

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

الأهداف الاستراتيجية:- رفع كفاءة الأداء المؤسسي
مدير الوحدة:- م. ليلى الجواسرة

وئاع الأجاز	المطوية	مسؤولية التنفيذ أو المتابعة	الإطار الزمني		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المديرية
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
الخطط التنفيذية لمديريات الدائرة والوحدات التنظيمية	معرفة بشرية	مدير الوحدة / م. ليلى الجواسرة / باحثة/ ليلى الشريف	٥/٣٠	١/١	١.نسبة التزام مديريات/ وحدات الدائرة بإعداد خطط العمل	١. الإشراف على إعداد خطط عمل المديرية والوحدات متضمنة مؤشرات الأداء بما يتناسب مع الخطة الاستراتيجية.	١. التخطيط الاستراتيجي	الارتقاء بالأداء المؤسسي للدائرة
خطة عمل المسؤولية المجتمعية	مالية، بشرية	مدير و أفراد الوحدة	٤/٣٠	٤/١	١.نسبة الأنشطة المطبقة ضمن خطة المسؤولية المجتمعية	٢. الإشراف على إعداد خطة عمل المسؤولية المجتمعية.		
خطة إدارة المخاطر	مالية، تقنية، بشرية	ضابط الجوده/م. تحريير يوسف باحثة	٧/٣١	٣/١		٣. إعداد خطة إدارة المخاطر .		
١. تقارير نصف سنوية عن سير عمل الوحدات التنظيمية ٢. تقارير سنوية عن تقييم الأداء على مستوى الأهداف الاستراتيجية.	بشرية، تقنية	باحثة	١٢/٣١	١/١	عدد تقارير تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديريات الدائرة والوحدات التنظيمية والخطة الاستراتيجية	٤. الرد على كتب إبداء الرأي بالخطط الاستراتيجية التي ترد من الدوائر الحكومية ١. متابعة تقدم سير العمل في تنفيذ خطط مديريات الدائرة والوحدات التنظيمية والخطة الاستراتيجية .	٢. المتابعة والتقييم	
	تقنية، بشرية، معرفية	مدير و أفراد الوحدة	31/3	1/1		٢. وضع مؤشرات الأداء التي يتم على أساسها قياس أداء مديريات و وحدات الدائرة والخطة الاستراتيجية.		

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

وئافق الإجازة	المطوية	مسؤولية التنفيذ أو المتابعة	الإطار الزمني		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المديرية
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
	تقنية، بشرية، معرفية	مدير وأفراد الوحدة	30/4	1/1		٣. تقييم الأداء والأجزاء على مستوى الأهداف الاستراتيجية والوحدات التنظيمية ورفع التوصيات لمعالجة الأجزاء.		

وئافق الإجازة	المطوية	مسؤولية التنفيذ	الإطار الزمني		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المديرية
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
		مدير وأفراد الوحدة بالتعاون مع فريق عمل مشكل لهذه الغاية	١٢/٣١	١/١		٤. تطوير الهيكل التنظيمي والبنية التنظيمية للدارة وتحديد نقاط ومواطن الضعف واقتراح فرص التحسين والتطوير الممكنة وفق التشريرات الناظمة.	٣. التطوير الإداري والتنظيمي	رفع كفاءة وفعالية الدارة في تنفيذ مهامها وتقديم خدماتها
		مدير وأفراد بالتعاون مع فريق عمل مشكل لهذه الغاية	١٢/٣١	١/١		٥. مراجعة وتحديث وصف المهام الرئيسية للوحدات التنظيمية.		
		مدير وأفراد الوحدة بالتعاون مع فريق عمل مشكل لهذه الغاية	١٢/٣١	٤/١		٦. دعم الإبداع وتبني المبادرات في محالي التميز والإبداع		
		مدير وأفراد الوحدة بالتعاون مع فريق عمل مشكل لهذه الغاية	١٢/٣١	١/١		٧. المساهمة في إجراء دراسة تحديد احتياجات الدارة من الموارد والإمكانيات التي تساهم في تطوير أدائها.		
		مدير وأفراد الوحدة	١٢/٣١	١/١		٨. تنفيذ المسوحات التي تقوم بها الدارة ورفع النتائج ووضع التوصيات المناسبة		

