



THE HASHEMITE KINGDOM OF JORDAN

THE OPEN GOVERNMENT PARTNERSHIP
SECOND NATIONAL ACTION PLAN FOR JORDAN

OCTOBER 2014

Projects Execution Plan Assigned to The Ministry of Public Sector Development

Name of the Project	Procedures for project execution	Timeframe
Enhancing the Role of internal control units		
Adopt a standardized organizational structure for internal control units that encompass financial and administrative controls and identifies the party to which each unit reports (the minister, president of commission, or chairperson)	Develop an organization structure.	First quarter 2014- Second quarter 2014
	Embedding the internal control bylaw (which substitute's the financial control bylaw) with the roles and responsibilities and specifying the audit control unit affiliation.	
Upgrade and Publish Government Service Delivery Standards		
 Identify and list government services and their providers and work on improving service delivery through the following: • Provide continuing specialized training to service delivery professionals. • Enhance programs and e-linkage systems to support the one-stop-shop approach. • Review, develop and simplify the required steps for accessing services. • Improve the service delivery environment in terms of locations and facilities.	Unify governmental services "information form" .	First quarter 2014- fourth quarter 2015
	Prepare a services guide for the governmental institution services.	
	Listing and sorting the needs of governmental departments to deliver their services and prepare suitable suggestions to provide these services, and implement electronic connections in cooperation with departments possessing information and the Ministry of Communications and Information Technology.	
	Building a database for the governmental services and follow up with its updating process.	

	Conducting training programs in the field of services development (restructuring, simplifying procedures, specifying the needs and measuring the customer satisfaction)	
	Prepare technical reports for the reengineering processes	
Develop service delivery standards and targets so as to limit the use of discretionary powers in providing services, meet customers' needs and expectations by listening to them, align with best practices, and take into consideration financial and legislative limitations.	Continue in providing requirement for services development bylaw No.64 year 2012 that reinforce governmental departments to develop and publish services delivery standards.	First quarter 2014-fourth quarter 2015
	Prepare and publish a governmental institutions services' manuals and make them accessible to the customers electronically and in the services delivery locations.	
	Reinforce governmental institutions to publish services delivery standards and to commit to them by preparing services charters.	
	List and sort the services provided by governmental institutions in a form of service card template that includes all information specified by the project.	
Obligate institutions and departments that provide services to publish service delivery standards and in manuals that include the procedures, responsibilities, timeframe, fees (if any), and needed documentation for each service. These manuals should be made available by publishing them on websites, customer service centers, etc. Obligate institutions and departments that provide services to publish service delivery standards and in manuals that include the procedures, responsibilities, timeframe, fees (if any), and needed documentation for each service. These manuals should be made available by publishing them on websites, customer service centers, etc.	Prepare and publish services providing standards and issue a services' manuals and make them accessible to the customers electronically and in the services delivery locations.	First quarter 2014-fourth quarter 2015
	Reinforcing governmental institutions to prepare services charters and publish them.	
Intensify monitoring of and accountability procedures to ensure full compliance with service delivery standards.	Conduct a periodic assessment for institutions to assure they provide requirements of the services development bylaw No 64 for the year 2012	First quarter 2014-continuous

Conducting unannounced periodic assessment for the service delivery process and identify areas and opportunities for potential improvements, and implementing them in cooperation with the concerned government institutions.	Conduct field visits and prepare assessment reports and report them to the cabinet and relevant parties.	First quarter 2014-continuous
	Continues Monitoring and evaluation of the development plan throughout the implementation.	
Upgrading the government services provided in governorates and remote areas to reach the level at which they are served in the capital.	List and sort the services provided by governmental institutions and their directorates in the governorates.	First quarter 2014-continuous
	Study the possibility of simplifying procedures for the services delivery process in the governorates by the delegation of authority, and electronically connecting the divisions in the center with their directorates in the governorates.	
	Cooperate and coordinate with the E-Government Program to study the possibility and applicability of the connection.	
Developing an monitoring body for assess government services and measuring customer satisfaction.	Setting up the observatory's technical specifications.	First quarter 2014- fourth quarter 2016
	Training workshops.	
	Launching the observatory.	
	Receiving suggestions and comments from the customers.	
Monitoring reports.		
Public Administration Development		
➤ Public sector restructuring: • Review the components of government (independent agencies, government departments, ministries, etc.)	Data gathering of the targeted (ministry/ institutions/ department....) regarding their (legislation, roles, responsibilities....)	First quarter 2014-fourth quarter 2017

