

# نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية قانون

نظام رقم ( ) لسنة ٢٠٢٥

نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية

صادر بمقتضى المادة (١٢٠) من الدستور

المادة ١- يسمى هذا النظام (نظام إدارة وتطوير الخدمات الحكومية لسنة ٢٠٢٥)، ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.



المادة ٢- يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

الوزارة	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
الهيئة:	هيئة الخدمة والإدارة العامة.
الدائرة:	أي وزارة أو دائرة أو هيئة أو مجلس أو مؤسسة رسمية عامة أو مؤسسة عامة.
الوحدة	الوحدة التنظيمية المعنية بإدارة وتنسيق جهود التحول الرقمي والتي ترتبط برئاسة الوزراء
المركز	مركز الخدمات الحكومية الشاملة.
الخدمات الحكومية	هي سلسلة من الأنشطة أو الإجراءات أو العمليات، التي تقوم بها الدائرة أو من ينوب عنها، لتوفير قيمة أو منفعة لمتلقي الخدمة لتلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم، أو تجاوزها وتشمل جميع التفاعلات بين مقدم ومتلقي الخدمة، قبل وأثناء وبعد تقديم الخدمة.
متلقي الخدمة	أي شخص يستفيد من الخدمة التي تقدمها الدائرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة.
اتفاقيات مستوى الخدمة مع الشركاء	عقود توضح التزامات الأداء والمعايير والمؤشرات والاجراءات بين الدائرة وشركائها في تقديم الخدمات.
ميثاق تقديم الخدمة	إعلان من جانب واحد تتعهد فيه (الدائرة) أو مزود الخدمة تجاه متلقي الخدمة، تبين الدائرة فيه التزاماتها نحو المواطنين ومتلقي الخدمة، والمعايير والمؤشرات والاجراءات الذي تلتزم بها.
معايير تقديم الخدمة	مجموعة من المبادئ والقواعد والمواصفات التي تحدد مستوى جودة الخدمة التي يتوقعه متلقي الخدمة لدى طلب الحصول على الخدمات الحكومية.
مراكز الخدمات الحكومية الشاملة	مراكز متخصصة في تقديم خدمات حكومية متكاملة ومتنوعة بشكل مباشر لمتلقي الخدمة باختلاف فئاتهم ضمن سقف واحد بهدف تحسين تجربة المواطن وتمكينهم من إنجاز معاملاتهم بشكل أسرع وأكثر كفاءة محورها المواطن.
السجل الوطني للخدمات الحكومية	قاعدة بيانات إلكترونية توفر تفاصيل الخدمات (الوثائق المطلوبة وشروط الخدمة وإجراءات الحصول عليها) إضافة الى توفير بيانات معايير ومؤشرات أداء الخدمات واستخراج التقارير المرتبطة بالخدمات لغايات الاستفادة منها في تحسين وتطوير الخدمات.
قنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة	مجموعة من القنوات المادية والافتراضية، لتواصل متلقي الخدمة مع الدائرة، لتقديم الملاحظات أو الاقتراحات، أو طلب الاستفسارات، أو تقديم الشكاوى أو الإبلاغ عن الأخطاء والمخالفات.
الإطار الوطني لقياس أداء الخدمات الحكومية	منظومة المؤشرات الوطنية، وأبعادها، ومؤشراتها الفرعية، وأدواتها المختلفة، والتي تعنى بقياس جودة الخدمات الحكومية، ومدى امتثالها لمعايير تقديم الخدمات الحكومية.
إعادة هندسة الإجراءات	منهجية تهدف إلى إعادة تصميم العمليات والإجراءات داخل الدائرة بهدف تحقيق تحسينات كبيرة تزيد الكفاءة والإنتاجية في تقديم الخدمة.

المادة ٣- تركز إدارة وتطوير الخدمات الحكومية على ما يلي:

إدارة وتطوير خدمات حكومية محورها المواطن بشكل خاص ومتلقي الخدمة بشكل عام، إيجاد إطار حوكمة فعال في إدارة وتطوير الخدمات الحكومية، التحول الرقمي في الخدمات يعد الأساس في تقديم خدمات حكومية كفؤة وفعالة، موظفين حكوميين ممكنين ولديهم الدافع للتميز في تقديم الخدمات، الشراكة مع القطاع الخاص ومع المجتمع المحلي في مجال الخدمات الحكومية.

المادة ٤- تتولى الهيئة المهام والصلاحيات التالية: -

إعداد السياسات، والاستراتيجيات، والتعليمات، والأدلة والمعايير اللازمة لإدارة الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوزارة والوحدة.