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

وثائق الإجمال	المطلوب	مسؤولية التنفيذ	الأطر الزمنية		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المبرية
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
وثيقة متابعة التوصيات	بشرية، معرفية	مدير وأفراد الوحدة	١٢/٣١	١/١		٩. متابعة تنفيذ التوصيات الناجمة عن المسوحات مع الجهات المعنية العليا لغاية تطوير الخدمات المقدمة		
كتب الرد البريد الإلكتروني المرسل	بشرية، معرفية	مدير وأفراد الوحدة محلل الموازنة المعني	31/12	1/1	عدد الكتب	١٠. توفير الرد على مسوحات قياس رضا الشركاء الواردة من الدوائر الحكومية بالتعاون مع مديريات قطاعات الموازنات.		
الأدلة المحدثة		مدير وأفراد الوحدة بالتعاون مع فريق عمل مشكل لهذه الغاية	٤/٣٠	٣/١		١١. تحديث أدلة عمل الدائرة (دليل الخدمات ، دورة الموازنة، دليل محلل الموازنة)		
سجلات أداء قائمة على ربط الأداء الفردى بالمؤسسي.		مدير وأفراد الوحدة بالتعاون مع قسم تخطيط وإدارة الموارد البشرية	١٢/٣١	٥/١		١٢. المساهمة في تطبيق نظام ربط الأداء الفردى بالمؤسسي		

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

وثائق الإيجاز	الموارد المطلوبة	مسؤولية التنفيذ	الإطار الزمني		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المديرية
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
طلب الاشتراك	بشرية، معرفية	أفراد الوحدة	١٢/٣١	٤/١		١. الإشراف على إصدار طلب الاشتراك بجائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية وأي جوائز أخرى ترغب الدائرة بالمشاركة بها. ٢. إعداد طلب اشتراك جائزة فريق التغيير المتميز.	مأسسة متطلبات معيار النموذج الأرنسي للتميز الحكومي	
طلب الاشتراك	بشرية، معرفية	مدير الوحدة و أفراد الوحدة وفريق التغيير المشكل لهذه الغاية	٦/١	٥/١		٣. تقديم الاستفسارات خلال مرحلة دورة الجائزة لفرق عمل الجائزة. ٤. إدارة الاقتراحات/ الاستفسارات الواردة عبر منصة بخدمتكم من خلال توفير الردود المناسبة. ٥. إعداد تقرير تقييمي لاستراتيجية الاتصالي ٢٠٢٥-٢٠٢٣		
المذكرات الرسمية/ تقرير	بشرية، معرفية	مدير الوحدة	١٢/٣١	١/١		٦. متابعة توقيع الرود المناسبة لبريد الدائرة الرسمي الواردة على info@gbd.gov.jo/gbd@gbd.gov.jo		
المذكرات الداخلية	تقنية، بشرية، معرفية	ضابط الجودة	١٢/٣١	٦/١		٧. إعداد تقرير تحليلي للأكوى والاقتراحات والثناء الواردة للدائرة		
تقرير	تقنية، بشرية، معرفية	ضابط الجودة	١٢/٣١	١/١		٨. عقد اللقاءات المفتوحة لمناقشة الخدمة مع المدير العام.		
التقرير التي تعطي اللقائات	تقنية، بشرية، معرفية	مدير الوحدة و ضابط الجودة	٧/١	٥/١				

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

المحاور	النشاط	الإجراءات التقييمية	مؤشرات قياس الأداء		الإطار الزمني	مسؤولية التنفيذ	المطلوب	وثائق الإجاز
			تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء				
رفع كفاءة وفعالية في الدائرة في تنفيذ مهامها	تطوير الخدمات والعمليات	١. تصميم وتطوير وتوثيق العمليات من خلال مراجعة وتحديد دليل العمليات الرئيسية ودليل العمليات المساندة بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة في الدائرة	تحديث أداة العمليات	١٢/٣١	١/١	ضباط الجودة	تقنية، بشرية، معرفية	أداة العمليات الرئيسية والمساندة
مهامها وتقديم خدماتها	تطوير الخدمات والعمليات	٢. قياس كفاءة وفاعلية العمليات المطبقة والتراجع سبل تطويرها بالتنسيق مع الجهات المعنية.	تقرير سنوي	١٢/٣١	٦/١	ضباط الجودة	تقنية، بشرية، معرفية	نتائج قياس أداء العمليات
		٣. إدارة العلاقة مع موظفي الدائرة ومطلقي الخدمة و الشركاء وتحديد احتياجاتهم (تنفيذ المسوحات السنوية ومتابعة تنفيذ التوصيات)	١. نسبة رضا متلقي الخدمة (استراتيجية) ٢. نسبة رضا الشركاء (استراتيجية) ٣. نسبة رضا الموظفين (استراتيجية)	١٢/٣١	١/١	أفراد الوحدة	بشرية، معرفية	محاضر الاجتماعات متابعات التوصيات