• Amend relevant legislation. • Carry out restructuring processes in the public sector. • Develop the organizational structures of government agencies, and revise their administrative organization bylaws to prevent any conflict with the Civil Service Bylaw.	Conduct a preliminary study for the organization structure and ensure its synchronization with the relevant legislation. Come up with proposals for dissolving, merging, change affiliation, and developing new organization structure. Preparing and adopting related legislations.	
➤ Update the Civil Service Bylaw: • Revise the Civil Service Bylaw to reflect latest developments and changes in civil service. • Embed in the Civil Service Bylaw provisions concerning civil servants and civil service derived from the National Integrity System so as to limit the use of discretionary powers by civil servants and put emphasis on clear and declared procedures. • Activate the Code of Ethics and Professional Conduct in Civil Service by conducting a series of training programs and awareness sessions. • Build the capacity of the Civil Service Bureau.	Specialized awareness workshops for the related parties to introduce the amendments made on the civil service bylaw. Monitoring reports Adoption of the code of conduct by the cabinet according to the decision No.3413 issued on 2/3/2014. Preparing to conduct awareness workshops for provisions of the code of conduct. Implementation responsibility on the civil service bureau.	First quarter 2014- third quarter 2014
Build the institutional capacity of human resources units in the public sector, with special focus to the following aspects: • Develop and adopt an operational manual containing all policies and procedures that govern the work of HR management units and guarantee transparency and fairness in the implementation of these procedures. • Train HR units' personnel in modern HR management and development techniques and practices. • Provide HR units' personnel with skills and knowledge related to the national integrity system.	Awaiting for the manuals to be approved by the cabinet to start Providing training courses to employees working in HR units. Selecting five pilot institution for implementing the project. Monitoring reports	First quarter 2014-fourth quarter 2016

Enhance the Principles of Good Governance in the public and private sectors and civil Society Institutions		
Applying the principles of good governance in the public and the private sectors and civil society organizations.		First quarter 2014-fourth quarter 2016
Formulate and adopt good governance policies and programs and include them in relevant legislation to bridge gaps in this area.		
Promote societal and institutional awareness using all means of communication with society and institutions to ensure adoption of good governance policies.	Develop a draft of the governance manual	
	Evaluate and approve the content of the manual	
	Conduct awareness and training workshops.	
	Prepare monitoring reports	
Civil Integrity and Oversight Institutions		
Restructuring the media sector to upgrade its performance.	List, sort, and analyze the current roles of the institutions working in the sector and specify the roles and responsibilities to be carried out by the governmental body and to distribute it among those institutions	First quarter 2015- fourth quarter 2015
	Specify the institutions that will be exposed to (merging, dissolving, change affiliation, and developing new organization structure).	
	Issue the cabinet decision.	
	Develop an organization structure for the sector.	

