



(10) تطبيقات وجلسات عمل وحلقات نقاشية حول "نظم متابعة وتقييم خطط التنمية الكلية / القطاعية في الدول العربية"



تطبيقات وجلسات عمل وحلقات نقاشية حول "نظم متابعة وتقييم خطط التنمية

الكلية/ القطاعية في الدول العربية

حالة تطبيقية 1: تصميم نظام للمتابعة والتقييم - جنوب إفريقيا

- قامت إحدى المؤسسات العاملة في مجال مكافحة مرض نقص المناعة/الإيدز بجنوب إفريقيا (Puppets against AIDS)، "دمى ضد الإيدز" بوضع نظام رقابة يغذي عمليات المتابعة والتقييم.
- كان عمل/نشاط المؤسسة الرئيسي يقوم على "تقديم أعمال مسرحية/عروض للدمى في مختلف المدارس ولتختلف الفئات العمرية والمراحل التعليمية".
- وذلك فيما يتعلق بالتوعية غير المباشرة الهادفة لتحسين السلوكيات السليمة وإرساء المفاهيم والأخلاق التي تساعد في تحقيق هذا الهدف.
- قامت المؤسسة بوضع نظام للمتابعة والتقييم يستهدف توفير معلومات مفيدة حول كفاءة عملياتها وفعاليتها وأثرها،

■ ولهذه الغاية قامت المؤسسة بـ :-

■ اولاً: تأسيس وتطوير قاعدة بيانات عملت على :-

✓ توفير كل المعلومات الأساسية التي تحتاجها المنظمة عن العملاء وأنواع الخدمات /العروض الممكن تقديمها .

✓ انتاج تقارير تمكن المؤسسة من الوقوف على اخر المستجدات، وتمكنها من إطلاع المعنيين الآخرين -بما في ذلك الجهات المانحة والشركاء وحتى المدارس- حول النتائج والآثار وأسباب تحققها / او عدم تحققها .

✓ اقامة نظام محوسب للمتابعة يوفر قاعدة بيانات للكثير من المعلومات اليومية (مثلاً المدارس، والمناطق، والخدمات المقدّمة، إلخ . . .).

■ **ثانياً: عقد ورشة عمل بين الكادر العامل مع الاستشاريين والخبراء، أمكن عبرها صياغة قائمة بمؤشرات الكفاءة والفعالية والأثر لأنشطة المؤسسة.**

■ **وهي المؤشرات التي تعكس الأمور التي يريد الموظفون معرفتها من النظام عمّا فعلوه وما لم يتمكنوا من فعله، بما يضمن إظهار وقياس:-
(الكفاءة والفعالية والأثر).**

➤ **الكفاءة: ما لزم تقديره هنا هو مدى السرعة وموضوعية التكلفة واستخدامات الموارد المتاحة.**

➤ **الفعالية: ما لزم تقديره هنا هو مدى تحقق النتائج من حيث الأهداف المخططة، وتلك المحققة، على سبيل المثال، مدى مساهمة عروض الدمى في إيصال الرسائل عن السلوكيات التربوية السليمة.**

➤ **الأثر :** حيث الحاجة إلى معرفة ما إذا كان للاستراتيجية أثراً على تغيير سلوك الأفراد (الطلاب)، وأنَّ هذا التغيير في السلوك يؤثر تأثيراً إيجابياً على المجتمع .

■ **ثالثاً: وضع خطة العمل:** حيث قام الموظفون بوضع قائمة بمختلف المتغيرات التي اعتقدوا أنها قد تكون مهمة في تقييم التأثيرات وحسابها على اختلافها (لتوفير كل المعلومات النوعية والكمية) . ومنها:-

✓ **الجنس/النوع - العمر - المدرسة - الإقليم - صورة المدرسة من الناحية الاقتصادية والدينية والتعليمية - النصوص المسرحية التي تم استخدامها - أعضاء الفريق المسرحي الذي قام بتقديم العرض - وهكذا .**

✓ تم وضع النماذج/ الاستبيانات لقياس أثر المؤشرات قبل التدخل الأول (لتوفير معلومات أساسية)، كما تم إشراك الطلاب في تصميم الاستبيان، بما يجعله مفهوماً وموثوقاً ويجعل نتائجه قابلة للمقارنة .

