاقتصادي. وشملت عملية الدراسة تحليل الأثر المؤسسي للتعديلات المقترحة، ومدى انعكاسها على كفاءة الأداء، ووضوح خطوط الإشراف والمسؤولية، والتكامل بين الوحدات التنظيمية، وصولاً إلى إصدار التنسيبات اللازمة وفق الإجراءات المعتمدة.

التحول في الثقافة المؤسسية في القطاع العام

(5) قيم جوهرية للثقافة المؤسسية

1. المواطن محور الاهتمام
2. سيادة القانون
3. الولاء والانتماء
4. التركيز على النتائج
5. التميز والابتكار

جاء محور الثقافة المؤسسية بوصفه أحد الممكّنات الاستراتيجية للتحول المؤسسي المستدام، وأداة رئيسة لتعزيز كفاءة الأداء الحكومي ورفع جودة الخدمات العامة، يقوم على تعزيز الكفاءة والمرونة المؤسسية.

وقد تم إطلاق مشروع الثقافة المؤسسية بالشراكة مع وحدة إدارة وتنفيذ برنامج تحديث القطاع العام في رئاسة الوزراء، وبدعم من الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)، ويهدف المشروع إلى تطوير إطار مؤسسي موحد ذي طابع قانوني وفني، يساهم في توحيد الرؤى والممارسات في الجهات الحكومية.

مسارات التنفيذ والإنجاز في الثقافة المؤسسية:

تبنّت الهيئة مسارات التنفيذ والإنجاز عبر أربع مراحل رئيسة: التخطيط والتطوير، والتدريب وبناء القدرات (سفراء التغيير)، ومرحلة القياس والتشخيص الميداني وأخيراً نشر الوعي وترسيخ الممارسات.

المرحلة الأولى: التخطيط والتطوير في الثقافة المؤسسية

- في إطار تنفيذ محور الثقافة المؤسسية ضمن خارطة تحديث القطاع العام، تم تحقيق مجموعة من الإنجازات، كان أبرزها:
- تطوير إطار وطني موحد للثقافة المؤسسية، يحدد القيم والسلوكيات المستهدفة، ويشكل مرجعية تنظيمية قابلة للتطبيق في مختلف الجهات الحكومية.
- إعداد أداة قياس معيارية تتيح تقييم مستوى النضج الثقافي المؤسسي بشكل موضوعي وقابل للمقارنة.



المرحلة الثانية: التدريب وبناء القدرات (سفراء التغيير)

عقد (4) ورش
توعوية لسفراء
التغيير

شهدت هذه المرحلة تنفيذ برنامج تدريبي متكامل استهدف ترسيخ مفاهيم الثقافة المؤسسية وتعزيز جاهزية الكوادر المعنية بالتغيير؛ حيث تم تنفيذ أربع ورش توعوية شملت جميع سفراء التغيير البالغ عددهم (92) سفير تغيير. كما تم تدريب وتأهيل (30) سفيراً للتغيير ليكونوا عناصر فاعلة في نشر ثقافة التميز داخل الجهات الحكومية. وشملت هذه الجهود تنفيذ ورشة متخصصة حول مهارات كتابة تقارير تقييم الثقافة المؤسسية، وتنفيذ برنامج تدريب المدربين (TOT)، مما يساهم في بناء قدرات تدريبية مستدامة ونقل المعرفة داخل المؤسسات الحكومية.

(92) سفير تغيير من
مؤسسات القطاع
العام

كما تم تنفيذ ورشة خاصة بالأمناء العاميين، تأكيداً على دور القيادات العليا في دعم وتبني ممارسات الثقافة المؤسسية، إضافة إلى تنفيذ تدريب عملي للمقيمين من سفراء التغيير بلغ عددهم (16) سفير تغيير، بهدف رفع كفاءتهم في تنفيذ عمليات التقييم الميداني. وعُقدت ورش عمل تخصصية تناولت منهجية التكيف التكراري الموجه لحل المشكلات (PDIA)، مما يساهم في رفع كفاءة المقيمين وضمان موثوقية ودقة نتائج القياس، وذلك بالتعاون مع الشركاء الاستراتيجيين. وفي إطار دعم العملية التدريبية، تم إعداد حقائق تدريبية متخصصة في الثقافة المؤسسية، صُممت لكل من المدرب والمتدرب، مما يضمن توحيد المنهجيات التدريبية، ورفع كفاءة تنفيذ البرامج، وتحقيق أثر مؤسسي مستدام.

المرحلة الثالثة: القياس والتشخيص الميداني

تم تنفيذ عمليات القياس عبر مرحلتين متكاملتين لترجمة الإطار النظري إلى واقع ملموس:

- المرحلة التجريبية: شملت (4) جهات حكومية رئيسية، وأسهمت في تجويد الإطار العام بناءً على التغذية الراجعة.
- المرحلة الموسعة: توسع نطاق القياس ليشمل (24) جهة حكومية، للوقوف على الممارسات السائدة وتحليل الفجوة بين الواقع الحالي والثقافة المنشودة، وتحديد فرص التحسين بناءً على بيانات دقيقة.

المرحلة الرابعة: نشر الوعي وترسيخ الممارسات

تم العمل على تعزيز الوعي المؤسسي عبر فعاليات توعوية (وجاهية ورقمية) استهدفت مختلف المستويات الوظيفية، وتركزت على ترسيخ مفاهيم المرونة والتكيف، حيث عملت هيئة الخدمة والإدارة العامة، وبالتنسيق مع الشركاء المعنيين، على تنفيذ مشروع الثقافة المؤسسية بوصفه أحد محاور خارطة تحديث القطاع العام، وبما ينسجم مع الدور المناط بالهيئة في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي

(16) سفير تغيير
خضعوا لتدريب
عملي بوصفهم
مقيمين ميدانيين
للثقافة
المؤسسية

وترسيخ القيم الوظيفية في القطاع العام. وقد تم تنفيذ المشروع وفق منهجية مرحلية واضحة، شملت التخطيط والتطوير، وبناء القدرات، والقياس والتشخيص، ونشر الوعي المؤسسي.

وأظهرت نتائج القياس أن مستوى النضج الثقافي المؤسسي يختلف بين الجهات الحكومية، الأمر الذي يؤكد أهمية الانتقال إلى مرحلة مأسسة النتائج وربطها بخطة تحسين محددة، ومؤشرات أداء قابلة للقياس، بما يساهم في تعزيز الالتزام المؤسسي، وتحسين بيئة العمل، ورفع كفاءة تقديم الخدمات الحكومية باعتباره أحد محاور خارطة تحديث القطاع العام، وبما ينسجم مع الدور المناط بالهيئة في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي وترسيخ القيم الوظيفية في القطاع العام. وقد تم تنفيذ المشروع وفق منهجية مرحلية واضحة، شملت التخطيط والتطوير، وبناء القدرات، والقياس والتشخيص، ونشر الوعي المؤسسي.

وأظهرت نتائج القياس أن مستوى النضج الثقافي المؤسسي يختلف بين الجهات الحكومية، الأمر الذي يؤكد أهمية الانتقال إلى مرحلة مأسسة النتائج وربطها بخطة تحسين محددة، ومؤشرات أداء قابلة للقياس، بما يساهم في تعزيز الالتزام المؤسسي، وتحسين بيئة العمل، ورفع كفاءة تقديم الخدمات الحكومية.

تحديث مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة

قامت هيئة الخدمة والإدارة العامة بتحديث مدونة قواعد السلوك الوظيفي وأخلاقيات الوظيفة العامة، بما يواكب التحولات التنظيمية والتقنية والسلوكية في بيئة العمل الحكومي، ويعزز مواءمتها مع متطلبات خارطة تحديث القطاع العام.

وجاء تحديث المدونة استجابةً للحاجة إلى توسيع نطاقها الموضوعي ومعالجة قضايا سلوكية ومهنية لم تكن متناولة بصورة صريحة في النسخة السابقة. وشمل ذلك تعزيز تناول قيم ومبادئ الوظيفة العامة، والحوكمة، والتعامل مع متلقي الخدمة، إلى جانب إدراج موضوعات حديثة تتصل بالواجبات الرقمية والتقنية، والاستخدام المسؤول للتقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي، وحماية البيانات، ومنع التنمر والتحرش، وتعزيز بيئة عمل آمنة وعادلة.

واعتمدت الهيئة نهجاً تشاركياً موسعاً في إعداد المدونة، حيث جرى عرض مسودة المدونة للتشاور مع جميع دوائر القطاع العام، وإتاحة المجال لتقديم الملاحظات الفنية والتنظيمية، بما يعزز ملكية المؤسسات الحكومية لمضامين المدونة ويضمن قابليتها للتطبيق العملي.

المقدمة:

“تنفيذ (144) زيارة ميدانية لدوائر القطاع العام”

يُعدّ مجال الخدمات الحكومية أحد مجالات العمل الرئيسة لهيئة الخدمة والإدارة العامة، حيث تطلّع الهيئة، وفق نظام هيئة الخدمة والإدارة العامة لسنة (2025)، بمسؤوليات متعددة تشمل تطوير منظومة الخدمات الحكومية، وتحسين جودة تقديمها، وتعزيز الحوكمة والامتثال، ومتابعة واقع تنفيذها في الجهات الحكومية.

ويقوم هذا المجال على مقارنة متكاملة تربط بين السياسات، والمعايير، وتقديم الدعم الفني والاستشاري والرقابة والامتثال، بما يضمن أن تُقدّم الخدمات الحكومية بكفاءة وعدالة، وبما ينسجم مع التشريعات النافذة والتوجهات الوطنية لتحديث الإدارة العامة.

