



جائزة الملك عبد الله الثاني
للمرأة الأداء الحكومي والشفافية
المرحلة الرابعة (٢٠١٤-٢٠١٥)
المركز الأول

دليل إطار العمليات الرئيسية

في

وزارة التربية والتعليم

٢٠١٦ - ٢٠١٧





اجراءات الاعتماد	وزارة التربية والتعليم
موافقة معالي وزير التربية والتعليم:	رقم الوثيقة
اعتماد الأمين العام للشؤون التعليمية:	إصدار
اعتماد الأمين العام للشؤون الإدارية والمالية:	التاريخ: / /
اعتماد رئيس وحدة الرقابة الداخلية:	العنوان: دليل إطار العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم ٢٠١٦ - ٢٠١٧
اعتماد رئيس قسم الأداء المؤسسي:	
اعتماد ممثل الجودة:	

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
٣	المقدمة
٤	الهدف
٥	آلية إعداد دليل الإطار العام للعمليات الرئيسية
٦	آلية مراجعة وتطوير إطار العمليات الرئيسية
٦	تعريفات
٩	العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم (رسم توضيحي)
٩	وصف العمليات في وزارة التربية والتعليم
١٢	توثيق العمليات
١٣	آلية المتابعة والتقييم للعمليات
١٥	مصنوفة الأهداف المؤسسية للعمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم
٢٢	العمليات الرئيسية ومسؤولية التنفيذ والمتابعة
٣١	العمليات الفرعية للعمليات الرئيسية
٤٠	أدوات حصر احتياجات متلقي الخدمة
٤١	عمليات خارج الحدود
٤٤	ملاحق قياس مؤشرات الأداء
٤٥	فريق الإعداد

المقدمة

تعمل وزارة التربية والتعليم على تحقيق رؤيتها ورسالتها وأهدافها الاستراتيجية من خلال عملياتها التعليمية والتربوية المؤدية إلى الارتقاء بأدائها في جميع الوحدات الإدارية والفنية والجودة في خدماتها ابتداءً من مركز الوزارة ووصولاً إلى مديريات التربية والتعليم إلى الغرفة الصفية في المدارس بما ينسجم مع السياسات والاستراتيجيات التعليمية والتربوية.

وضمن رؤية الوزارة لتطوير العمليات والخدمات وإدارتها وتحسينها كمًّا ونوعًا، وتعظيم القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة وأصحاب العلاقة المعنيين بالخدمات، والشركاء، وترويجاً لخدماتها النوعية على نحو فاعل ومثالي، وبما ينسجم مع التشريعات التربوية والتعليمات الناظمة لها.

عملت الوزارة على إعداد إطار عام للعمليات بمنهجية واضحة لتحديد العمليات الرئيسية والفرعية للوزارة والخدمات المرتبطة بها، وربطها بالأهداف المؤسسية وتم تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس، وتضمن الإطار ثمان عمليات، هي (التربية، التعليم، الامتحانات والاختبارات، إدارة النظام التربوي، تطوير المناهج وإعداد المواد التعليمية، التنمية المهنية للعاملين، المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة، وتوظيف التكنولوجيا).

وحرصاً منها على تقديم خدمات تلبي احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم، والاستمرار في الإيفاء بالتزاماتها نحو فئات متلقي الخدمة في جميع مراحل تقديم الخدمة كافة، فقد أعدت الوزارة منهجية تصميم العمليات (QP-159)، والتي تهدف إلى توضيح الإجراءات التي تتبعها وتعتمدها في تصميم العمليات بأنواعها كافة؛ الرئيسة والداعمة - المساندة والخارجية، ثم ربطها بالأهداف المؤسسية وفقاً للإطار العام للعمليات الرئيسة التي توأكب متابعة المتطلبات العصرية ودراساتها وتوثيقها بهدف رصد جميع عمليات الوزارة بشكل مُعمق وشمولي.

واستكمالاً لمتابعة المستجدات، وظّفت الوزارة مخرجات الرصد، وحوّلت الإجراءات إلى خرائط عمليات (Process Maps) بما ينسجم ومتطلبات نظام الجودة المعتمد والمطبق في مركز الوزارة، ومديريات التربية والتعليم، ورياض الأطفال الحكومية، والمدارس الحكومية بأسلوب يضمن سلامة توحيد الإجراءات، ودقة تحديدها؛ وإدارة العلاقات مع متلقي الخدمة وتعزيزها، وعملت القيادة على مشاركة العاملين في التصميم وتقديم الاقتراحات البناءة، وذلك لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء.

وتأسيساً على ما سبق، قامت الوزارة بمراجعة وتطوير الإطار عام ٢٠١٧، وأعدت دليلاً شاملاً لإطار العمليات الرئيسية، وتمّ اعتماده ليصبح المرجعية العلمية والعملية للإدارات، ومديريات التربية والتعليم كافة، وتمّ تبسيط الإجراءات التنفيذية لضمان التداخل والتكامل المرن بين جميع العمليات على نحو يكفل توظيف التكنولوجيا في جميع العمليات والخدمات التي تُقدمها الوزارة.

مؤكدتين على استمرار مسيرة التطوير والتحسين، والابداع والابتكار المستمر في عملياتها وخدماتها للوصول إلى أفضل النتائج وأعلى مستوى من الرضا لمتلقي الخدمة والعاملين وجميع المعنيين.

الهدف

يهدف هذا الدليل إلى توضيح العمليات الرئيسية والمساندة والفرعية والعمليات خارج حدود الوزارة مع ضمان التداخل المرن بين العمليات كافة، وتحديد مؤشرات أدائها، والأهداف المؤسسية، ومسؤولية المتابعة والتنفيذ.

آلية إعداد دليل الإطار العام للعمليات الرئيسية:

١. مخاطبة الإدارات لتحديد عملياتها الرئيسية.
٢. عقد سلسلة من الاجتماعات برئاسة عطوفة الأمين العام للشؤون التعليمية، وحصر العمليات الرئيسية في الوزارة ومسؤولية تنفيذها.
٣. تعميم العمليات التي تم الاتفاق عليها على جميع الإدارات لإبداء الملاحظات.
٤. تعديل العمليات في ضوء التغذية الراجعة من الإدارات.
٥. إعادة النظر في العمليات الرئيسية من قبل المعنيين في ضوء الدليل الإرشادي لتطبيق إعادة هندسة العمليات في الدوائر الحكومية ٢٠١٢.
٦. تشكيل لجنة تحديد العمليات الرئيسية ومؤشرات الأداء، وإعداد الإطار العام للعمليات.
٧. عقد اجتماعات وحلقات عصف ذهني للخروج بإطار عام للعمليات في الوزارة.
٨. إعداد مسودة الإطار العام للعمليات.
٩. تعميم المسودة على جميع الإدارات لإبداء الرأي.
١٠. تعديل الإطار العام بما يتفق مع الملاحظات والتغذية الراجعة.
١١. اعتماد الإطار العام من الإدارة العليا.
١٢. تعميم الإطار العام على جميع الموظفين للاطلاع عليه، والعمل بمضمونه، وبناء الخطط السنوية بما يتوافق معه.
١٣. مراجعة وتطوير دليل الإطار العام للعمليات الرئيسية ٢٠١٦ - ٢٠١٧.
١٤. تحديد العمليات التي تتخطى حدود الوزارة.
١٥. اعتماد دليل إطار العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم ٢٠١٦ - ٢٠١٧.

آلية مراجعة وتطوير إطار العمليات الرئيسية

استناداً لمنهجية تصميم العمليات (QP-159)، تمت مراجعة وتعديل الإطار العام للعمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم ٢٠١٥ من خلال:

١. تعميم كتاب رسمي لغايات تعديل وتطوير الإطار العام للعمليات بالحصول على الملاحظات المتعلقة بمؤشرات الأداء للعمليات الرئيسية، ومسؤولية التنفيذ، والعمليات الفرعية لكل عملية رئيسية مع مراعاة التداخل المرن بينها، والخدمة المقدمة بناءً عليها من الإدارات المعنية.

٢. دراسة الملاحظات الواردة وتضمينها في الإطار العام للعمليات في وزارة التربية والتعليم ٢٠١٧ وتعميم الإطار العام للعمليات المحدث على جميع الموظفين، والعمل بمضمونه.