✓ وقد اتخذ الاستبيان شكلياً سلسلة من الأسئلة للإجابة عليها، تمكن المؤسسة من تأسيس نظام يتولد عنه تقارير تمكنها من معرفة ما يلي:-

- الأثر المحقق : الفرق بين تقديرات الأثر في بداية العملية ونهايتها .
- علاقة متغيرات مثل (المدرسة والبيئة المدرسية العامة) على الفرق بين المؤشرات في بداية العملية ونهايتها .

➤ رصد مسؤولية مختلف عناصر العرض المسرحي (فريق التمثيل - القصة - الأداء) على الفرق بين المؤشرات في بداية العملية ونهايتها .

■ رابعا: تزويد المكلفين بإنشاء النظام /المبرمجين بكل هذه البيانات .

■ خامسا : النتائج : أظهرت النتائج أن العملية في مجملها كانت تتقدم ببطء، ولكنها في النهاية أنتجت نظاما للمتابعة والتقييم محل اعتماد وتطوير دائم .



حالة تطبيقية 2: مبادرة خفض الفقر في 1000 قرية من أفقر القرى - مصر.

■ المكونات والعناصر الأساسية للمبادرة

- (1) الهدف : تنمية 1000 قرية فقيرة.
- (2) البرامج: I2 برنامج رئيسي
- (3) جهات التنفيذ: I3 جهة حكومية.
- (4) الفئة المستهدفة: في المرحلة الأولى جميع سكان I51 قرية موزعة جغرافياً على جميع أنحاء الدولة. وتمتد لمدة 3 أعوام.
- (5) آلية المتابعة لتنفيذ المرحلة الأولى: (وتتضمن)
أولاً: إعداد تقارير دورية لمتابعة سير العمل وذلك من خلال (تقارير ربع سنوية - دراسات خط الأساس - قياس الأثر - دراسات ما بعد الانتهاء من المرحلة).



■ مفهوم دراسات خط الأساس: الإجابة على التساؤل التالي: كيف كانت الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية والمعيشية ومستوى الفقر في تلك القرى لو لم تطبق هذه المبادرة؟

وهو ما يتم قياسه من خلال مقارنة المؤشرات الحالية للقرى التي طبقت المبادرة مع ذات المؤشرات للقرى الأخرى المشابهة التي لم تطبق المبادرة بعد .
بمعنى ان القياس يتم للمجموعتين قبل وبعد تطبيق المبادرة ولنفس العينة، مع الحرص على استبعاد التأثيرات التي لا ترتبط بتطبيق المبادرة في القرى التي طبقت المبادرة بالفعل .

■ هدف نظام المتابعة والتقييم للمرحلة الاولى للمبادرة : تقديم النصح لمتخذ القرار فيما يتعلق بتطورات تنفيذ المبادرة .

■ المؤشرات المستخدمة:

- أ- مؤشرات قياس الاثر: لقياس تحسن المعيشة وتراجع الفقر.
- ب- مؤشرات قياس الكفاءة: الاستخدام الامثل للموارد المتاحة لتنفيذ الأنشطة المخططة، بالشكل المناسب - والوقت المناسب سواء عبر التقييم المرحلي او في منتصف المدة او نهايتها .
- ج- مؤشرات العدالة: مؤشرات تظهر عدالة الانجازات والتأكد من التوزيع العادل لمنافع المشروع على المستفيدين دون اي تحيز لمجموعة او لنوع.
- د . استدامة الاثار: مؤشرات اقتصادية واجتماعية وبيئية تظهر مدى استدامة وقابلية النتائج المحققة للاستمرار .



حالة تطبيقية 3: . مؤشر دليل المستخدمين لمتابعة وتقييم أداء الإدارة العامة – إدارة الحكم – UNDP – Users Guide for Measuring Public Administration Performance – UNDP

- تضمن التقرير الصادر عن برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – دليل المستخدمين لقياس أداء الإدارة العامة. عددا من المعايير لتقييم وقياس الحكم الجيد أو الإدارة العامة.
- والتي تستند بدورها وبشكل أساسي إلى المعايير التي وضعتها وتطبقها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD، "نظرة سريعة على أداء الحكم"، وكذلك الأطار العام لتقييم إدارة الحكم الصادر عن المعهد الأوروبي للإدارة العامة،



حيث يعتمد الدليل على تفهم مسار وخطوات عملية ادارة الحكم، وذلك لضمان وضع المؤشر المناسب للقياس، حيث تقسم العملية الى المراحل التالية:-

