

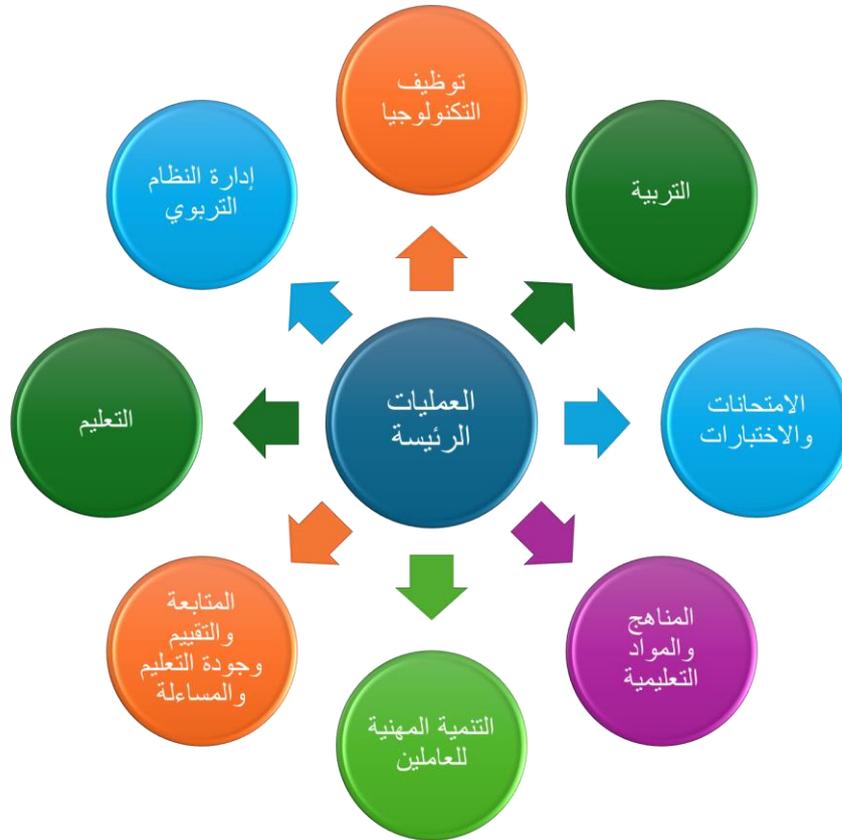


إطار العمليات الرئيسية

في

وزارة التربية والتعليم

2023



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
4	المقدمة
5	الهدف
6	آلية إعداد الإطار العام للعمليات الرئيسية
7	تعريفات
9	العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم (رسم توضيحي)
10	وصف العمليات في وزارة التربية والتعليم
13	توثيق العمليات
14	آلية متابعة العمليات وتقييمها
15	العمليات استناداً لقانون التربية والتعليم
19	مصفوفة الأهداف المؤسسية للعمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم
26	العمليات الفرعية للعمليات الرئيسية
34	أدوات حصر العمليات
34	عمليات خارج الحدود
35	فريق الإعداد

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

وضمن رؤية الوزارة لتطوير العمليات والخدمات وإدارتها وتحسينها كمّاً ونوعاً، وتعظيم القيمة الفضلى 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 الرئيسة والفرعية للوزارة والخدمات المرتبطة بها، وربطها بالأهداف العامة والاستراتيجية، وتم تحديد مؤشرات أداء قابلة للقياس.

وحرصاً منها على تقديم خدمات تلبي احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم، والاستمرار في الإيفاء بالتزاماتها نحو فئات متلقي الخدمة في مراحل تقديم الخدمة كافة، فقد أعدت الوزارة منهجية تصميم العمليات (QP-159) الهادفة إلى توضيح الإجراءات التي تتبعها وتعتمدها في تصميم العمليات بأنواعها كافة؛ الرئيسة والفرعية والمساندة، ثم ربطها بالأهداف العامة والاستراتيجية وفقاً للإطار العام للعمليات التي تواكب متابعة المتطلبات العصرية ودراساتها وتوثيقها؛ بهدف رصد عمليات الوزارة كافة بشكل مُعمّق وشمولي.

واستكمالاً لمتابعة المستجدات، وظّفت الوزارة مخرجات الرصد، وحوّلت الإجراءات إلى خرائط عمليات (Process Maps) بما ينسجم ومتطلبات نظام الجودة المعتمد والمُطبّق 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 والاستفادة من التغذية الراجعة، وذلك لرفع مستويات الكفاءة والفاعلية في الأداء.

وتأسيسًا على ما سبق، تراجع الوزارة الإطار العام للعمليات وفق المستجدات والمتطلبات وتطوره؛ ليصبح المرجعية العلمية والعملية للإدارات، ومديريات التربية والتعليم كافة، وتمّ تبسيط الإجراءات التنفيذية لضمان التداخل والتكامل المرن بين العمليات جميعها على نحو يكفل توظيف التكنولوجيا في العمليات والخدمات كافة التي تُقدمها الوزارة.

وإذ تقدّم الوزارة هذا الإطار لتؤكد على استمرار مسيرة التطوير والتحسين، والإبداع والابتكار المستمر في عملياتها وخدماتها؛ للوصول إلى أفضل النتائج وأعلى مستوى من الرضا لمتلقي الخدمة والعاملين والمعنيين كافة.

الهدف

يهدف إطار العمليات إلى توضيح العمليات الرئيسية والمساندة والفرعية والعمليات خارج حدود الوزارة مع ضمان التداخل المرن بينها كافة، وتحديد مؤشرات أدائها، والأهداف الإستراتيجية، ومسؤولية المتابعة والتنفيذ.

ويهدف أيضًا إلى جعل العمليات التنظيمية أكثر ترتيبًا وفاعلية وتنسيقًا، ما يسهم في تحقيق أهداف الوزارة على الوجه الأمثل.

يساعد هذا الإطار على تحقيق عدة أهداف مهمة هي:

- تحديد العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم.
- تحديد العمليات الفرعية والمساندة في وزارة التربية والتعليم.
- تحديد الخدمات المرتبطة بالعمليات الرئيسية.
- تحديد مؤشرات أداء لقياس مدى تحقيق العمليات.
- تحقيق الأهداف: يسهم الإطار في تحقيق الأهداف المحددة بشكل أكثر فاعلية، فهو يوجّه الجهود نحو تحقيق النتائج المرجوة بطرائق منظمة ومنهجية.

- توجيه القرارات: يمكن أن يكون الإطار دليلاً لاتخاذ القرارات. يقدم الإرشاد والهيكل للقادة والعاملين في الوزارة لاتخاذ القرارات الملائمة.
- تسهيل التواصل: يعزز الإطار التواصل بين مختلف إدارات الوزارة وبين الفرق والموظفين، ما يسهم في نقل المعلومات والتوجيهات بشكل أفضل.