٣. تطوير إطار العمليات الرئيسية إلى دليل إطار العمليات الرئيسية، وإضافة عملية توظيف التكنولوجيا كعملية رئيسية، وجودة التعليم والمساءلة لعملية المتابعة والتقييم، وعمليات خارج حدود الوزارة.

تعريفات

• العملية:

هي مجموع الأنشطة اللازمة لتحويل المدخلات من أي نوع إلى مخرجات وفقاً لضوابط معينة (كالسياسات والأسس والمعايير والإجراءات) حيث يتم توظيف الموارد اللازمة لأداء تلك العملية (مثل الموظفين والوقت والمال).

• خرائط سير العمليات:

هي عبارة عن رسم توضيحي يشتمل على عدد من الأشكال لكلّ منها دلالة معيّنة لإبراز العمليات التي يتمّ إتباعها لإنجاز مهمّة معيّنة مما يؤدي إلى استيعاب وفهم إجراءات العمل، وتعتبر خرائط سير العمليات من أبرز أدوات تحليل العمليات.

وتتمثّل أهميّة خرائط سير العمليات فيما يلي:

- خريطة واحدة تُغني عن قراءة العديد من الصفحات.
- توضح العمليات المنطقية لإجراءات العمل.
- تساعد في تجزئة العملية الكبيرة إلى مكونات صغيرة من الممكن فهمها بسهولة.
- توضح مواقع الخلل أو الارتباك تمهيداً لاتخاذ الإجراءات اللازمة أو لإجراء التعديلات الضروريّة.
- تساعد على توضيح المراحل أو الخطوات التي يمكن دمجها أو حذفها، مما يمكن أن ينتج عنه توفير في نفقات التشغيل والتجهيز والوقت... الخ.
- تساعد على معرفة مجموعة المهام أو العمليات التي تقوم بها وحدة معيّنة.

• العمليات الرئيسية:

هي العمليات المرتبطة بالمهام الرئيسية للوزارة، وتسهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية والمؤسسية.

• العمليات المساندة:

هي العمليات التي تساعد في تحقيق العمليات الرئيسية للوزارة وتنفيذها.

• العمليات الفرعية:

هي العمليات التي تدعم تطبيق العمليات الرئيسية/ المساندة والواردة ضمن نظام الجودة في وزارة التربية والتعليم والمسمى بضبط العمليات.

• هندسة العمليات:

هي إعادة تصميم العمليات الاستراتيجية بصفة جذرية والعمل على التخلص من التكرارات والتقاطعات المسببة للتأخير والتعقيد في سير العمل بهدف تحقيق تحسينات جوهرية وفائقة وليست هامشية تدريجية في معايير الأداء بما يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة الخدمة مع توظيف كل التقنيات اللازمة لخدمة هذا التوجه.

• الخطط التنفيذية للأقسام:

يوجد في كل قسم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم خطة عمل تنفيذية وفق نماذج معتمدة للمركز (QF12-1) وللميدان (QF12-1-1) تشمل على البنود (الأنشطة الرئيسة، والإجراءات التنفيذية، سنة الأساس،...) ويتم متابعتها من قبل وحدة الرقابة الداخلية/ قسم الأداء المؤسسي وإعداد التقارير اللازمة بشأنها.

• التداخل المرن:

الإجراءات الداخلية والخارجية اللازمة لإتمام العمليات المشتركة بين إدارات وزارة التربية والتعليم، وبين الوزارة والمؤسسات والهيئات الأخرى وفق إجراءات قانونية محددة، تضمن عدم الازدواجية في تنفيذ العمليات.

• عمليات خارج الحدود:

الأنشطة التي تنفذها الوزارة خارج إطار عملياتها الرئيسة والمرتبطة بتحقيق أهداف وطنية ومجتمعية بالتعاون مع شركاء خارجيين سواء أفراد أو مؤسسات وطنية ومجتمعية.

العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم



وصف العمليات في وزارة التربية والتعليم

تم تحديد العمليات الرئيسية الثمانية في الوزارة وهي على النحو الآتي:

١. التعليم

توفر الوزارة فرص التعليم للفئات المستهدفة كافة وهي: رياض الأطفال، التعليم الأساسي، التعليم الثانوي، التعليم المهني، محو الأمية، الدراسات المسائية، الدراسات الصيفية، الدراسات المنزلية، ذوو الإعاقات على مختلف الفئات، التعليم الخاص، المراكز الثقافية، وتقديم الخدمات الإدارية كافة المساندة لعملية التعليم وللغئات جميعها.

٢. التربية

تنفذ الوزارة من خلال مديريات التربية والتعليم والمدارس مجموعة من الأنشطة التربوية في المجالات كافة التي تهدف إلى إكساب الطلبة القيم والاتجاهات الإيجابية وتعزيزها.

٣. الامتحانات والاختبارات

تعقد الوزارة من خلال المديريات والمدارس الامتحانات والاختبارات الوطنية لجميع المراحل الدراسية ؛ بهدف تقييم مستوى التحصيل الدراسي لدى الطلبة، وتشارك أيضاً في عقد الامتحانات الدولية (TIMSS،PISA) التي تقيم المستوى الدراسي للطلبة على مستوى العالم، إضافة إلى عقد امتحان الثانوية العامة على مستوى المملكة للمسارات التعليمية كافة وإصدار نتائجه، وإعلانها عبر الوسائل الإعلامية المختلفة.

٤. إدارة النظام التربوي

لضمان إدارة النظام التربوي بكفاءة وفاعلية، تطوّر الوزارة السياسات التربوية والخطة الاستراتيجية، والتي يتم من خلالها تخطيط الموارد البشرية (سياسات التوظيف والتحفيز والاحتفاظ بالموظفين)، وتخطيط موارد مادية فعالة وتوفير مصادر تمويل للتعلم وتوفير الجاهزية الإلكترونية، وفق التشريعات التربوية المعمول بها.

٥. تطوير المناهج وإعداد المواد التعليمية

تقوم الوزارة بتطوير الأطر العامة للنتاجات العامة والخاصة للمباحث المختلفة، وتأليف الكتب المدرسية للمراحل الدراسية المختلفة، وأدلة المعلم الخاصة بها، وحوسبة الكتب المدرسية لعدد من المباحث، إضافة إلى توفير مصادر التعلم المختلفة لتسهيل وصولها إلى الطلبة.

٦. التنمية المهنية للعاملين

تقوم الوزارة بإعداد برامج التنمية المهنية للعاملين في الوزارة وتطويرها مثل برامج تدريب المعلمين الجدد، وتدريب معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، وتدريب وتطوير المشرف الجديد، وبرامج التدريب للتعلم الإلكتروني لكل من الإداريين والمعلمين، وبرامج تدريب القيادات التربوية، بالإضافة إلى مشاركة العاملين في الوزارة في العديد من المؤتمرات، والندوات، والبعثات حسب التخصص ومجال العمل على المستويين المحلي والإقليمي بما يحقق التنمية المهنية للعاملين كأحد الأهداف المؤسسية للوزارة.

٧. المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة

تقوم الوزارة ضمن الإطار العام للتقييم والمتابعة بمتابعة وتقييم كل من الأداء الفردي، والأداء المؤسسي، والأداء الرقابي والذي يشمل الأداء: (المالي، واللوازمي، والإداري، والجودة)، ومتابعة المشاريع التي تنفذها الوزارة وتقييمها للتحقق من نسب الإنجاز لكل مشروع، وتقديم التغذية الراجعة إضافة إلى متابعة البرامج التدريبية وتقييمها ضمن مسار التنمية المهنية للعاملين بما يضمن تحقيق الأهداف المخطط لها.

انطلاقاً من هدف وحدة جودة التعليم والمساءلة بتحسين العملية التربوية وتطويرها وفق معايير ومؤشرات محددة وعلى المستويات الإدارية الثلاثة: المدارس، والمديريات، مركز الوزارة؛ تقوم الوحدة بتنظيم زيارات استطلاعية للمدارس كافة، يتبعها زيارة حثيثة لتقييم أداء المدرسة تبين نقاط قوة ونقاط بحاجة إلى تحسين في تقرير يسلم للمديرية التي تتبعها، إذ تعتمد الوحدة في عملية التقييم المؤشرات العشرين في خطة التطوير التربوي. تقوم المديرية بدورها بتقديم خطة علاجية للنقاط التي تحتاج إلى تحسين يتبعها زيارات متابعة من قبل الوحدة. وتعاد دورة المساءلة لكل مدرسة خلال ثلاث سنوات حفاظاً على تقدم المدرسة وتطور أداءها. إضافة إلى تحويل بعض الملاحظات التي ترصد خلال الزيارات الاستطلاعية والتقييمية إلى الإدارات المعنية لمتابعة الاجراءات التصويبية.