جدول رقم (7): توزيع الزيارات الميدانية حسب الجهة الحكومية

#	الجهة	العدد	النسبة المئوية
1	المؤسسة الاستهلاكية المدنية	23	16.0%
2	دائرة الأحوال المدنية والجوازات	22	15.3%
3	دائرة الأراضي والمساحة	15	10.4%
4	وزارة التنمية الاجتماعية	9	6.3%
5	دائرة قاضي القضاة	9	6.3%
6	وزارة العدل	7	4.9%
7	صندوق المعونة الوطنية	6	4.2%
8	وزارة العمل	6	4.2%
9	دائرة الشؤون الفلسطينية	5	3.5%
10	وزارة الصناعة والتجارة والتموين	5	3.5%
11	وزارة الأشغال العامة والإسكان	4	2.8%
12	وزارة الزراعة	4	2.8%
13	مؤسسة الإقراض الزراعي	3	2.1%
14	دائرة ضريبة الدخل والمبيعات	2	1.4%
15	وزارة الصحة	2	1.4%
16	وزارة التربية والتعليم	2	1.4%
17	المؤسسة الأردنية لتطوير المشاريع الاقتصادية	1	0.7%
18	المؤسسة التعاونية الأردنية	1	0.7%
19	المؤسسة العامة للإسكان والتطوير الحضري	1	0.7%
20	المؤسسة العامة للغذاء والدواء	1	0.7%
21	الهيئة البحرية الأردنية	1	0.7%
22	دائرة مراقبة الشركات	1	0.7%
23	سلطة إقليم البترا التنموي السياحي	1	0.7%
24	صندوق التنمية والتشغيل	1	0.7%
25	مستشفى الأمير حمزة	1	0.7%

#	الجهة	العدد	النسبة المئوية
26	مؤسسة الخط الحديدي الحجازي	1	0.7%
27	مؤسسة المواصفات والمقاييس	1	0.7%
28	مؤسسة تنمية أموال الأيتام	1	0.7%
29	هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن	1	0.7%
30	هيئة تنظيم قطاع النقل البري	1	0.7%
31	وزارة الاستثمار	1	0.7%
32	وزارة الشباب	1	0.7%
33	وزارة المالية	1	0.7%
34	وزارة السياحة والآثار	1	0.7%
35	وزارة النقل	1	0.7%
36	سلطة وادي الأردن	1	0.7%
	المجموع الكلي	144	100.0%

استعرض الجدول السابق إجمالي الزيارات الميدانية في عام (2025)، التي بلغت (144) زيارة موزعة على 36 جهة حكومية، حيث تركز أكثر من نصفها في خمس جهات رئيسية تصدرتها المؤسسة الاستهلاكية المدنية ودائرة الأحوال المدنية والجوازات، فيما توزعت بقية الزيارات بنسب وأعداد محدودة على باقي الجهات

الإطار التشريعي الناظم للخدمات الحكومية

شكل إقرار نظام تطوير الخدمات الحكومية محطة تشريعية مفصلية في تنظيم منظومة الخدمات الحكومية، إذ أسس لإطار وطني موحد يُنظم تخطيط الخدمات الحكومية وتصميمها وتقديمها وفق منهجية مؤسسية متكاملة. وقد حدّد النظام بوضوح الأدوار والمسؤوليات بين الجهات ذات العلاقة، وربط تطوير الخدمات الحكومية بمنظومات الحوكمة المؤسسية وقياس الأداء، بما يضمن الانتقال من المعالجة الإجرائية للخدمات إلى إدارتها بوصفها منظومات قائمة على القيمة العامة، وجودة التجربة، وتحقيق الأثر المستدام على متلقي الخدمة.

الدور الرقابي على الخدمات الحكومية

وفي إطار تفعيل دورها في مجال الخدمات الحكومية، قامت الهيئة خلال العام بتنفيذ برنامج رقابي ميداني واسع النطاق، شكّل الأداة التنفيذية الرئيسة لمتابعة واقع تقديم الخدمات الحكومية، والوقوف على مستوى الامتثال وجودة التطبيق العملي.

حيث شمل تنفيذ البرنامج الرقابي الميداني ما يلي:

1. تشخيص واقع الخدمة كما تُقدّم فعليًا لمتلقيها.
2. رصد الفجوات بين السياسات والتطبيق.
3. دعم الجهات الحكومية بملاحظات قائمة على الواقع الميداني.
4. تعزيز ثقافة التحسين المستمر في تقديم الخدمات.

منهجية الرقابة على الخدمات الحكومية ومداور تقييم واقع حال الخدمات العامة

اعتمدت الهيئة منهجية رقابية موحدة لتنفيذ الزيارات الميدانية، ضمنت الاتساق والموضوعية في تقييم الخدمات الحكومية عبر مختلف الجهات.

وشملت المنهجية ما يلي:

1. مرحلة الإعداد المسبق: دراسة طبيعة الخدمة والإطار التنظيمي الناظم لها.
 2. الزيارة الميدانية: الملاحظة المباشرة لمسار الخدمة، وبيئة تقديمها، وتفاعل مقدمي الخدمة مع متلقيها.
 3. مرحلة ما بعد الزيارة: تحليل الملاحظات واستخلاص جوانب القوة وفرص التحسين.
- وقد مكّنت هذه المنهجية الهيئة من تقديم تقييمات مهنية وتحسينية متوازنة تعكس الواقع العملي للخدمات الحكومية. انصبت أعمال الرقابة الميدانية على محاور تقييم جوهرية تمثل الركائز الأساسية لجودة الخدمة الحكومية، أبرزها:

1. قنوات تقديم الخدمة: تنوع القنوات وإتاحتها لمتلقي الخدمة.
2. الإجراءات ومتطلبات الخدمة: وضوح الإجراءات وسهولة تطبيقها.
3. بيئة تقديم الخدمة: جاهزية مواقع تقديم الخدمة وملاءمتها.
4. كفاءة مقدمي الخدمة: جاهزية موظفي الصفوف الأمامية وجودة التفاعل.
5. مستوى التحول الرقمي: درجة أتمتة الخدمات وتكامل الأنظمة.
6. قياس رضا متلقي الخدمة: توفر أدوات قياس الرضا وتوظيف نتائجها.
7. الالتزام والحوكمة: الامتثال للتشريعات والتعليمات الناعمة.

نطاق التغطية والجهد الميداني

نفذت هيئة الخدمة والإدارة العامة برنامجاً رقابياً ميدانياً واسع النطاق لتقييم واقع تقديم الخدمات الحكومية، عكس حجم الجهد المؤسسي المبذول، ووفّر قاعدة واقعية لتقييم مستوى تقديم الخدمات على المستويين المركزي واللامركزي، وقد تجسّد نطاق التغطية الرقابية في المؤشرات التالية وفقاً للجدول رقم (8).

جدول رقم (8): أبرز المؤشرات المتعلقة بالتغطية الرقابية

عدد الجهات الحكومية	عدد الزيارات الميدانية	عدد المواقع المركزية	عدد المواقع الخدمية الفرعية	عدد القطاعات
36	144	45	85	10

يعكس الجدول السابق حجم ونطاق الجهد الرقابي الذي نفذته هيئة الخدمة والإدارة العامة في مجال الخدمات الحكومية، سواء من حيث عدد الجهات المشمولة أو كثافة الزيارات وتنوع مواقع تقديم الخدمة، وقد تمثلت الآتي:

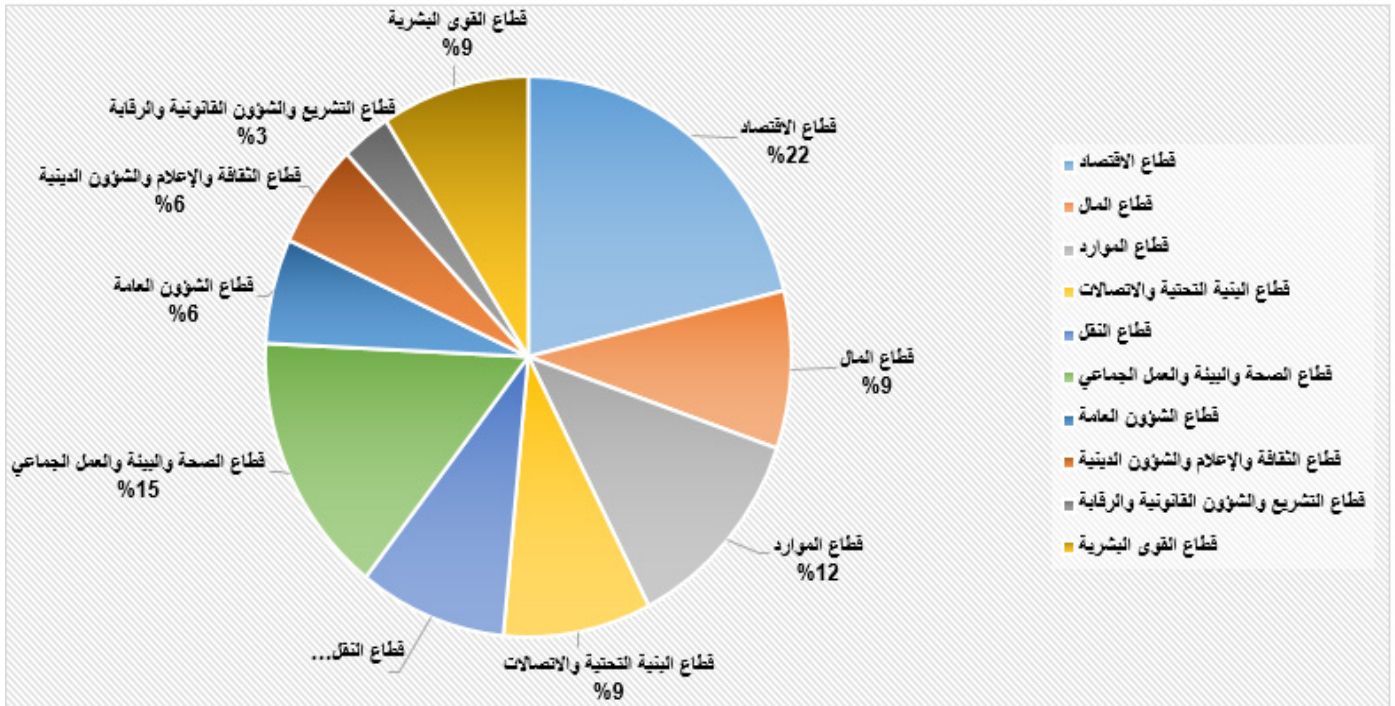
- (144) زيارة ميدانية رقابية نُفذت في الفترة المشمولة بالتقرير.
- شملت الزيارات 36 جهة حكومية من وزارات، ومؤسسات، وهيئات، ومكاتب، وفروع خدمية.

• توزعت الزيارات على مستويين رئيسيين لتقديم الخدمة:

1. (45) مركزاً رئيسياً في العاصمة عمان، تمثل المواقع المركزية للجهات الحكومية.
 2. (85) فرعاً ومركزاً خدمياً فرعياً في المحافظات خارج العاصمة، تمثل واجهة تقديم الخدمة المباشرة للمواطنين على المستوى المحلي.
- غطت الزيارات جميع محافظات المملكة (12 محافظة)، بما أتاح تقييم الخدمات الحكومية في سياقات جغرافية وتنظيمية متنوعة.

ويعكس هذا التوزيع المتوازن قدرة الهيئة على تقييم الخدمات الحكومية من منظور شامل، يراعي الفروق بين المستوى المركزي ومستوى الفروع، ويعزز عدالة الرقابة ودقة النتائج.

شكل رقم (2) : توزيع الدوائر الخاضعة للتقييم وفق القطاع



وتمثلت أبرز هذه المخرجات فيما يلي:

- تقييم واقع الخدمات الحكومية عبر طيف متنوع من القطاعات الخدمية والتنظيمية، بما يعزز شمولية القراءة الرقابية ويضمن تغطية متوازنة لمجالات تقديم الخدمة.
- رصد التحديات المشتركة التي تواجه الجهات الحكومية، إلى جانب الوقوف على الخصوصيات التشغيلية لكل قطاع، بما يتيح فهماً أعمق للفروقات السياقية والتنظيمية.
- بناء صورة وطنية متوازنة عن مستوى جودة الخدمات الحكومية، تُسهم في توجيه جهود التحسين المؤسسي على أسس موضوعية و متكاملة.
- تعزيز الوعي المؤسسي بثقافة الخدمة المتميزة، من في ربط نتائج الرقابة الميدانية بمفاهيم جودة الخدمة، وتجربة التعامل، والمسؤولية المؤسسية تجاه المواطن.

