



الرقم ٣٢١٩٧ / ١ / ١١ / ٨٣
التاريخ ٢١ ربيع الاول - ١٤٤٠
الموافق ٢٠١٨ / ١١ / ٢٩

معالي
سماحة
عطوفة

لغايات مأسسة وتوحيد الإجراءات المتخذة في جميع الوزارات والدوائر الحكومية لتطوير وزيادة كفاءة وفعالية الجهاز الحكومي، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، والنهوض بمؤسسات الدولة وتمكينها للقضاء على الفساد وتكريس مبدأ سيادة القانون، وتعزيز ودعم أجهزة الرقابة على دوائر ومؤسسات الدولة، وتفعيل مبدأ المساءلة والمحاسبة، والقضاء على الترهل الإداري ومعالجة مواطن الضعف في الإدارة العامة، وتحفيز روح التميز والإخلاص في العمل وإتقانه وتعزيز الإبداع في مؤسسات الدولة، قرر مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٦ / ١١ / ٢٠١٨ إقرار الحزمة الأولى من القرارات المتعلقة بالإصلاح الإداري وتطوير الأداء المؤسسي على النحو التالي:-

أولاً: تكليف أصحاب المعالي الوزراء - كل حسب اختصاصه سواء في مركز الوزارة أو المؤسسات والدوائر التابعة لها - بما يلي:-
(أ) تقييم التعاقدات الحالية مع جميع الموردين ومزودي الخدمات من حيث:-

١. مدى وضوح وشفافية الشروط الفنية والتعاقدية الواردة في وثائق العطاءات والاتفاقيات المبرمة مع الموردين ومزودي الخدمة.

٢. مدى وضوح الإجراءات الداخلية والجهات المسؤولة عن متابعة تنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع الموردين ومزودي الخدمة، وفعاليتها في مراقبة مدى التزامهم بالشروط التعاقدية ومستوى تقديم الخدمة والإجراءات المتبعة في حالات عدم الالتزام.

٣. مدى التزام الجهات المتعاقد معها حالياً بالشروط والأحكام التعاقدية وتأمين الموارد والمواد اللازمة لتقديم الخدمة وفقاً للمعايير المتفق عليها.



الرقم _____
التاريخ _____
الموافق _____

٤. مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل المورد/ مزود الخدمة ودرجة الرضا عنها، من خلال استبيانات رضا الموظفين والمتعاملين والتجارب السابقة سواء أكانت سلبية أو إيجابية.

٥. مدى التزام موظفي الجهة المتعاقد معها بأوقات الحضور والانصراف، ومدى مراقبة حالات الغياب عن العمل والانقطاع غير المبرر والإجراءات المتبعة في حالات عدم الالتزام.

٦. مدى الحاجة لاستمرار التعاقد من عدمه، وبحث الخيارات والاقتراحات حول طرق تقديم الخدمة استناداً إلى مقارنة التكاليف (تحليل الكلفة والعائد) والتأثير على مستوى الخدمة المقدمة ومصلحة سير العمل.

وذلك على أن تقوم دائرة اللوازم العامة بالتنسيق مع ديوان المحاسبة ووزارة المالية/ وحدة الرقابة المركزية بما يلي:-

١. إعداد نماذج التقييم المشار إليها في البند (أ) أعلاه وتعميمها قبل منتصف شهر كانون ثاني/ ٢٠١٩.

٢. تطوير نماذج موحدة للاتفاقيات والشروط التعاقدية والفنية لعطاءات الموردين ومزودي الخدمة، وتطوير إجراءات داخلية موحدة للمتابعة والرقابة على تنفيذ الاتفاقيات المبرمة مع الموردين ومزودي الخدمة وذلك قبل نهاية شهر آذار ٢٠١٩.

وأن يرفع كل من أصحاب المعالي الوزراء تقريراً شاملاً ومفصلاً لجميع مجالات التقييم المشار إليها والمقترحات حولها إلى دولة رئيس الوزراء، مع توضيح تواريخ انتهاء العقود والفترات القانونية اللازمة للإخطار في حال التوصية بإنهاء التعاقدات مع مبررات هذه التوصية خلال شهرين من تاريخ تعميم النماذج.



الرقم

التاريخ

الموافق

(ب) تحديد الفجوات المتعلقة بالحوكمة المؤسسية وسياساتها وإجراءاتها وأدوات الرقابة الداخلية، وذلك من خلال:-

١. تفعيل عمل فرق التقييم الذاتي لممارسات الحوكمة المشككة في الوزارات والدوائر الحكومية.

