



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4

تعتبر هذه الدراسة ملكية لمنتدى الإستراتيجيات الأردني. للإستفسار يرجى الإتصال بالمنتدى على البريد الإلكتروني (info@jssf.org) أو هاتف +962 (6) 566 6476.



منتدى الاستراتيجيات الأردني JORDAN STRATEGY FORUM

جاء تأسيس منتدى الاستراتيجيات الأردني ترسيخاً لإرادة حقيقية من القطاع الخاص بالمشاركة في حوار بناء حول الأمور الاقتصادية والاجتماعية التي يُعنى بها المواطن الأردني، ويجمع المنتدى مؤسسات وشركات رائدة وفاعلة من القطاع الخاص الأردني، إضافة إلى أصحاب الرأي والمعنيين بالشأن الاقتصادي؛ بهدف بناء تحالف يدفع نحو استراتيجيات مستدامة للتنمية، ورفع مستوى الوعي في الشؤون الاقتصادية والتنموية، وتعزيز مساهمة القطاع الخاص في التنمية الشاملة.

وقد تمّ تسجيل المنتدى بتاريخ 2012/8/30 بوصفه جمعية غير ربحية تحمل الرقم الوطني 2012031100026، وتقع ضمن اختصاص وزارة الثقافة.

عمان، الأردن

ت: +962 6 566 6476

ف: +962 6 566 6376



جدول المحتويات

4	مقدمة
4	الدوائر والوزارات المدروسة في هذه الورقة
6	الموازنة الموجهة بالنتائج
7	كفاءة الإنفاق الرئيسي للقطاع العام
8	أداء الدوائر والوزارات بشكل عام
9	أداء الدوائر والوزارات بالتفصيل
9	1 – رئاسة الوزراء / ديوان التشريع والرأي
10	2 – رئاسة الوزراء / دائرة الشراء الموحد
11	3 – رئاسة الوزراء / وكالة الأنباء الأردنية
11	4 – ديوان المظالم
12	5 – ديوان المحاسبة
13	6 – وزارة تطوير القطاع العام
14	7 – ديوان الخدمة المدنية
15	8 – الخدمات الطبية الملكية
15	9 – المركز الجغرافي الملكي الأردني
16	10 – وزارة الداخلية
17	11 – وزارة الداخلية / دائرة الأحوال المدنية والجوازات
17	12 – وزارة الداخلية / الأمن العام



أ مقدمة

تتناول هذه الورقة تحليلاً لمشروع قانون الموازنة العامة والوحدات المستقلة لعام 2015 استناداً الى مبدأ الموازنة الموجهة بالنتائج. حيث بدأ تطبيق مبدأ الموازنة الموجهة بالنتائج من قبل دائرة الموازنة العامة في عام 2010 حيث بدأت حينها المؤسسات والدوائر والمؤسسات الحكومية والمستقلة بتضمين الأهداف الإستراتيجية لإنفاقها العام ولبرامجها الرئيسية وربطها مع الانفاق. ومن ذلك المنطلق، ترد هذه الورقة نبذة عن الموازنة الموجهة بالنتائج وأهميتها وتقدم تحليلاً لأداء المؤسسات الحكومية (المستقلة وغيرها) من خلال دراسة مدى تحقيقهم لأهدافهم الاستراتيجية ومن ثم تلقي الضوء على أداء بعض من البرامج الحكومية ذات الأولوية.

ب الدوائر والوزارات المدروسة في هذه الورقة

نرد في هذا الورقة (الأولى من 4 ورقات) تحليلاً لأداء الدوائر والوزارات التالية عن طريق دراسة مدى تحقيقهم لمؤشرات الأداء المرتبطة بالأهداف الرئيسية والإستراتيجية الموضوعة لهم وهم:

1. رئاسة الوزراء / ديوان التشريع والرأي
2. رئاسة الوزراء / دائرة الشراء الموحد
3. رئاسة الوزراء / وكالة الأنباء الأردنية
4. ديوان المظالم
5. ديوان المحاسبة
6. وزارة تطوير القطاع العام



7. ديوان الخدمة المدنية
8. الخدمات الطبية الملكية
9. المركز الجغرافي الملكي الأردني
10. وزارة الداخلية
11. وزارة الداخلية / دائرة الأحوال المدنية والجوازات
12. وزارة الداخلية / الأمن العام
13. وزارة الداخلية / الدفاع المدني
14. وزارة الداخلية / قوات الدرك