رصد فرص التحسين وتقديم توصيات لتعزيز جودة الخدمات الحكومية

في إطار دورها الرقابي والتطويري، واصلت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) منهجية الرصد الميداني والتحليل المؤسسي لتجربة متلقي الخدمة، بهدف تحديد فرص التحسين في بيئات تقديم الخدمة، ورفع مستوى كفاءتها التشغيلية وجودتها الإجرائية، وتعزيز محورية المواطن في تصميم وتنفيذ الخدمات الحكومية.

وقد استندت الهيئة في ذلك إلى نتائج الزيارات الميدانية، وتحليل الملاحظات المرصودة، ودراسة شكاوى وملاحظات متلقي الخدمات، مما أتاح بناء صورة تكاملية عن الفجوات التشغيلية المتكررة، سواء في البنية التحتية الخدمية، أو تنظيم الإجراءات، أو قنوات الاتصال، أو إتاحة الوصول لذوي الإعاقة، أو توظيف الأدوات الرقمية.

وانطلاقاً من هذا التحليل، قامت الهيئة بإعداد وتوجيه حزم من التوصيات الفنية والإجرائية إلى الدوائر المعنية، ركزت على:



- إعادة هندسة رحلة متلقي الخدمة وتقليل الخطوات غير الضرورية.
- تحسين بيئات الانتظار وتنظيم الدور الإلكتروني بما يعزز العدالة والشفافية.
- تهيئة المداخل والمرافق وفق معايير إمكانية الوصول.
- تعزيز الاستجابة الاتصالية الهاتفية والرقمية.
- تطوير الخدمات الإلكترونية وتوسيع نطاق المعاملات المنجزة دون مراجعة ميدانية.
- ربط تحسين الخدمة بمؤشرات أداء قابلة للقياس والمتابعة.

كما تابعت الهيئة استجابة الدوائر للتوصيات المرصودة، لضمان تضمينها ضمن خطط التحسين المؤسسي، مما يعكس الانتقال من الرصد التشخيصي إلى التحسين التنفيذي والمستمر

نطاق التغطية والجهد الميداني

أسفرت أعمال الرقابة الميدانية التي نفذتها الهيئة عن جملة من المخرجات المؤسسية ذات الأثر التحليلي والتنظيمي، تمثلت أبرزها فيما يلي:

- تقييم واقع الخدمات الحكومية عبر طيف متنوع من القطاعات الخدمية والتنظيمية، مما عزز شمولية القراءة الرقابية، وضمن تغطية متوازنة لمجالات تقديم الخدمة على المستويين المركزي واللامركزي.
- رصد التحديات المشتركة التي تواجه الجهات الحكومية، إلى جانب الوقوف على الخصوصيات التشغيلية لكل قطاع، مما أتاح فهماً أعمق للفروقات السياقية والتنظيمية، وتحديد أنماط القصور المتكررة.
- بناء صورة وطنية متوازنة عن مستوى جودة الخدمات الحكومية، أسهمت في توجيه جهود التحسين المؤسسي على أسس موضوعية قائمة على بيانات ميدانية وتحليل مهني متكامل.
- تعزيز الوعي المؤسسي بثقافة الخدمة المتميزة، من في ربط نتائج الرقابة الميدانية بمفاهيم جودة الخدمة، وتجربة المتعامل، والمسؤولية المؤسسية تجاه المواطن.
- صياغة توصيات تطويرية تستند إلى فرص التحسين المرصودة ميدانياً، وتوجيهها إلى الجهات المعنية ضمن تقارير تقييم تفصيلية، مما يضمن تحويل نتائج الرقابة إلى تدخلات تحسين عملية قابلة للتنفيذ والمتابعة، وربطها بمؤشرات أداء واضحة تعزز استدامة التطوير المؤسسي.



هيئة الخدمة والإدارة العامة

SERVICE AND PUBLIC ADMINISTRATION COMMISSION (SPAC)

الفصل الخامس

مركز تقييم الكفايات

- الإطار العام والدور الاستراتيجي للمركز

الإطار العام والدور الاستراتيجي للمركز

المقدمة:

“افتتاح مركز الكفايات
الحكومي في أيار
عام (2025) برعاية
دولة رئيس الوزراء”

في إطار مسار التحديث الشامل لإدارة الموارد البشرية في القطاع العام، افتتحت هيئة الخدمة والإدارة العامة في عام (2025) مركز تقييم الكفايات بوصفه أحد الركائز التنفيذية الرئيسة لترجمة نهج الجدارة والاستحقاق إلى منظومة مؤسسية قابلة للقياس والتطبيق. وقد جاء إنشاء المركز استجابة لحاجة وطنية متزايدة إلى تطوير أدوات موضوعية وشفافة لتقييم الكفايات، بما يضمن عدالة التوظيف، وتحسين جودة الاختيار، ويعزز كفاءة الجهاز الحكومي وقدرته على مواكبة التحولات المستقبلية.

ويمثل المركز نقلة نوعية في التحول من نماذج التوظيف التقليدية إلى نموذج مهني متكامل يقوم على تقييم الكفايات الفنية والقيادية والسلوكية، ويسهم في بناء جهاز حكومي رشيق، كفؤ، وعالي الأداء، قادر على تحقيق أهدافه المؤسسية وخدمة المواطنين وفق أفضل الممارسات الدولية.

مركز تقييم الكفايات كمُمكن استراتيجي داعم لإدارة الموارد البشرية

تنظر الهيئة إلى مركز الكفايات باعتباره منظومة مؤسسية متكاملة لإدارة الكفايات، تتجاوز مفهوم الاختبار بوصفه إجراءً منفصلاً، لتشكّل إطاراً شاملاً يربط بين تحليل الكفايات الفنية والقيادية والسلوكية، وتطوير أدوات القياس المعيارية، وبناء بنوك أسئلة وطنية، وإدارة رحلة المتقدم للتقييم، وصولاً إلى توظيف مخرجات التقييم كمدخل رئيس لصناعة القرار وتطوير السياسات ذات الصلة بإدارة المورد البشري.

ويسهم النهج المتكامل للهيئة في تحويل التقييم من أداة فرز إلى أداة استراتيجية تدعم التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، وتحسّن جودة قرارات التوظيف والترقية والتعاقب الوظيفي، وتمكّن من اكتشاف المواهب الكامنة وبناء القيادات المستقبلية على أسس موضوعية. كما يعزّز هذا التوجه جاهزية القطاع العام للتغيير، ويرسّخ ثقافة مؤسسية قائمة على الأداء المبني على الكفاءة والاستحقاق، بما يدعم استدامة الإصلاح الإداري وفعاليته.

البنية التحتية والقدرات التشغيلية

“الطاقة الاستيعابية
اليومية: أكثر من
(2000) مرشح”

اعتمد مركز تقييم الكفايات، منذ افتتاحه رسمياً في عام (2025)، بنية تحتية تقنية وتشغيلية متقدمة صُممت خصيصاً لدعم عمليات القياس والتقويم وفق أفضل الممارسات المهنية. وقد مكّنت هذه البنية المركز من إدارة عمليات التقييم بكفاءة عالية وعلى نطاق وطني، مع ضمان الانسيابية، والدقة، واستمرارية الخدمة.

ويضم المركز قاعات اختبار متخصصة مجهزة بمحطات حاسوبية حديثة، مدعومة بأنظمة إشراف ومراقبة متكاملة تضمن ضبط بيئة التقييم، وحماية أمن المعلومات، وسلامة الإجراءات في جميع مراحل التنفيذ. كما أسهمت الجاهزية

“ عدد محطات الاختبار
الحاسوبية:
نحو (700) محطة ”

الفنية واللوجستية للمركز في رفع كفاءة إدارة الجلسات الاختبارية، وتقليل المخاطر التشغيلية، وتحقيق مستويات عالية من الاعتمادية والموثوقية. وقد أتاحت هذه القدرات التشغيلية تنفيذ مئات جلسات التقييم سنوياً بطاقة استيعابية مرتفعة، مع الحفاظ على جودة التطبيق ودقة النتائج، بما يعكس نضجاً مؤسسياً في إدارة عمليات القياس والتقويم، ويعزز ثقة الجهات الحكومية والمتقدمين بمخرجات المركز.

الترتيبات التيسيرية والبيئة الصديقة للأشخاص ذوي الإعاقة

تطبيق المعايير العالمية
لإمكانية الوصول لمركز
تقييم الكفايات
International Symbol
of Access (ISA)

انسجاماً مع مبادئ العدالة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز، أولت هيئة الخدمة والإدارة العامة منذ افتتاح مركز تقييم الكفايات اهتماماً خاصاً بتوفير بيئة تقييم دامجة تراعي احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة، وتكفل مشاركتهم العادلة والفاعلة في جميع مراحل التقييم. وقد جرى ذلك من في تهيئة المرافق، وتوفير الأدوات التيسيرية المناسبة، واعتماد ترتيبات تنظيمية مرنة تضمن سهولة الوصول والاستقلالية، دون الإي في بمعايير النزاهة أو حيادية المفاضلة بين المتقدمين.

ويعكس هذا التوجه التزام المركز بتطبيق معايير الوصول الشامل في تصميم الخدمات والإجراءات، وترسيخ مفهوم الخدمة العامة.



الامتثال للمعايير الدولية لمراكز القياس والتقييم وبنك الأسئلة

“ عدد الأسئلة في
البنك أكثر من
(700000) سؤال ”

حوكمة بنك الأسئلة:

- تحديث دوري
- فصل الأدوار
- أمن معلومات
- سرية عالية

يعمل مركز تقييم الكفايات وفق إطار مهني يستند إلى المعايير الدولية المعتمدة لمراكز القياس والتقييم، ويُترجم هذه المعايير عملياً من في تطوير وإدارة بنك أسئلة يُعد أحد المكونات الجوهرية لضمان عدالة التقييم وموثوقية نتائجه. ويُنظر إلى بنك الأسئلة في هذا السياق بوصفه أداة قياس معيارية، لا مجرد مخزون أسئلة، تُدار وفق منهجيات علمية تضمن الصدق والثبات والموضوعية. ويجري تصميم أدوات القياس استناداً إلى تحليل منهجي للكفايات الفنية والقيادية والسلوكية، وبما ينسجم مع نماذج الكفايات المعتمدة، ويحقق التوازن بين القياس المعرفي وقياس السلوكيات والمهارات التطبيقية. كما يخضع بنك الأسئلة لدورات مراجعة وتحديث منتظمة، بالاستفادة من نتائج التطبيق العملي والتحليل الإحصائي للأداء، بما يضمن استدامة الجودة وملاءمة الأدوات للسياق الوطني وتغيرات الوظائف.

وتلتزم الهيئة في إدارة بنك الأسئلة بمبادئ الحوكمة والسرية وأمن المعلومات، وبفصل أدوار التصميم والتطبيق والتدقيق، بما يعزز نزاهة عملية التقييم ويمنع تضارب المصالح.