إقرار الإطار العام لميثاق تقديم الخدمات الحكومية.

إدارة وتطوير واستدامة الإطار الوطني لقياس أداء الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

تطوير نماذج الشراكة مع القطاع الخاص والمجتمع المدني في مجال تقديم وتطوير خدمات كفؤة وفعالة ومبتكرة، ووضع التعليمات والمعايير اللازمة لذلك.

ه- تقديم الدعم الفني والاستشاري لتمكين الدوائر الحكومية من التطبيق الفعال للأطر التنظيمية وأدوات تطوير الخدمات الحكومية.

الرقابة على تنفيذ السياسات والتشريعات والاستراتيجيات والمعايير الخاصة بالخدمات الحكومية، ومدى امتثال الدوائر لها.

دعم ثقافة التغيير والابداع والابتكار والتميز في إدارة الخدمات الحكومية.

وضع أطر الكفايات الوظيفية لشاغلي الصفوف الأمامية ومقدمي الخدمات الحكومية.

الإشراف على عملية استحداث أو إلغاء أو تحديث الخدمات في الدائرة ومؤشرات الأداء المرتبطة بها من خلال السجل الوطني للخدمات وفق المعايير التي تعتمدها الهيئة بالتعاون مع الوزارة.

المادة ٥- تتولى الوزارة ما يلي: -

إعداد وتنفيذ استراتيجيات وخطط التحول الرقمي المتعلقة بالخدمات الحكومية وضمان تنفيذها بالتنسيق مع الوحدة. تطوير السياسات والأدوات والتقنيات التي تضمن تكامل الأنظمة الإلكترونية الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

توفير وتطوير واستدامة البنية التحتية الآمنة اللازمة للتحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوحدة. تطوير وإنشاء المنصات والقنوات الرقمية الخاصة بتقديم الخدمات الحكومية وفقاً لمعايير التحول الرقمي والتنسيق مع الدوائر.

ه- دمج التقنيات الحديثة والناشئة في عملية التحول الرقمي لضمان تقديم خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية.

الإشراف على مشاريع رقمنة الخدمات الحكومية في الدوائر الحكومية بالتنسيق مع الوحدة.

تقديم الدعم الفني لمساعدة الدائرة في تبسيط وتحسين وإعادة هندسة إجراءات الخدمات الحكومية لغايات الرقمنة.

توفير الممكنات اللازمة وتقديم الدعم التقني في مجال التحول الرقمي للخدمات الحكومية.

تطوير وإدارة السجل الوطني للخدمات الحكومية.

المساهمة في تطوير السياسات، والأنظمة، والتعليمات الخاصة بالخدمات الحكومية.

المادة ٦- تتولى الوحدة ما يلي: -

وضع المعايير والإرشادات الوطنية التي تنظم التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية وضمان الامتثال بها. تعزيز جهود التغيير داخل الجهات الحكومية لتبني ثقافة التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية. وضع القواعد الأساسية لإصدار الاستراتيجيات والسياسات الخاصة بالتحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الوزارة.

متابعة تنفيذ مشاريع التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية في الدائرة، وضمان التوافق مع الاستراتيجية الوطنية للتحول الرقمي.

هـ- دعم عملية التنسيق بين الوزارة والدائرة لضمان التنفيذ السلس والفعال لعملية التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية وتكامل الأنظمة.

تقديم الدعم للوزارة في تصميم وتطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لتقييم عملية التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية في الدائرة.

تقديم الدعم للدائرة لبناء قدراتها في مجال التحول الرقمي في مجال الخدمات الحكومية بالتعاون مع الوزارة. مراقبة وتقييم وقياس مدى التزام الدوائر الحكومية بالسياسات والمعايير الرقمية في مجال الخدمات الحكومية.

المادة ٧- تلتزم الدائرة بما يلي: -

تطبيق السياسات، والاستراتيجيات، والتعليمات، والأدلة والمعايير الصادرة بموجب هذا النظام، والتي تعنى بإدارة وتطوير الخدمات الحكومية.

تصميم وتطوير الخدمات بما في ذلك رحلة متلقي الخدمة لكل خدمة حكومية، وتحديثها بشكل دوري لضمان تحسين جودة الخدمات.

تصميم وتوثيق وتطوير إجراءات العمل القياسية للعمليات والإجراءات، والعمل على إعادة هندسة الإجراءات وتبسيطها وتحسينها ورقمنتها بالتعاون مع الوزارة.