يجدر بالذكر أن الدوائر والوزارات التالية لم يتم دراستها بسبب عدم وجود مؤشرات أداء لهم أو عدم وجود معلومات كافية لمؤشرات الأداء في أعوام 2012 و2013:

- الديوان الملكي الهاشمي
- مجلس الأمة
- رئاسة الوزراء
- وزارة الشؤون البرلمانية
- وزارة التنمية السياسية
- وزارة الشؤون السياسية والبرلمانية
- وزارة الدفاع

أما باقي الورقات، والتي ستُنشر تباعاً لهذه الورقة، فستدرس المؤسسات والوزارات التالية:



- ورقة #2: مدى تحقق الأهداف الرئيسية والإستراتيجية للمؤسسات والوزارات ذات الأرقام من 1101 (وزارة العدل) الى 3201 (وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات) بحسب تصنيف دائرة الموازنة العامة!
- ورقة #3: مدى تحقق الأهداف الرئيسية والإستراتيجية للوحدات الحكومية المستقلة.
- ورقة #4: مدى تحقق الأهداف الفرعية التابعة لبرامج الوزارات والدوائر الحكومية.

ج الموازنة الموجهة بالنتائج

تعرف الموازنة الموجهة بالنتائج بأنها طريقة إعداد موازنة لبرامج أو مؤسسات معينة استناداً الى العلاقة ما بين إنفاق البرنامج أو المؤسسة والنتائج المتوقعة لذلك البرنامج أو المؤسسة، وتعتبر من أهم الوسائل المعتمدة لمراقبة البرامج أو المؤسسات لتحليل وتحديد أفضل السبل لتقليل التكلفة، تحسين كفاءة الإنفاق، وتحديد أثر الإنفاق. تعتبر الموازنة الموجهة بالنتائج وتحليلها من أفضل الطرق وأكثرها كفاءة للذراع الرقابي في القطاع العام من أجل محاسبة الذراع التنفيذي للقطاع العام في حال ثبت قصور أداءه من خلال محاسبة المؤسسة أو الدائرة معينة على عدم تحقيقهم لأهدافهم التي وضعوها لأنفسهم لسنة معينة من خلال النظر الى الحسابات الختامية المقدمة من الذراع التنفيذي التي تصدر بعد انتهاء السنة المالية.

تعتبر الموازنة الموجهة بالنتائج أداة شائعة الاستخدام في دول منظمة التعاون والتنمية بعدما طبقتها نيوزيلندا في أواخر الثمانينيات في القرن الماضي ولاقى نجاحاً في تفعيل الرقابة المالية وضمان تحقيق الإنفاق العام لأهدافه وتقليل الهدر فيه.

¹ الترقيم في الرابط التالي: <http://goo.gl/OpbIP1>

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4



تتمثل الأفضلية النسبية للموازنة الموجهة بالنتائج عن نظيراتها الأخرى بأنها توفر وسيلة بسيطة ومباشرة للربط ما بين كفاءة وكمية الإنفاق ومدى تحقيق هذا الإنفاق لأهدافه. ولذلك فإن تطبيق الموازنة الموجهة بالنتائج من قبل الحكومة الأردنية في عام 2010 يمثل نقلة نوعية في إدارة الإنفاق العام وتفعيل الرقابة عليه من قبل مجلس الأمة.

ترد أي مؤسسة أو وزارة أو دائرة حكومية في موازنتها السنوية أهدافاً إستراتيجية ورئيسية تمثل الأهداف المنشود تحقيقها من خلال إنفاقها لسنة معينة. ولقياس مدى تحقيق هذه الأهداف، تضع المؤسسة أو الوزارة أو الدائرة مؤشرات أداء ترتبط بالأهداف الاستراتيجية يمكن قياسها دورياً من أجل تحديد مدى فاعلية إنفاقها ومدى نجاحها في تحقيقها لأهدافها. وتتبع المؤسسة أو الوزارة أو الدائرة ذات المنهجية لبرامجها الرئيسية من خلال سرد أهداف البرنامج والمؤشرات الأداء التي تقيس فاعلية الإنفاق في البرنامج المذكور.