ويعكس هذا التكامل بين المعايير الدولية وبنك الأسئلة انتقال مركز الكفايات من نموذج الاختبارات التقليدية إلى منظومة قياس موضوعية تضاهي الممارسات المعتمدة في مراكز التقييم العالمية، وتؤسس لمرجعية وطنية موثوقة في قياس الكفايات.

أدوات التقييم وآفاق التوسع المستقبلي

يعتمد مركز تقييم الكفايات منظومة قياس مهنية متعددة الأدوات تُصمَّم وفق طبيعة الدور الوظيفي ومستواه (القيادي، والسلوكي، والفني)، بما يضمن مواءمة أساليب التقييم لمتطلبات الأداء الفعلي. وتشمل هذه المنظومة الاختبارات المعرفية واختبارات القدرات العقلية والاختبارات اللغوية، واختبارات الأحكام الموقفية، والاختبارات العملية المرتبطة بمهام العمل، إضافة إلى المقابلات المبنية على الكفايات. ويؤدي تكامل هذه الأدوات إلى بناء تقدير موضوعي لجاهزية المتقدم والحد من التحيزات، بما يعزز عدالة المفاضلة وجودة الاختيار، وتوظيف مخرجات التقييم لدعم التوظيف والترقية والتعاقب الوظيفي وتحديد الاحتياجات التدريبية، واكتشاف المواهب، بما يحوّل التقييم إلى مدخل استراتيجي لصناعة القرار المبني على الأدلة.

وفي إطار التطوير المستقبلي، يعمل المركز على توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي والاختبارات الرقمية التكميلية لزيادة دقة القياس، والتوسع في استخدام أدوات التقييم التطبيقية مثل دراسة الحالة والعروض التقديمية، واستخدام الاختبارات النفسية والشخصية لقياس السمات السلوكية والميول المهنية المرتبطة ببيئة العمل.

الشراكات التشغيلية

حرصت هيئة الخدمة والإدارة العامة، منذ افتتاح مركز تقييم الكفايات في عام (2025)، على بناء شراكات تشغيلية فاعلة بوصفها رافعة أساسية لتعزيز كفاءة المركز، وتوسيع نطاق خدماته، وضمان مواءمة أدواته لأفضل الممارسات المهنية محلياً ودولياً. وقد جاءت هذه الشراكات استجابة لحاجة عملية إلى تكامل الأدوار بين الجهات الحكومية، والمؤسسات الأكاديمية، والجهات المتخصصة في القياس والتقويم، بما يخدم أهداف العدالة، والنزاهة، ورفع جودة مخرجات التقييم.

وشملت الشراكات التشغيلية التعاون مع الجامعات الأردنية في تنفيذ الاختبارات التنافسية في المحافظات، الأمر الذي أسهم في تسهيل وصول المرشحين، وتقليل الأعباء الجغرافية واللوجستية، وضمان توفير بيئة اختبارية مطابقة لمعايير المركز من حيث الجاهزية الفنية، وأمن المعلومات، وضبط الإجراءات. كما أتاح هذا التعاون الاستفادة من البنية التحتية الأكاديمية، وتعزيز الدور المجتمعي للمؤسسات التعليمية في دعم جهود الإصلاح الإداري.



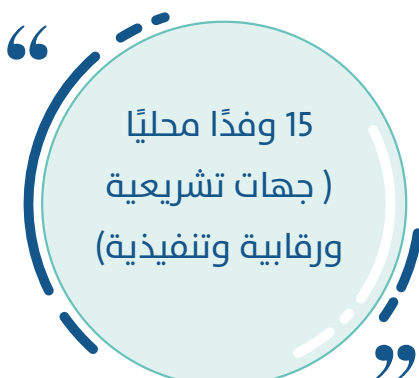
وإلى جانب ذلك، عمل المركز على إرساء شراكات مهنية مع الخبراء والأكاديميين ومراكز تقييم متخصصة، بهدف تطوير أدوات القياس، وبناء بنوك الأسئلة، وتبادل الخبرات في مجالات قياس الكفايات، واعتماد المقيمين، ونقل المعرفة. وقد أسهم هذا النهج التشاركي في تعزيز موثوقية أدوات التقييم، ورفع جاهزية المركز للتوسع المستقبلي، وترسيخ مكانته كمرجعية وطنية في مجال القياس والتقويم.

وتعكس هذه الشراكات التشغيلية توجه الهيئة نحو نموذج العمل التكاملي، الذي لا يكتفي بتقديم الخدمة، بل يسعى إلى تطوير منظومة وطنية مستدامة لإدارة الكفايات، قائمة على التعاون المؤسسي وتبادل المعرفة وتحقيق القيمة العامة.

مركز الكفايات كتجربة نجاح إقليمية



رَسَّخ مركز تقييم الكفايات مكانته، منذ افتتاحه في عام (2025)، بوصفه تجربة مؤسسية رائدة في المنطقة العربية في مجال قياس الكفايات وإدارة التوظيف المبني على الجدارة. وقد عكس المركز قدرة الهيئة على تحويل التوجهات الإصلاحية إلى منظومة تشغيلية متكاملة، تجمع بين المعايير المهنية، والبنية التحتية المتقدمة، والحوكمة الرشيدة، الأمر الذي أسهم في بناء نموذج وطني يحظى باهتمام إقليمي متزايد.



وفي هذا السياق، استقبل المركز وفوداً عربية رسمية وفنية للاطلاع على تجربته المؤسسية وآليات عمله، شملت تصميم منظومة التقييم، وإدارة بنك الأسئلة، وضمان النزاهة والشفافية، والتوسع الجغرافي في عقد الاختبارات. وقد أتاح هذه الزيارات تبادل الخبرات، والاطلاع العملي على تطبيقات قياس الكفايات في القطاع العام، ما عزز مكانة المركز كنقطة مرجعية عربية في هذا المجال.

“ (6) وفود خارجية
(مؤسسات حكومية
ومنظمات دولية)

كما أسهمت هذه المكانة في إبرام اتفاقيات تعاون وشراكات مؤسسية مع جهات عربية معنية بتطوير أنظمة التوظيف وبناء القدرات، هدفت إلى نقل المعرفة، وتبادل الممارسات الفضلى، ودعم إنشاء أو تطوير مراكز تقييم مماثلة، وهو ما يعكس الدور الإقليمي المتنامي للهيئة في دعم إصلاح الإدارة العامة عربيًا.

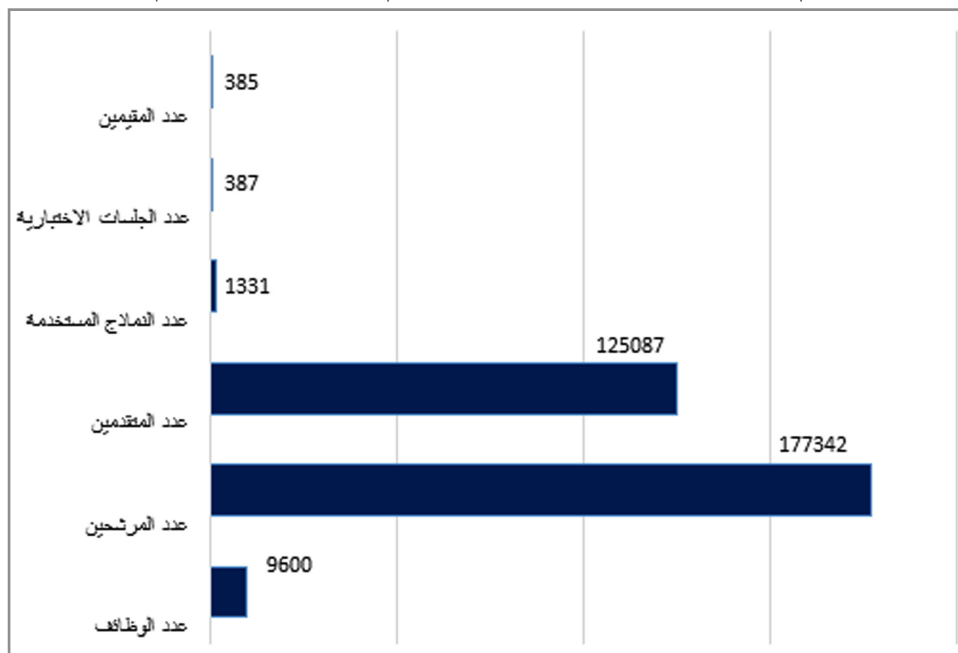
“ أنواع التعاون:
نقل المعرفة
والدعم الفني
وبناء القدرات
وتطوير أدوات
التقييم

ويُبرز هذا الاعتراف الإقليمي نجاح المركز في تقديم نموذج متوازن يجمع بين الابتكار والانضباط المهني، ويؤكد أن التجربة الأردنية في قياس الكفايات لم تعد ممارسة وطنية فحسب، بل أصبحت قصة نجاح عربية قابلة للاقتباس والتكيف، ورافعة لتعزيز التعاون العربي في مجال تطوير رأس المال البشري الحكومي.

مركز تقييم الكفايات في أرقام خلال عام 2025

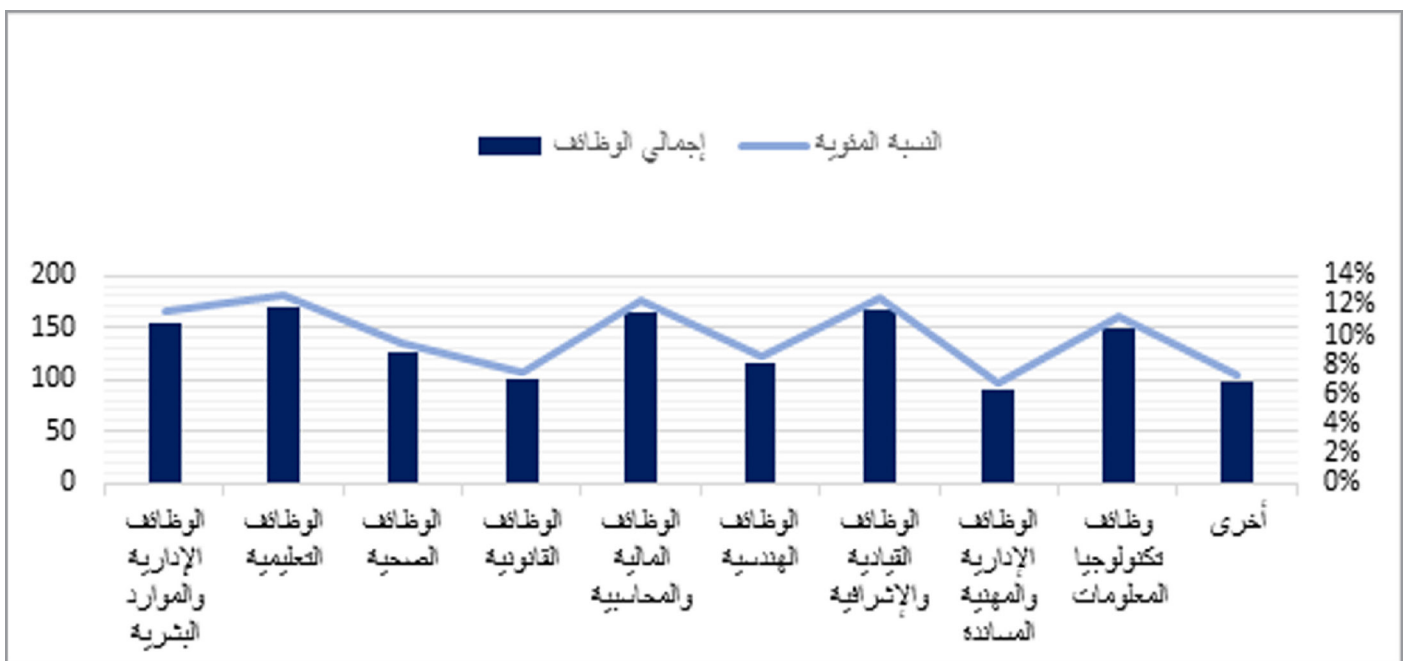
نقّذ المركز في العام (387) جلسة اختبارية باستخدام (1,331) نموذج تقييم، شملت (177,342) مرشحًا، تقدم منهم فعليًا للاختبارات (125,087) متقدمًا، وذلك للتنافس على نحو (9,600) وظيفة في مختلف القطاعات الحكومية. كما استعان المركز بـ (385) مقيمًا من الخبراء والأكاديميين والممارسين العمليين، بما يعكس قدرة تشغيلية عالية واستيعابًا واسعًا لمتطلبات التوظيف الحكومي، ويؤكد جاهزية المركز لتنفيذ الاختبارات التنافسية على المستوى الوطني بكفاءة وموثوقية