٨. توظيف التكنولوجيا في عمليات وخدمات الوزارة

تهدف الوزارة إلى توظيف التكنولوجيا في عملياتها وخدماتها تمهيداً للعمل على أتمتة الخدمات بما يتواءم مع خطة الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بفاعلية مما يؤدي إلى زيادة رضا متلقي الخدمة وتبسيط الإجراءات وتوفير الجهد والوقت والتكلفة.

حيث يتم دراسة خدمات الوزارة وتصنيفها حسب نوع متلقي الخدمة ودراسة أولوية الأتمتة لبناء أنظمة متكاملة ضمن خطة التحول للحكومة الإلكترونية لوزارة التربية والتعليم وبالتنسيق مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ليصار إلى ربطها مع باقي المؤسسات والدوائر الحكومية لتحقيق أكبر فائدة وفاعلية بتقديم الخدمات.

كما تقوم الوزارة بتوظيف أنظمة إلكترونية تعليمية وإحصائية مثل OpenEmis ومنصات تعليمية مثل EDRAK ومبادرات إلكترونية تخدم إدارة الغرفة الصفية وأنظمة معلومات إلكترونية للمدارس KINZ وقنوات اتصال مثل SMS وبوابات إلكترونية للشكاوى والاستفسارات وأنظمة مالية GFMIS.

وتعمل على تطوير موقع الكتروني بمواصفات قياسية ليكون حاضنة لجميع الأنظمة التي تطبقها الوزارة.

توثيق العمليات

يتم توثيق وتوضيح عمليات الوزارة الرئيسية والفرعية كافة ضمن نظام الجودة للوزارة في كل من مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم.

يشتمل نظام الجودة على الإجراءات القياسية العامة منها (إجراء توثيق الإجراءات، ضبط سجلات الجودة، التدقيق الداخلي... إلخ)، إضافة إلى مخططات سير العمليات (ضبط العمليات) لكافة أقسام مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم حيث يتم تحديد مدخلات تلك العمليات ومراحل التنفيذ ونقاط التداخل المرن بين الخدمات والمخرجات وتطوير مؤشرات أدائها ومسؤولية المتابعة والتنفيذ.

آلية المتابعة والتقييم للعمليات :

تتابع الوزارة تنفيذ العمليات، والتحقق من تنفيذ المؤشرات التابعة لها ضمن مسؤولية كل إدارة من خلال:

- عملية التدقيق الداخلي

تطبق عملية التدقيق الداخلي على عمليات نظام الجودة المطبق في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم وفق منهجية التدقيق الداخلي (QP-04).

إذ يتم التدقيق على العمليات كافة المطبقة في أقسام إدارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم. ويتم إصدار تقرير بنتائج التدقيق، يتضمن ملاحظات التطوير والتحسين، وحالات عدم المطابقة إذ يتم تعميمه على إدارات مركز الوزارة للأخذ بملاحظات التطوير والتحسين، ومعالجة حالات عدم المطابقة، وتزويد قسم المعايير والجودة بالإجراءات المتخذة.

- تقييم خطط العمل السنوية

يتم تقييم خطط العمل السنوية كافة للأقسام في مركز الوزارة، ومديريات التربية والتعليم، من خلال قسم الأداء المؤسسي/ مركز الوزارة، وقسم الرقابة الداخلية/ مديريات التربية والتعليم، وفق منهجية ضبط عمليات قسم الأداء المؤسسي (QP-12) ويتم التأكد من تنفيذ العمليات وربطها بالهدف المؤسسي ومؤشرات الأداء ونسبة الإنجاز لكل عملية، ويتم إصدار تقرير خاص بنتائج التقييم؛ لتعميمها على الإدارات والمديريات في مركز الوزارة؛ والعمل بالتوصيات الناتجة عنها، والأخذ بالتغذية الراجعة في عمليات التطوير والتحسين.

- متابعة برامج ومشاريع الوزارة وتقييمها

يتم متابعة برامج ومشاريع الوزارة وفق نظام متابعة الخطة الحكومية في رئاسة الوزراء، وتقييم برامج الوزارة ومشاريعها (مثل: برنامج تطوير المدرسة والمديرية، ومراجعة الدراسات التقييمية التي ينفذها المركز الوطني لتنمية الموارد البشرية، وفق منهجية عمل قسم المتابعة والتقييم (PM63-6)، إضافة إلى تقييم إنجازات الخطة الاستراتيجية للوزارة، وتنفيذ دراسات تقييمية.

ويعمل القسم أيضًا على بناء القدرات ورفع الكفاءة للكوادر البشرية في وزارة التربية والتعليم للمستويات الإدارية الثلاثة من خلال التدريب على أنظمة المتابعة والتقييم، بالتنسيق مع إدارة الإشراف والتدريب التربوي.

- متابعة جودة التعليم في المدارس وتقييمها

يتم متابعة جودة التعليم في المدارس من خلال زيارات حثيثة يقوم بها فريق من المقيمين، يقدم هذا الفريق تقرير تقييمي يبين فيه نقاط القوة ونقاط بحاجة إلى تحسين، وفق منهجية معتمدة لدى وحدة جودة التعليم والمساءلة. وتعمل الوحدة على بناء القدرات ورفع الكفاءة للكوادر البشرية من خلال تدريب فريق مقيمين يتم اختياره وفق أسس ومعايير محددة.

مصفوفة الأهداف المؤسسية للعمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
١	التعليم	<ul style="list-style-type: none"> ١- توفير التعليم للجميع تجسيدا لمبدأ تكافؤ الفرص والعدالة التربوية وتقليل الفجوات اللاحقة في التحصيل العلمي. ٢- تهيئة طلبة التعليم المهني الشامل لتأهيلهم بالانخراط في سوق العمل للحد من الفقر والبطالة في صفوف الشباب أو للالتحاق في التعليم العالي من خلال تطوير البرامج والخطط المراعية لمتطلبات سوق العمل والتغيرات التكنولوجية. ٣- إتاحة فرصة التعليم والتدريب لكافة شرائح المجتمع والمراحل العمرية لتلقي التدريب والتعليم على الدورات والبرامج غير المنهجية من خلال المراكز الثقافية. 	<ul style="list-style-type: none"> • نسبة الالتحاق في مرحلة رياض الأطفال • عدد الطلبة الملتحقين في التعليم الأساسي • عدد الطلبة الملتحقين في التعليم الثانوي • عدد الطلبة الملتحقين في التعليم المهني • نسبة الطلبة ذوي الاستعداد للتعلم في الصف الأول الأساسي • عدد شعب رياض الأطفال • عدد الطلبة غير الأردنيين الملتحقين في المدارس الحكومية • عدد الأميين الملتحقين ببرنامج تعليم الكبار ومحو الأمية حسب الفئات العمرية والجنس • عدد الملتحقين بالتعليم غير النظامي (مساوي، صيفي، منزلي) • نسبة المدارس المشاركة في برنامج مسار من المدرسة إلى المهن • عدد الطلبة الملتحقين ببرامج المتفوقين (مدارس الملك عبدالله، غرف الموهوبين في المدارس) • عدد الطلبة الملتحقين ببرامج التربية الخاصة (صعوبات التعلم، ذوي الإعاقات على مختلف الفئات) • عدد المؤسسات التعليمية للطلبة المتفوقين (مدارس الملك عبد الله للتميز) • عدد مؤسسات التعليم الخاص (مدارس، رياض أطفال، مراكز ثقافية) • نسبة الطلبة المتسربين من التعليم الأساسي. • عدد الملتحقين بالدورات والبرامج غير المنهجية التي تم ترخيصها من إدارة المناهج والكتب المدرسية للتدريب عليها في المراكز الثقافية المختلفة. 	<p>إدارة التعليم</p> <p>إدارة التعليم المهني والإنتاج</p> <p>إدارة التربية الخاصة</p> <p>إدارة التعليم الخاص</p>

