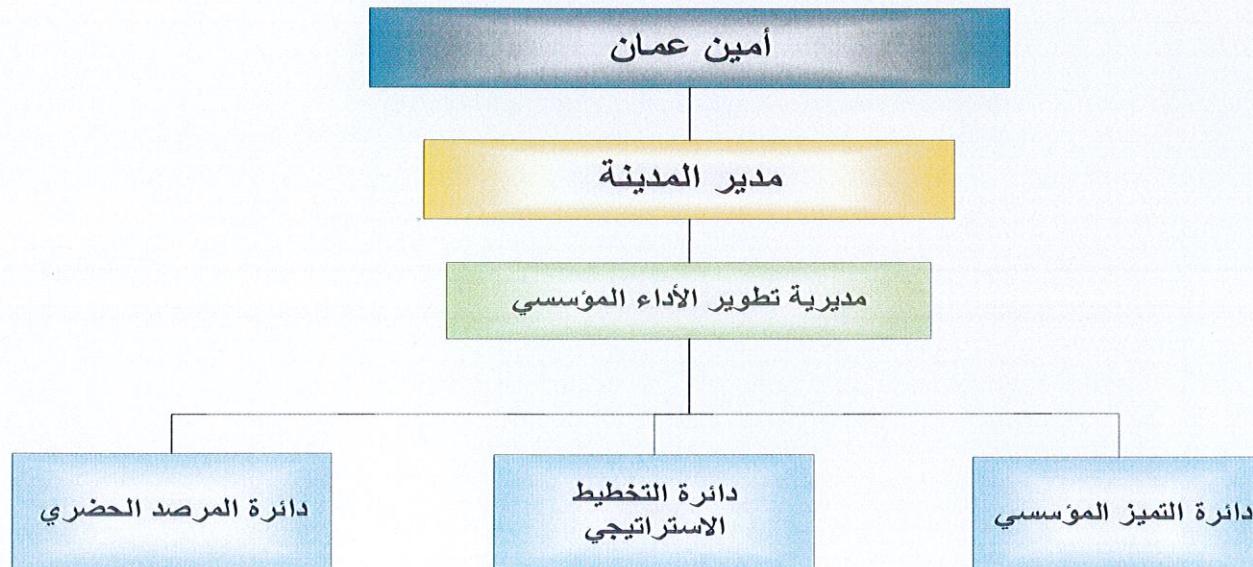




# مديرية تطوير الأداء المؤسسي

A handwritten signature in blue ink is located at the bottom left, just above a thick horizontal red line.



## مديرية تطوير الأداء المؤسسي

الهدف العام للمديرية:

بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان الاستخدام الأمثل للموارد أنشئت مديرية تطوير الأداء المؤسسي، وتهدف المديرية إلى الارتقاء بالأداء المؤسسي للأمانة من خلال تطوير وتحديث السياسات والخطط الاستراتيجية وخطط العمل التنفيذية ومتابعة تنفيذها وتطبيق الآليات والمنهجيات الازمة لذلك، والمساعدة في رفع كفاءة وفعالية الوحدات التنظيمية في تنفيذ مهامها وتقديم خدماتها من خلال تطوير الخدمات المقدمة وتوثيق إجراءات العمل وتقييمها وتبسيطها وتحديثها بشكل مستمر، وقياس أداء مديريات الأمانة ووحداتها التنظيمية وتطوير الأنشطة المتعلقة بالخدمات المقدمة وضمان التوافق مع معايير وبرامج الجودة والتميز المؤسسي ، ونشر وتعزيز ثقافة الابداع والتميز لدى الموظفين.



## دائرة التميز المؤسسي

### مهام الدائرة:

- بناء أنظمة إدارة الجودة ومتطلبات نماذج تطوير الأداء المؤسسي والتميز بما يعزز ثقافة التميز لدى العاملين في الأمانة.
- الإشراف على تصميم وتوثيق وتطوير العمليات والخدمات واعادة هندسة الاجراءات وتبسيطها بمشاركة المعينين.
- الإشراف على ادارة العلاقة مع كافة المعينين من خلال قياس رضائهم وتحديد احتياجاتهم والإشراف على اعداد خطط الاتصال والتواصل معهم.
- الإشراف العام على آليات المشاركة في برامج التميز على المستوى المحلي والخارجي.
- دعم توفير بيئة محفزة للابتكار والاطلاع على أفضل الممارسات العالمية وتطبيقها.
- الإشراف على اعداد خطط ادارة المخاطر على مستوى العمليات والخدمات في الأمانة.
- إعداد الدراسات المتعلقة بضبط جودة الخدمات والعمليات وتبسيط الإجراءات مثل (دراسات تحليلية للشكاوى، دراسات التقييم الذاتي لمعايير جودة الخدمات والعمليات....) ورفع التوصيات والاقتراحات وفقاً لنتائج الدراسات.
- الإشراف على إجراء دراسات المقارنات المعيارية، وتوظيفها في تطوير مجالات عمل الأمانة وتحسين الأداء بمشاركة المعينين.
- دراسة وتحليل الثقافة المؤسسية في امانة عمان واعداد خطط لتعزيز الثقافة المؤسسية ومنظومة القيم الجوهرية المستهدفة.