شكل رقم (3) : القدرة التشغيلية لمركز تقييم الكفايات خلال عام 2025



وتنوعت الاختبارات بحسب المجموعات الوظيفية، حيث تركزت الطلبات في عدد من الوظائف الرئيسة مثل الوظائف التعليمية والقيادية والإشرافية، تليها الوظائف الإدارية والموارد البشرية والمالية والمحاسبية وتقنية المعلومات، كما شملت الاختبارات وظائف صحية وهندسية وقانونية، إضافة إلى الوظائف الإدارية والمهنية المساندة وفئات أخرى متنوعة. ويعكس هذا التوزيع تنوع الاحتياجات الوظيفية في القطاع الحكومي واتساع نطاق تطبيق الاختبارات ليغطي مختلف العائلات الوظيفية والمستويات التنظيمية، مما يدعم شمولية التوظيف المبني على الكفاءة والاستحقاق

شكل رقم (4) توزيع الاختبارات حسب المجموعات الوظيفية في عام 2025





الفصل السادس

دور هيئة الخدمة والإدارة العامة في تعزيز التحول الرقمي

- التحول الرقمي في الاستقطاب والاختيار.
- التحول الرقمي في إدارة القيادات الحكومية
- التحول الرقمي في إدارة الأداء والتمكين الوظيفي
- التحول الرقمي في إدارة الأداء وبطاقات الوصف الوظيفي
- المنصة الرقمية للدعم الاستشاري

المقدمة:

شكّل التحول الرقمي في عام (2025) أحد الممكّنات الرئيسة لدعم مجالات عمل الهيئة في تطوير منظومات رقمية متكاملة، ركزت على حوكمة الدخول إلى الخدمة العامة، وتنظيم إدارة القيادات، وتعزيز إدارة الأداء والتمكين الوظيفي، إلى جانب بناء قنوات رقمية للدعم الاستشاري والامتثال المؤسسي. وتحديث منظومة إدارة الموارد البشرية وتعزيز الحوكمة المؤسسية في القطاع العام، انسجامًا مع مستهدفات خارطة تحديث القطاع العام، وبما يعزز كفاءة الجهاز الحكومي وقدرته على الاستجابة لمطالبات التطوير المؤسسي وتقديم خدمات محورها المواطن.

الرئيسية / الوحدات التنظيمية / إدارة وحدتي التنظيمية

حالة الخطة : قيد الإدخال
إستعراض ماتم إجرأه على اخر طلب

التخطيط والتقييم للوحدة التنظيمية (الامين العام)
الخطة الإستراتيجية : الخطة الإستراتيجية لهيئة الخدمة والإدارة العامة 2025-2028.

اعداد إتفاقيات أداء الموظفين
عملية صياغة وتوثيق الأهداف والمسؤوليات المتفق عليها بين الموظف ومديره للفترة التقييمية. تهدف هذه العملية إلى توضيح التوقعات، وتحديد معايير الأداء، وضمان وضوح المسار المهني للموظف بما يحقق أهداف المؤسسة.

خطة الوحدة التنظيمية
إدارة الوحدة التنظيمية تهدف إلى بناء الخطط المؤسسية واعتمادها، وتوزيع الأهداف بما يحقق التراب بين الخطة الإستراتيجية والخطط التشغيلية.

أهداف الوحدة التنظيمية
هي النتائج المرجوة تحقيقها ضمن الخطة المعتمدة للوحدة، وتشمل مؤشرات أداء ومستهدفات ومسؤوليات تنفيذ محددة لكل هدف. يجب أن يساهم كل هدف من أهداف الوحدة بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أحد الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.

توزيع أهداف الوحدة التنظيمية

نظام الاستقطاب في القطاع العام

أولاً: التحول الرقمي في الاستقطاب والاختيار

“
توظيف تم استقباله
ومعالجتها إلكترونياً
”

واصلت الهيئة في عام (2025) تطوير نظام الاستقطاب في القطاع العام بوصفه البوابة الوطنية الموحدة للإعلان عن الوظائف الحكومية واستقبال الطلبات، بما يضمن توحيد الإجراءات، وتعزيز العدالة وتكافؤ الفرص، وممارسات التوظيف بين الدوائر الحكومية.

وقد أتاح النظام إدارة نسبة كبيرة من عمليات التوظيف إلكترونياً، حيث بلغ عدد الإعلانات المنشورة في عام (2025) نحو (230) إعلاناً، شملت (1,675) وظيفة، يشغلها حوالي (9600) موظف، فيما بلغ عدد المتقدمين عبر

المنصة حوالي (360,463) متقدماً، ما يعكس اتساع قاعدة المنافسة وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص في الوصول إلى الوظائف الحكومية. وأسهم هذا الحجم من المعالجة الرقمية في رفع كفاءة الفرز، وتعزيز الشفافية، وتحسين تجربة المتقدمين والدوائر الحكومية على حد سواء.

نظام المقابلات المركزي المبني على الكفايات

“ (18,065) متقدمًا
خضعوا للمقابلات عبر
النظام الإلكتروني ”

في إطار استكمال حلقات الاختيار، دعمت الهيئة تطبيق نظام المقابلات المركزي المبني على الكفايات، بما يضمن توحيد منهجيات المقابلات وربطها بمتطلبات الوظيفة الواردة في بطاقات الوصف الوظيفي، والانتقال من تقييم المعرفة النظرية إلى تقييم المهارات والقدرات والسلوكيات المرتبطة بالأداء الفعلي.

وقد أُجريت في عام (2025) مقابلات إلكترونية (وزارة التربية والتعليم) لما مجموعه (18,065) متقدمًا عبر النظام، ما يعكس الاعتماد المتزايد على المقابلات المبنية على الكفايات كأداة موضوعية للاختيار، ويعزز مبادئ الجدارة والاستحقاق والشفافية في شغل الوظائف العامة. كما تزامن ذلك مع تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لبناء قدرات مسؤولي وحدات الموارد البشرية والتطوير المؤسسي على إجراء هذا النوع من المقابلات، بما يدعم التطبيق الفعال للنظام.

ثانيًا: التحول الرقمي في إدارة القيادات الحكومية

نظام التعيين على الوظائف القيادية

“ (13) وظيفة قيادية
تم الإعلان عنها ضمن
إطار مؤسسي منظم ”

في سياق تعزيز الحوكمة في إدارة القيادات الحكومية، دعمت الهيئة تطبيق نظام التعيين على الوظائف القيادية من في إجراءات رقمية مساندة أسهمت في تنظيم عمليات الإعلان، واستقبال الطلبات، وفرزها، وتقييم المرشحين، وفق أحكام التشريعات النافذة، وبما يضمن الشفافية وتكافؤ الفرص.

وقد جرى في عام (2025) الإعلان عن (13) وظيفة قيادية عبر القنوات

المعتمدة، ضمن إطار مؤسسي يستند إلى بطاقات وصف وظيفي معتمدة، ومعايير تقييم واضحة تشمل المعرفة الفنية، والقدرات الإدارية والقيادية، والمهارات، والانطباع العام، ما يرسّخ مبدأ الجدارة والاستحقاق في شغل الوظائف القيادية العليا.

ويأتي هذا التوجه ضمن مسار متدرج لتعزيز التكامل الرقمي في إدارة القيادات الحكومية، وبما ينسجم مع الدور التنظيمي والرقابي للهيئة.

ثالثًا: التحول الرقمي في إدارة الأداء والتمكين الوظيفي

نظام إدارة الأداء الوظيفي الإلكتروني

في عام (2025)، عملت الهيئة على تعزيز التحول الرقمي في إدارة الأداء الوظيفي عبر تصميم نظام إلكتروني لإدارة الأداء يُعد أداة مؤسسية لربط الأداء المؤسسي بالأداء الفردي، وترسيخ ثقافة النتائج والمساءلة، وضمان العدالة والموضوعية في التقييم. وقد أسهم النظام في مواءمة الأهداف الاستراتيجية مع الأهداف التشغيلية والفردية، ودعم منهجية الإدارة بالأهداف

والمؤشرات، إضافةً إلى توفير بيانات تحليلية تمكّن متخذي القرار من متابعة الأداء وتحديد نقاط القوة وفرص التحسين، بما يعزز كفاءة الأداء المؤسسي واستدامته، ويجري حالياً العمل على تطوير النظام واستكمال جاهزيته تمهيداً لتفعيله وتطبيقه رسمياً في عام (2026).

رابعاً: التحول الرقمي في إعداد وتحديث بطاقات الوصف الوظيفي

نظام بطاقات الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات

شكل مشروع تطوير وأتمتة بطاقات الوصف الوظيفي المبنية على الكفايات إحدى الركائز الأساسية للتحول الرقمي في إدارة الموارد البشرية، حيث أسهم في توحيد منهجية إعداد الأوصاف الوظيفية على مستوى القطاع العام، وربطها بعمليات الاستقطاب، والتقييم، والتدريب والتطوير، والتخطيط للإحلال والتعاقب الوظيفي. وقد بلغ عدد بطاقات الوصف الوظيفي التي جرى تطويرها وأرشفتها إلكترونياً نحو (18,000) بطاقة، ما أسهم في تعزيز الحوكمة، وسهولة التحديث والمتابعة، وضمان مواءمة الأوصاف الوظيفية مع الهياكل التنظيمية والتغيرات المؤسسية، ودعم الاستخدام الأمثل للموارد البشرية.