من خلال تحليل مؤشرات الأداء التابعة للأهداف الرئيسية للمؤسسات المستقلة والوزارات والدوائر الحكومية، فإننا نرى بأن معظم المؤسسات المستقلة والوزارات والدوائر الحكومية فشلت في تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتي تتمثل في قصور أداءهم المتمثل في كون قيم مؤشرات الأداء الفعلية لعام 2013 (وهي آخر قيمة فعلية تردها الحكومة) أقل من قيمها التأشيرية التي وضعت بالأصل في موازنة العام 2013. ويمثل هذا القصور في الأداء تجسيداً لقول وزير المالية د. أمية طوقان بأن الهدر في الإنفاق الحكومي يبلغ 15-20%² والذي ضبطه وتحسينه من شأنه أن يقلل بشكل كبير من عجز الموازنة.

د كفاءة الإنفاق الرئيسي للقطاع العام

نرد في هذا القسم تحليلاً لكفاءة الإنفاق الكلي للمؤسسات المستقلة والوزارات والدوائر الحكومية من خلال النظر الى اداء هذه الجهات في تحقيق أهدافها الأساسية والإستراتيجية

² <http://goo.gl/5a1B0m>

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4



التي تقاس بمؤشرات أداء التي ترتبط بتلك الأهداف. يجدر بالذكر أن كافة الأرقام، سواءً للإنفاق أو قيم مؤشر الأداء، تعود لسنة 2013 حيث تعتبر هذه السنة آخر سنة ترد الحكومة فيها القيم التأشيرية والقيم الفعلية حيث يعتبر "التقدير الذاتي" لقيم مؤشرات الأداء في 2014 غير قابلة للتصديق بسبب عدم تطابق معظم قيم التقدير الذاتي لعام 2013 مع القيم الفعلية لذلك العام.

لقياس مدى فعالية الأداء، يتم حساب معيار "مدى التحقق" لكل مؤشر أداء التابع للأهداف الاستراتيجية للجهة المعنية. يقيس هذا المؤشر الحجم الإنجاز الفعلي المقاس بمؤشر الأداء نسبة لقيمة المؤشر التأشيرية. حسابياً، يقيس هذا المؤشر نسبة الفرق ما بين الإنجاز الفعلي للمؤشر ما بين عامي 2013 و2012 إلى الفرق ما بين القيمة التأشيرية لعام 2013 مقارنة مع القيمة الفعلية للمؤشر في عام 2012. إذا كان "مدى التحقق" 0% فإن ذلك يعني أن مؤشر الأداء لم يتغير ما بين عامي 2013 و2012 في حين قيمة 100% (أو أعلى) تدل على تحقيق الجهة المعنية لهدفها.

د - 1 أداء الدوائر والوزارات بشكل عام

نرد في هذا القسم الفرعي نظرة عامة على أداء الأربع عشرة دائرة ووزارة حكومية من خلال تصنيفهم حسب معدل نتيجتهم لمؤشر "مدى التحقق" الذي تم حسابه لكل مؤشر أداء التابع للأهداف الرئيسية والإستراتيجية. نضع هذه الدوائر والوزارات إلى ثلاث فئات:

- الفئة الأولى: معدل "مدى التحقق" ما بين 66% وأعلى وتمثل الوزارات والدوائر التي أنجزت وحقق أهدافها بالمعظم أو بالكامل أو حققت أكثر من أهدافها الموضوعة وهي:

○ رئاسة الوزراء / ديوان التشريع والرأي

○ ديوان المحاسبة

○ ديوان الخدمة المدنية

○ وزارة الداخلية / الدفاع المدني



- الفئة الثانية: معدل "مدى التحقق" ما بين 33% الى 66% وتمثل الوزارات والدوائر التي حققت جزءاً من أهدافها وهي:
 - وزارة الداخلية / دائرة الأحوال المدنية والجوازات
 - المركز الجغرافي الملكي الأردني
- الفئة الثالثة: معدل "مدى التحقق" ما بين 1% الى 33% وتمثل الوزارات والدوائر التي أدت أداءً ضعيفاً ولم تحقق أهدافها وهي:
 - وزارة الداخلية / قوات الدرك
- الفئة الرابعة: معدل "مدى التحقق" 0% وتمثل الوزارات والدوائر التي تم تحقيق أي من أهدافها الرئيسية والاستراتيجية في عام 2013 وهي:
 - رئاسة الوزراء / دائرة الشراء الموحد
 - رئاسة الوزراء / وكالة الأنباء الأردنية
 - ديوان المظالم
 - وزارة تطوير القطاع العام
 - الخدمات الطبية الملكية
 - وزارة الداخلية
 - وزارة الداخلية / الأمن العام