حصر وتوثيق وتحديث الخدمات على السجل الوطني للخدمات بشكل دوري.

تفعيل قنوات ومنصات سماع صوت متلقي الخدمة والاستجابة للتغذية الراجعة من متلقي الخدمة.

متابعة وتقييم اتفاقيات مستوى الخدمة مع الأطراف ذوات العلاقة.

إعداد خطة تحول رقمي وتحديد الإجراءات والخدمات القابلة للتحول الرقمي بالتنسيق مع الوحدة والوزارة.

رقمنة الخدمات والإجراءات الداخلية بالتنسيق مع الوزارة وفقاً لمعايير التحول الرقمي المعتمدة من الوحدة.

مراجعة التشريعات والتعليمات النازمة لعمل الدائرة، والحرص على إزالة المعوقات التي تحد من تحسين وتطوير الخدمات، والتحول الرقمي لها.

إجراء التقييم الذاتي للخدمات المقدمة في الدائرة، وإعداد الدراسات والتقارير عن نتائج الامتثال لمعايير تقديم الخدمات، ونتائج تقييم أداء الخدمات ورفع التقارير للهيئة.

متابعة وتقييم أداء مقدمي الخدمات وقياس مستوى رضاهم واتخاذ المبادرات الكفيلة لتطوير بيئة العمل بما يعكس على جودة الخدمات.

المادة ٨ أ- تقوم الهيئة بتصميم معايير آليات سماع صوت متلقي الخدمة بما يتوافق مع الممارسات الرائدة والرؤى والاستراتيجيات الوطنية والتنسيق مع الوزارة والوحدة.

تقوم الهيئة وبشكل دوري بإعداد متطلبات التحسين لتطوير آليات سماع صوت متلقي الخدمة بالتعاون مع الدائرة.

تقوم الوزارة برقمنة المتطلبات التحسينية الممكنة والواردة من الهيئة والتنسيق مع الوحدة والدائرة.

تلتزم الوزارة باستدامة وتحسين البنية التحتية الرقمية المشغلة لآليات سماع صوت متلقي الخدمة ومتابعة تطوير المنصات التابعة لها والتحسين على الخدمات.

هـ- تتولى الهيئة مهمة دراسة وتحليل التغذية الراجعة الواردة من آليات وقنوات سماع متلقي الخدمة المعتمدة بما يمكنها من أداء دورها الرقابي وتحديث ممارسات الإدارة العامة.

المادة ٩-أ- تنشأ مراكز الخدمات الحكومية الشاملة لتكون إحدى قنوات تقديم الخدمات المتكاملة في سبيل تسهيل حصول متلقي الخدمة على كافة الخدمات من موقع واحد.

تنشأ مراكز الخدمات الحكومية الشاملة بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب الوزارة.  
تنظم الشؤون المتعلقة بآليات الإدارة والإشراف على أعمال مراكز الخدمات الحكومية من خلال تعليمات يصدرها مجلس الوزراء بناء على تنسيب الوزارة.  
تعد الوزارة معايير إنشاء وإدارة وتطوير المراكز وتطوير نماذج عملها.  
هـ- تتولى الوزارة بناء وتشغيل وإدارة مراكز الخدمات الحكومية الشاملة بما في ذلك الأطر التشريعية والتنظيمية والفنية الخاصة بالمراكز ومتابعة وتأهيل وإدارة الكوادر البشرية العاملة فيها.

المادة ١٠-أ- يصدر مجلس الوزراء بناءً على تنسيب الهيئة التعليمية والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا النظام.  
تعرض على مجلس الوزراء أي حالة لم يرد عليها نص في هذا النظام لاتخاذ القرار المناسب بشأنها.  
يلغى نظام تطوير الخدمات الحكومية رقم (١٥٦) لسنة ٢٠١٦.



مركز عدالة للمعلومات القانونية  
ADALEH Center for Legal Information  
Info@Adaleh.Info

الدستور الاردني وتعديلاته لسنة 1952  
المنشور على الصفحة 3 من عدد الجريدة الرسمية رقم 1093 بتاريخ 1952/1/8

المادة 120

### الفصل التاسع

#### مواد عامة

#### التقسيمات الادارية في المملكة

المملكة الاردنية الهاشمية وتشكيلات دوائر الحكومة ودرجاتها واسماؤها ومنهاج ادارتها وكيفية تعيين الموظفين وعزلهم والاشراف عليهم وحدود صلاحياتهم واختصاصاتهم تعين بانظمة يصدرها مجلس الوزراء بموافقة الملك.