“(18,000) بطاقة وصف
وظيفي مؤرشفة
إلكترونياً”

خامساً: المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري

المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري

في إطار تعزيز الدور التنظيمي والاستشاري للهيئة، طورت الهيئة في عام (2025) المنصة التفاعلية للدعم الاستشاري، كقناة رقمية رسمية لتقديم الاستشارات الفنية والقانونية لوحدة الموارد البشرية والتطوير المؤسسي في الدوائر الحكومية.

وقد سجّلت المنصة في عام (2025) (456) استشارة، وبلغ عدد المستخدمين من الدوائر الحكومية نحو (200) مستخدم، فيما شارك في تشغيلها فريق

داخلي مكون من (30) مختصاً. كما أسهمت المنصة في بناء قاعدة معرفية مؤسسية شملت (35) تعميماً و(26) من التعليمات (44) سؤالاً متكرراً ضمن القاعدة المعرفية وترسيخ الدور الوقائي للرقابة.

“ (35) تعميماً
(26) من التعليمات
(44) سؤالاً متكرراً ضمن
القاعدة المعرفية ”

admin

🔍

GO

المنصة التفاعلية

هيئة الخدمة الوطنية والقانونية

الملف الشخصي

المستخدمون

مسؤولي الوحدات التنظيمية

الاستشارات

الأنظمة والتعليمات

العاميم

المصادر المعرفية

الأسئلة الأكثر شيوعاً

التبليغات

مؤشرات أداء النظام

المنتدى -

التبليغات

عرض 1 - 20 من 560

☐	رقم الوثيقة	الاسم	الهاتف	البريد	نوع الاستشارة	النص	الرد	الحالة	رقم الاستشارة	تاريخ الاستشارة	تاريخ الرد	الموضوع	المستخدم	إعداد الرد
☐	9751013478	محمد أحمد عبد الله الشماسنة	0796161062	Mohd.Shamasneh@moj.gov.jo	الموارد البشرية / إدارة الأداء الفردي	بإشارة إلى أحكام المادة (13) من دليل إدارة وتقييم الأداء لسنة 2024.		نحت الأداء	1,002	27/01/2026		تقديم الأداء		☐
☐	9711043807	محمود أبو فراج	0798503348	mahmoud.abusharkh@mit.gov.jo	الموارد البشرية / الترقية	ما الدواع		نحت الأداء	1,001	26/01/2026		هل يجوز لموظف تم تعيينه قائم بأعمال مدير قبل تاريخ 1/7/2024 أن يتنافس على وظيف		☐
☒	9822006057	شذى الشريدة	0797144150	shatha.shraideh@lob.gov.jo	الموارد البشرية / أخرى	هل يجوز إحالة موظف للقاعدة المبرك كونه استكمل الشروط علماً أن هذا الموظف موقوف	إن المادة (27/2/78) من النظام نصت على "لا يجوز قبول استقالة الموظف أو إحالته على	تم الرد	1,000	26/01/2026	27/01/2026	إحالة إلى القائد المبرك	EM_U154	☒
☒	9752001053	عايدة حسنين سعد الدعنة	0780309325	Ayda.Aldajah@nig.gov.jo	الموارد البشرية / أخرى	هل يُرفع المشورة المالية للموظفة الأمثلة التي تجاوزت أوقدها ال (18) سنة	إن المادة (112/ب) نصت على- "تدفع العالوة المالية للموظفة إذا كان زوجها متفعداً	تم الرد	999	26/01/2026	27/01/2026	المشورة المالية لأرملة	EM_U154	☒
☒	9822006057	شذى الشريدة	0797144150	shatha.shraideh@lob.gov.jo	الموارد البشرية / أخرى	تقدمت إحدى الموظفات بطلب تمديد إجازتها بدون راتب لمدة عام اعتباراً من تاريخ 31/3	لا يجوز التمديد لها، كون الفترة المتبقية لاستحقاق راتب تقاعد الشبكوحة أقل من ست	تم الرد	998	26/01/2026	27/01/2026	إجازة دون راتب	EM_U154	☒



الفصل السابع

برنامج التبادل المعرفي

- مفهوم مجتمعات المعرفة وأهداف البرنامج
- الإطار المؤسسي لبرنامج التبادل المعرفي
- فئات مجتمعات المعرفة وأنشطتها

مفهوم مجتمعات المعرفة وأهداف البرنامج

مقدمة

جسدت هيئة الخدمة والإدارة العامة مفهوم مجتمعات المعرفة كمسار تطبيقي فاعل لترسيخ التعلّم المؤسسي والتكامل الحكومي في دوائر القطاع العام، من إنشاء أدوات تشاركية منظّمة لتبادل الخبرات العملية بين الدوائر الحكومية، وربط السياسات والتشريعات بواقع التنفيذ اليومي. وعملت الهيئة على ترسيخ هذا النهج لغايات الاستفادة من المعرفة المتراكمة داخل القطاع العام و تحويلها إلى مورد مؤسسي قابل للتداول والاستثمار، وتعزيز التعلّم القائم على الممارسة، وبناء شبكات مهنية داعمة لمواكبة المستجدات التي تواجه الإدارة العامة.

الإطار المؤسسي لبرنامج التبادل المعرفي

أنجزت الهيئة إطاراً مؤسسياً واضحاً لتنظيم مجتمعات المعرفة، ضمن برنامج التبادل المعرفي، شمل:

- إعداد ميثاق مجتمعات المعرفة الذي حدّد المفهوم، والأهداف، ومبادئ المشاركة.
- تحديد آليات الحوكمة، ومعايير إنشاء المجتمعات ذات الأولوية.
- إقرار مدونة سلوك تنظّم التفاعل المهني، وتضمن السرية والاحترام.
- اعتماد نهج مرحلي في التفعيل، بدءاً بمنصّات تواصل مهنية على (WhatsApp) تمهيداً للمنصة الرقمية المتخصصة.

فئات مجتمعات المعرفة التي أنشأتها الهيئة

في إطار التفعيل العملي لبرنامج التبادل المعرفي، أسست هيئة الخدمة والإدارة العامة أربعة مجتمعات معرفة رئيسية، عكست أولويات الإصلاح الإداري، وتفاوتت في مستويات النضج والنشاط وفق توقيت التأسيس وطبيعة الفئات المستهدفة، مع اتساع متزايد في قاعدة المشاركة والتفاعل.

أولاً: مجتمع الموارد البشرية والتطوير المؤسسي في القطاع العام

يُعدّ المجتمع الأوسع انتشاراً، ويركّز على سياسات الموارد البشرية، وبناء القدرات، وتحسين الأداء المؤسسي، وتعزيز جاهزية الموظفين الجدد، وتسريع اندماجهم في بيئة العمل، وترسيخ القيم المؤسسية منذ المراحل الأولى للتعيين، بما يسهم في رفع الإنتاجية وتقليل معدلات الدوران الوظيفي، وبلغ عدد أعضائه (275) عضواً، ونُقذت (15) فعالية للمشاركين، مع حجم تفاعل بلغ (203) مشاركات على مجموعة الواتساب في (495) يوماً، ما يجعله مجتمعاً فاعلاً لتبادل المعارف والخبرات خصوصاً في إدارة الموارد البشرية.

(4) مجتمعات معرفة
تخصّصية أنشئت
وفُعّلت

(603) أعضاء إجماليين
في مجتمعات
المعرفة الأربعة

ثانيًا: مجتمع مدراء الموارد البشرية والتطوير المؤسسي

استهدف القيادات الوسطى، وعُني بتعزيز تبادل الخبرات القيادية والتنفيذية. سجّل هذا المجتمع أعلى مستويات النشاط، حيث بلغ عدد أعضائه 147 عضوًا، مع حجم تفاعل بلغ (252) مشاركة على مجموعة الواتساب في 354 يومًا مما يزيد فرص تشارك المعرفة والإجابة على الاستفسارات المتعلقة بإدارة الموارد البشرية.

ثالثًا: مجتمع الثقافة المؤسسية

يُعنى بالقيم والسلوكيات المهنية، وإدارة التغيير، وبناء المرونة والتكيف المؤسسي وتحويل الثقافة المؤسسية إلى رافعة داعمة للإصلاح الإداري وتحسين جودة الأداء الحكومي، وضمّ (107) أعضاء، ونُفذت من فيه فعاليتان، مع (60) مشاركة في (291) يومًا، ويُصنّف حاليًا ضمن المجتمعات في مرحلة النمو المبكر مع توسّع تدريجي في التفاعل والاهتمام.

رابعًا: مجتمع تقييم الأثر التنظيمي (RIA)

رُكزت الفعاليات على تعزيز فهم الدوائر الحكومية لمنهجية تقييم الأثر التنظيمي بوصفها أداة لضبط وتحسين جودة التشريعات والسياسات العامة، وربطها بصنع القرار المبني على الأدلة، وضمّ (74) عضوًا، ونُفذت عبره فعالية واحدة في (117) يومًا، مع (221) مشاركة على مجموعة الواتساب، ما يعكس اهتمامًا متزايدًا بتطبيق منهجيات التقييم التنظيمي داخل الدوائر الحكومية.

وقد تميّزت مجتمعات المعرفة التي أطلقتها الهيئة بكونها أدوات تطبيقية نشطة، اعتمدت على:

- جلسات تفاعلية وورش عمل متخصصة.
- أساليب تعلّم تجريبية (حالات، تمارين، محاكاة، نقاشات جماعية).
- إشراك المشاركين في تصميم الجلسات وتيسيرها.



الفصل الثامن

مؤتمر الإدارة العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
(التحولات والمرونة وآفاق المستقبل مؤتمر المينابار (2025))

- مقدمة وأهمية المؤتمر
- أهداف المؤتمر
- المحاور الرئيسية للمؤتمر
- الجهات المشاركة والداعمة

1. المقدمة:

نظمت هيئة الخدمة والإدارة العامة بالتشارك مع شبكة مينابار فعاليات المؤتمر الدولي التاسع لشبكة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لبحوث الإدارة العامة (مينابار 2025)، تحت عنوان «الإدارة العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: التحولات، والمرونة، وآفاق المستقبل».

ويُعَدُّ هذا المؤتمر من أبرز منصات الحوار الإقليمي والدولي في مجال الإدارة العامة، إذ يجمع بين الجهات الحكومية والمؤسسات الأكاديمية، والمنظمات الدولية، والباحثين، والخبراء، لتبادل المعارف وأفضل الممارسات في شؤون السياسات العامة والتحول المؤسسي والحوكمة الفعّالة. وقد شهد المؤتمر مشاركة نوعية على مستوى عالٍ، حيث شارك فيه نحو (400) مشارك من صناع القرار، والأكاديميين، والباحثين، ورؤساء أجهزة الخدمة المدنية، إضافة إلى ممثلين عن (20) دولة عربية وعالمية، من بينها (19) دولة ممثلة في الجلسات العلمية، مما عزّز من فرص الحوار متعدد الأبعاد حول التحديات المعاصرة والفرص المستقبلية في الإدارة العامة.

وتضمن برنامج المؤتمر مناقشة (129) ورقة بحثية موزعة على (9) محاور، قدمها (86) باحثًا.