د - 2 أداء الدوائر والوزارات بالتفصيل

ملاحظة: كافة الأرقام، سواءً للإنفاق أو قيم مؤشر الأداء، تعود لسنة 2013 ما لم يذكر عكس ذلك.

1 - رئاسة الوزراء / ديوان التشريع والرأي

ضمان استيعاب منظومة التشريعات لمتطلبات التطوير والتحديث في المجالات المختلفة	الهدف الاستراتيجي
--	-------------------

نسبة التشريعات المعدلة المنجزة من ما تم تقديمه إلى الديوان	مؤشر الأداء	نسبة التشريعات الجديدة المنجزة من ما تم تقديمه إلى الديوان	مؤشر الأداء
92%	القيمة الفعلية 2012	92%	القيمة الفعلية 2012
95%	القيمة التأشيرية	94%	القيمة التأشيرية
94%	القيمة الفعلية	94%	القيمة الفعلية
66%	مدى التحقق	100%	مدى التحقق

2 – رئاسة الوزراء / دائرة الشراء الموحد

الهدف الاستراتيجي		توحيد عمليات شراء الأدوية والمستلزمات الطبية	
مؤشر الأداء	عدد المجموعات الدوائية التي تم شراؤها بشكل موحد	مؤشر الأداء	عدد الجهات المشاركة في نظام الشراء الموحد
القيمة الفعلية 2012	16	القيمة الفعلية 2012	6
القيمة التأشيرية	16	القيمة التأشيرية	6
القيمة الفعلية	16	القيمة الفعلية	6
مدى التحقق	لا ينطبق	مدى التحقق	لا ينطبق

الهدف الاستراتيجي		تطوير الأداء المؤسسي	
مؤشر الأداء	نسبة العمليات الرئيسية المحوسبة كليا من مجموع العمليات الرئيسية في الدائرة	مؤشر الأداء	نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم من عدد الموظفين الذين تنطبق عليهم أسس التدريب
القيمة الفعلية 2012	50%	القيمة الفعلية 2012	85%
القيمة التأشيرية	60%	القيمة التأشيرية	95%
القيمة الفعلية	50%	القيمة الفعلية	85%

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4

مدي التحقق	%0	مدي التحقق	%0
الهدف الاستراتيجي	تطوير الأداء المؤسسي	مؤشر الأداء	عدد الأنشطة التوعوية بما فيها المشاركة باللجان الوطنية في مجال ترشيد استهلاك الأدوية
القيمة الفعلية 2012	2	القيمة التأسيسية للمؤشر	2
القيمة الفعلية للمؤشر	2	القيمة الفعلية للمؤشر	2
مدي التحقق	لا ينطبق		

3 – رئاسة الوزراء / وكالة الأنباء الأردنية

الهدف الاستراتيجي		تطوير العمل الاخباري وتحسين المنتج الصحفي	
مؤشر الأداء	عدد الاخبار اليومية الصادرة عن الوكالة	مؤشر الأداء	نسبة الاخبار المنشورة في الصحف عن الوكالة
القيمة الفعلية 2012	115	القيمة الفعلية 2012	%20
القيمة التأسيسية	120	القيمة التأسيسية	%23
القيمة الفعلية	115	القيمة الفعلية	%20
مدي التحقق	%0	مدي التحقق	%0

4 – ديوان المظالم

الهدف الاستراتيجي	تعزيز الحاكمية الرشيدة وحماية حقوق المواطنين المكفولة بالدستور والتشريعات النافذة في المملكة من خلال ايجاد ضمانات الديمقراطية والمسائلة والعدالة.
مؤشر الأداء	نسبة الشكاوى او التظلمات التي يتم حلها من اجمالي الشكاوى او التظلمات التي ثبت فيها خطأ الادارة العامة

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4

الواردة لديوان المظالم	
%74	القيمة الفعلية 2012
%77	القيمة التأشيرية للمؤشر
%74	القيمة الفعلية للمؤشر
%0	مدى التحقق