1. المدخلات : وحدات العمل وراس المال والسلع والخدمات المطلوبة لانجاز الخدمة الحكومية.
2. العمليات : الهياكل والاجراءات والترتيبات التنظيمية والمؤسسية المطبقة.
3. المخرجات : الخدمة المقدمة (مثل الصحة ومؤشر عدد الاطفال الذين ولدوا بصحة جيدة).
4. النتائج. اثر الخدمة المقدمة على المتلقي او المستخدم النهائي للخدمة (مثل انخفاض معدل وفيات الامهات)



ويعتمد الدليل على 19 مؤشر لقياس وتقييم مجالات اربعة:

1. ادارة الموارد البشرية .
2. ادارة المالية العامة .
3. السياسات الحكومية .
4. القيادة وسلوك كبار المديرين .

مثال توضيحي : حول خطوات وسبل تقييم كفاءة ادارة الحكم واداء الإدارة العامة:

بداية يتم تحديد الهدف المتبنى في السياسة الموضوعة - ثم يتم تحديد المخرجات التي ستسهم في تحقيق هذا الهدف - ثم يتم تحديد المؤشرات التي ترتبط بمخرجات العملية - ليتم في النهاية الحصول على النتائج المرجوة .

تطبيق

- عند وضع سياسة للتعليم تستهدف تعميم التعليم الابتدائي
- في هذه الحالة، فإن المخرجات التي ستسهم في تحقيق الهدف هي الموارد البشرية ومؤشراتها التي تتضمن (ملائمة التوزيع الجغرافي للمدرسين على كافة الأقاليم - عدد المدرسات في المدارس التي تقل فيها معدلات التحاق الفتيات - معدلات غياب المدرسين)،
- إضافة لذلك الموارد المالية بما تتضمنه من مؤشرات الموارد والحوافز المالية في الموازنة الجارية لمرتبات المدرسين
- ثم يتم تقييم النتائج استنادا لمدى تحقق الهدف المرجو

تطبيق .

- اذا كان هدف السياسة الموضوعة هو اصلاح الادارة العامة .
- وهو الهدف الذي سيتم من خلال زيادة او تعظيم معدلات مشاركة المرأة في الخدمة المدنية .

■ في هذه الحالة فان المخرجات التي ستسهم في تحقيق هذا الهدف هي الموارد البشرية ومؤشراتها الممثلة في نصيب المرأة في التوظيفات الجديدة .

■ اما عن العمليات التي ستجرى لتحقيق ذلك فتتمثل مؤشراتها في:

- ✓ معايير توظيف جديدة تعترف بإسهامات المرأة
- ✓ سياسة مرنة تسمح للمرأة بمزيد من الحرية في اختيار ساعات العمل
- ✓ مراعاة خصوصية التزامات المرأة عند وضع برامج التدريب، مثل مراعاة قرب مواضع التدريب من سكن المرأة حديثة الأمومة . . . الخ)،
- ✓ ثم يتم تقييم النتائج استنادا لمدى تحقق الهدف المرجو، ومعدل او نسبة وجود او مشاركة المرأة في العمالة او في الادارة العليا .