## دائرة التخطيط الاستراتيجي

### مهام الدائرة:

- الاشراف على بناء وتطوير الخطة الاستراتيجية للأمانة، وأولويات تنفيذها وبما يتوافق مع تحقيق الأهداف الوطنية.
- الإشراف على إعداد وتطوير الخطط التنفيذية لكافة الوحدات الإدارية في الأمانة.
- الاشراف على تنفيذ عمليات إدارة التغيير لمشاريع ومبادرات التحسين والتطوير في أمانة عمان وبمشاركة المعنيين، لإحداث التغيير المستهدف بفاعلية وكفاءة.
- الإشراف على الوحدات الإدارية لإعداد خطط إدارة المخاطر على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي في الأمانة.
- تقييم الأداء والإنجاز على مستوى الأهداف الاستراتيجية وبشكل دوري ومنتظم، ورفع التوصيات لتطوير الأداء.
- رفع تقارير عن نتائج قياس مؤشرات الأداء للأهداف والعمليات والمنهجيات لكافة الوحدات الإدارية في الأمانة ومتابعة مدى تحقيقها والالتزام بمعالجة الانحرافات إن وجدت.
- تنفيذ أعمال التدقيق الداخلي على "أنظمة إدارة الجودة" المطبقة في الوحدات الإدارية للأمانة عمان.
- متابعة انجاز الخطط التحسينية المتعلقة بكل من عمليات التقييم الداخلية والخارجية ورفع التقارير الدورية حول نسب الانجاز وتقديم توصيات للتحسين والتطوير وفقاً للنتائج المتحققة.
- تنفيذ التقييم المؤسسي الذاتي الدوري وفق متطلبات معايير جوائز التميز والأدلة الارشادية الحكومية.

## دائرة المرصد الحضري

مهام الدائرة:

- 1- رصد الواقع الحضري لمدينة عمان عن طريق جمع واحتساب المؤشرات الخاصة باهداف التنمية الحضرية
- 2- بناء قاعدة بيانات للمؤشرات الحضرية في مدينة عمان من خلال تبويب وتحليل ومعالجة البيانات الخام الخاصة بكافة مجالات التنمية الحضرية .
- 3- بناء تطبيقات على الشبكة الالكترونية الداخلية للأمانة والخارجية Intranet Internet يمكن المستخدمين بحسب الصالحيات المحددة لهم من عرض المؤشرات وربطها مع نظم المعلومات الجغرافية وتحليلها وعمل المقارنات الازمة وتمثيلها على خرائط .
- 4- تزويد صناع القرار والمعنيين بالخطط ومتابعة وتقدير الخطط التنموية في المدينة بالمعلومات الدورية والمحدثة التي تعبر عن واقع المدينة في جميع القطاعات .
- 5- تنسيق العمل مع جميع الشركاء وتحديد المهام والمسؤوليات على كل جهة فيما يتعلق بتحديد القطاعات ذات الاولوية وتزويد المعلومات وتحديدها عن طريق بناء شبكة الكترونية.
6. تنظيم اللقاءات مع كافة الاطراف لتبادل الافكار وعرض النتائج الخاصة بالمؤشرات التي تعبر عن الاهداف التنموية للمدينة وخدمة المخططين في كافة القطاعات.
7. متابعة وتقدير التقدم في تنفيذ الأهداف التنموية عن طريق مراقبة حزم المؤشرات الحضرية التي تعبر عن اهداف محددة ذات قيم قابلة للقياس.
8. تدريب وتأهيل الكوادر عن طريق حضور الدورات والمؤتمرات وتنظيم التدريب الداخلي لنقل المعرفة إلى كافة الموظفين .
9. العمل على تصميم وبناء قواعد البيانات والتطبيقات الازمة لدخول البيانات وتحليلها واحتساب المؤشرات وعرضها .
10. العمل على تصميم وبناء نظام المرصد الحضري الجغرافي الذي يمكن المستخدم من استخدام نظام المعلومات الجغرافية في عمل التحليلات الازمة وربطها مع قاعدة البيانات لعمل المقارنات الازمة.
11. العمل على بناء العلاقة مع المؤسسات الشريكة عن طريق تفعيل ضباط الارتباط وتحديد المهام والمسؤوليات .