5 - ديوان المحاسبة

تطوير الاداء المؤسسي		الهدف الاستراتيجي	
عدد المراسلات بين مديريات ووحدات الخدمات المساندة والجهات الخارجية	مؤشر الأداء	عدد المراسلات بين مديريات ووحدات الخدمات المساندة ووحدات الرقابة الميدانية	مؤشر الأداء
11114	القيمة الفعلية 2012	8831	القيمة الفعلية 2012
14529	القيمة التأشيرية	11410	القيمة التأشيرية
16172	القيمة الفعلية	12252	القيمة الفعلية
%148	مدى التحقق	%132	مدى التحقق

المحافظة على المال العام		الهدف الاستراتيجي	
عدد الحالات المحولة للمحاكم	مؤشر الأداء	عدد المخرجات الرقابية	مؤشر الأداء
60	القيمة الفعلية 2012	7095	القيمة الفعلية 2012
75	القيمة التأشيرية	8229	القيمة التأشيرية
80	القيمة الفعلية	8215	القيمة الفعلية
%133	مدى التحقق	%99	مدى التحقق

المحافظة على المال العام		الهدف الاستراتيجي	
عدد ساعات اللجان والتدقيق السابق (قبل الصرف)	مؤشر الأداء	عدد ساعات التدقيق اللاحق	مؤشر الأداء



164019	القيمة الفعلية 2012	288373	القيمة الفعلية 2012
190704	القيمة التأشيرية	326941	القيمة التأشيرية
210274	القيمة الفعلية	328682	القيمة الفعلية
%173	مدى التحقق	%107	مدى التحقق

المحافظة على المال العام		الهدف الاستراتيجي	
حجم الوفر المالي المباشر (مليون دينار)	مؤشر الأداء	عدد ساعات الفحص الفجائي	مؤشر الأداء
48.8	القيمة الفعلية 2012	19050	القيمة الفعلية 2012
56	القيمة التأشيرية	23484	القيمة التأشيرية
56	القيمة الفعلية	22484	القيمة الفعلية
%100	مدى التحقق	%77	مدى التحقق

6- وزارة تطوير القطاع العام

الهدف الاستراتيجي	
تعزيز القدرات المؤسسية للوزارة	مؤشر الأداء
نسبة استكمال البنى التشريعية والتنظيمية والموارد البشرية	القيمة الفعلية 2012
%80	القيمة التأشيرية للمؤشر
%86	القيمة الفعلية للمؤشر
%80	مدى التحقق
%0	

الهدف الاستراتيجي	
الوصول الى حكومة ذات هيكل تنظيمي يتسم بالرشاقة والشفافية وموارد بشرية كفؤة وتقدم خدمات حكومية ضمن اجراءات مبسطة	مؤشر الأداء
نسبة الدوائر الحكومية التي تم مراجعة هياكلها التنظيمية واجراءاتها وتأهيل مواردها البشرية	القيمة الفعلية 2012
%81	

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4

القيمة التأشيرية للمؤشر	86%
القيمة الفعلية للمؤشر	81%
مدى التحقق	0%

7- ديوان الخدمة المدنية

الهدف الاستراتيجي		الهدف الاستراتيجي	
تطوير مستوى الخدمات المقدمة من قبل الديوان، وتعزيز دوره المجتمعي والتشاركية مع مؤسسات المجتمع المدني في ادارة الموارد البشرية على المستوى الوطني.		مؤشر الأداء	
عدد طالبي التوظيف الذين تم تسويق طلباتهم خارج نطاق دوائر الخدمة المدنية داخل وخارج المملكة	مؤشر الأداء	نسبة تبليغ طالبي التوظيف عن طريق الهواتف الخلوية والارضية من اجمالي طالبي التوظيف	مؤشر الأداء
150	القيمة الفعلية 2012	80%	القيمة الفعلية 2012
950	القيمة التأشيرية	99%	القيمة التأشيرية
950	القيمة الفعلية	99%	القيمة الفعلية
100%	مدى التحقق	100%	مدى التحقق