بيان حول أدوات تقييم إدارة الحكم – أداء الادرة العامة

م	اداة التقييم	جهة الإعداد
1	الاستقصاءات الكمية لتقييم الخدمات	البنك الدولي
2	استقصاءات تتبع الإنفاق العام	البنك الدولي
3	بطاقات تقرير المواطنين	مركز الشؤون العامة
4	التقييم القطري لإدارة الحكم	البنك الآسيوي للتنمية
5	إطار التقييم العام	المعهد الأوروبي للإدارة العامة (EIPA)
6	مراجعة الامكانات	امؤسسة لخدمة المدنية بالمملكة المتحدة
7	أداة التقييم الذاتي للتميز في خدمة العملاء	مؤسسة الخدمة المدنية بالمملكة المتحدة
8	الإنفاق العام والمساءلة المالية	مشروع مشترك بين عدة مؤسسات (البنك الدولي وصندوق النقد الدولي والاتحاد الأوروبي، ووزارة التنمية الدولية البريطانية، وبرنامج الشراكة الاستراتيجية مع أفريقيا)
9	استقصاءات المسؤولين الحكوميين	برنامج الشراكة بين البنك الدولي وهولندا
10	التقييم القطري للمساءلة والشفافية	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
11	مصفوفة تقييم ادارة الموارد البشرية لقطاع الخدمات المدنية بالاتحاد الاوروبي	البنك الدولي
12	خطوط الاساس لنظام المراقبة والادارة	منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي والاتحاد الأوروبي
13	دليل التقييم الذاتي للموارد البشرية	الادارة العامة لولاية تكساس بالولايات المتحدة
14	أداة تقييم ادارة الموارد البشرية	هيئة العلوم الإدارية من أجل الصحة
15	الاطار التحليلي للتقييم المؤسسي لنظم الخدمات المدنية	مصرف التنمية للبلدان الأمريكية
16	مراعاة المساواة بين الجنسين في الميزانيات، ودليل الممارسين لفهم وتنفيذ ميزانيات حساسة تجاه النوع الاجتماعي	سكرتارية الكومنولث
17	مؤشر الميزانية المفتوحة	مشروع الميزانية الدولية
18	مؤشرات إدارة الحكم القابلة للتطبيق في مجال إدارة الموارد البشرية	البنك الدولي
19	الإطار التشخيصي لإدارة الإيرادات	البنك الدولي

* المصدر : برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – دليل المستخدمين لقياس أداة الإدارة العامة 2009

■ استنادا لما سبق يمكن التأكيد على ان:

■ "ان الحكم الجيد او الخطوات المتخذة لتحسين الحكم الجيد، هي التي تستند الى ادوات تقييم "العمليات"، وليس الى ادوات تقييم "المخرجات والنتائج"

■ حيث ان الاصلاحات تؤدي الى تطوير وتعديل الهياكل والنظم والاطر المؤسسية وادارة الموارد المالية والبشرية، والتي ستقود بدورها الى التأثير على النتائج وتغييرها، عكس مؤشرات تقييم المخرجات التي توظف لخدمة اغراض الرصد والمساءلة.

■ وهو الامر الذي ادى الى تركيز العدد الاكبر من المؤشرات الاوروبية والدولية على مؤشرات قياس العمليات والتي تمثل بدورها "مؤشرات ادارة الحكم القابلة للتطبيق".



- ويتحدد اختيار المؤشر المناسب طبقا للاحتياج الفعلي للمستخدم،
- ففي حالة الرغبة في تقييم عمليات الإصلاح ومواطن الإخفاق أو مواطن التحسن فان مؤشرات قياس العمليات هي الاختيار الصحيح،
- إما في حال الرغبة في التشخيص او المقارنة او المساءلة فان قياس المخرجات هو الاختيار الصحيح.



حالة تطبيقية 4 : متابعة وتقييم تنفيذ رؤية الدولة " الكويت 2035" الرؤية

- تهدف رؤية الكويت 2035 بشكل أساسي إلى " تحويل الكويت إلى مركز مالي وتجاري جاذب للاستثمار ، يقوم فيه القطاع الخاص بقيادة النشاط الاقتصادي ، لدفع المنافسة وكفاءة الإنتاج في ظل جهاز دولة مؤسسي داعم يرسخ القيم ويحافظ على الهوية ويحقق التنمية البشرية والتنمية المتوازنة ، ويوفر بنية أساسية ملائمة وتشريعات متطورة وبيئة أعمال مشجعة" .
- وتم تنفيذ للرؤية من خلال خطط متوسطة الأجل كانت الأولى للفترة 2010 – 2014 .



المحاور التنموية للرؤية:-

- تحويل الكويت الى مركز مالي وتجاري جاذب للاستثمار.
- زيادة الكفاءة الانتاجية.
- دولة المؤسسات الداعمة للقطاع الخاص.
- التنمية المتوازنة ودفع التنمية البشرية.



أهم أهداف خطة التنمية للسنوات 2010 - 2014 .

- زيادة الناتج المحلي الإجمالي
- زيادة وتحسين مستوى معيشة المواطنين .
- قيادة القطاع الخاص للنشاط الاقتصادي .
- دعم التنمية البشرية والمجتمعية .
- تطوير السياسات السكانية لدعم التنمية
- إدارة حكومية فعالة
- تعزيز الهوية الإسلامية والعربية للكويت .