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطه *	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
الربع الأول 2014 - الربع الثاني 2014	وضع تصور للهيكل التنظيمي لوحدات الرقابة الداخلية	عتماد هيكل تنظيمي موحد لوحدات الرقابة الداخلية يتضمن الرقابة المالية والإدارية ويحدد جهة الارتباط (الوزير، أو رئيس الهيئة، أو رئيس المجلس،....)
	التسيق مع وزارة المالية لتضمنين هذا التصور في نظام الرقابة الداخلية و/أو التعليمات الصادرة بموجبه وضمان عدم وجود تعارض بين التصور اعلاه والانظمة والتعليمات المختلفة (نظام استحداث الدوائر الحكومية، التعليمات التي سنتبثق عنه،....)	
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2015	تطوير معايير تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها	
	توحيد آلية عرض المعلومات الخاصة بالخدمات الحكومية	حصر الخدمات الحكومية وجهات تقديمها والعمل على رفع مستوى تقديمها من خلال ما يلي:
	إعداد أدلة الخدمات للدوائر الحكومية بواقع (25) دائرة سنوياً وبمعدل (6) دوائر لكل ربع.	- التدريب المستمر والمتخصص للموظفين المعنيين بتقديم الخدمة.
	عقد 4 برامج تدريبية سنوياً في مجال تطوير الخدمات وبواقع برنامج تدريبي لكل ربع.	- تعزيز البرامج والربط الالكتروني بما يخدم تفعيل النافذة الواحدة لمناقص الخدمة.
		- مراجعة الخطوات اللازمة للحصول على الخدمة والعمل على تطويرها وتبسيطها.
	تحديد احتياجات الدوائر من أنظمة المعلومات لتقديم خدماتها واعداد	تحسين الظروف المحيطة بتقديم الخدمة من حيث الأماكن والمرافق.

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطه*	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2015	مقترحات الربط الالكتروني لتسهيل عملية تقديم الخدمات بين الدوائر الحكومية (بواقع 4 دوائر لكل عام كحد ادنى).	تطوير معايير تقديم الخدمات ومستوياتها المستهدفة، بحيث تقلل من السلطة التقديرية في تقديم الخدمات وتحاكي حاجات ورغبات وتوقعات متلقي الخدمة والتي يتم الوصول إليها من خلال الاستماع إلى صوت متلقي الخدمة، وتتسم مع الممارسات الفضلى وتراعي المحددات المالية والتشريعية.
	إعداد التقرير الفني لإعادة هندسة العمليات للخدمات المختارة في (صندوق المعونة الوطنية، وزارة الصحة، وزارة التربية والتعليم، ووزارة العمل).	
	إعداد التقرير الفني لإعادة هندسة العمليات للخدمات المختارة لـ(6) دوائر.	
	متابعة الالتزام بتوفير متطلبات نظام تطوير الخدمات رقم (64) لسنة 2012 من قبل الدوائر الحكومية الذي يلزم الدوائر بتطوير معايير تقديم الخدمات ونشرها.	
	إعداد ونشر أدلة الخدمات للدوائر الحكومية واتاحتها لاطلاع متلقي الخدمة إلكترونياً وفي مواقع تقديم الخدمات.	
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2015	الزام الدوائر الحكومية بنشر معايير الخدمات والالتزام بها من خلال إعداد موائيق الخدمة.	إلزام المؤسسات والدوائر التي تقدم الخدمات بنشر وتعميم معايير تقديم الخدمات وإصدارها في أدلة إجرائية تتضمن الإجراءات والمسؤوليات والوقت اللازم والرسوم(إن وجدت) والوثائق المطلوبة، بحيث يكون النشر في كافة الوسائل
	نشر أدلة خدمات للدوائر الحكومية وبواقع (25) دائرة لكل عام.	

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطّة*	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
الربع الأول 2014 - مستمر	إجراء المسح الدوري لمدى التزام الدوائر بتوفير متطلبات نظام تطوير الخدمات رقم (64) لسنة 2012	المتاحة(الموقع الإلكتروني، مكاتب خدمة الجمهور....).
	تنفيذ الزيارات الميدانية وإعداد تقارير التقييم ورفعها لدولة رئيس الوزراء والجهات المعنية.	تشديد إجراءات الرقابة والمساءلة على الالتزام بمعايير تقديم الخدمات
	القيام بالزيارات الميدانية غير المعلنة بواقع 9 زيارات لكل ربع.	التقييم الدوري بشكل غير معلن لمستوى تقديم الخدمات وتحديد فرص ومجالات التطوير المستمر والعمل على تنفيذها بالتعاون مع الجهات الحكومية المعنية.
الربع الأول 2014 - مستمر	متابعة خطة التطوير ومعالجة الثغرات إن وجدت وبناء على طلب المؤسسات.	الوصول بالخدمات الحكومية المقدمة في المحافظات والمناطق البعيدة عن العاصمة لمستوى الخدمات في المركز.
	حصر الخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية ومديرياتها في المحافظات.	
الربع الأول 2014 - مستمر	دراسة سبل تبسيط إجراءات تقديم الخدمات في المحافظات من خلال تفويض الصلاحيات، والربط الإلكتروني بين الدوائر في المركز وامتداداتها في المحافظات.	