الهدف الاستراتيجي		الهدف الاستراتيجي	
تخطيط و إدارة الموارد البشرية و تنميتها ، وتعزيز دور الديوان كمركز وطني لكافة الجوانب المتصلة بشؤون الخدمة المدنية.		مؤشر الأداء	
سبة الدوائر التي لديها ربط مابين نظام الرواتب ونظام	مؤشر الأداء	نسبة الدوائر الخاضعة لنظام الخدمة المدنية والتي تطبق	مؤشر الأداء

شؤون الموظفين من إجمالي الدوائر الحكومية		نظام محوسب لادارة شؤون الموظفين من إجمالي الدوائر الحكومية	
0	القيمة الفعلية 2012	50%	القيمة الفعلية 2012
20%	القيمة التأشيرية	70%	القيمة التأشيرية
لم تذكر	القيمة الفعلية	63%	القيمة الفعلية
لا ينطبق	مدى التحقق	65%	مدى التحقق

8- الخدمات الطبية الملكية

تحسين جودة الخدمات الطبية وضمان استمراريتها وفقاً للمعايير العالمية		الهدف الاستراتيجي	
اعداد المشمولين بالتأمين الصحي (بالألف)	مؤشر الأداء	معدل ممرض لكل طبيب	مؤشر الأداء
1559	القيمة الفعلية 2012	2.3	القيمة الفعلية 2012
1715	القيمة التأشيرية	3.6	القيمة التأشيرية
1559	القيمة الفعلية	2.3	القيمة الفعلية
0%	مدى التحقق	0%	مدى التحقق

9- المركز الجغرافي الملكي الأردني

توفير البيانات والمعلومات الجغرافية والخرائط الحديثة والخدمات المساحية لكافة المتطلبات الدفاعية والتنمية والاقتصادية.		الهدف الاستراتيجي	
عدد الخرائط المنتجة سنوياً	مؤشر الأداء	المساحة المغطاة بالتصوير الجوي كم 2 سنوياً	مؤشر الأداء
168700	القيمة الفعلية 2012	2560	القيمة الفعلية 2012

تحليل أداء الجهاز الحكومي إستناداً الى الموازنة الموجهة بالنتائج لعامي 2014 و2015 ورقة 1 من 4

208000	القيمة التأشيرية	4000	القيمة التأشيرية
208000	القيمة الفعلية	2560	القيمة الفعلية
%100	مدى التحقق	%0	مدى التحقق

توفير البيانات والمعلومات الجغرافية والخرائط الحديثة والخدمات المساحية لكافة المتطلبات الدفاعية والتنمية والاقتصادية.	الهدف الاستراتيجي
المساحة المغطاه بالصور الجوية المعدلة	مؤشر الأداء
4398	القيمة الفعلية 2012
1826	القيمة التأشيرية للمؤشر
1826	القيمة الفعلية للمؤشر
%100	مدى التحقق

10 – وزارة الداخلية

ترسيخ المفاهيم الإدارية الهادفة الى رفع كفاءة الأداء المؤسسي لتحقيق الامن	الهدف الاستراتيجي
درجة التحسن في مستوى تقديم الخدمة	مؤشر الأداء
%73	القيمة الفعلية 2012
%84	القيمة التأشيرية للمؤشر
%73	القيمة الفعلية للمؤشر
%0	مدى التحقق

التأكد من توزيع مكتسبات التنمية على المجتمعات المحلية	الهدف الاستراتيجي
درجة رضا المستفيدين (المجتمعات المحلية)	مؤشر الأداء
%57	القيمة الفعلية 2012
%73	القيمة التأشيرية للمؤشر
%57	القيمة الفعلية للمؤشر
%0	مدى التحقق

11 – وزارة الداخلية / دائرة الأحوال المدنية والجوازات

الهدف الاستراتيجي		رفع كفاءة وفاعلية دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
مؤشر الأداء	الوقت اللازم لإنجاز الخدمة/ساعة	مؤشر الأداء	عدد المواطنين المسجلين مدنيا (بالألف)
القيمة الفعلية 2012	1	القيمة الفعلية 2012	6900
القيمة التأشيرية	0.45	القيمة التأشيرية	7100
القيمة الفعلية	1	القيمة الفعلية	7081
مدى التحقق	%0	مدى التحقق	%90