٢. استكمال عملية التقييم الذاتي التي تم البدء بتطبيقها وفقا للمعايير والمبادئ المعتمدة في دليل ممارسات الحوكمة في القطاع العام الذي تم تعميمه وتدريب فرق التقييم على استخدامه.

٣. رفع التقرير التقييمي الأول مع نهاية شهر كانون الأول ٢٠١٨ والذي يشمل على نتائج تقييم الحوكمة وتحديد الفجوات المتعلقة بثلاثة مبادئ رئيسية (سيادة القانون والفعالية والكفاءة)، وخطة تحسينية مقترحة لسد ومعالجة تلك الفجوات إن وجدت.

على أن يقوم معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي بتنسيق عملية تقديم الدعم الفني بهذا المجال وتحليل نتائج التقارير ومراجعة الخطط التحسينية بنهاية شهر آذار/٢٠١٩.

(ج) التأكد من تطبيق تعليمات الدوام الرسمي والمغادرات والإجازات المعمول بها، وذلك من خلال :-

١. التعميم على المؤسسات والدوائر التابعة للوزير بالزامية تطبيق تعليمات الدوام الرسمي واتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في التشريعات حال ارتكاب أي مخالفات بهذا الشأن.

٢. التأكد من وضوح الإجراءات الداخلية لتطبيق التعليمات من حيث مهام ومسؤوليات الوحدات التنظيمية المعنية بمراقبة الدوام الرسمي ورفع تقارير حولها، والتأكد من إخضاع هذه الأمور الإدارية لعمليات التدقيق والرقابة الداخلية.



الرقم

التاريخ

الموافق

٣. التأكد من قيام الوحدات التنظيمية المعنية (وحدة الموارد البشرية ووحدة الرقابة الداخلية) بالمتابعة والرقابة على مدى التزام الموظفين بتعليمات الدوام الرسمي والإجازات والمغادرات، واتخاذهم للإجراءات المعتمدة في حالات عدم الالتزام.

٤. حصر جميع الأنظمة الإلكترونية المستخدمة لتوثيق وإدارة عملية الحضور والانصراف في مركز الوزارة والمؤسسات والدوائر التابعة لها وفروعها، وتحديد الدوائر والفروع التي لا تزال تستخدم الطريقة الورقية لتوثيق الانصراف والحضور، وذلك تمهيدا لدراسة إمكانية تطبيق نظام البصمة الإلكتروني في جميع الدوائر الحكومية وتنفيذ الربط الإلكتروني بينها من قبل ديوان الخدمة المدنية، بحيث يتمكن الوزير المختص من الاطلاع على الحالات التي لا يتم اتخاذ إجراءات بشأنها من قبل مديري المؤسسات والدوائر الحكومية التي تتبع له.

وذلك على أن يرفع كل من أصحاب المعالي الوزراء تقريراً إلى رئاسة الوزراء حول تنفيذ ما ورد أعلاه خلال شهر من تاريخه.

(د) حصر جميع الموظفين الفائضين عن حاجة تلك الوزارات أو الدوائر وفقاً لمنهجية ونماذج دراسة عبء العمل - التي سيتم تعميمها من قبل معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي منتصف شهر كانون الثاني ٢٠١٩ - وذلك لإعادة تأهيل وتوزيع الموارد البشرية بما يسهم في سد النقص ومعالجة الفوائض، وتقديم نتائج الدراسة حسب المنهجية والنماذج والمعلومات المحددة فيها خلال شهرين من تاريخ تعميم المنهجية والنماذج المشار إليها ورفعها لدولة رئيس الوزراء.

(هـ) تحديد أهداف لكل وحدة تنظيمية مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية للدائرة والمنبثقة عن الأهداف الوطنية، وذلك بمساعدة المختصين في المؤسسات والدوائر وفقاً للمنهجية - التي سيتم إعدادها وتعميمها من قبل معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي قبل منتصف شهر كانون الثاني/ ٢٠١٩ - على أن تكون تلك الأهداف منطقية وقابلة للتحقيق والقياس ومرتبطة بأطر زمنية محددة، وأن يتم تحديد الأهداف خلال شهرين من تاريخ تعميم المنهجية والنماذج الخاصة.



الرقم

التاريخ

الموافق

(و) ضمان وضع خطط للإحلال والتعاقب الوظيفي وفق المنهجية التي سيتم تعميمها مطلع شهر شباط ٢٠١٩ من قبل معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي.