آلية إعداد الإطار العام للعمليات الرئيسية:

1. فهم مهمة الوزارة: الحصول على فهم واضح لدور الوزارة ورسالتها وأهدافها في قطاع التعليم.
2. مراجعة الوثائق القانونية والسياسية والدليل الإرشادي لتطبيق إعادة هندسة العمليات: دراسة القوانين واللوائح والسياسات والخطط الاستراتيجية ذات الصلة التي تحدد وظائف الوزارة ومجالات التركيز.
3. إجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة: التفاعل مع مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك مسؤولو الوزارة والمعلمون والإداريون والطلبة وأولياء الأمور وأعضاء المجتمع.
4. جمع الأفكار حول أنشطة نظام التعليم المهمة عن طريق المؤتمرات والندوات ومجالس التطوير التربوي.
5. تحديد العمليات بناءً على أولويات التأثير: تقييم أهمية كل عملية وتأثيرها في تحقيق أهداف الوزارة؛ مثل نتائج التعليم، ونجاح الطلبة، وتحسين النظام.....
6. استشارة خبراء التعليم، والمستشارين، والمحترفين الذين يتقنون إدارة التعليم وممن يمكنهم تقديم رؤى حول أفضل الممارسات والمعايير الدولية في مجال التعليم.
7. تحليل توزيع الموارد: استعراض كيفية تخصيص الميزانية والموارد البشرية والموارد لمختلف الأنشطة.
8. العوامل الخارجية: الأخذ في الحسبان العوامل الخارجية التي قد تؤثر في أولوية بعض العمليات، مثل: التقدم التكنولوجي، والتغيرات في المجتمع، والاتجاهات العالمية في مجال التعليم. ويظهر ذلك في تحليل SWOT المضمّن في الخطة الاستراتيجية للوزارة.

9. تحديد التفاعلات: تحديد كيفية ارتباط العمليات بعضها ببعض، إذ قد تعتمد بعض العمليات على نتائج عمليات أخرى.
10. عقد ورش عمل أو جلسات عصف ذهني مع أصحاب المصلحة الرئيسيين؛ للتحقق من العمليات المحددة، وجمع رؤى إضافية.
11. التحقق والتنقيح: تعميم إطار العمليات المتفق عليها على إدارات الوزارة كافة لإبداء الملاحظات قبل اعتماده بصورة نهائية، ثم تعديل العمليات في ضوء التغذية الراجعة من الإدارات.
12. اعتماد الإطار العام من الإدارة العليا.
13. تعميم الإطار العام على الموظفين كافة؛ للاطلاع عليه، والعمل بمضمونه، وبناء الخطط السنوية بما يتوافق معه.

تعريفات

● العملية:

مجموع الأنشطة اللازمة لتحويل المدخلات من أي نوع إلى مخرجات وفقاً لضوابط معينة (القوانين، الأنظمة، التعليمات، السياسات، والأسس والمعايير والإجراءات)، بحيث تُوظف الموارد اللازمة لأداء تلك العملية (مثل: الموارد البشرية، والمالية، والوقت).

● خرائط سير العمليات:

رسم توضيحي يشتمل على عدد من الأشكال لكل منها دلالة معينة لإبراز العمليات المتبعة لإنجاز مهمة معينة، ما يؤدي إلى استيعاب إجراءات العمل وفهمها، وتعدّ خرائط سير العمليات من أبرز أدوات تحليل العمليات، وتهدف هذه الخرائط إلى تحليل العمليات وتحسينها عن طريق توثيقها، وتحليل التدفق، واكتشاف الفجوات والمشكلات، وتحسين الكفاءة، وتوجيه التغييرات، وتعزيز التواصل.

● العمليات الرئيسية:

العمليات المرتبطة بالمهام الرئيسية للوزارة، وتسهم بصورة مباشرة في تحقيق الأهداف العامة والاستراتيجية.

● العمليات الفرعية:

العمليات التي تساعد على تحقيق العمليات الرئيسية للوزارة وتنفيذها والواردة ضمن نظام الجودة في وزارة التربية والتعليم والمسمى بـ "ضبط العمليات".

● العمليات المساندة:

العمليات التي تدعم تطبيق العمليات الرئيسية والفرعية.

● هندرة العمليات:

إعادة تصميم العمليات الرئيسية والفرعية والمساندة بصفة جذرية بهدف الحد من ازدواجية المسؤوليات والتداخلات التي تسبب التأخير والتعقيد في سير العمل؛ بهدف تحقيق تحسينات جوهرية تساعد على توافر بيئة تنظيمية جديدة وإيجابية وسريعة الاستجابة ومتفقة مع أهداف الوزارة ورؤيتها ورسالتها.

● الخطط التنفيذية للأقسام:

الخطط التي يعدها كل قسم في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم وفق نماذج معتمدة للمركز (QF12-1) وللميدان (QF12-1-1)، وتشتمل على مجموعة الأنشطة والإجراءات لتنفيذ العمليات الفرعية والرئيسية والمساندة بما يحقق الأهداف العامة والاستراتيجية.

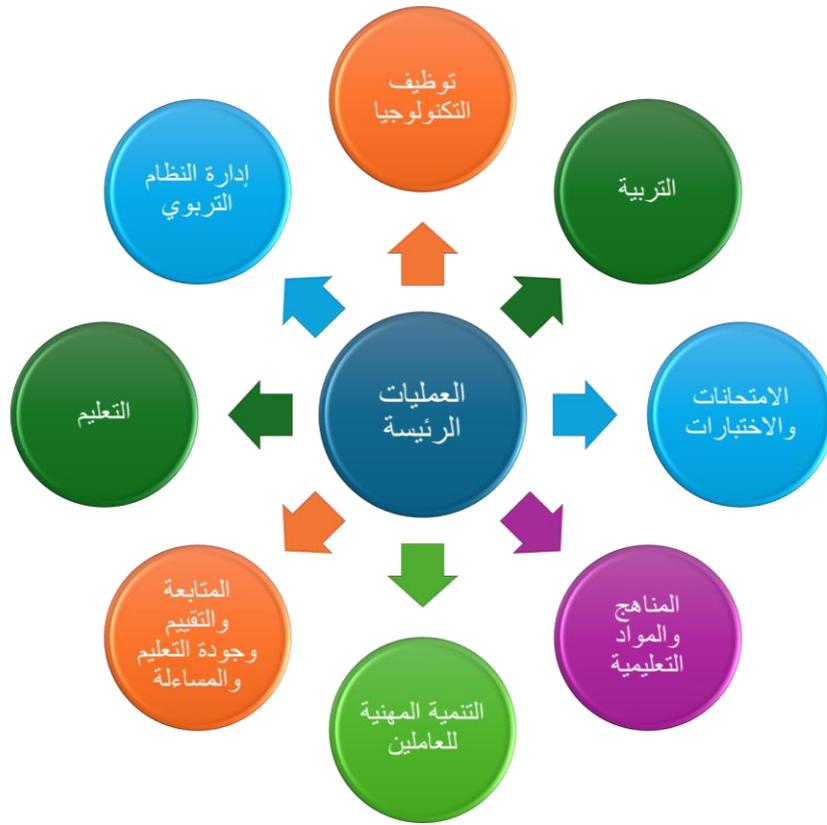
● التداخل المرن:

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:

العمليات التي تنفذها الوزارة خارج إطار عملياتها الرئيسية والمرتبطة بتحقيق أهداف وطنية ومجتمعية بالتعاون مع شركاء خارجيين، سواء أكانوا أفرادًا أم مؤسسات وطنية ومجتمعية.

العمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم



حدّدت ثماني عمليات رئيسة في الوزارة، هي:

1. التعليم

توفر الوزارة فرص التعليم للفئات المستهدفة كافة وهي: رياض الأطفال، والتعليم الأساسي، والتعليم الثانوي، والتعليم الأكاديمي، والتعليم المهني، وبرنامج تعليم الكبار ومحو الأمية، ومراكز الدراسات المسائية، والدراسات الصيفية، وبرنامج الدارسين غير النظاميين (دراسات منزلية)، والتعليم الدامج لذوي الإعاقة، وبرنامج التعليم الاستدراكي، وبرنامج تعزيز الثقافة للمتسربين، والتعليم الخاص، والمراكز الثقافية، وتقديم الخدمات الإدارية كافة المساندة لعملية التعليم والفئات جميعها.