آليات المتابعة الأساسية المطبقة - الكويت 2010 - 2014

- إصدار تقارير متابعة دورية لتقييم الاداء الحكومي مع التركيز على التقرير السنوي والذي يتولى إظهار :-
 - (I) مستوى الأداء الحكومي الفعلي في تنفيذ المشروعات محل التكليف - مؤشرات قياس الأداء
 - (2) القدرة على اجتياز العوائق والعقبات المهددين للمسار .
 - (3) استخلاص نتائج ودروس لاعداد الخطة الجديدة التالية - مفهوم التغذية الراجعة .

■ واهم هذه الدروس الممكن الاستفادة منها:-

(أ) مستوى وعمق التنسيق الداخلي بين الإدارات والقطاعات الحكومية والاتجاه نحو العمل بروح الفريق .

(ب) ضمان عدم التضارب او الازدواجية ، ورفع مستوى التكامل والتوافق في الجهود والمشروعات وتنفيذها بكفاءة .

■ وفيما يلي عرض لنتائج المتابعة والتقييم لاهداف الخطة :-



الهدف الاستراتيجي الأول: زيادة الناتج المحلي الإجمالي ورفع مستوى معيشة المواطن.

• الاهداف الفرعية:

1.1 رفع معدلات النمو الاقتصادي

1.2 تنوع مصادر الدخل

1.3 تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية

1.4 تهيئة البنية التحتية

1.5 تطوير إدارة القطاع النفطي

النتيجة	1. زيادة الناتج المحلي الإجمالي ورفع مستوى معيشة المواطنين	
5.0	رفع معدلات النمو الاقتصادي	1.1
5.0	توزيع مصادر الدخل	1.2
4.0	تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات العالية	1.3
0.0	تهيئة البنية التحتية	1.4
4.0	تطوير إدارة القطاع التقني	1.5
9%18.0		



الهدف الاستراتيجي الثاني: "القطاع الخاص يقود التنمية وفق آلية محفزة"

الأهداف الفرعية:

- 2.1 مؤشرات اقتصادية عامة
- 2.2 تنوع هيكل الملكية
- 2.3 الشراكة الفاعلة بين القطاعين العام والخاص
- 2.4 توفير الأراضي واستكمال مشاريع البنية التحتية
- 2.5 تطوير الأطر التشريعية
- 2.6 تطوير بيئة الأعمال

النتيجة	2. القطاع الخاص يقود التنمية وفق آليات محفزة	
1.5	مؤشرات اقتصادية عامة	2.1
4.5	توزيع هيكل الملكية	2.2
2.8	الشراكة الفاعلة بين القطاعين العام والخاص	2.3
0.0	توفير الأراضي واستكمال مشاريع البنية التحتية	2.4
7.0	تطوير الأطر التشريعية	2.5
3.0	تطوير بيئة الأعمال	2.6
%18.8		



الهدف الاستراتيجي الثالث: " دعم التنمية البشرية والمجتمعية".

الأهداف الفرعية:

- 3.1 تطوير منظومة التعليم
- 3.2 تقييم القطاع التعليمي والتأسيس
- 3.3 تطور الخدمات الصحية
- 3.4 توفير نظم البيئة والاستدامة الفاعلة
- 3.5 تطوير نظم الرعاية والتنمية الاجتماعية
- 3.6 الحفاظ على الأسرة والمجتمع :
- 3.7 تطوير خدمات الرعاية السكنية

النتيجة	3. دعم التنمية البشرية والاجتماعية	
5.0	تطوير منظومة التعليم	3.1
2.5	تقييم القطاع التعليمي والتأسيس	3.2
1.0	تطوير الخدمات الصحية	3.3
0.0	توفير نظم البيئة والاستدامة القاطنة	3.4
1.3	تطوير نظم الرعاية والتنمية الاجتماعية	3.5
6.0	الحفاظ على الأسرة والمجتمع	3.6
0.0	تطوير خدمات الرعاية السكنية	3.7
15.8%		



الهدف الاستراتيجي الرابع: تطوير السياسات السكانية لدعم التنمية الاجتماعية

الأهداف الفرعية.

