نحن عبدا لله الثاني ابن الحسين ملك المملكة الأردنية الهاشمية

بمقتضـى المـادة (120) مــن الدستــــــور

وبنـاء على ما قــرره مجلـس الـــوزراء بتاريـــخ 29/8/2006

نأمر بوضع النظام الآتي:-

نظام رقم (  64) لسنة 2006 نظام تحسين الخدمات الحكوميةصادر بمقتضى المادة (120) من الدستورــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

**المادة (1)**: يسمى هذا النظام ( نظام تحسين الخدمات الحكومية لسنة 2006 ) ويعمل به من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

**المادة (2):** يكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذا النظام المعاني المخصصـة   لها أدناه، ما لم تدل القرينة على غير ذلك:-

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الوزارة | : | وزارة تطوير القطاع العام. |
| الدائرة | : | أي وزارة أو دائرة أو سلطة أو مؤسسة رسمية عامة. |
| الخدمة | : | العمل الذي تقدمه الدائرة ويعود بالمنفعة على متلقيها. |
| متلقي الخدمة | : | أي شخص طبيعي أو اعتباري، يستفيد من الخدمات التي تقدمها الدائرة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة. |
| معايير الخدمة | : | مواصفات الخدمة المقدمة من حيث الوقت والكلفة والإجراءات والجودة ومكان التقديم وغيرها والتي يتوجب على الدائرة تقديمها بالمستوى المستهدف لها. |
| المستوى المستهدف | : | مستوى أداء محدد وملائم وقابل للقياس تسعى الدائرة لتحقيقه خلال مدة زمنية معينة لكل معيار من معايير الخدمة. |

**المادة (3)**: تتولى الوزارة المهام التالية:-

1. تقديم الاستشارة الفنية إلى الدائرة بما يساهم في بناء قدراتها في مجال  تحسين الخدمات الحكومية.

ب- نشر الوعي العام  في مجال تحسين الخدمات بالتعاون مع الدائرة المعنية .

ج- مساعدة الدائرة في استخدام الآليات اللازمة لتطوير معايير الخدمات التي تقدمها وتحديد المستويات ألمستهدفه لها.

د- التعاون مع الدائرة في مجال قياس مستوى الخدمات التي تقدمها وتحديد مجالات التحسين الممكنة لهذه الخدمات.

هـ- إعداد الدراسات المتعلقة بالخدمات الحكومية بالتعاون مع الجهات التي تقدمها لتحسين خدماتها ورفع التوصيات بهذا الشأن الى مجلس الوزراء.

**المادة (4)**: لغايات هذا النظام ، تتولى الدائرة المهام التالية: -

أ- التنسيق والتعاون مع الوزارة في مجال تطبيق الآليات والأدوات اللازمة لتحسين الخدمات التي تقدمها.

ب- تحديد احتياجات وتطلعات متلقي الخدمة.

ج- تطوير معايير الخدمات التي تقدمها وتحديد المستوى المستهدف لها وتعميمها  على الجهات المعنية.

د- قياس مستوى الأداء الفعلي لخدماتها مقارنة مع المعايير الموضوعة بهدف التعلم والتحسين المستمر.

هـ- قياس مستوى رضا متلقي الخدمات.    **المادة (5)**: لغايات تحديد احتياجات متلقي الخدمة ، على الدائرة أن تقوم مرة واحدة في السنة على الاقل بقياس صوت متلقي الخدمة  وتحديد احتياجاته وذلك باستخدام أكثر من آلية أو أداة من الآليات والأدوات الملائمة بما في ذلك مكتب خدمة الجمهور ونظام الشكاوى والاقتراحات واستطلاعات الرأي والمقابلات المنظمة.

**المادة (6)**: لغايات تطوير ونشر معايير الخدمة، على الدائرة وضع الأسس والآليات المناسبة وضمان شمولية وملائمة المعايير لجميع جوانب تقديم الخدمة، وتحديد المستوى المستهدف لكل معيار.

**المادة (7)**: لغايات مراجعة الأداء الفعلي للخدمات المقدمة وقياسها ورفع مستواها، على الدائرة استخدام الآليات والأدوات، وذلك بهدف تحديد مجالات تحسين الخدمات ووضع الخطط اللازمة لتنفيذها.

**المادة (8)**: لغايات تنفيذ أحكام هذا النظام على الدائرة:-

أ- تحديد الخدمات التي تقدمها.

ب- تحديد المديريات التي تقدم الخدمة وتحديد الجهات الأخرى ذات العلاقة.

ج- إعداد دليل خدمات.

د- اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتنفيذ أحكام هذا النظام بما في ذلك تحديد جهة معينة  في الدائرة تتولى مسؤولية تطبيقه وتسهيل مهمة عمل فريق الوزارة في مجال تحسين الخدمات.

هـ- توعية وتدريب الموظفين على الآليات والأدوات والإجراءات ومعايير الخدمات الموضوعة لضمان تقديم الخدمات بكفاءة.

و- وضع خطة تنفيذية لتحسين خدماتها ضمن جدول زمني محدد .

ز- ضمان حصول متلقي الخدمة على المعلومات المتعلقة بتقديم الخدمات في الدائرة .

**المادة (9)**:

أ- تلتزم الدائرة ببيان أسباب ومبررات عدم حصول متلقي الخدمة على الخدمة المطلوبة .

ب- يحق لمتلقي الخدمة الاعتراض على عدم تقديم الخدمــة وفقاً للمعايير الموضوعة والمعلن عنها.

ج- تصدر الدائرة بالتنسيق مع الوزارة التعليمات المتعلقة باجراءات تقديم الاعتراض والية البت فيه.