2. التربية

تنفذ الوزارة مجموعة من الأنشطة من خلال مديريات التربية والتعليم والمدارس، بهدف توفير البيئة التعليمية الإيجابية للطلبة؛ تنفيذاً لسياسة الوزارة الواردة في قانون التربية والتعليم المادة رقم (3) البند رقم (3)، وهي: " تماسك المجتمع وبقاؤه مصلحة وضرورة لكل فرد من أفرادها؛ ودعائمه الأساسية: العدل الاجتماعي، وإقامة التوازن بين حاجات الفرد وحاجات المجتمع، وتعاون أفرادها وتكافلهم بما يحقق الصالح العام، وتحمل المسؤولية الفردية والاجتماعية".

3. الامتحانات والاختبارات

تعقد الوزارة من خلال مديريات التربية والتعليم والمدارس الامتحانات والاختبارات الوطنية لجميع المراحل الدراسية؛ بهدف تقييم مستوى التحصيل الدراسي لدى الطلبة، وتشارك أيضاً في الامتحانات الدولية (TIMSS،PISA) التي تقيّم المستوى الدراسي للطلبة على مستوى العالم، وكذلك امتحان (PIRLS) لطلبة الصف الرابع، إضافة إلى عقد امتحان الثانوية العامة على مستوى المملكة للمسابرات التعليمية كافة وإصدار نتائجه، وإعلانها عبر الوسائل الإعلامية المختلفة.

4. إدارة النظام التربوي

دعم النظام التربوي وتمكينه من تحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية بما ينعكس على تحقيق الأهداف العامة والأهداف الإستراتيجية بكفاءة وفاعلية، إذ تطوّر الوزارة سياساتها التربوية وخطتها الإستراتيجية، التي يتم عن طريقها: تخطيط الموارد البشرية (سياسات التوظيف والتحفيز والاحتفاظ بالموظفين،)، وتخطيط الموارد المادية الفاعلة، وتوفير مصادر تمويل للتعلم، وتوفير الجاهزية الإلكترونية، وفق التشريعات التربوية المعمول بها وبالاستناد إلى خطط إدارة المخاطر والأزمات في الوزارة.

5. المناهج والمواد التعليمية

تتعاون الوزارة مع المركز الوطني لتطوير المناهج وتسانده بالخبرات التربوية للقيام بتطوير الإطار العام للمناهج الأردنية والأطر العامة للنتائج العامة والخاصة للمباحث المختلفة، وتأليف الكتب المدرسية للمراحل الدراسية المختلفة، وأدلة المعلم الخاصة بها، واعتمادها من قبل مجلس التربية والتعليم، ومن ثم تُوفّر الكتب المدرسية والمواد التعليمية في المدارس جميعها، وتعمل أيضًا على حوسبة المناهج الدراسية للمباحث المطورة، إضافة إلى توفير مصادر التعلم المختلفة لتسهيل وصولها إلى الطلبة، مثل: توفير مقاطع مرئية (فيديوهات) شرح لمحتوى الكتب المدرسية على منصة خاصة بالطلبة.

6. التنمية المهنية للعاملين

تُعدّ الوزارة برامج التنمية المهنية للعاملين فيها وتطوّرهما، مثل: برامج تدريب المعلمين الجدد، وتدريب معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، وتدريب وتطوير المشرف الجديد، وبرامج التدريب عبر منصة تدريب المعلمين الإلكترونية لكل من الإداريين والمعلمين، وبرامج تدريب القيادات التربوية، بالإضافة إلى اعتماد برامج ما قبل الخدمة للمعلمين.

ويشارك العاملون في الوزارة في العديد من المؤتمرات، والندوات، والبعثات حسب التخصص ومجال العمل على المستويين: المحلي، والإقليمي، بما يحقق التنمية المهنية للعاملين بوصف ذلك أحد الأهداف الإستراتيجية للوزارة.

7. 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 بتطوير العملية التربوية وتجويدها وفق معايير ومؤشرات محددة وعلى المستويات الإدارية الثلاثة: المدارس، ومديريات التربية والتعليم، ومركز الوزارة؛ تنفذ الوحدة مجموعة من الزيارات تبدأ من الزيارات الاستطلاعية للمدارس كافة، تتبعها زيارات تقييمية الهدف منها تقييم أداء المدارس وتحديد مستوى أدائها ضمن تقرير تقييمي يسلم لمديرية التربية والتعليم المعنية، إذ تعتمد الوحدة في عملية التقييم مؤشرات المدرسة الفاعلة في خطة التطوير التربوي وبناءً عليه تقدم مديرية التربية والتعليم خطة علاجية للتعامل مع النقاط التي تحتاج إلى تحسين خلال (14) يوماً من تاريخ تسليم التقرير، ثم تنفذ الوزارة زيارات متابعة بعد فترة زمنية تمتد من (6) أشهر ولغاية السنة. تبدأ دورة المساءلة لمديريات التربية والتعليم بعد تقديم تقارير توجيه السياسات لمعالي الوزير لاتخاذ الإجراءات المناسبة.

8. توظيف التكنولوجيا

تهدف الوزارة إلى توظيف التكنولوجيا في عملياتها وخدماتها؛ تمهيداً لأتمتة الخدمات وتقديم خدمات رقمية، مثل: خدمة تسجيل طلبة الصف الأول، وخدمة التسجيل للدورة التكميلية لامتحان الثانوية العامة، والدفع الإلكتروني، وخدمات تجديد رخص المدارس الخاصة، والتسجيل لمدارس الملك عبد الله الثاني للتميز، والربط مع سند، والمشاركة في منصة البيانات المفتوحة بما يتواءم مع خطة الحكومة الإلكترونية وتطبيقها بفاعلية، لزيادة رضا متلقي الخدمة، وتبسيط الإجراءات، وتوفير الجهد والوقت والتكلفة. 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

الاقتصاد الرقمي والريادة، ليصار إلى ربطها مع باقي المؤسسات والدوائر الحكومية لتحقيق أكبر فائدة وفاعلية بتقديم الخدمات.

وتوظف الوزارة أنظمة إلكترونية تعليمية وإحصائية (مثل OpenEmis) ومنصات تعليمية (مثل Jolearn) 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 موقعها الإلكتروني بمواصفات قياسية ليكون حاضنة لجميع الأنظمة التي تطبقها الوزارة وتعيين ضابط إعلام رقمي في مديريات التربية والتعليم واستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لترويج خدماتها وإرشادات تقديمها.

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، ومنها: إجراء توثيق الإجراءات، وضبط سجلات الجودة، والتدقيق الداخلي... إلخ، إضافة إلى مخططات سير العمليات (ضبط العمليات) لكافة أقسام مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم، إذ تحدّد مدخلات تلك العمليات ومراحل التنفيذ ونقاط التداخل المرنة بين الخدمات والمخرجات، وتطور مؤشرات أدائها ومسؤولية المتابعة والتنفيذ.

آلية متابعة العمليات وتقييمها:

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 أقسام إدارات مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم وفق منهجية التدقيق الداخلي (QP-04). ثم يصدر تقرير بنتائج التدقيق، يتضمن ملاحظات التطوير والتحسين، وحالات عدم المطابقة ويعمّم على إدارات مركز الوزارة للأخذ بها، ومعالجة حالات عدم المطابقة، وتزويد قسم المعايير والجودة بالإجراءات المتخذة.