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٢	التربية	توفير بيئة تعليمية آمنة تشمل المتطلبات جميعها التي تتناسب مع احتياجات الطلبة الصحية والانفعالية والاجتماعية والتربوية والأكاديمية.	<ul style="list-style-type: none"> عدد الطلبة المشاركين في المسابقات المختلفة عدد الطلبة المشاركين في جائزة الملك عبدالله للياقة البدنية عدد المخيمات الكشفية التي يتم تنفيذها سنوياً عدد الطلبة المشاركين في معسكرات العمل التطوعي نسبة الطلبة المشاركين في برامج الكشافة والمرشدات عدد الرحلات المدرسية العلمية المنفذة للطلبة في الأقاليم موضوعات متنوعة ذات أهداف محددة في الكتب المدرسية 	<p>إدارة النشاطات التربوية</p> <p>إدارة المناهج والكتب المدرسية</p>
٣	الامتحانات والاختبارات	تطوير معارف المتعلم ومهاراته وكفاياته وخبراته وتعزيز القيم الإيجابية لديه لمساعدته في التعامل مع مستجدات الأوضاع والقضايا والتحديات بما يتناسب وسوق العمل إلى جانب ضمان مشاركة كل من الأسرة ومؤسسات المجتمع المدني.	<ul style="list-style-type: none"> نسبة نجاح الطلبة في امتحان الثانوية العامة نسبة نجاح الطلبة في امتحان الثانوية العامة حسب المسار التعليمي معدل الأردن في الامتحان الدولي TIMSS معدل الأردن في الامتحان الدولي PISA معدل الأداء في الإختبار الوطني معدل أداء الطلبة في اختبار الصفوف الثلاث الأولى 	<p>إدارة الامتحانات والاختبارات</p> <p>إدارة الإشراف و التدريب التربوي</p> <p>إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات</p>

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٤	إدارة النظام التربوي	ترشيد استخدام الموارد المتاحة وتوظيف مبادئ اقتصاديات التعليم بشكل يركز على إعداد الموازنة الموجهة بالنتائج.	<ul style="list-style-type: none"> عدد الموظفين في وزارة التربية والتعليم (إداريين ومعلمين) نسبة (المعلمين، الإداريين) الحاصلين على رتب نسبة الطلبة الموفدين للجامعات لتلبية احتياجات المناطق النائية نسبة الاحتفاظ بالموظفين عدد الحاصلين على قروض الإسكان نسبة المعلمين المستفيدين من مكرمة أبناء المعلمين عدد الطلبة المستفيدين من مكرمة أبناء المعلمين عدد المستفيدين من سلف الإسكان، والتعليم من صندوق ضمان التربية عدد الموظفين الحاصلين على سلف طارئة عدد المستفيدين من مكرمة سكن كريم نسبة موازنة الوزارة إلى موازنة الدولة نسبة الإنفاق من الموازنة على المشاريع الرأسمالية نسبة الإنفاق من الموازنة على المشاريع الجارية قيمة القروض والمنح المقدمة من المانحين الدوليين لتمويل المشاريع التطويرية في الوزارة نسبة المدارس المشاركة في برنامج تطوير المدرسة والمديرية نسبة المديرية المشاركة في برنامج تطوير المدرسة والمديرية عدد الشركاء الداعمين لمشاريع التطوير في الوزارة عدد الأبنية المدرسية 	<p>إدارة التخطيط والبحث التربوي</p> <p>إدارة الموارد البشرية</p> <p>إدارة الشؤون المالية</p> <p>إدارة الأبنية والمشاريع الدولية</p> <p>إدارة اللوازم والتزويد</p> <p>إدارة الشؤون القانونية</p> <p>إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات</p> <p>إدارة التعليم</p> <p>إدارة العلاقات الثقافية والبعثات</p>

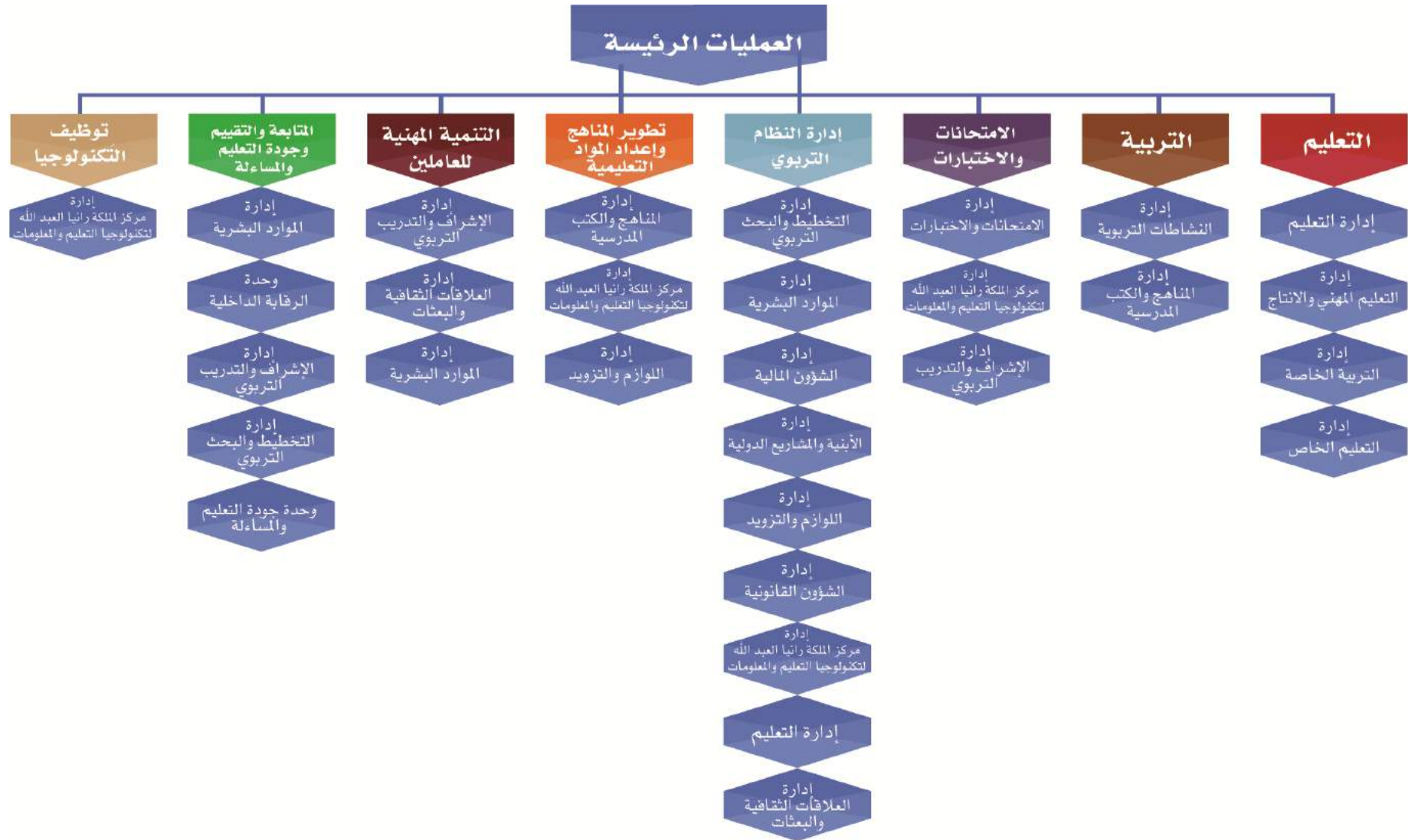
الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٤	إدارة النظام التربوي	<ul style="list-style-type: none"> ترشيد استخدام الموارد المتاحة وتوظيف مبادئ اقتصاديات التعليم بشكل يركز على إعداد الموازنة الموجهة بالنتائج. 	<ul style="list-style-type: none"> عدد الأبنية المدرسية التي تم صيانتها خلال العام نسبة الأبنية المستأجرة نسبة الأبنية ذات الفترتين عدد العطاءات المطروحة لبناء وتجهيز المدارس خلال العام نسبة المدارس المجهزة بمختبرات الحاسوب نسبة المدارس المربوطة بالشبكة عدد المدارس المشاركة في برنامج نحو بيئة تعليمية أفضل عدد المدارس المشاركة في مشروع نحو بيئة مدرسية آمنة عدد المدارس المشاركة في مشروع الاعتماد الصحي 	
٥	تطوير المناهج وإعداد المواد التعليمية	<ul style="list-style-type: none"> تطوير معارف ومهارات وكفايات وخبرات المتعلم وتعزيز القيم الإيجابية لديه لمساعدته في التعامل مع مستجدات الأوضاع والقضايا والتحديات بما يتناسب وسوق العمل إلى جانب ضمان مشاركة كل من الأسرة ومؤسسات المجتمع المدني. 	<ul style="list-style-type: none"> عدد النتاجات العامة والخاصة المراجعة والمنقحة عدد الكتب المدرسية التي تم تأليفها في السنوات الثلاثة الاخيرة عدد الأدلة المطورة من الطبقات الجديدة نسبة المواد التعليمية التعليمية الإلكترونية 	<p>إدارة المناهج والكتب المدرسية</p> <p>إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات</p> <p>إدارة اللوازم والتزويد</p>