- 4.1 تحسين التركيبة السكانية
- 4.2 تغيير تركيبة سوق العمل
- 4.3 تطوير قوة العمل الوطنية
- 4.4 تحسين إنتاجية العمالة الوافدة
- 4.5 رعاية حقوق الإنسان

النتيجة	4. تطوير السياسات السكانية لدعم التنمية الاجتماعية	
0.0	تحسين التركيبة السكانية	4.1
3.0	تغيير تركيبة سوق العمل	4.2
13.8	تطوير قوة العمل الوطنية	4.3
2.0	تحسين إنتاجية العمالة الوافدة	4.4
0.0	رعاية حقوق الإنسان	4.5
18.8%		



الهدف الاستراتيجي الخامس: الإدارة الحكومية الفاعلة

الأهداف الفرعية.

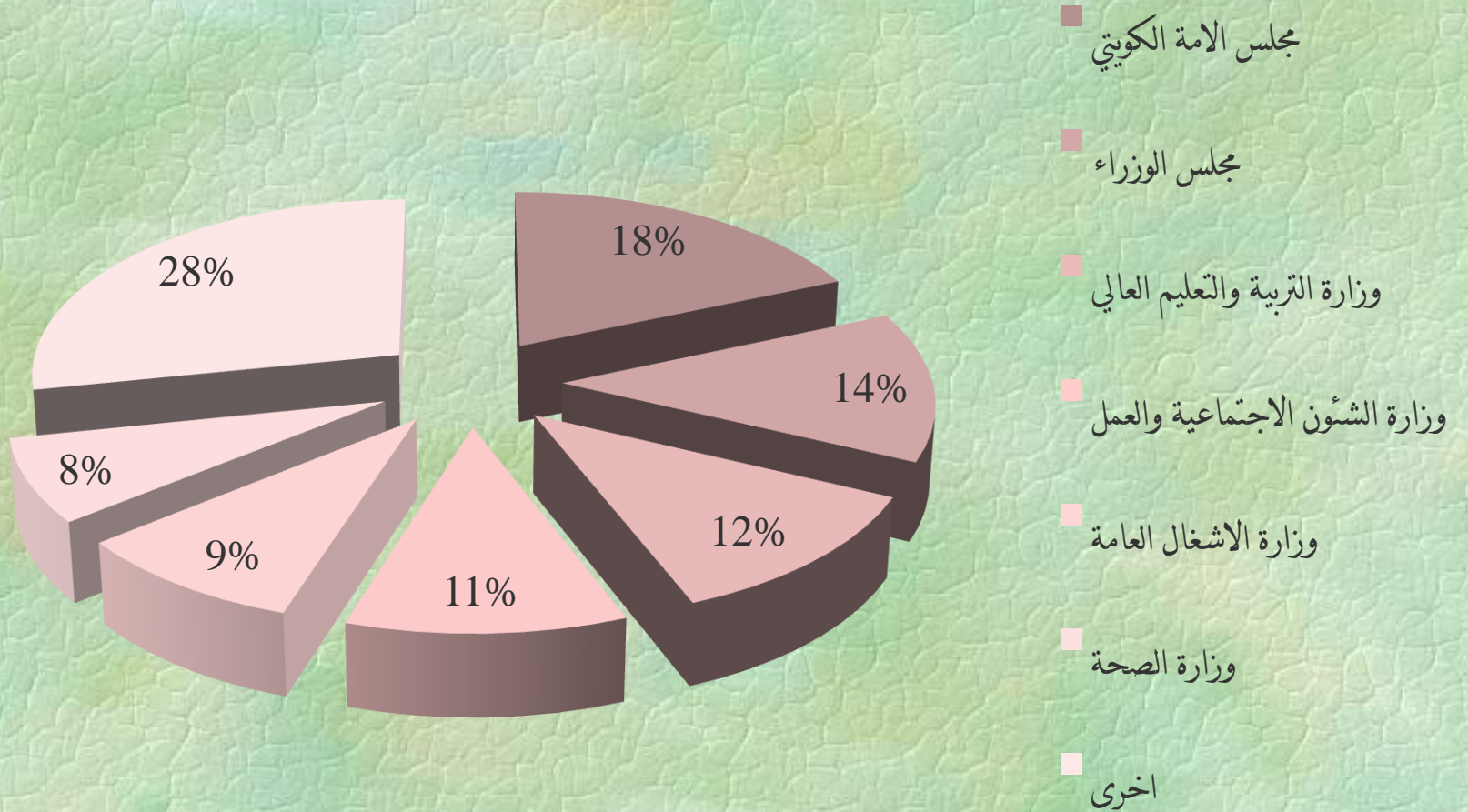
- 5.1 غرس مفاهيم الشفافية والرقابة في المجتمع
- 5.2 تفعيل وظيفة التخطيط
- 5.3 تحديث النشاط الإحصائي ونظم المعلومات
- 5.4 تشريعات الإدارة الفاعلة