- تقييم خطط العمل السنوية (التنفيذية للأقسام)

تُقيّم خطط العمل السنوية للأقسام كافة في مركز الوزارة ومديريات التربية والتعليم، من خلال قسم تطوير 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 بالأهداف العامة والإستراتيجية ومؤشرات الأداء ونسبة الإنجاز لكل عملية، ويصدر تقرير خاص بنتائج التقييم؛ لتعميمها على الإدارات والمديريات في مركز الوزارة؛ والعمل بالتوصيات الناتجة عنها، والأخذ بالتغذية الراجعة في عمليات التطوير والتحسين.

- متابعة برامج الوزارة ومشاريعها وتقييمها

تتابع 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 (PM 63-6)، إضافة إلى تقييم إنجازات الخطة الاستراتيجية للوزارة، وتنفيذ دراسات تقييمية.

- متابعة جودة التعليم في المدارس وتقييمها

تتابع جودة التعليم في المدارس ضمن معايير محددة، مستويات الأداء للمدرسة والمديرية حسب المؤشرات المعتمدة ضمن خطة التطوير التربوي، وكذلك من خلال نتائج الثانوية العامة، ونتائج الاختبارات الدولية والوطنية، وينفذ فريق من المقيمين زيارات متابعة لحصر نسب الإنجاز للمدارس والمديريات ومستوى التقدم في معالجة فرص التحسين التي صوّبتها المديرية والأخذ بالتوصيات المرفقة بالتقرير، ثم يقدم الفريق تقرير المتابعة وفق منهجية معتمدة لدى وحدة جودة التعليم والمساءلة. وتعمل الوحدة على تقديم تقرير توجيه السياسات لمعالي وزير التربية والتعليم نهاية كل عام دراسي لتبدأ مرحلة المساءلة باتخاذ الإجراءات المناسبة من قبل صاحب القرار.

العمليات استناداً لقانون التربية والتعليم

تحدّد الوزارة عملياتها وتصممها وتطوّرها استناداً إلى الأهداف العامة الواردة في قانون التربية والتعليم رقم (3) لسنة 1994 وكذلك استناداً للسياسات التربوية. وفيما يأتي الأهداف العامة التي استند إليها في تصميم عمليات الوزارة:

المادة (4) الأهداف العامة:

تتبنّق الأهداف العامة للتربية في المملكة من فلسفة التربية، وتتمثل في تكوين المواطن المؤمن بالله تعالى المنتمي لوطنه وأمته، المتحلّي بالفضائل والكمالات الإنسانية النامي في مختلف جوانب الشخصية الجسمية والعقلية والروحية والوجدانية والاجتماعية بحيث يصبح الطالب في نهاية مراحل التعليم مواطناً قادراً على:

أ - استخدام اللغة العربية في التعبير عن الذات والاتصال مع الآخرين ببسر وسهولة.

ب - الاستيعاب الواعي للحقائق والمفاهيم والعلاقات المتصلة بالبيئة الطبيعية والجغرافية والسكانية والاجتماعية والثقافية محلياً وعالمياً واستخدامها بفاعلية في الحياة العامة.

- ج - استيعاب عناصر التراث، واستخلاص العبرة لفهم الحاضر وتطويره.
- د - استيعاب الإسلام عقيدة وشريعة، والتمثل الواعي لما فيه من قيم واتجاهات.
- هـ - الانفتاح على ما في الثقافات الإنسانية من قيم واتجاهات حميدة.
- و - التفكير الرياضي واستخدام الأنظمة العددية والعلاقات الرياضية في المجالات العلمية وشؤون الحياة العامة.
- ز - استيعاب الحقائق والمفاهيم والمبادئ والنظريات، والتعامل معها، واستخدامها في تفسير الظواهر الكونية، وتسخيرها لخدمة الإنسان وحل مشكلاته وتوفير أسباب سعادته.
- ح - الاستيعاب الواعي للتكنولوجيا، واكتساب المهارة في التعامل معها، وإنتاجها، وتطويرها، وتسخيرها لخدمة المجتمع.
- ط - جمع المعلومات، وتخزينها، واستدعاؤها، ومعالجتها، وإنتاجها، واستخدامها في تفسير الظواهر وتوقع الاحتمالات المختلفة للأحداث، واتخاذ القرارات في شتى المجالات.
- ي - التفكير النقدي الموضوعي واتباع الأسلوب العلمي في المشاهدة والبحث وحل المشكلات.
- ك - مواجهة متطلبات العمل، والاعتماد على النفس باكتساب مهارات مهنية عامة وأخرى متخصصة.
- ل - استيعاب القواعد الصحية، وممارسة العادات المتصلة بها والنشاط الرياضي؛ لتحقيق نمو جسدي متوازن.
- م - تذوق الجوانب الجمالية في الفنون المختلفة وفي مظاهر الحياة.
- ن - التمسك بحقوق المواطنة، وتحمل المسؤوليات المترتبة عليها.

س - الاعتزاز الإسلامي والقومي والوطني.

ع - استثمار القدرات الخاصة والأوقات الحرة في تنمية المعارف وجوانب الإبداع والابتكار وروح المبادرة بالعمل والاستمرار فيه والترويح البريء.

ف - تقدير إنسانية الإنسان وتكوين قيم واتجاهات إيجابية نحو الذات والآخرين، والعمل والتقدم الاجتماعي، وتمثل المبادئ الديمقراطية في السلوك الفردي والاجتماعي.

ص - التكيف الشخصي واكتساب قواعد السلوك الاجتماعي والأخلاقي، وتمثلها في التعامل مع الآخرين ومتغيرات الحياة.

المادة (5) مبادئ السياسة التربوية:

تتمثل مبادئ السياسة التربوية فيما يأتي:

- أ- توجيه النظام التربوي ليكون أكثر مواءمة لحاجات الفرد والمجتمع وإقامة التوازن بينهما.
- ب- توفير الفرص لتحقيق مبدأ التربية المستديمة، واستثمار أنماط التربية الموازية بالتنسيق مع الجهات المختصة.
- ج- تأكيد أهمية التربية السياسية في النظام التربوي، وترسيخ مبادئ المشاركة والعدالة والديمقراطية وممارستها.
- د- توجيه العملية التربوية توجيهًا يطور في شخصية المواطن القدرة على التحليل والنقد والمبادرة والإبداع والحوار الإيجابي، وتعزيز القيم المستمدة من الحضارة العربية والإسلامية والإنسانية.
- هـ- ترسيخ المنهج العلمي في النظام التربوي تخطيطًا وتنفيذًا وتقويماً، وتطوير نظم البحث والتقويم والمتابعة.

و- توسيع أنماط التربية في المؤسسات التربوية لتشمل برامج التربية الخاصة والموهوبين وذوي الاحتياجات الخاصة.

ز- تأكيد مفهوم الخبرة الشاملة، بما في ذلك الخبرات المهنية والتكنولوجية.

ح- التأكيد على أن التعليم رسالة ومهنة لها قواعدها الخلقية والمهنية.

ط- توجيه النظام التربوي بما يكفل تحقيق مركزية التخطيط العام والمتابعة واللامركزية في الإدارة.

ي- الاعتراف بمكانة المعلم العلمية والاجتماعية لدوره المتميز في بناء الإنسان والمجتمع

ك- تأكيد أهمية التربية العسكرية والثقافة البيئية.