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٦	التنمية المهنية للعاملين	توفير موارد بشرية ذات خبرات وتصميم برامج التنمية المهنية المستدامة تدعم تملك الخبرات وتطورها بما يمكنها من إدارة النظام التربوي بكفاءة وفعالية.	<ul style="list-style-type: none"> عدد المعلمين الجدد الذين تم تدريبهم على برنامج المعلم الجديد عدد المعلمين الذين تم تدريبهم على برنامج الصفوف الثلاثة الأولى عدد المشرفين الجدد الذين تم تدريبهم على برنامج المشرف الجديد عدد المعلمين والإداريين الحاصلين على شهادة الدبلوم الدولي في مهارات تقنية المعلومات (كامبردج) عدد المعلمين الذين التحقوا ببرامج التنمية المهنية (دعم التطوير التربوي) عدد المعلمين الذين التحقوا ببرامج توظيف المناهج المحوسبة عدد المعلمين الذين التحقوا ببرامج تدريب معلمي اللغة الفرنسية عدد المعلمين الذين التحقوا ببرامج تدريب معلمي اللغة الإنجليزية عدد المعلمين الذين التحقوا ببرامج تدريب الرياضة في حياتنا عدد المشرفين التربويين الذين التحقوا ببرامج تدريب الرياضة في حياتنا عدد الإداريين الذين تم تدريبهم على دورة الإدارة بالنتائج عدد القيادات التربوية الذين التحقوا ببرامج التنمية المهنية (دعم التطوير التربوي) عدد الموظفين الذين شاركوا في المؤتمرات والندوات والورش التدريبية الخارجية عدد الموظفين الذين شاركوا في المؤتمرات والندوات والورش التدريبية الخارجية عدد الموظفين المبتعثين للدراسة في الداخل والخارج عدد الموظفين الذين شاركوا في المؤتمرات والندوات والورش التدريبية الخارجية 	<p>إدارة الإشراف والتدريب التربوي</p> <p>إدارة العلاقات الثقافية والبعثات</p> <p>إدارة الموارد البشرية</p>

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٦	التنمية المهنية للعاملين	توفير موارد بشرية ذات خبرات وتصميم برامج التنمية المهنية المستدامة تدعم تملك الخبرات وتطورها بما يمكنها من إدارة النظام التربوي بكفاءة وفعالية.	<ul style="list-style-type: none"> عدد الموظفين المبتعثين للدراسة في الداخل والخارج عدد الإداريين الذين التحقوا بدورات اللغة الإنجليزية عدد المعلمين والإداريين الحاصلين على رتب المعلمين عدد الإداريين الحاصلين على شهادة القيادة التعليمية 	
٧	المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة	تطوير نظام تربوي يتمتع بالشفافية معزز بتقارير دورية مدعم ببيانات ومعلومات موثقة تظهر الإنجازات والتحديات التي يواجهها النظام.	<ul style="list-style-type: none"> تقرير تقييم الأداء للموظفين من الفئات الوظيفية كافة. عدد برامج التنمية المهنية التي يتم متابعتها في الوزارة عدد الدراسات التقييمية المنفذة لقياس أثر برامج التنمية المهنية عدد الدورات التدريبية المرصودة لاحتياجات العاملين في الوزارة عدد حالات عدم المطابقة والملاحظات التي تم رصدها في ضوء التدقيق الداخلي على نظام الجودة نسبة رياض الأطفال الحكومية التي حققت محك الجودة في الجانبين الإداري والفني عدد الملاحظات الناتجة عن تقييم الخطط السنوية عدد القرارات الإدارية والقرارات اللوازمية التي تم تصويبها في الوزارة عدد المطالبات المالية المخالفة للتعليمات المرصودة في الوزارة معدل عدد المعلمين لكل مشرف تربوي عدد تقارير الزيارات الإشرافية لكل مشرف تربوي عدد البرامج والمشاريع الحكومية التي يتم متابعتها ضمن الخطة الاستراتيجية للوزارة 	<p>إدارة الموارد البشرية</p> <p>وحدة الرقابة الداخلية</p>

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
٧	المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة	تحسين العملية التربوية وتطويرها وفق معايير ومؤشرات محددة وعلى المستويات الإدارية الثلاثة: المدارس، والمديريات، مركز الوزارة	<ul style="list-style-type: none"> عدد تقارير المتابعة والتقييم لبرنامج تطوير المدرسة والمديرية (وزارة، مديرية، مدرسة) عدد تقارير متابعة الخطة الاستراتيجية عدد تقارير الزيارات الاستطلاعية عدد تقارير الزيارات التقييمية عدد تقارير زيارة المتابعة عدد التقارير الموجهة للسياسات 	إدارة الإشراف والتدريب التربوي إدارة التخطيط والبحث التربوي وحدة جودة التعليم والمساءلة
٨	توظيف التكنولوجيا في عمليات وخدمات الوزارة	تقديم خدمات إلكترونية لمتلقي الخدمة لتقليل الوقت والجهد والكلفة	<ul style="list-style-type: none"> عدد الخدمات المؤتمتة عدد المستفيدين من الخدمة رضا متلقي الخدمة عدد الأنظمة الإلكترونية المفعلة نسبة تفعيل الربط الإلكتروني موقع الوزارة 	إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات

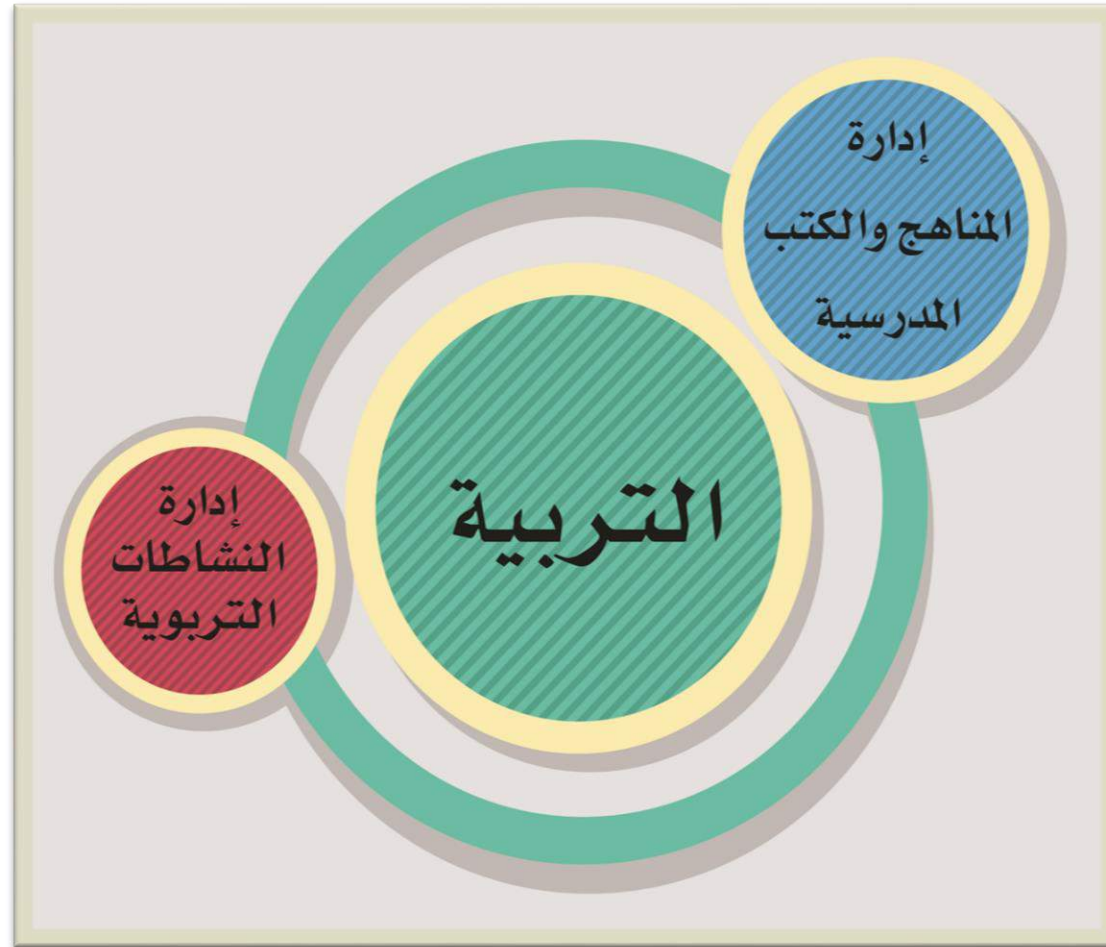
العمليات الرئيسية ومسؤولية التنفيذ والمتابعة