النتيجة	5. الإدارة الحكومية الفاعلة	
15.0	تعزيز مفاهيم الشفافية والرقابة في المجتمع	5.1
6.3	تفعيل وظيفة التخطيط	5.2
12.6	تحديث النشاط الإحصائي ونظم المعلومات	5.3
0.0	تشريعات الإدارة الفاعلة	5.4
33.9%		

تقييم مجمل أهداف الخطة الخلاصة:

- بلغت نسبة تحقيق خطة التنمية "الكويت 2035" في مرحلتها الأولى 2010-2014 نحو 19.64% .
- وبلغ معدل إنجاز الوزارات والمؤسسات العامة العاملة بالخطة ما بين 8 الى 28%(التعليم والصحة والكهرباء والأشغال والمواصلات والتجارة والصناعة والنفط والمؤسسات الأخرى) 1.
- وهو ما يستوجب على الإدارة التنفيذية في الدولة مضاعفة الجهود الحالية لتحقيق نتائجها وفقاً للبرنامج الزمني المقرر.

اداء المؤسسات العامة لتنفيذ خطة التنمية IO/I4 ضمن رؤية الكويت 2035





حالة تطبيقية 5 : متابعة وتقييم الخطة الإستراتيجية لديوان الخدمة المدنية - الأردن - (2004 - 2010) عن فترة التنفيذ 2004 - 2007

أولاً: الأهداف العامة.

1. اختيار أفضل الكفاءات البشرية المتوفرة وفق معايير الكفاءة والعدالة.
2. التأكد من حُسن تطبيق التشريعات المتعلقة بالخدمة المدنية.
3. الإسهام الفعال في وضع وتنفيذ استراتيجيات وبرامج الإصلاح والتنمية الإدارية.
4. تطوير دور الديوان فيما يتعلق بالتخطيط للموارد البشرية من خلال المشاركة في وضع خطط الاحتياجات من الوظائف والكوادر البشرية في الدولة.



5. معالجة الاختلالات التي نتجت عن تراكم ظروف وممارسات وظيفية خاطئة.
6. الربط بين إدارة الموارد البشرية وإدارة وأنظمة الرواتب والأجور وأنظمة الحوافز المختلفة.
7. تطوير وتوحيد منهجية وربط نظم المعلومات الخاصة بإدارة القوى البشرية
8. تطوير وتحديث تعليمات وصف وتصنيف الوظائف في ضوء المتغيرات والمستجدات.
9. تنمية معارف وخبرات ومؤهلات موظفي الخدمة المدنية



10. تمكين الموظفين المتميزين والمبدعين من تسريع تقدمهم الوظيفي اعتماداً جائرة الملك عبدالله للتميز كأداة مؤسسية لتفعيل وتحفيز عملية التطوير والنهوض بواقع عمل مؤسسات الخدمة المدنية.

11. تفعيل آليات مبدأ الشكاوى والاقتراحات والاعتراضات المتعلقة بالمواطن والموظف والوظيفة العامة.

12. تشجيع ودعم أشكال التنظيم التعاوني لتنمية الحياة الاجتماعية للموظفين.

ثانياً: متابعة وتقييم محاور الخطة الإستراتيجية (2004-2010).

حيث أظهرت نتائج عمليات المتابعة بالنسبة لمحاور الخطة التالي:-



المحور الأول لبرنامج العمل : التشريعات .

البرنامج: تطوير وتعديل التشريعات الوظيفية

الأهداف:

- توفير السند التشريعي لتنفيذ برامج الإصلاح والتطوير .
- معالجة الثغرات في التشريعات الحالية .
- تعزيز اتجاهات التخطيط والمؤسسية ومفاهيم إدارة الموارد البشرية .

الجهات المشاركة: - ديوان الخدمة المدنية، مجلس الخدمة المدنية (وزارة تطوير

القطاع العام)، ديوان التشريع والرأي، دائرة الموازنة العامة، مديرية التقاعد

المدني .