مصفوفة الأهداف المؤسسية للعمليات الرئيسية في وزارة التربية والتعليم

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
1	التعليم	<ul style="list-style-type: none"> ○ زيادة فرص حصول الأطفال - ذكوراً وإناثاً على تعليم نوعي في مرحلة الطفولة المبكرة وزيادة استعدادهم للتعلم مدى الحياة. ○ ضمان الوصول والمساواة للطلبة من كلا الجنسين، واستيعاب جميع الفئات العمرية في التعليم لجميع المقيمين في المملكة الأردنية الهاشمية. ○ زيادة فرص الحصول على التعليم المهني وتحسين نوعيته 	<ol style="list-style-type: none"> 1. نسبة الالتحاق في مرحلة رياض الأطفال 2. عدد الطلبة الملتحقين في التعليم الأساسي 3. عدد الطلبة الملتحقين في التعليم الثانوي 4. عدد الطلبة الملتحقين في التعليم المهني 5. نسبة الطلبة ذوي الاستعداد للتعلم في الصف الأول الأساسي 6. عدد شعب رياض الأطفال 7. عدد الطلبة غير الأردنيين الملتحقين في المدارس الحكومية 8. عدد الأميين الملتحقين ببرنامج تعليم الكبار ومحو الأمية حسب الفئات العمرية والجنس 9. عدد الملتحقين بالتعليم غير النظامي (مسائي، صيفي، منزلي) 10. نسبة المدارس المشاركة في برنامج مسار من المدرسة إلى المهن 11. عدد الطلبة الملتحقين ببرامج المتفوقين (مدارس الملك عبدالله، غرف الموهوبين في المدارس) 12. عدد المدارس الدامجة. 13. عدد الطلبة ذوي الإعاقة الملتحقين بالمدارس. 14. عدد غرف المصادر. 15. عدد المؤسسات التعليمية للطلبة المتفوقين (مدارس الملك عبد الله للتميز) 16. عدد مؤسسات التعليم الخاص (مدارس، رياض أطفال، مراكز ثقافية) 17. نسبة الطلبة المتسربين من التعليم الأساسي. 18. عدد الملتحقين بالدورات والبرامج غير المنهجية التي تم ترخيصها من إدارة المناهج والكتب المدرسية للتدريب عليها في المراكز الثقافية المختلفة. 19. عدد الدارسين في برنامج التعليم الاستدراكي مصنفيين حسب الجنس والجنسية. 20. عدد النزلاء الدارسين في مراكز الدراسات المسائية في مراكز الإصلاح والتأهيل. 21. عدد الدارسين في مراكز تعزيز الثقافة للمتسربين مصنفيين حسب الجنس والجنسية. 22. عدد الملتحقين بالتعليم المهني (برنامج بيتك) / ذكور، إناث). 23. عدد المدارس المهنية للإناث. 	<p>إدارة التعليم</p> <p>إدارة التعليم المهني والإنتاج</p> <p>إدارة التعليم الخاص</p>

المسؤولية	مؤشر الأداء	الأهداف المؤسسية	العملية	الرقم
	24. عدد مدارس التعليم المهني المتخصصة.			
إدارة النشاطات التربوية إدارة المناهج والكتب المدرسية إدارة التعليم	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدد الطلبة المشاركين في المسابقات المختلفة 2. عدد الطلبة المشاركين في جائزة الملك عبدالله للياقة البدنية 3. عدد المخيمات الكشفية التي يتم تنفيذها سنوياً 4. عدد الطلبة المشاركين في معسكرات العمل التطوعي 5. نسبة الطلبة المشاركين في برامج الكشافة والمرشدات 6. عدد الرحلات المدرسية العلمية المنفذة للطلبة في الأقاليم 7. تنوع موضوعات معينة ذات أهداف محددة في الكتب المدرسية 8. نسبة العنف في المدارس (أداة المسح الإلكتروني). 9. عدد الطلبة المشمولين ببرنامج التغذية المدرسية. 10. عدد المدارس المشاركة ببرنامج الاعتماد الوطني للمدارس الصحية. 	تحسين نوعية التعليم بما يسهم في إعداد المواطن الصالح والمنتج والمنتمي لبلده.	التربوية	2
إدارة الامتحانات والاختبارات إدارة الإشراف والتدريب التربوي إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	<ol style="list-style-type: none"> 1. نسبة نجاح الطلبة في امتحان الثانوية العامة 2. نسبة نجاح الطلبة في امتحان الثانوية العامة حسب المسار التعليمي 3. معدل الأردن في الامتحان الدولي TIMSS 4. معدل الأردن في الامتحان الدولي PISA 5. معدل الأداء في الاختبار الوطني 6. معدل أداء الطلبة في اختبار الصفوف الثلاث الأولى 7. معدل الأردن في امتحان بيرلز (لطلبة الصف الرابع). 	تحسين نوعية التعليم بما يسهم في إعداد المواطن الصالح والمنتج والمنتمي لبلده.	الامتحانات والاختبارات	3
إدارة التخطيط والبحث التربوي	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدد التشريعات التربوية وعدد القوانين والأنظمة التي تم مراجعتها وتعديلها في ضوء سياسات وزارة التربية والتعليم. 2. النسبة المئوية للخطة التطويرية المعتمدة التي تم تنفيذها. 			

الرقم	العملية	الأهداف المؤسسية	مؤشر الأداء	المسؤولية
4	إدارة النظام التربوي	تعزيز نظام تعليم يحقق الابتكار والتميز لسياسات تعليمية فعالة تسهم في تحقيق الأهداف ذات الأولوية لقطاع التعليم في الأردن.	<p>3. نسبة الخطط التنفيذية المنجزة والمقيّمة (الأقسام، المديریات، الإدارات).</p> <p>4. النسبة المئوية لموظفي وزارة التربية والتعليم الذين تمكنوا من الوصول إلى نظام إدارة المعلومات التربوية.</p> <p>5. نسبة المدارس المؤهلة لتوظيف تكنولوجيا التعليم بفاعلية.</p> <p>6. نظام معلومات جغرافي تفاعلي مع مصادر البيانات الخارجية.</p> <p>7. عدد الخدمات التي تم تبسيطها وتحسينها.</p> <p>8. عدد الخدمات المؤتمتة.</p> <p>9. دليل خدمات محدث.</p> <p>10. نسبة الاقتراحات التي تم تبنيها.</p> <p>11. نسبة رضا العاملين عن الخدمات المقدمة لهم.</p> <p>12. نسبة رضا الطلبة عن الخدمات المقدمة لهم.</p> <p>13. نسبة رضا المراجعين عن الخدمات المقدمة لهم.</p> <p>14. عدد الموظفين الذين تم تدريبهم في مجالات التخطيط الإستراتيجي.</p> <p>15. عدد الموظفين الحاصلين على جوائز التميز (موظف مثالي، موظف حكومي متميز....).</p> <p>16. عدد المتدربين على مفاهيم إدارة المخاطر والأزمات.</p> <p>17. استراتيجية إدارة المخاطر والأزمات في وزارة التربية والتعليم معتمدة وينبثق عنها خطط تنفيذية في الإدارات والمديریات.</p> <p>18. عدد الموظفين في وزارة التربية والتعليم (إداريين ومعلمين)</p> <p>19. نسبة (المعلمين، الإداريين) الحاصلين على رتب</p> <p>20. نسبة الطلبة الموفدين للجامعات لتلبية احتياجات المناطق النائية</p> <p>21. نسبة الاحتفاظ بالموظفين</p> <p>22. عدد الحاصلين على قروض الإسكان</p> <p>23. نسبة المعلمين المستفيدين من مكرمة أبناء المعلمين</p> <p>24. عدد الطلبة المستفيدين من مكرمة أبناء المعلمين</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>