2. أهداف المؤتمر

سعت فعاليات المؤتمر الدولي التاسع لشبكة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لبحوث الإدارة العامة (مينابار 2025) إلى تقديم منصة فاعلة للحوار الإقليمي والدولي حول مستقبل الإدارة العامة في بيئة متسارعة التحولات، بما يخدم صانعي القرار والباحثين والممارسين في القطاع العام. وقد مثل المؤتمر فرصةً لتعزيز تبادل المعرفة والتجارب، وتحديد أطر عملية لتعزيز مرونة وكفاءة نظم الإدارة العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

وفيما يلي أبرز الأهداف الرئيسة التي تضمنها المؤتمر :

- تحليل التحولات الراهنة والتحديات المستقبلية التي تواجه الإدارة العامة وآثارها على السياسات المؤسسية.
- تعزيز مرونة وكفاءة نظم الإدارة العامة عبر تبادل أفضل الممارسات والرؤى المعرفية والتطبيقية.
- توفير منصة للحوار والتعاون الإقليمي والدولي بين الجهات الحكومية والأكاديمية والمنظمات الدولية ذات العلاقة.
- دفع الابتكار في السياسات العامة وتحسين تقديم الخدمات استنادًا إلى تجارب عملية وأدلة علمية.

وتضمن برنامج المؤتمر مناقشة (129) ورقة بحثية موزعة على (9) محاور، قدمها (86) باحثًا.

- (14) دولة مشاركة في الجلسات الرئيسة وحلقات النقاش، وهي دول : (الأردن، فلسطين، الإمارات العربية المتحدة، العراق، مصر، بلجيكا، الكويت، سلطنة عُمان، تونس، الجزائر، ليبيا، الصين، قطر، وجيبوتي)

- جلستان وزاريتان رفيعتا المستوى بالإضافة إلى جلسة رئيسة وجلسة ختامية

- (6) حلقات نقاشية متخصصة قدمها الخبراء والممارسون وصناع القرار

- (6) جلسات متوازية للأبحاث العلمية في اليوم الأول

- (8) جلسات متوازية للأبحاث العلمية في اليوم الثاني

- (8) دول عربية ودولية مشاركة في تقديم الأوراق العلمية هي : (الأردن، فلسطين، الكويت، البحرين، الإمارات العربية المتحدة، الجزائر، نيجيريا، وإيطاليا)

3 المحاور الرئيسية للمؤتمر

عكست محاور المؤتمر نطاقاً واسعاً من القضايا التي تندرج ضمن أولويات تطوير الإدارة العامة، وتشكل ترتيباً منطقياً لتناول الموضوعات الجوهرية المتعلقة بالإصلاح الإداري والسياسات العامة. وتم اختيار هذه المحاور وفقاً لمنهجية تستند إلى أهمية ربط البحث النظري بالممارسة العملية وتوجيه النقاشات نحو توصيات قابلة للتطبيق.

وقد شملت المحاور الرئيسية التي طرحت للنقاش ما يلي:

1. الابتكار والتكيف في السياسات العامة: يتناول هذا المحور أهمية إدماج الابتكار في تصميم وتنفيذ السياسات، وكيفية تكيفها مع التحولات الاجتماعية والتكنولوجية والاقتصادية المتسارعة، مع استعراض تجارب ناجحة في تطوير التفكير الاستراتيجي.
2. تصميم وتقديم الخدمات العامة: يسلط هذا المحور الضوء على آليات تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من في نماذج حديثة في تصميم الخدمات، تركز على الاستفادة من البيانات واحتياجات المستخدمين لتعزيز الفاعلية والرضا.
3. التحديث والتطوير المؤسسي: يركز هذا المحور على الاستراتيجيات التي تدعم تحديث هياكل الإدارة، تعزيز ثقافة الأداء المؤسسي، وتوسيع نطاق التحديث الهيكلي لتعزيز القدرة المؤسسية على التكيف مع المتغيرات.
4. تنمية الموارد البشرية: يتناول أهمية الاستثمار في رأس المال البشري داخل مؤسسات الإدارة العامة، عبر تطوير المهارات القيادية، والتدريب المستمر، وبرامج بناء القدرات لتعزيز الأداء المؤسسي.
5. الحوكمة الرقمية الشاملة: يركز على دور التحول الرقمي في تحديث نظم الإدارة العامة من في تعزيز الشفافية، وتحسين الخدمات الرقمية، وتوظيف التكنولوجيا الحديثة كأداة لرفع كفاءة الأداء.
6. القيادة في أوقات الأزمات: يستعرض هذا المحور دور القيادة في توجيه المؤسسات في سياقات الأزمات، مع مناقشة استراتيجيات إدارة المخاطر والتخطيط في ظل بيئات غير مستقرة.
7. تعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص: يبحث في نماذج الشراكة والتعاون بين القطاعين لتعزيز كفاءة تقديم الخدمات وتحقيق التنمية المستدامة عبر آليات مشتركة.

4. الجهات الدولية والإقليمية غير الحكومية والشركات الدولية والجهات الراعية والتغطية الإعلامية

(6) جهات دولية وإقليمية غير حكومية مشاركة:

- المنظمة العربية للتنمية الإدارية
 - برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP)
 - لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا)
 - الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ)
 - المعهد الدولي للعلوم الإدارية (IIAS)
 - المعهد العربي للتخطيط
- إضافة إلى مساهمات القيادات التنفيذية وصناع القرار والشركات من مختلف أنحاء العام بحضور الجهات الراعية والتغطية الإعلامية الواسعة.

شهد مؤتمر مينابار (2025) مشاركة فاعلة لعدد من الجهات الدولية والإقليمية غير الحكومية، إلى جانب حضور نوعي لممثلي شركات دولية وقيادات تنفيذية من القطاع الخاص، بما عزز الطابع التشاركي للمؤتمر ووسّع آفاق الحوار بين مختلف الفاعلين في منظومة الإدارة العامة.

وشملت الجهات المشاركة مؤسسات دولية وإقليمية متخصصة في الحوكمة وبناء القدرات وتطوير الإدارة العامة، من بينها المنظمة العربية للتنمية الإدارية، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ولجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا (الإسكوا)، والوكالة الألمانية للتعاون الدولي، والمعهد الدولي للعلوم الإدارية، والمعهد العربي للتخطيط. وقد أسهمت هذه الجهات في إثراء النقاشات، وتقديم خبرات مقارنة، وتعزيز الربط بين السياسات العامة وأفضل الممارسات الدولية.

كما شارك في المؤتمر عدد من الشركات الدولية وقيادات تنفيذية من القطاع الخاص، قدّموا رؤى تطبيقية وتجارب عملية، ولا سيما في مجالات

رأس المال البشري، والحوكمة المؤسسية، والابتكار، والشراكة بين القطاعين العام والخاص، الأمر الذي أضفى بعداً عملياً على الجلسات وأسهم في توسيع دائرة النقاش حول سبل تطوير الإدارة العامة وتعزيز كفاءتها واستدامتها.

وإلى جانب ذلك، حظي المؤتمر بدعم جهات راعية أسهمت في إنجاح تنظيمه وتعزيز استدامة انعقاده، فضلاً عن تغطية إعلامية واسعة شملت وسائل إعلام وطنية وإقليمية ومنصات رقمية، ما ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى مخرجات المؤتمر، وإبراز رسائله وأهدافه على المستويين الإقليمي والدولي.



هيئة الخدمة والإدارة العامة

SERVICE AND PUBLIC ADMINISTRATION COMMISSION (SPAC)

الفصل التاسع

المناسبات والصور

- الفعاليات والمناسبات الوطنية
- الفعاليات والمؤتمرات
- الزيارات والوفود العربية والأجنبية
- الاتفاقيات

أولاً: الفعاليات والمناسبات الوطنية:

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

79
عيد الاستقلال Independence Day

تتقدم أسرة هيئة الخدمة والإدارة العامة
بأحر التهاني والتبريكات
إلى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
وولي عهده الأمين سمو الأمير الحسين ابن عبدالله الثاني
وإلى الأسرة الأردنية الواحدة

**بمناسبة الذكرى 79 لاستقلال
المملكة الأردنية الهاشمية**

سائلين الله العلي العظيم أن يديم على وطننا الغالي نعمة الأمن والأمان
وأن يحفظ الأردن شامعاً بالفرح والفخر
في ظل قيادته الهاشمية الحكيمة، ويسواعد أبنائه الأوفياء
وكل عام وأنتم بخير

1946 — عيد الاستقلال التاسع والسبعون — 2025

f @ in Spacjo X Spacjor www.spac.gov.jo

بمناسبة الذكرى السادسة والعشرين ليوم الوفاء والبيعة
التي تصادف السابع من شباط من كل عام
تتشرف أسرة هيئة الخدمة والإدارة العامة بتجديد الولاء
والانتماء للقيادة الهاشمية الحكيمة، مستذكرين بكل فخر
وإجلال مسيرة العطاء والإنجاز التي أرسى دعائمها
المغفور له بإذن الله جلالة الملك الحسين بن طلال
طيب الله ثراه
ومؤكدین اعتزازنا بالنهضة الشاملة التي يقودها
جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
حفظه الله ورعاه

وبهذه المناسبة الوطنية العزيزة، تؤكد الهيئة التزامها
بمواصلة العمل بكل تفان وإخلاص، في ظل القيادة
الهاشمية الرشيدة، مستلهمين من مسيرة التحديث والتطوير
التي يقودها جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم
نهجاً للارتقاء بالوطن وتعزيز مكانته، سائلين الله عز وجل أن
يحفظ جلالته ويمده بموفور الصحة والعافية، وأن يديم على
الأردن نعمة الأمن والاستقرار والازدهار.

f @ in Spacjo X Spacjor

هيئة الخدمة والإدارة العامة

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

تتقدم أسرة هيئة الخدمة والإدارة العامة
باسمى آيات التهنية والتبريك إلى صاحب
السمو الملكي
ولي العهد الأمير
الحسين بن عبد الله الثاني المعظم
بمناسبة عيد ميلاده الحادي والثلاثين

سائلين المولى عز وجل أن يحفظ سموه
ويمتعه بموفور الصحة والعافية، وأن يديمه
ذخراً وسنداً لهذا الوطن العزيز، في ظل
حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك
عبد الله الثاني ابن الحسين، حفظه الله
ورعاه

f @ in Spacjo X Spacjor www.spac.gov.jo

أسرة هيئة الخدمة والإدارة العامة
ترفع إلى مقام
حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم
حفظه الله ورعاه

أصدق عبارات التهنية والتبريك بمناسبة
عيد ميلاده الميمون الثالث والستين
سائلين المولى عز وجل أن يسبغ على جلالته
موفور الصحة والعافية
وأن يديمه سنداً وذخراً للأردن الغالي وشعبه الوفي
ونسأل الله أن يعيد هذه المناسبة السعيدة على
جلالته بمزيد من الخير والتقدم، وعلى وطننا الحبيب
بمزيد من الإرخاء والازدهار في ظل قيادته الرشيدة
الملك عبد الله الثاني ابن الحسين، حفظه الله ورعاه

f @ in Spacjo X Spacjor

هيئة الخدمة والإدارة العامة

أقامت هيئة الخدمة والإدارة العامة ، احتفالاً بمناسبة عيد الاستقلال التاسع والسبعين (79) للمملكة الأردنية الهاشمية، في مقر الهيئة، بحضور رئيسها م.فايز النهار، والأمين العام والمدراء والموظفين.