واقع الإنجاز (□□□□-□□□□)	الآليات
<p>- أنجز الديوان مشروع تعليمات انتقاء وتعيين الموظفين الذي استهدف تطوير عملية التوظيف في الخدمة المدنية نحو آلية أكثر كفاءة وأكثر عدالة.</p> <p>- بقي المشروع دون عرض على مجلس الخدمة المدنية ودون إقرار حتى شهر □□□□□□□□ ، الأمر الذي منع من الانتقال إلى المرحلة اللاحقة التي استهدفت لامركزية التعيين في وزارتي التربية والتعليم والصحة ورفع معايير الانتقاء.</p> <p>- أبرز ما حققته التعليمات الجديدة للفترة (□□□□-□□□□) اعتماد الامتحانات وتعديل معايير النقاط التنافسية وتخفيف التراكم في مخزون الطلبات والمشكلات الناشئة عن تغيير مكان الإقامة.</p>	<p>تعديل أسس انتقاء وتعيين الموظفين (□□□□-□□□□) (□□□□ - □□□□)</p>

المحور الثاني : عمليات الترشيح والاختيار لشغل الوظائف

البرنامج: عمليات الترشيح والاختيار لشغل الوظائف .

الأهداف:

- تحقيق أقصى ما يمكن من عدالة واختيار أفضل ما يمكن من كفاءات .
- تحسين قدرة الديوان على تزويد الدوائر بمرشحين مؤهلين للوظائف المطلوبة .
- وقف التعيينات الاستثنائية خارج التعليمات المعتمدة .
- الانتقال التدريجي نحو اللامركزية في عمليات الاختيار والتعيين .

الجهات المشاركة:

- ديوان الخدمة المدنية، مجلس الخدمة المدنية (وزارة تطوير القطاع العام)، ديوان التشريع والرأي، دائرة الموازنة العامة، مديرية التقاعد المدني .

واقع الإنجاز (□□□□-□□□□)	الآليات
<p>- تم إنجاز عملية تجديد طلبات التوظيف المقدمة في ديوان الخدمة المدنية خلال الفترة (□□/□□/□□□□) إلى (□□/□□/□□□□)، وانخفض العدد من (□□□) ألف إلى (□□□) ألف طلب كما كان متوقعا.</p>	<p>تجديد مخزون طلبات التوظيف لتحديث المعلومات وحصرها بالأعداد الجادة في البحث عن الوظيفة</p>



المحور الرابع: الدور المجتمعي للديوان 2010-2004

الأهداف:

- التشاركية مع مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص في وضع برامج تستهدف خلق فرص العمل .
- تقديم الديوان كأحد المصادر الرئيسية لتزويد سوق العمل الداخلي والخارجي باحتياجاته من الكفاءات .
- الجهات المشاركة:
- ديوان الخدمة المدنية، الجامعات، غرف الصناعة والتجارة، صندوق التنمية والتشغيل، النقابات المهنية ومؤسسات المجتمع المدني، شركات تسويق الكفاءات، المؤسسات والجهات الإعلامية .

واقع الإنجاز (□□□□-□□□□)	الآليات
<p>- إصدار الدراسات والبيانات الإحصائية حول واقع العرض والطلب وفق المؤهلات والتخصصات والمناطق الجغرافية سنويا (□□□□-□□□□).</p> <p>- تزويد الجامعات بالخريجين الأردنيين للمساهمة في تسويق هذه المؤهلات، وتعيينهم بدلا من غير الأردنيين، وقد تم خلال هذه الفترة تعيين أكثر من (□□□) شخص من حملة الدكتوراه والماجستير (□□□□-□□□□).</p> <p>- إنشاء وتطوير موقع لتسويق الكفاءات الأردنية يقدم خدمة البحث عن طلبات التوظيف لكافة الجهات (□□) شركة توظيف، الملحقين العماليين في السفارات، مؤسسات القطاع الخاص).</p> <p>- عقد اتفاقية مع صندوق التنمية والتشغيل وفتح نافذة في ديوان الخدمة المدنية، لتشجيع التوجه نحو المشاريع الصغيرة حيث تم إنشاء (أكثر من □□□ مشروع).</p>	<p>التعريف بدور الديوان بصفته أحد المصادر الأساسية لعملية تسويق وتشغيل أصحاب المؤهلات الأردنية في القطاع الخاص وخارج الأردن وذلك من خلال التعاون مع هيئات ومؤسسات القطاع الخاص المختلفة.</p>