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطة *	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2016	التعاون والتنسيق مع برنامج الحكومة الالكترونية لدراسة امكانية الربط وتنفيذه.	تطوير مرصد تقاطعي لتقييم الخدمات الحكومية وقياس رضا متلقي الخدمة.
	إعداد المواصفات الفنية والتطوير الفعلي للمرصد	
	تدريب المسؤولين عن المرصد على استخدامه والإشراف عليه.	
	إطلاق المرصد.	
	استقبال آراء ومقترحات متلقي الخدمة حول تقديم الخدمات ومتابعتها	
	إعداد تقارير تقييمية حول عمل المرصد ومتابعتها.	تطوير الإدارة العامة
	1. تنفيذ قانون إعادة هيكلة مؤسسات ودوائر حكومية (الذي يشمل دمج وإلغاء وتغيير ارتباط ونقل مهام وتغيير مسمى لعدد من مؤسسات الجهاز الحكومي): - مقترح تشريعات وهياكل تنظيمية وخطط توزيع موظفين - هياكل تنظيمية وخطط توزيع موظفين معتمدة تشريعات مقرة من الحكومة	
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2017		إعادة هيكلة الجهاز الحكومي: - مراجعة مكونات الجهاز الحكومي(مؤسسات مستقلة، دوائر حكومية، وزارات). - تعديل التشريعات ذات العلاقة. - تنفيذ عمليات إعادة هيكلة الجهاز الحكومي. تطوير الهياكل التنظيمية لمؤسسات الجهاز الحكومي

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطة*	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
	2. اجراء دراسات جديدة: - دراسة جدوى وإمكانية إعادة هيكلة المؤسسات الواردة في قانون موازنات الوحدات الحكومية ودراسة إعادة هيكلة القطاعات المحددة لسنة 2014 - رفع توصيات الدراسات وصودر قرارات من مجلس الوزراء تتضمن المؤسسات التي سيتم هيكلتها. - إعداد أو تعديل التشريعات اللازمة وإقرارها من الحكومة وتحويلها لمجلس النواب. - تبدأ مرحلة التنفيذ بعد إقرار التشريعات من قبل مجلس الأمة حسب البند(1).	ومراجعة أنظمة تنظيمها الإداري لضمان عدم تعارضها مع نظام الخدمة المدنية.
	3. هيكلة المؤسسات الحكومية بشكل فردي متابعة تطوير ومراجعة الهياكل التنظيمية لمؤسسات الجهاز الحكومي (بمعدل 16 مؤسسة سنوياً)	

الخطة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطّة*	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
الربع الأول 2014-الربع الثالث 2014	استكمال إقرار التعليمات الواجب إصدارها بموجب نظام الخدمة المدنية	تحديث منظومة الخدمة المدنية: -مراجعة نظام الخدمة المدنية بصورة شاملة ليواكب التطورات والتغيرات التي تطرأ على الوظيفة العامة. -تضمين نظام الخدمة المدنية أحكاماً ومواد مرتبطة بمنظومة النزاهة الوطنية ذات العلاقة بالموظف والوظيفة العامة بحيث يقلل من السلطة التقديرية للموظف ويعتمد على إجراءات واضحة ومعلنة. -بناء القدرات المؤسسية لديوان الخدمة المدنية.
الربع الأول 2014-الربع الثالث 2014	عقد ورشة توعوية حول مدونة السلوك الوظيفي لمدراء الموارد البشرية في الجهاز الحكومي. عقد ورش توعوية لعدد من رؤساء الأقسام في الجهاز الحكومي بالتنسيق مع معهد الإدارة العامة متابعة معهد الإدارة العامة لتضمين محور مدونة السلوك الوظيفي كأحد محاور البرامج التدريبية كبرنامج الموظف الجديد والإدارة الوسطى والقيادات.	- تفعيل تطبيقات مدونة السلوك الوظيفي والمهني من خلال عقد حزمة من البرامج التدريبية والتوعوية وورش العمل ذات العلاقة.
الربع الأول 2014- الربع الأخير 2016	اعتماد دليل تقييم وحدات الموارد البشرية ودليل إجراءات وحدات الموارد البشرية، وإقراره من قبل مجلس الخدمة المدنية ومجلس الوزراء.	بناء القدرات المؤسسية لوحدات الموارد البشرية في القطاع