المسؤولية	مؤشر الأداء	الأهداف المؤسسية	العملية	الرقم
	<p>25. عدد المستفيدين من سلف الإسكان، والتعليم من صندوق ضمان التربية</p> <p>26. عدد الموظفين الحاصلين على سلف طارئة</p> <p>27. عدد المستفيدين من مكرمة سكن كريم</p> <p>28. نسبة موازنة الوزارة إلى موازنة الدولة</p> <p>29. نسبة الإنفاق من الموازنة على المشاريع الرأسمالية</p> <p>30. نسبة الإنفاق من الموازنة على المشاريع الجارية</p> <p>31. قيمة القروض والمنح المقدمة من المانحين الدوليين لتمويل المشاريع التطويرية في الوزارة</p> <p>32. نسبة المدارس المشاركة في برنامج تطوير المدرسة والمديرية</p> <p>33. نسبة المديرية المشاركة في برنامج تطوير المدرسة والمديرية</p> <p>34. عدد الشركاء الداعمين لمشاريع التطوير في الوزارة</p> <p>35. عدد الأبنية المدرسية</p>			
	<p>36. عدد الأبنية المدرسية التي تم صيانتها خلال العام</p> <p>37. نسبة الأبنية المستأجرة</p> <p>38. نسبة الأبنية ذات الفترتين</p> <p>39. عدد العطاءات المطروحة لبناء وتجهيز المدارس خلال العام</p> <p>40. نسبة المدارس المجهزة بمختبرات الحاسوب</p> <p>41. نسبة المدارس المربوطة بالشبكة</p> <p>42. عدد المدارس المشاركة في برنامج نحو بيئة تعليمية أفضل</p> <p>43. عدد المدارس المشاركة في مشروع نحو بيئة مدرسية آمنة</p> <p>44. عدد المدارس المشاركة في مشروع الاعتماد الصحي</p>			

المسؤولية	مؤشر الأداء	الأهداف المؤسسية	العملية	الرقم
مجلس التربية والتعليم إدارة المناهج والكتب المدرسية إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات إدارة اللوازم والتزويد	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدد الكتب المدرسية المطورة التي تم اعتمادها. 2. عدد أدلة المعلم المطورة التي تم اعتمادها. 3. عدد القصص التي تم تطويرها وطباعتها. 4. عدد مصادر التعلم الداعمة التي تم تطويرها. 5. عدد الكتب التي تم تجريبيها. 6. نسبة المواد التعليمية التعلمية الإلكترونية 	تحسين نوعية التعليم لإعداد المواطن الصالح والمنتج والمنتمي لبلده.	المناهج والمواد التعليمية	5
إدارة الإشراف والتدريب التربوي إدارة العلاقات الثقافية والبعثات إدارة الموارد البشرية	<ol style="list-style-type: none"> 1. عدد الموظفين المبتعثين للدراسة في الداخل والخارج 2. عدد الشهادات التي أصدرت لمن اجتاز البرامج التدريبية 3. عدد المعلمين والإداريين الحاصلين على رتب المعلمين 4. عدد الإداريين الحاصلين على شهادة القيادة التعليمية 	توفير موارد بشرية مؤهلة للنظام التربوي وتطويرها واستدامتها	التنمية المهنية للعاملين	6

المسؤولية	مؤشر الأداء	الأهداف المؤسسية	العملية	الرقم
إدارة الموارد البشرية	1. تقرير تقييم الأداء للموظفين من الفئات الوظيفية كافة. 2. عدد برامج التنمية المهنية التي يتم متابعتها في الوزارة 3. عدد الدراسات التقييمية المنفذة لقياس أثر برامج التنمية المهنية 4. عدد الدورات التدريبية المرصودة لاحتياجات العاملين في الوزارة 5. عدد حالات عدم المطابقة والملاحظات التي تم رصدها في ضوء التدقيق الداخلي على نظام الجودة	تحسين نوعية التعليم بما يسهم في إعداد المواطن الصالح والمنتج والمنتمي لبلده.	المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة	7
وحدة الرقابة الداخلية	6. نسبة رياض الأطفال الحكومية التي حققت محك الجودة في الجانبين الإداري والفني 7. عدد الملاحظات الناتجة عن تقييم الخطط السنوية			
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	8. عدد القرارات الإدارية والقرارات اللوآزمية التي تم تصويبها في الوزارة 9. عدد المطالبات المالية المخالفة للتعليمات المرصودة في الوزارة 10. معدل عدد المعلمين لكل مشرف تربوي			
إدارة التخطيط والبحث التربوي	11. عدد تقارير الزيارات الإشرافية لكل مشرف تربوي 12. عدد البرامج والمشاريع الحكومية التي يتم متابعتها ضمن الخطة الاستراتيجية للوزارة			
وحدة جودة التعليم والمساءلة	13. عدد تقارير المتابعة والتقييم لبرنامج تطوير المدرسة والمديرية (وزارة، مديرية، مدرسة) 14. عدد تقارير متابعة الخطة الاستراتيجية 15. عدد تقارير الزيارات الاستطلاعية 16. عدد تقارير الزيارات التقييمية 17. عدد تقارير زيارات المتابعة 18. عدد التقارير الموجهة للسياسات			

المسؤولية	مؤشر الأداء	الأهداف المؤسسية	العملية	الرقم
إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	1. عدد الخدمات المؤتمتة 2. عدد المستفيدين من الخدمة 3. عدد الأنظمة الإلكترونية المفعلة 4. نسبة تفعيل الربط الإلكتروني 5. عدد زوار الموقع الإلكتروني للوزارة 6. موقع إلكتروني محدث	تحسين نوعية التعليم يسهم في إعداد المواطن الصالح والمنتج والمنتمي لبلده.	توظيف التكنولوجيا	8