المحاور	النشاط	الإجراءات التقييمية	مؤشرات قياس الأداء		الإطار الزمني	مسؤولية التنفيذ	المطلوب	وثائق الإجاز
			تاريخ البدء	تاريخ الانتهاء				
رفع كفاءة وفعالية في الدائرة في تنفيذ مهامها	مهام إدارة المعرفة	اعداد استر اتيجه ادارة المعرفة	معدل الأنشطة المطبقة في الاستراتيجية	١٢/٣١	١/١	مدير وأفراد الوحدة	بشرية، معرفية	اعداد استر اتيجه ادارة المعرفة
		تقديم الأنشطة المطبقة عن استر اتيجه ادارة المعرفة	معدل الأنشطة المطبقة في الاستراتيجية	١٢/٣١	١/١	مدير وأفراد الوحدة	بشرية، معرفية	اعداد استر اتيجه ادارة المعرفة

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

وثائق الإنجاز	المسؤولية	مسؤولية التنفيذ	الإطار الزمني		مؤشرات قياس الأداء	الإجراءات التنفيذية	النشاط	أهداف المديرية وتقديم خدماتها
			تاريخ الانتهاء	تاريخ البدء				
عدد الورشات عدد المنشورات التوعوية	بشرية، معرفية	مدير وفراد الوحدة	١٢/٣١	١/١	٣. عدد المبادرات التي تم تنفيذها	٤. التوعية المعرفية		

مؤشرات أداء وحدة تطوير الأداء المؤسسي السنوية:

القيمة المتوقعة لسنة القياس ٢٠٢٤	القيمة المستهدفة لسنة القياس ٢٠٢٤	معادلة القياس	مؤشر الأداء	الرقم
	%٩١	امتثانية	نسبة رضا متلقي الخدمة	١.
	%٩٧	امتثانية	نسبة رضا الشركاء	٢.
	%٨٥	امتثانية	نسبة رضا الموظفين	٣.
	%١٠٠	عدد المسوحات التي تم تنفيذها/عدد المسوحات الكلي *١٠٠%	نسبة المسوحات التي تم تنفيذها	٤.
	على الأقل واحدة	عدد المبادرات الإبداعية التي تم تنفيذها	عدد المبادرات الإبداعية التي تم تنفيذها	٥.
	%١٠٠	عدد خطط العمل التي تم متابعة إعدادها/ عدد مديريات الدائرة *١٠٠%	نسبة التزام مديريات/ وحدات الدائرة بإعداد خطط العمل	٦.
	%٧٠	عدد الأنشطة التي تم تنفيذها/ عدد الأنشطة المدرجة ضمن الاستراتيجية إدارة المعرفة *١٠٠%	نسبة الأنشطة المطبقة ضمن استراتيجية إدارة المعرفة	٧.
	%٧٠	عدد الأنشطة التي تم تنفيذها/ عدد الأنشطة المدرجة ضمن خطة المسؤولية المجتمعية *١٠٠%	نسبة الأنشطة المطبقة ضمن خطة المسؤولية المجتمعية	٨.

خطة وحدة تطوير الأداء المؤسسي للعام ٢٠٢٤

الرقم	مؤشر الأداء	معادلة القياس	القيمة المستهدفة لسنة القياس ٢٠٢٤	القيمة المتحققة لسنة القياس ٢٠٢٤
٩.	عدد تقارير تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديرات الدائرة والوحدات التنظيمية والخطط الاستراتيجية	عدد تقارير تقدم سير العمل في تنفيذ خطط عمل مديرات الدائرة والوحدات التنظيمية والخطط الاستراتيجية	٢ سنوية ١ استراتيجي	

سجل المخاطر

الأهداف الاستراتيجية	أهداف المديرية	المخاطر المحتملة	إجراءات الوقاية منها
رفع كفاءة الأداء المؤسسي	رفع كفاءة وقمالية الدائرة في تنفيذ مهامها وتقديم خدماته	١. تعطل النظام المحوسب للعمل المسوحات الإلكترونية	تنفيذ المسوحات باستخدام الأنظمة المكتبية (MS Office)
		٢. عدم القدرة على الالتزام بتنفيذ الخطط التحسينية وفق الاطار الزمني	وضع الأولويات وتنفيذ الأنشطة ذات الأولوية الأعلى والاستعانة بفرق عمل للمساعدة في تنفيذ الأنشطة.
		٣. عدم تعاون مديرات الدائرة بالنسبة لإعداد تقارير الإنجاز وقياس مؤشرات الأداء	توفير الدعم من الإدارة العليا
		٤. انكسار أحد الموظفين مع عدم توفر بديل كفو	تطبيق خطة الإحلال الوظيفي واعداد الصنف الثاني وتوثيق المعارف الضمنية والصرحية
		٥. عدم توفر مورد مالي كافي لتنفيذ خطة المسؤولية المجتمعية	تشجيع الموظفين للمشاركة وتمويل تنفيذ أنشطة الخطة.

مدير وحدة تطوير الأداء المؤسسي

م. ليلى الطحوسرة



باحث/ رئيس قسم الحكومة الإلكترونية

ليلى الشريف



ضابط جودة

م. تحرير يوسف