وذلك على أن يرفع كل من أصحاب المعالي الوزراء تقريراً إلى رئاسة الوزراء بخطت التعاقب والموظفين الذين يتم اختيارهم ومبررات ومعايير اختيارهم والمسارات التدريبية والمعرفية في موعد أقصاه نهاية شهر أيار/ ٢٠١٩.

(ز) حصر جميع الخدمات المقدمة (خدمات مقدمة لجهات حكومية أخرى، وخدمات مقدمة لقطاعات الأعمال، وخدمات مقدمة للجمهور)، ووضع معايير تقديم الخدمة ومؤشرات لقياس فعالية وكفاءة وجودة هذه الخدمات مع اقتراح مستهدفات لجميع المؤشرات وفقاً للأدلة الإرشادية لمعايير الخدمات في الدوائر الحكومية والتي سيتم تعميمها من قبل معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي قبل منتصف شهر كانون الثاني ٢٠١٩.

وذلك على أن يرفع كل من أصحاب الوزراء تقريراً بذلك إلى رئاسة الوزراء في موعد أقصاه نهاية شهر أيار ٢٠١٩ لغايات تحليل تلك المؤشرات والتوافق عليها مع معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي تمهيدا لبدء المتابعة عليها.

(ح) اعتماد منصة (بخدمتكم) كأداة رئيسية للتفاعل والتواصل مع المواطن، واتخاذ الإجراءات اللازمة لتمكين ضباط ارتباط المنصة والالتزام بالتجاوب مع طلبات المواطنين وشكاواهم واقتراحاتهم واستفساراتهم وفق الآليات والمنهجيات والأطر الزمنية المحددة في التعليمات التنظيمية والإجرائية لمنصة (بخدمتكم) والتي اعتمدها مجلس الوزراء، علماً أن مخرجات عمل المنصة وأداء ضباط الارتباط عليها ستشكل مدخلاً لتقييم الأداء الفردي والمؤسسي.

(ط) اتخاذ الإجراءات اللازمة لتمكين (الوحدات التنظيمية المعنية بتطوير الأداء المؤسسي في الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية) بوصفها (الجهة المرجعية الفنية في تنفيذ ومتابعة تنفيذ ما ورد في هذا القرار وأي قرارات أو



الرقم

التاريخ

الموافق

توجيهات لاحقة متعلقة بتطوير الأداء المؤسسي، ووفق الأدوات والمنهجيات والأدلة والدعم الفني والتدريب الذي يقدم للعاملين فيها)، ورفدها بالكوادر البشرية المؤهلة وتسهيل عملها وإحاط العاملين فيها بالبرامج التدريبية ضمن نطاق اختصاص عملهم وبالتنسيق مع معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي، مع التأكيد على مضامين دليل الوحدات التنظيمية المعنية بتطوير الأداء المؤسسي الذي تم إصداره وتعميمه بموجب التعميم رقم ٣٦٠٥٢/١/١١/٨٣ تاريخ ٢٠١٤/١٠/٢٠.

ثانياً:- تكليف معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي ومركز الملك عبد الله الثاني للتميز برفع تقارير دورية إلى دولة رئيس الوزراء حول جولات المتسوق الخفي غير المعلنة التي سينفذها مركز الملك عبد الله الثاني للتميز - مطلع العام القادم - للمراكز الخدمية الحكومية للإطلاع على واقع تقديم الخدمات والإجراءات المتبعة وكيفية التعامل مع متلقي الخدمة ومدى ملاءمة البيئة المكانية واحترامها لكرامة المواطن، وذلك من خلال الزيارات الميدانية أو الاتصال الهاتفي أو التواصل الإلكتروني، لضمان النزاهة والشفافية والمساءلة في العمل الحكومي وتقديم خدمات متميزة للمواطنين.

ثالثاً: اعتبار ما ورد في هذا القرار إجراءات فورية لازمة للتنفيذ على المدى القصير، ستبعتها حزمة من الإجراءات على المدى المتوسط والبعيد ضمن استراتيجية شاملة لتطوير وزيادة كفاءة وفعالية الجهاز الحكومي، والموظفين الحكوميين.

واقبلوا فائق الاحترام.

لرئيس الوزراء

نسخه/إلى معالي وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي
نسخه/إلى عطوفة أمين سر مجلس الوزراء
قرار رقم (٢٠٧٦) م
نسخه/إلى عطوفة الرئيس التنفيذي لمركز
الملك عبد الله الثاني للتميز