الهدف الاستراتيجي		رفع كفاءة وفاعلية دائرة الاحوال المدنية والجوازات	
مؤشر الأداء	عدد المؤسسات و الدوائر المستفيدة من بيانات الدائرة	القيمة الفعلية 2012	القيمة التأشيرية للمؤشر
القيمة الفعلية	130	القيمة الفعلية	140
القيمة التأشيرية للمؤشر	140	القيمة التأشيرية للمؤشر	135
القيمة الفعلية للمؤشر	135	القيمة الفعلية للمؤشر	%50
مدى التحقق	%50	مدى التحقق	%50

12 – وزارة الداخلية / الأمن العام

الهدف الاستراتيجي		تعزيز الشعور بالامان والسلامة لدى كافة افراد مجتمعنا وتقديم خدمات أمنية متطورة.	
مؤشر الأداء	نسبة اكتشاف الجريمة من الجرائم المرتكبة	القيمة الفعلية 2012	القيمة التأشيرية للمؤشر
القيمة الفعلية 2012	%90	القيمة الفعلية 2012	%96
القيمة التأشيرية للمؤشر	%96	القيمة التأشيرية للمؤشر	%90
القيمة الفعلية للمؤشر	%90	القيمة الفعلية للمؤشر	%0
مدى التحقق	%0	مدى التحقق	%0

13 – وزارة الداخلية / الدفاع المدني

الهدف الاستراتيجي		تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين	
القيمة الفعلية	القيمة الفعلية	القيمة التأشيرية	القيمة الفعلية
القيمة التأشيرية	القيمة التأشيرية	القيمة الفعلية	القيمة الفعلية
القيمة الفعلية	القيمة الفعلية	القيمة التأشيرية	القيمة الفعلية
مدى التحقق	مدى التحقق	القيمة الفعلية	القيمة الفعلية

عدد المراكز والمحطات التي تم انشاؤها	مؤشر الأداء	المعدل المعياري لوقت الاستجابة من لحظة الإبلاغ/دقيقة	مؤشر الأداء
159	القيمة الفعلية 2012	9.2	القيمة الفعلية 2012
164	القيمة التأشيرية	9.1	القيمة التأشيرية
164	القيمة الفعلية	9	القيمة الفعلية
%100	مدى التحقق	%200	مدى التحقق

تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين		الهدف الاستراتيجي	
عدد آليات الإطفاء	مؤشر الأداء	عدد سيارات الاسعاف المتخصص	مؤشر الأداء
574	القيمة الفعلية 2012	100	القيمة الفعلية 2012
630	القيمة التأشيرية	120	القيمة التأشيرية
686	القيمة الفعلية	147	القيمة الفعلية
%201	مدى التحقق	%235	مدى التحقق

تطوير نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين		الهدف الاستراتيجي	
عدد آليات الإنقاذ	مؤشر الأداء	القيمة الفعلية 2012	القيمة التأشيرية للمؤشر
52			
72			
114			
%310	مدى التحقق		

14 – وزارة الداخلية / قوات الدرك

الهدف الاستراتيجي	
نسبة السيطرة على الاحداث الامنية وتقديره الدعم العملياتي في الحالات	



الطارئة بما يكفل الحفاظ على الاستقرار و الامن الداخلي			
نسبة السيطرة على الاحداث الامنية	مؤشر الأداء	وقت وصول القوة الى موقع الحدث بالدقيقة	مؤشر الأداء
%80	القيمة الفعلية 2012	25	القيمة الفعلية 2012
%85	القيمة التأشيرية	15	القيمة التأشيرية
%80	القيمة الفعلية	24	القيمة الفعلية
%0	مدى التحقق	%10	مدى التحقق



منتدى الاستراتيجيات الأردني JORDAN STRATEGY FORUM

هذا التقرير ملك لمنتدى الاستراتيجيات الأردني، لا يسمح باستنساخ أو توزيع أو بث أي جزء من هذا التقرير بأي شكل أو أسلوب بما في ذلك التصوير الضوئي أو التسجيل أو غير ذلك من الأساليب الإلكترونية أو الآلية، دون الموافقة المسبقة الخطية للمنتدى. ويسمح بالاقتراس فقط بالإشارة الكاملة لهذا التقرير. لمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمنتدى الاستراتيجيات الأردني على info@jsf.org أو على هاتف +962 6 566 6476.



منتدى الاستراتيجيات الأردني
JORDAN STRATEGY FORUM