الخطـة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطـة *	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
	تنفيذ المشروع في خمس دوائر ريادية بالتنسيق مع ديوان الخدمة المدنية ●مراجعة ومتابعة تقارير تقييم واقع وحدات الموارد البشرية في الدوائر بشكل عام وتلمس احتياجاتها التطويرية ومجالات التحسين وتطوير التشريعات والسياسات وفقاً للنتائج الواردة من كل من: - ديوان الخدمة المدنية: بخصوص التأكد من قيام وحدات الموارد البشرية بالدوائر والمؤسسات الحكومية من الالتزام بتنفيذ منهجية التقييم. - معهد الإدارة العامة: بخصوص قيام المعهد بتدريب مدراء واختصاصي وحدات الموارد البشرية على استخدام الدليل ومنهجية التقييم الواردة من معهد الإدارة العامة. ● تحديث الأدلة (دليل التقييم والدليل التنظيمي لوحدات الموارد البشرية) في حال تطلب الأمر ذلك.	العام والتركيز على المحاور التالية: - إعداد واعتماد دليل إجرائي لمختلف السياسات والإجراءات التي تحكم عمل وحدات إدارة الموارد البشرية وبما يضمن شفافية وعدالة تطبيق هذه الإجراءات. - تدريب القائمين على هذه الوحدات على الأساليب والممارسات الحديثة في مجال إدارة وتنمية الموارد البشرية. - إكساب العاملين في تلك الوحدات مهارات ومعارف ترتبط بمفاهيم ومضامين النزاهة.
الربع الأول 2014 - الربع الأخير 2016	إعداد دليل للحوكمة للقطاع العام. التوعية والتدريب.	تعزيز مبادئ وممارسات الحوكمة الرشيدة في القطاع العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني - تطبيق مبادئ الحوكمة في القطاع العام إضافة الى القطاع الخاص ومنظمات المجتمع المدني - وضع وتبني سياسات وبرامج للحوكمة الرشيدة

الخطـة التنفيذية للمشاريع التي تقع مسؤولية تنفيذها على وزارة تطوير القطاع العام ضمن منظومة النزاهة الوطنية 2014-2016

الإطار الزمني العام حسب الخطـة*	الإجراءات الرئيسية لتنفيذ المشروع	المشروع
	تقرير سنوي حول تطبيقات الحوكمة في الجهاز الحكومي.	وتضمينها في التشريعات ذات العلاقة لتجسير الفجوات في هذا المجال. - نشر ثقافة مجتمعية ومؤسسية لتبني سياسات الحوكمة باستخدام كافة الوسائل الممكنة للتواصل مع المجتمع والمؤسسات.
الربع الأول 2015-الربع الأخير 2015 (تم تضمين هذا القطاع في قانون إعادة هيكلة مؤسسات ودوائر حكومية المشار إليه في المكون الأول)	حصر وتحليل المهام الحالية للدوائر والمؤسسات العاملة في القطاع وتحديد المؤسسات التي ستتعرض (للمزج ،الإلغاء، تغيير ارتباط، تغيير نمط،...) (تم إنجاز)، تطوير هيكل تنظيمي للقطاع وهيكل تنظيمية لمؤسساته وخطط توزيع موظفين (تم إنجاز). تشريعات معدلة مقرة من الحكومة(تم إنجاز). متابعة إجراءات التنفيذ بعد صدور قانون إعادة هيكلة مؤسسات ودوائر حكومية.	إعادة هيكلة مؤسسات قطاع الإعلام بهدف رفع مستوى أدائها.
هيئات النزاهة والرقابة المدنية		