العمليات الفرعية للعمليات الرئيسية

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة التعليم	(1.1.1) استحداث رياض أطفال حكومية في المناطق ذات الحاجة	(1.1) توفير غرف رياض أطفال شاغرة في المناطق ذات الحاجة	(1) التعليم
إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة	(1.2.1) تعليم النزلاء	(1.2) توفير فرص تعليمية بديلة تمكن نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل من إكمال تعليمهم الأكاديمي	
إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة	(1.3.1) دراسات منزلية	(1.3) توفير فرص تعليمية لمن يرغب باستكمال تعليمه (الأساسي والثانوي) في برنامج الدراسات المنزلية	
إدارة التعليم من خلال مديريات التربية والتعليم ذات العلاقة	(1.4.1) تعليم الكبار ومحو الأمية المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب	(1.4) توفير فرص تعليمية بديلة تمكن كبار السن من اكتساب المهارات الأساسية في القراءة والكتابة والحساب من خلال توفير مراكز لتعليم الكبار ومحو الأمية	
إدارة التعليم	(1.5.1) مرشدون مدربون على مهارات التعامل مع مشكلات الطلبة	(1.5) تقديم الخدمات الإرشادية للفئات كافة	
إدارة التعليم	(1.6.1) بيئة آمنة للطلبة في مدارسهم (1.6.2) طلبة ومعلمون يمتلكون مهارات الحماية من الإساءة	(1.6) حماية الطلبة من الإساءة، وتوفير بيئة آمنة خالية من العنف	
إدارة التعليم	(1.7.1) تسجيل الطلبة في المدارس	(1.7) قبول الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين في المدارس الحكومية	
إدارة التعليم	(1.8.1) تمكين الطلبة متوسطي الأداء وذوي الأداء الضعيف	(1.8) حصص التقوية والتعمق	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة التعليم	(1.9.1) توفير فرص تعليمية لمن يرغب من الطلبة المتسربين.	(1.9) برنامج تعزيز الثقافة للمتسربين	(1) التعليم
إدارة التعليم	(1.10.1) توفير فرص تعليمية لمن يرغب من الطلبة المتسربين من خلال برنامج التعليم الاستدراكي	(1.10) برنامج التعليم الاستدراكي	
إدارة التعليم	(1.11.1) غرف مصادر مستحدثة مجهزة ومهياة لتفعيلها لتلبية احتياجات الطلبة من ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	(1.11) استحداث غرف المصادر للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات وتأثيثها وتجهيزها	
إدارة التعليم	(1.12.1) ابنية مجهزة، وتسهيلات بيئية مهياة للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	(1.12) إنشاء وتجهيز وتحديث الأبنية وتوفير التسهيلات البيئية للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	
إدارة التعليم	(1.13.1) اجهزة ومعينات وادوات متوافرة للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات، لتفعيل تعلمهم وتسهيل دمجهم في المدارس	(1.13) توفير خدمات وبرامج نوعية للطلبة ذوي الإعاقات على مختلف الفئات	
إدارة التعليم	(1.14.1) اجهزة ومعينات طبية وتكبير مباحث دراسية لذوي الإعاقة البصرية	(1.14) توفير خدمات وبرامج نوعية للطلبة ذوي الإعاقة البصرية	
إدارة التعليم	(1.15.1) رفد المجتمع بطلبة متميزين وقياديين	(1.15) قبول الطلبة المتميزين في مدارس الملك عبد الله الثاني للتميز	
إدارة التعليم	(1.16.1) تحفيز الطلبة المتفوقين من خلال تسريعهم أكاديمياً	(1.16) التسريع الأكاديمي	
إدارة التعليم المهني والإنتاج	(1.17.1) تأهيل الطلبة لسوق العمل	(1.17) تأهيل طلبة للالتحاق في سوق العمل	
إدارة التعليم الخاص	(1.18.1) الموافقة المبدئية على التأسيس	(1.18) تأسيس المؤسسات التعليمية في مديريات التربية والتعليم لأول مرة	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة التعليم الخاص	(1.19.1) رخصة سنوية معتمدة	(1.19) ترخيص المؤسسات التعليمية الخاصة (مؤقتة، دائمة) سنوياً	(1) التعليم
إدارة التعليم الخاص	(1.20.1) الموافقة على تدريس المنهاج الإضافي في المدرسة أو الروضة	(1.20) إجازة المناهج الإضافية (كتب ومواد تعليمية إثرائية) في المدارس ورياض الأطفال الخاصة	
إدارة التعليم الخاص	(1.21.1) الموافقة أو عدم الموافقة على التحويل	(1.21) تحويل الطلبة من وإلى البرامج التعليمية الأجنبية والدولية	
إدارة التعليم الخاص	(1.22.1) شهادات ووثائق مصدقة	(1.22) تصديق الشهادات المدرسية	
إدارة التعليم الخاص	(1.23.1) إحصائية رياض الأطفال في المملكة	(1.23) إعداد إحصائية سنوية لرياض الأطفال الخاصة	
إدارة التعليم الخاص	(1.24.1) الموافقة على التدريب على الدورات الأكاديمية غير المنهجية في المراكز الثقافية	(1.24) ترخيص وإجازة الدورات الأكاديمية غير المنهجية في جميع المراكز الثقافية	
إدارة التعليم الخاص	(1.25.1) شهادات ووثائق مصدقة	(1.25) تصديق شهادات الدورات من المراكز الثقافية المعتمدة لدى إدارة التعليم الخاص	
إدارة التعليم الخاص	(1.26.1) تسجيل الطلبة في المدارس	(1.26) قبول الطلبة الأردنيين وغير الأردنيين في المدارس الخاصة *الصف الأول حتى العاشر في البرنامج الوطني *الصفان الحادي عشر والثاني عشر في البرنامج الأجنبي	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة النشاطات التربوية	(2.1.1) تكريم الطلبة الفائزين	(2.1) الإشراف على تنفيذ جائزة الملك عبدالله الثاني للياقة البدنية	(2) التربية
إدارة النشاطات التربوية	(2.2.1) تكريم الطلبة الفائزين والمتميزين من قبل الجهة الراعية للمسابقة	(2.2) تنفيذ مجموعة من المسابقات الموسيقية، والفنية (المحلية والدولية)، والإبداعية (القصة والشعر)، والمسرحية التي تسهم في تطوير المهارات الإبداعية لدى الطلبة	
إدارة النشاطات التربوية	(2.3.1) تكريم الفائزين (2.3.2) شهادات التفوق الرياضي	(2.3) تنظيم الدورات الرياضية	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	(2.4.1) غرس القيم والأخلاق	(2.4) تضمين المناهج لمنظومة القيم الإنسانية والاجتماعية والوطنية والأخلاقية	
إدارة الامتحانات والاختبارات	(3.1.1) كشف علامات لطلبة الثانوية العامة لفروع التعليم كافة ولكل دورة امتحانية	(3.1) امتحان الثانوية العامة	(3) الامتحانات والاختبارات
إدارة الامتحانات والاختبارات	(3.2.1) تقرير إحصائي بنتائج الاختبار الوطني للمديرية والمدارس والطلبة كافة	(3.2) الاختبارات الوطنية لضبط نوعية التعليم	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(3.3.1) امتحان إلكتروني متوافر على منظومة التعلم الإلكتروني من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	(3.3) الامتحانات والاختبارات الإلكترونية	
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	(3.4.1) رفع استعداد العاملين لرفع تحصيل أداء الطلبة في الامتحان	(3.4) الاختبارات الدولية PISA , TIMSS	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	(4.1.1) توفير مقاعد لأبناء المعلمين في الجامعات الأردنية الرسمية على نفقة الوزارة	(4.1) البعثات الدراسية لأبناء معلمي وزارة التربية والتعليم في الجامعات الأردنية الرسمية - مكرمة أبناء المعلمين	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	(4.2.1) بعثات علمية للطلبة على نفقة الوزارة للجامعات الأردنية الرسمية لتلبية حاجة الوزارة من التخصصات التعليمية التي تعاني نقصاً فيها (متابعة الطلبة الموفدين الذين هم على مقاعد الدراسة)	(4.2) البعثات العلمية لنيل درجة البكالوريوس في الجامعات الأردنية الرسمية للعمل في وزارة التربية والتعليم	(4) إدارة النظام التربوي
إدارة التعليم	(4.3.1) مدارس معتمدة صحياً على مختلف المستويات	(4.3) تطبيق معايير برنامج الاعتماد الوطني للمدارس الصحية لجعل المدارس أماكن صحية للتعليم والعمل	
إدارة التعليم	(4.4.1) رياض أطفال حكومية مؤثثة ومجهزة	(4.4) تأثيث وتجهيز رياض الأطفال الحكومية	
إدارة الشؤون القانونية	(4.5.1) التشريعات التربوية الجديدة والمعدلة	(4.5) إعداد صيغ التشريعات بما يتلاءم مع السياسة العامة للوزارة	
إدارة اللوازم والتزويد	(4.6.1) تزويد الوزارة: مركز، مديريات، مدارس بالأثاث والتجهيزات المناسبة	(4.6) طرح عطاءات الأثاث والتجهيزات	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(4.7.1) نظام تعلم إلكتروني يعمل على مدار الساعة من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	(4.7) إدامة وإدارة عمل وظائف منظومة التعلم الإلكتروني	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(4.8.1) قواعد بيانات متكاملة ومترابطة (4.8.2) أنظمة حاسوبية إدارية تخدم أعمال الوزارة	(4.8) بناء وتطوير قواعد البيانات والأنظمة التطبيقية حسب حاجة إدارات الوزارة وعمل الصيانة اللازمة لها	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(4.9.1) كشف التوزيع التفصيلي للنفقات الرأسمالية والجارية	(4.9) رصد حاجات مراكز وأقسام مصادر التعلم وإعداد كشف توزيع تفصيلي للنفقات الرأسمالية الجارية	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(4.10.1) موقع محدث ضمن المعايير المحددة (4.10.2) خدمات إلكترونية تفاعلية	(4.10) تحديث وتطوير خدمات إلكترونية على موقع الوزارة	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة الأبنية والمشاريع الدولية	(4.11.1) أبنية مدرسية آمنة وملائمة	(4.11) تأمين الوزارة بالأبنية المدرسية والمرافق الأخرى اللازمة للعملية التعليمية الأمانة والملائمة	(4) إدارة النظام التربوي
إدارة الشؤون المالية	(4.12.1) تقارير ربعية ونصف سنوية وسنوية بعد تدقيقها وتوقيعها من المدقق المالي الخارجي حسب تعليمات الجهة المانحة	(4.12) متابعة القروض والمنح لتمويل المشاريع التطويرية في الوزارة	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.13.1) دعم القرار التربوي	(4.13) الإشراف على إجراء البحوث والدراسات والأوراق البحثية	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.14.1) إصدار المطبوعات والنشرات، مثل: (الكتاب السنوي، ومجلة رسالة المعلم، النشرات الخاصة)	(4.14) نشر المعرفة العلمية التي تخدم مشروع إصلاح التعليم بين الفئات المستهدفة من معلمين، وطلبة، وأولياء أمور	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.15.1) أدلة الخدمات (4.15.2) تبسيط الإجراءات	(4.15) تقديم أفكار تربوية لتطوير مدخلات وعمليات ومخرجات النظام التربوي	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.16.1) عملية تعليمية ذات جودة	(4.16) تخطيط الموارد البشرية والمالية بالاعتماد على إدارة نظم المعلومات الدقيقة المرشدة للقرارات التربوية	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.17.1) استئجار مدارس وملاحق (4.17.2) استملاك مواقع حسب خطة الوزارة (4.17.3) استثمار الأراضي والمرافق المدرسية	(4.17) تلبية احتياجات الوزارة من الأراضي والمباني المدرسية والإدارية، وإدارتها بما يحقق العوائد الاقتصادية لخدمة النظام التربوي	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(4.18.1) إدماج النوع الاجتماعي في النظام التربوي	(4.18) بناء الشراكات الإستراتيجية ومأسستها لتطوير النظام التربوي	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة الموارد البشرية	(4.19.1) تعبئة الشواغر	(4.19) رفد المدارس بالكادر التعليمي والإداري حسب خطة التشكيلات المدرسية وتنفيذ النقل	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	(5.1.1) إطار عام ونتائج عامة وخاصة مطورة	(5.1) اعتماد وثائق الإطار العام والنتائج العامة والخاصة للمباحث الدراسية	(5) المناهج والمواد التعليمية
إدارة المناهج والكتب المدرسية	(5.2.1) كتب مدرسية جديدة	(5.2) اعتماد المناهج والكتب المدرسية المطورة	
إدارة المناهج والكتب المدرسية	(5.3.1) أدلة معلم ومصادر التعلم جديدة	(5.3) اعتماد أدلة المعلم للمناهج المطورة، ومصادر التعلم المختلفة، وتطوير موارد تعليمية تعليمية مساندة	
إدارة اللوازم والتزويد	(5.4.1) كتاب مدرسي بمواصفات جيدة مؤمن للطلبة في بداية العام الدراسي	(5.4) طرح عطاءات الكتب المدرسية	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(5.5.1) محتوى إلكتروني مطور منشور على منظومة التعلم الإلكتروني متاح لجميع الطلبة والمعلمين	(5.5) تطوير موارد تعليمية إلكترونية / إنتاج وتطوير محتوى إلكتروني لمفاهيم مباحث مختلفة	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(5.6.1) مناهج محوسبة متوافرة على منظومة التعلم الإلكتروني يمكن الوصول إليها من خلال شبكة الإنترنت أو الإنترنت	(5.6) تحميل المناهج المحوسبة على منظومة التعلم الإلكتروني وإدامة عملها	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	(6.1.1) إيفاد الموظفين في دورات تدريبية خارجية وداخلية	(6.1) الدورات التدريبية	(6) التنمية المهنية للعاملين
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	(6.2.1) بعثات دراسية للعاملين (الماجستير والدكتوراه)	(6.2) البعثات الدراسية	
إدارة العلاقات الثقافية والبعثات	(6.3.1) ترشيح الموظفين للإفادة من الفعاليات التربوية وورشات العمل	(6.3) فعاليات تربوية (مؤتمرات، ورش عمل ...)	