التعليم



التربية



الامتحانات والاختبارات



إدارة النظام التربوي



تطوير المناهج وإعداد المواد التعليمية



التنمية المهنية للعاملين



المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة



توظيف التكنولوجيا في عمليات وخدمات الوزارة

إدارة مركز الملكة رانيا
العبدالله للتكنولوجيا والتعليم
والمعلومات

توظيف التكنولوجيا
في عمليات وخدمات
الوزارة

العمليات الفرعية للعمليات الرئيسية

العملية الرئيسية	العملية الفرعية	الخدمة المقدمة	مسؤولية التنفيذ
التعليم	توفير غرف رياض أطفال شاغرة في المناطق ذات الحاجة	استحداث رياض أطفال حكومية في المناطق ذات الحاجة	إدارة التعليم
	توفير فرص تعليمية بديلة تمكن نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل من إكمال تعليمهم الأكاديمي	تعليم النزلاء	إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة
	توفير فرص تعليمية لمن يرغب باستكمال تعليمه (الأساسي والثانوي) في برنامج الدراسات المنزلية	دراسات منزلية	إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة
	توفير فرص تعليمية بديلة تمكن كبار السن من اكتساب المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب من خلال توفير مراكز لتعليم الكبار ومحو الأمية	تعليم الكبار ومحو الأمية المهارات الأساسية بالقراءة والكتابة والحساب	إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة
	تقديم الخدمات الإرشادية للفئات كافة	مرشدون مدربون على مهارات التعامل مع مشكلات الطلبة	إدارة التعليم
	حماية الطلبة من الإساءة وتوفير بيئة آمنة خالية من العنف	بيئة آمنة للطلبة في مدارسهم، طلبة ومعلمون يمتلكون مهارات الحماية من الإساءة	إدارة التعليم

إدارة التعليم	تسجيل الطلبة في المدارس	قبول الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين في المدارس الحكومية	
إدارة التعليم	تمكين الطلبة متوسطي الأداء وذوي الأداء الضعيف	حصص التقوية والتعمق	
إدارة التربية الخاصة	غرف مصادر مستحدثة مجهزة ومهيئة لتفعلها لتلبية احتياجات الطلبة من ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	استحداث غرف المصادر للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات وتأثيثها وتجهيزها	التعليم
إدارة التربية الخاصة	ابنية مجهزة، وتسهيلات بيئية مهيأة للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	إنشاء وتجهيز وتحديث الأبنية وتوفير التسهيلات البيئية للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	
إدارة التربية الخاصة	اجهزة ومعينات وادوات متوافرة للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات، لتفعيل تعلمهم وتسهيل دمجهم بالمدارس	توفير خدمات وبرامج نوعية للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	
إدارة التربية الخاصة	اجهزة ومعينات طبية وتكبير مباحث دراسية لذوي الإعاقة البصرية	توفير خدمات وبرامج نوعية للطلبة ذوي الإعاقة البصرية	
إدارة التربية الخاصة	رفد المجتمع بطلبة متميزين وقياديين	قبول الطلبة المتميزين في مدارس الملك عبد الله الثاني للتميز	
إدارة التربية الخاصة	تحفيز الطلبة المتفوقين من خلال تسريعهم أكاديمياً	التسريع الأكاديمي	
إدارة التعليم المهني والإنتاج	تأهيل الطلبة لسوق العمل	تأهيل طلبة للالتحاق في سوق العمل	

إدارة التعليم الخاص	الموافقة المبدئية على التأسيس	تأسيس المؤسسات التعليمية في مديريات التربية والتعليم لأول مرة	التعليم
إدارة التعليم الخاص	رخصة سنوية معتمدة	ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة (مؤقتة، دائمة) سنوياً	
إدارة التعليم الخاص	الموافقة على تدريس المنهاج الإضافي في المدرسة أو الروضة	إجازة المناهج الإضافية (كتب و مواد تعليمية إثرائية) في المدارس ورياض الأطفال الخاصة	
إدارة التعليم الخاص	الموافقة او عدم الموافقة على التحويل	تحويل الطلبة من وإلى البرامج التعليمية الأجنبية والدولية	
إدارة التعليم الخاص	شهادات ووثائق مصدقة	تصديق الشهادات المدرسية	
إدارة التعليم الخاص	إحصائية رياض الاطفال في المملكة	إعداد إحصائية سنوية لرياض الأطفال الخاصة	
إدارة التعليم الخاص	الموافقة على التدريب على الدورات الأكاديمية غير المنهجية في المراكز الثقافية	ترخيص وإجازة الدورات الأكاديمية غير المنهجية في جميع المراكز الثقافية	
إدارة التعليم الخاص	شهادات ووثائق مصدقة	تصديق شهادات الدورات من المراكز الثقافية المعتمدة لدى إدارة التعليم الخاص	

إدارة التعليم الخاص	تسجيل الطلبة في المدارس	قبول الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين في المدارس الخاصة *الصف الأول حتى العاشر في البرنامج الوطني *الصفين الحادي عشر والثاني عشر في البرنامج الأجنبي	
إدارة النشاطات التربوية	تكريم الطلبة الفائزين	الإشراف على تنفيذ جائزة الملك عبدالله الثاني للياقة البدنية	التربية
إدارة النشاطات التربوية	تكريم الطلبة الفائزين والمتميزين من قبل الجهة الراعية للمسابقة	تنفيذ مجموعة من المسابقات الموسيقية، والفنية (المحلية والدولية)، والإبداعية (القصة والشعر)، والمسرحية والتي تسهم في تطوير المهارات الإبداعية لدى الطلبة	
إدارة النشاطات التربوية	تكريم الفائزين، وشهادات التفوق الرياضي	تنظيم الدورات الرياضية	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	غرس القيم والأخلاق	تضمين المناهج لمنظومة القيم الإنسانية والاجتماعية والوطنية والأخلاقية	
إدارة الامتحانات والاختبارات	كشوفات علامات لطلبة الثانوية العامة لفروع التعليم كافة ولكل دورة امتحانية	امتحان الثانوية العامة	
إدارة الامتحانات والاختبارات	تقرير إحصائي بنتائج الاختبار الوطني للمديريات والمدارس والطلبة كافة	الاختبارات الوطنية لضبط نوعية التعليم	الامتحانات والاختبارات

إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	امتحان إلكتروني متوافر على منظومة التعلم الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	الامتحانات والاختبارات الإلكترونية	
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	رفع استعداد العاملين لرفع تحصيل أداء الطلبة في الامتحان	الاختبارات الدولية PISA , TIMSS	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	توفير مقاعد لأبناء المعلمين في الجامعات الأردنية الرسمية على نفقة الوزارة	البعثات الدراسية لأبناء معلمي وزارة التربية والتعليم في الجامعات الأردنية الرسمية - مكرمة أبناء المعلمين	إدارة النظام التربوي
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	بعثات علمية للطلبة على نفقة الوزارة للجامعات الأردنية الرسمية لتلبية حاجة الوزارة من التخصصات التعليمية التي تعاني من نقص فيها (متابعة الطلبة الموفدين الذين هم على مقاعد الدراسة)	البعثات العلمية لنيل درجة البكالوريوس في الجامعات الأردنية الرسمية للعمل في وزارة التربية والتعليم	
إدارة التعليم	مدارس معتمدة صحياً على مختلف المستويات	تطبيق معايير برنامج الاعتماد الوطني للمدارس الصحية لجعل المدارس أماكن صحية للتعلم والعمل	
إدارة التعليم	رياض أطفال حكومية مؤثثة ومجهزة	تأثيث وتجهيز رياض الأطفال الحكومية	
إدارة الشؤون القانونية	التشريعات التربوية الجديدة والمعدلة	إعداد صيغ التشريعات بما يتلاءم مع السياسة العامة للوزارة	

إدارة اللوازم والتزويد	تزويد الوزارة: مركز، مديريات، مدارس بالأثاث والتجهيزات المناسبة	طرح عطاءات الأثاث والتجهيزات	إدارة النظام التربوي
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	نظام تعلم إلكتروني يعمل على مدار الساعة من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	إدامة وإدارة عمل وظائف منظومة التعلم الإلكتروني	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	قواعد بيانات متكاملة و مترابطة وأنظمة حاسوبية إدارية تخدم أعمال الوزارة	بناء وتطوير قواعد البيانات والأنظمة التطبيقية حسب حاجة إدارات الوزارة وعمل الصيانة اللازمة لها	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	كشف التوزيع التفصيلي للنفقات الرأسمالية والجارية	رصد حاجات مراكز وأقسام مصادر التعلم وإعداد كشف توزيع تفصيلي للنفقات الرأسمالية الجارية	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	موقع محدث ضمن المعايير المحددة وخدمات إلكترونية تفاعلية	تحديث وتطوير خدمات إلكترونية على موقع الوزارة	
إدارة الأبنية والمشاريع الدولية	أبنية مدرسية آمنة وملائمة	تأمين الوزارة بالأبنية المدرسية والمرافق الأخرى اللازمة للعملية التعليمية الآمنة والملائمة	
إدارة الشؤون المالية	تقارير ربعية ونصف سنوية وسنوية بعد تدقيقها وتوقيعها من المدقق المالي الخارجي حسب تعليمات الجهة المانحة	متابعة القروض والمنح لتمويل المشاريع التطويرية في الوزارة	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	دعم القرار التربوي	الإشراف على إجراء الأبحاث والدراسات والأوراق البحثية	إدارة النظام التربوي

إدارة التخطيط والبحث التربوي	إصدار المطبوعات والنشرات مثل (الكتاب السنوي، مجلة رسالة المعلم، النشرات الخاصة)	نشر المعرفة العلمية التي تخدم مشروع إصلاح التعليم بين الفئات المستهدفة من معلمين، وطلبة، وأولياء أمور	إدارة النظام التربوي
إدارة التخطيط والبحث التربوي	أدلة الخدمات، تبسيط الإجراءات	تقديم أفكار تربوية لتطوير مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التربوي	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	عملية تعليمية ذات جودة	تخطيط الموارد البشرية والمالية بالاعتماد على إدارة نظم المعلومات الدقيقة المرشدة للقرارات التربوية	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	استئجار مدارس وملاحق، واستملاك مواقع حسب خطة الوزارة، واستثمار الأراضي والمرافق المدرسية	تلبية احتياجات الوزارة من الأراضي والمباني المدرسية والإدارية وإدارتها بما يحقق العوائد الاقتصادية لخدمة النظام التربوي	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	إدماج النوع الاجتماعي في النظام التربوي	بناء الشراكات الإستراتيجية ومأسستها لتطوير النظام التربوي	
إدارة الموارد البشرية	تعبئة الشواغر	رفد المدارس بالكادر التعليمي والإداري حسب خطة التشكيلات المدرسية وتنفيذ النقل	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	إطار عام ونتائج عامة وخاصة مطورة	تطوير وثائق الإطار العام والنتائج العامة والخاصة للمباحث الدراسية	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	كتب مدرسية جديدة	تأليف وتطوير المناهج والكتب المدرسية	

إدارة المناهج والكتب المدرسية	أدلة معلم ومصادر التعلم جديدة	تأليف أدلة المعلم ومصادر التعلم المختلفة	
إدارة اللوازم والتزويد	كتاب مدرسي بمواصفات جيدة مؤمن للطلبة في بداية العام الدراسي	طرح عطاءات الكتب المدرسية	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	محتوى إلكتروني مطور منشور على منظومة التعلم الإلكتروني متاح لجميع الطلبة والمعلمين	تطوير موارد تعليمية تعليمية إلكترونية / إنتاج وتطوير محتوى إلكتروني لمفاهيم مباحث مختلفة	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	مناهج محوسبة متوافرة على منظومة التعلم الإلكتروني يمكن الوصول إليها من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	تحميل المناهج المحوسبة على منظومة التعلم الإلكتروني وإدامة عملها	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	إيفاد الموظفين في دورات تدريبية خارجية وداخلية	الدورات التدريبية	التنمية المهنية للعاملين
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	بعثات دراسية للعاملين (الماجستير والدكتوراه)	البعثات الدراسية	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	ترشيح الموظفين للإفادة من الفعاليات التربوية وورشات العمل	فعاليات تربوية (مؤتمرات، ورش عمل ...)	

إدارة الإشراف والتدريب التربوي	تدريب (العاملين، معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، المعلمين الجدد، المشرف الجديد) وفق الاحتياجات الحقيقية لهم، متابعة أثر التدريب	إعداد وتطوير برامج التنمية المهنية لـ (العاملين، معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، المعلمين الجدد، المشرف الجديد)	
وحدة الرقابة الداخلية	تقرير بنتائج تقييم خطط العمل السنوية	تقييم خطط العمل السنوية	المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة
وحدة الرقابة الداخلية	تقرير بنتائج التدقيق الداخلي، التقرير الوطني لرياض الأطفال الحكومية	التدقيق الداخلي	
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	برامج تدريبية للعاملين ذات جودة	متابعة وتقييم البرامج التدريبية	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	إصدار وتعميم تقارير المتابعة والتقييم على أصحاب العلاقة، وتحليل ونشر المؤشرات الوطنية لتطوير التعليم	تطوير كفاءة وفعالية إدارة العمليات التعليمية على المستويات الإدارية كافة من خلال تعزيز المتابعة والتقييم المبنية على النتائج	
إدارة الموارد البشرية	تقرير نتائج تقييم الأداء (الترفيعات)	مراجعة أداء العاملين	
وحدة جودة التعليم والمساءلة	تقارير متابعة الأداء للمدارس	الزيارات التقييمية	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	خدمة التسجيل للصف الأول	دراسة وتصنيف خدمات الوزارة حسب متلقي الخدمة	
	خدمة استخراج كشوف الثانوية العامة	إعادة هندسة الخدمات	
	خدمة نقل الطلبة من المدارس الحكومية إلى المدارس الخاصة	تنفيذ الأتمتة	

أدوات حصر احتياجات متلقي الخدمة

تسعى وزارة التربية والتعليم وبشكل دؤوب إلى تطوير عملياتها وخدماتها لتحقيق القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة.