تتقدم أسرة هيئة الخدمة والإدارة العامة
من مقام

حَضْرَةِ ضَاخَتِ الْجَلَالَةِ الْهَاشِمِيَّةِ
الْمَلِكِ عَبْدِ اللَّهِ الثَّانِي، ابْنِ الْحُسَيْنِ، الْمَعْظَمِ

بالتهنئة والتبريك بمناسبة عيد الجلوس
الملكي السادس والعشرين، سائلين الله،
جلت قدرته، أن يعيد هذه المناسبة على جلالته
بموفور الصحة والعافية، وعلى الأردن الغالي
بدوام التقدم والازدهار



عيد الجلوس الملكي السادس والعشرين



مشاركة الهيئة في وقفة العز والولاء والانتماء للقيادة الهاشمية



ثانيًا: الفعاليات والمؤتمرات:

إطلاق المؤتمر الدولي التاسع لشبكة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لأبحاث الإدارة العامة (مينابار)، الذي نظمته الشبكة بالتعاون مع هيئة الخدمة والإدارة العامة تحت عنوان «الإدارة العامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: التحولات والمرونة وآفاق المستقبل»



افتتاح مركز تقييم الكفايات في هيئة الخدمة والإدارة العامة ويأتي افتتاح المركز تجسيداً لالتزام الحكومة بتنفيذ الرؤى الملكية السامية وتطبيق مضامين خارطة تحديث القطاع العام واستراتيجية الموارد البشرية في الخدمة المدنية للأعوام (2027-2023)





هيئة الخدمة والإدارة العامة تعقد لقاء لمجتمع مقيمي الثقافة المؤسسية





افتتاح مركز تقييم الكفايات والشراكة في الجامعات



السبت - 13/9/2025

مركز تقييم الكفايات في هيئة الخدمة والإدارة العامة
يعقد أولى اختبارات التنافسية بالشراكة مع الجامعات
الرسمية في محافظات الجنوب، للمرشحين لإشغال
وظائف وزارة الصحة.

مشاركة هيئة الخدمة والإدارة العامة في حفل إعلان نتائج الفائزين بجائزة الشارقة في المالية العامة



ثالثاً: الزيارات والوفود العربية والأجنبية

استقبال هيئة الخدمة والإدارة العامة للجنة الإدارية في مجلس النواب؛ للاطلاع على آخر مستجدات عمل الهيئة، والأنظمة والتعليمات الصادرة عنها منذ إنشائها خلفاً لديوان الخدمة المدنية.



وفد من الجهاز المصري للتنظيم الإداري يزور هيئة الخدمة والإدارة العامة وذلك في إطار تعزيز التعاون وتبادل الخبرات بين البلدين في مجال الإدارة العامة وتطوير الموارد البشرية



وفد تايلندي يطلع على تجربة الأردن في تطوير الإدارة العامة



وفدٌ من وزارة التنمية الإدارية في الجمهورية العربية السورية، يطلّع على أبرز جهود وإنجازات الهيئة في تنفيذ رؤية التحديث الإداري في القطاع العام.



معالي وزير التنمية الإدارية - الجمهورية العربية السورية
يزور هيئة الخدمة والإدارة العامة
للإطلاع على أدوار ومهام هيئة الخدمة والإدارة العامة
في تحديث القطاع العام

f @ in Spacjo X Spacjor www.spac.gov.jo

وفد من مجلس الخدمة العامة الاتحادي العراقي يزور هيئة الخدمة والإدارة العامة للاطلاع على أفضل الممارسات في الهيئة



الاتفاقيات للعام 2025:

انسجاماً مع رؤية الهيئة في تطوير كفاءة وفعالية الإدارة العامة، وتنفيذاً لأولويات خارطة تحديث القطاع العام في الوصول إلى قطاع عام كفؤ وفعال وممكن، واصلت الهيئة جهودها في تعزيز أطر العلاقات والمساهمة في إثراء ونقل المعارف المختلفة، ونقل التجارب الناجحة وتبادل الخبرات وبناء وتفعيل شراكات استراتيجية فاعلة على المستويين الوطني والإقليمي، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء الحكومي وتعزيز مرونته، وترسيخ مفاهيم التميز والابتكار في القطاع العام، وفيما يلي أبرز الاتفاقيات للعام (2025):

أولاً: توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة الخدمة والإدارة العامة وديوان الموظفين العام في دولة فلسطين الشقيقة بتاريخ 2025/4/28



جَدَّدَت الهيئة مذكرة التفاهم الموقعة مع ديوان الموظفين العام الفلسطيني، بهدف تعزيز أوجه التعاون وتبادل الخبرات بين الجانبين في مجالات تحديث وتطوير الإدارة العامة، وذلك على هامش أعمال المؤتمر التاسع لشبكة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لبحوث الإدارة العامة (مينابار)، الذي عُقد في عمان.

ثانياً: توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة الخدمة والإدارة العامة وصندوق الملك عبدالله الثاني للتنمية (KAFD) بتاريخ 2025/7/22



وقَّعت الهيئة مذكرة تفاهم مع صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية، وتهدف هذه المذكرة إلى تعزيز التعاون المشترك في تطوير منظومة الخدمة المدنية من في جهود مشتركة لتعزيز كفاءة الأداء الحكومي ومواءمته مع أولويات خارطة تحديث القطاع العام، في إطار تنفيذ الصندوق لمشروع تطوير الخدمة المدنية الذي يستهدف موظفي القطاع العام والتزام هيئة الخدمة والإدارة العامة، بدورها في مجال رفع كفاءة القطاع العام وتعزيز مرونته عبر سياسات معاصرة وبنية تنظيمية متطورة وأدوات مبتكرة.

ثالثاً: توقيع مذكرة تفاهم بين هيئة الخدمة والإدارة العامة ومركز الملك عبدالله الثاني للتميز (KACE) بتاريخ 2025/9/30

وقّعت الهيئة مذكرة تفاهم مع مركز الملك عبد الله الثاني للتميز، بهدف تبادل الخبرات وتعزيز التعاون في ترسيخ نهج التميز والابتكار في القطاع العام، مما يساهم في تطوير الأداء المؤسسي والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية. وتركز المذكرة على تنفيذ برامج مشتركة لبناء قدرات موظفي القطاع العام في مجالي التميز والابتكار، إلى جانب تطوير الأدوات والأدلة الإرشادية وخطط العمل الداعمة لمتطلبات التميز المؤسسي، وإجراء وتنفيذ دراسات وأبحاث متخصصة في الإدارة العامة.



الثلاثاء 2025/9/30

مذكرة تفاهم بين مركز الملك عبدالله الثاني للتميز (KACE) و هيئة الخدمة والإدارة العامة (SPAC)

ملحق رقم (1) : أعداد المعيّنين من المخزون والإعلان المفتوح وفق مجموعة المهن والمؤهل العلمي لعام 2025

النسبة المئوية	المجموع الكلي	نوع الترشيح						مجموعة المهن
		المجموع	مخزون		المجموع	اعلان مفتوح		
			دبلوم	جامعي		دبلوم	جامعي	
54.70%	4677	1442	23	1419	3235	5	3230	تعليمية
17.30%	1480	473	118	355	1007	99	908	طبية
7.50%	639	246	63	183	393	56	337	إدارية
6.70%	571	162	56	106	409	23	386	هندسية
6.50%	555	220	52	168	335	21	314	الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات
6.00%	515	211	134	77	304	29	275	تجارية ومالية
1.30%	112	23	0	23	89	0	89	أخرى
100%	8549	2777	446	2331	5772	233	5539	المجموع الكلي
100.0%		32.5%	5.2%	27.3%	67.5%	2.7%	64.8%	النسبة المئوية

ملحق رقم (2) : عدد المعيّنين من الحالات الإنسانية (مخزون) موزعين وفق الدائرة لعام 2025*

النسبة المئوية	المجموع الكلي	الدائرة			نوع الحالة الإنسانية
		باقي الدوائر	وزارة الصحة	وزارة التربية والتعليم	
43.4%	66	14	2	50	ذوي الإعاقة
38.8%	59	7	8	44	معوونة نقدية متكررة
7.9%	12	0	3	9	حالات خاصة وملحة
4.6%	7	0	0	7	الأرملة
3.9%	6	0	2	4	أربع أفراد
1.3%	2	0	1	1	الأسرة التي لديها إعاقات
100%	152	21	16	115	المجموع الكلي
100%		13.8%	10.5%	75.7%	النسبة المئوية

* علماً بأن العمل جارٍ العمل على استكمال تعيينات الحالات الإنسانية وفق نظام (الإعلان المفتوح)، وذلك بعد التنسيق ما بين الهيئة ووزارة التنمية الاجتماعية لأكثر من (335) وظيفة.

كما تم تعيين (26) شخصاً من أبناء الشهداء، وتم تنفيذ اختبار الكفايات من في المقابلة الفنية لـ (28) شخصاً من أوائل دبلوم ما قبل الخدمة المدنية .

ملحق رقم (3) : عدد طلبات التوظيف التراكمية من المخزون موزعة وفق التوزيع الجغرافي والمؤهل العلمي والنوع الاجتماعي على الكشف التنافسي لعام (2025)

المحافظة	مؤهل جامعي		المجموع	دبلوم		المجموع	النسبة المئوية
	أنثى	ذكر		أنثى	ذكر		
العاصمة	82056	33615	115671	13440	3428	16868	28.3%
البلقاء	20564	8788	29352	3918	874	4792	7.3%
الزرقاء	32257	15358	47615	6184	1802	7986	11.9%
مادبا	8837	3090	11927	1451	303	1754	2.9%
إربد	71399	30268	101667	11195	2182	13377	24.6%
المفرق	7509	2411	9920	983	173	1156	2.4%
جرش	11704	3719	15423	1392	246	1638	3.6%
عجلون	11380	3833	15213	2031	215	2246	3.7%
الكرك	14108	4492	18600	3504	1102	4606	5.0%
الطفيلة	5261	1125	6386	1110	536	1646	1.7%
معان	3701	944	4645	803	327	1130	1.2%
العقبه	4904	1972	6876	1170	461	1631	1.8%
البادية الجنوبية	3001	528	3529	755	144	899	0.9%
البادية الوسطى	3634	1086	4720	444	29	473	1.1%
البادية الوسطى مقيمون	1601	728	2329	279	53	332	0.6%
البادية الشماليه	7535	2017	9552	811	97	908	2.2%
البادية الشماليه مقيمون	1284	400	1684	230	59	289	0.4%
البادية الجنوبيه مقيمون	521	104	625	116	28	144	0.2%
المجموع الكلي	291256	114478	405734	49816	12059	61875	467609
النسبة المئوية	62.3%	24.5%	86.8%	10.7%	2.6%	13.2%	100%