وتفعيلاً لمنهجية رصد احتياجات متلقي الخدمة تم حصر احتياجات متلقي الخدمة والعاملين من خلال عدة وسائل وأساليب، منها:

مجالس أولياء الأمور	موقع الوزارة الإلكتروني
قسم خدمة الجمهور	وسائل التواصل الاجتماعي المختلفة
اللقاءات المباشرة مع الطلبة ومجالس الطلبة	سجل أداء المعلمين
محاضر اجتماعات مجالس الطلبة وأولياء الأمور في المدارس	سجل الزيارات الإشرافية
الملاحظة في الغرفة الصفية	صندوق الاقتراحات
الكتب الرسمية	صندوق الشكاوي والاقتراحات
مسودة الأسس والتعليمات	محاضر واجتماعات فرق العمل
استبانة المسح الإلكتروني لحالات العنف في المدرسة	محاضر اجتماعات مجالس التطوير التربوي
استبانات متلقي الخدمة والمراجعين	خطة التطوير
تقارير الزيارات الميدانية للمدارس لحصر الاحتياجات والنواقص.	نموذج حصر الحاجات التدريبية للمرشدين التربويين
مسح ميداني لاحتياجات مختبرات العلوم	نتائج دراسات رضا متلقي الخدمة والمراجعين
مجموعات التركيز في المدارس	السجلات المدرسية (اللوازم).
اللقاءات والزيارات الدورية التفقدية للمسؤولين	زيارات المقيمين لوحدة المساءلة

عمليات خارج الحدود

تدار العمليات في وزارة التربية والتعليم في مراحلها من بدايتها إلى نهايتها كافة، ومنها بعض العمليات التي تتخطى حدود الوزارة والتي تحقق أهداف وطنية ومجتمعية إضافة لأهداف الوزارة المؤسسية مع ضمان التداخل المرن بينهما على المستوى الداخلي والخارجي وقد قامت وحدة الرقابة الداخليّة /قسم المعايير والجودة بتعميم وحصر العمليات خارج الحدود.

ومن الأمثلة على العمليات والخدمات التي تتخطى حدود الوزارة :

١- مبادرة تحصين: أطلق سمو ولي العهد الأمير حسين بن عبدالله الثاني هذه المبادرة لحماية الشباب من خطر إدمان المخدرات والتدخين بالتعاون مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية والتي تهدف إلى الوقاية والحد من تعاطي المخدرات والكحول والتدخين بأنواعهم، من خلال:

أ- رفع الوعي لدى طلبة المدارس حول مخاطر تعاطي المخدرات والكحول والتدخين، وإكسابهم المهارات المجتمعية والحياتية وانخراطهم في الأنشطة المنتجة التي من شأنها حمايتهم من مواجهة خطر الإدمان بأشكاله كافة.

ب- توعية الأهل حول مخاطر تعاطي المخدرات والكحول والتدخين.

٢- الحملة الوطنية: " معاً ... نحو بيئة مدرسية آمنة " التي انطلقت برعاية جلالة الملكة رانيا العبد الله المعظمة وبالتعاون مع منظمة اليونيسف وتهدف إلى خفض نسب حدوث العنف الجسدي واللفظي الموجه للطلبة في المدارس ورفع نسبة استخدام التدابير الايجابية التي يستخدمها المعلمون لتوجيه وتعديل سلوك الطلبة ومن خلال تغيير اتجاهات أولياء الأمور لنبذ العنف وكسب الدعم من المجتمع المحلي للحملة.

٣- برنامج "نشاطاتي": بالتعاون مع هيئة أجيال السلام والذي يهدف إلى استخدام الرياضة كأداة في حل النزاعات، من خلال تعزيز أربع قيم أساسية تتمحور حول: القيادة الشبابية، وتمكين المجتمعات، والتسامح الفعال، والمواطنة المسؤولة بالتركيز على أربعة دوافع للتغيير، هي الابتكار، والجودة، والأثر، والاستدامة.

ويقوم البرنامج على بناء القدرات المهنية للمعلمين المشاركين من خلال برنامج تدريبي يعتمد على استخدام المهارات الحياتية والرياضة لبناء السلام ومناهضة العنف المدرسي، وتنفيذ جلسات تفاعلية وأنشطة رياضية موجهة للطلبة تهدف لإكسابهم مهارات حياتية متنوعة وتنمية مفاهيم بناء السلام ومناهضة العنف المدرسي.

٤- عقد دورات للرعاية الوالدية لمختلف مديريات التربية والتعليم بدعم من منظمة اليونيسيف.

٥- عقد دورات لمشاركة الأهل في الروضة لمختلف المديريات بدعم من الوكالة الأمريكية للتنمية (USAID).

٦- عقد دورات لرفع استعداد الأطفال للتعلم بدعم من اليونيسيف ومبادرة القراءة والحساب للطفولة المبكرة.

٧- برنامج المتطوعات اليابانيات في مديرتي (مأدبا، جرش).

٨- برنامج المتطوعات الكوريات في مديرية لواء ماركا.

٩- فتح مدارس فترة مسائية لمختلف الجنسيات لمرحلة رياض الأطفال في مختلف مديريات التربية والتعليم بدعم من منظمة اليونيسيف.

١٠- توفير الخدمات التعليمية للنزلاء في مراكز الإصلاح والتأهيل التابعة لمديرية الأمن العام، حيث عملت الوزارة على افتتاح (٣) مراكز مسائية (مدارس) للنزلاء في (٣) مراكز للإصلاح (السواقة، والموقر، وأم اللولو)، وتوفير المستلزمات كافة من الأثاث والتجهيزات، والكتب، والقرطاسية، ودفن الرواتب الشهرية للمعلمين/ النزلاء الذين يقومون بالتدريس فيها.

١١- توفير الخدمات التعليمية من خلال افتتاح مراكز لتعليم الكبار ومحو الأمية في مراكز الإصلاح والتأهيل، ومراكز الأحداث، ودور رعاية الفتيات.

- ١٢- توفير الخدمات التعليمية من خلال افتتاح مراكز تعزيز الثقافة للمتسربين للأحداث في دور رعاية الأحداث، حيث تم افتتاح (٣) مراكز وبواقع مركزين للذكور ومركز للإناث.
- ١٣- توفير الخدمات التعليمية من خلال برنامج الدراسات المنزلية للفتيات في دور رعاية الفتيات.
- ١٤- مشروع التغذية المدرسية: تقوم وزارة التربية والتعليم بتنفيذ مشروع تغذية أطفال المدارس الحكومية لطلبة الصفوف من (١-٦) الأساسي ورياض الأطفال الحكومية في مناطق جيوب الفقر.
- ١٥- برنامج الاعتماد الوطني للمدارس الصحية: أحد البرامج المتبناة من قبل وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة، ويهدف إلى توفير بيئة معززة للصحة في جميع مدارس المملكة من خلال إشراكها في برنامج صحي تربوي يتكون فيه عدد من المعايير الصحية التي يتم تطبيقها في المدارس بإشراف الوزارتين المعنيتين.
- ١٦- تنفيذ بعض الأنشطة وفق منهجية المسؤولية المجتمعية (حصالة الخير، القرش الخيري، حملة التبرع بالدم، مشروع بصمة، المشاركة في التعداد السكاني، الهيئة المستقلة للانتخابات).

ملاحق

المستهدف	قياس مؤشرات الأداء			مؤشر الأداء	العملية	الرقم
	٢٠١٧	٢٠١٦	٢٠١٥			
التعليم للجميع	1920866	1899280	1876817	عدد الطلبة الملتحقين في التعليم الاساسي والثانوي	التعليم	١
رفع نسبة 5%	578060	621579	604983	عدد الطلبة المشاركين في جائزة الملك عبدالله لللياقة البدنية	التربية	٢
50%	50.3%	40.9%	37.5%	نسبة نجاح الطلبة في امتحان الثانوية العامة	الامتحانات والاختبارات	٣
100%	2666	4133	4219	عدد الطلبة المستفيدين من مكرمة أبناء المعلمين	إدارة النظام التربوي	٤
100% من الخطة	711	868	670	عدد الكتب المدرسية التي تم تأليفها في السنوات الثلاثة الاخيرة	تطوير المناهج	٥
100% للخطة	49712	47106	40228	عدد المعلمين الذين تم تدريبهم في كافة البرامج	التنمية المهنية للعاملين	٦
100%	95.05%	93.91%	93.85%	نسبة رياض الأطفال الحكومية التي حققت محك الجودة	المتابعة والتقييم والمساءلة	٧
35	35	33	31	عدد الخدمات المؤتمتة	توظيف التكنولوجيا	٨

إعداد وحدة الرقابة الداخلية

فريق العمل

سحر سليمان	د. بلسم المعاينة	عبدالله قوقزه
منال شعبان	دعاء أبو سعدة	خالد غنام
نور العمرو	أنغام محادين	إياد اللواما
د. سها بدر	سوزان العقرباوي	مراد أبو عريش

عام ٢٠١٦/٢٠١٧م