مسؤولية التنفيذ	الخدمة المقدمة	العملية الفرعية	العملية الرئيسية
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	(6.4.1) تدريب الإداريين والمعلمين وفق الاحتياجات الحقيقية لهم (6.4.2) متابعة أثر التدريب	(6.4) إعداد برامج التنمية المهنية للإداريين والمعلمين وتطويرها.	
وحدة الرقابة الداخلية	(7.1.1) تقرير بنتائج تقييم خطط العمل السنوية	(7.1) تقييم خطط العمل السنوية	
وحدة الرقابة الداخلية	(7.2.1) تقرير بنتائج التدقيق الداخلي (7.2.2) التقرير الوطني لرياض الأطفال الحكومية	(7.2) التدقيق الداخلي	
إدارة الإشراف والتدريب التربوي	(7.3.1) برامج تدريبية للعاملين ذات جودة	(7.3) متابعة وتقييم البرامج التدريبية	
إدارة التخطيط والبحث التربوي	(7.4.1) إصدار وتعميم تقارير المتابعة والتقييم على أصحاب العلاقة (7.4.2) تحليل المؤشرات الوطنية لتطوير التعليم ونشرها.	(7.4) تطوير كفاءة وفاعلية إدارة العمليات التعليمية على المستويات الإدارية كافة من خلال تعزيز المتابعة والتقييم المبنية على النتائج	(7) المتابعة والتقييم وجودة التعليم والمساءلة
إدارة الموارد البشرية	(7.5.1) تقرير نتائج تقييم الأداء (الترفيعات)	(7.5) مراجعة أداء العاملين	
وحدة جودة التعليم والمساءلة	(7.6.1) تحسين مستوى أداء المدارس حسب التقارير الواردة للوحدة بعد عمليات التقييم والمتابعة المنفذة من قبل الفرق التقييمية وفق معايير محددة.	(7.6) الزيارات الاستطلاعية الزيارات التقييمية تقارير زيارات المتابعة	
إدارة مركز الملكة رانيا العبدالله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات	(8.1.1) خدمة التسجيل للصف الأول (8.2.1) خدمة استخراج كشوف الثانوية العامة (8.3.1) خدمة نقل الطلبة من المدارس الحكومية إلى المدارس الخاصة	(8.1) دراسة خدمات الوزارة وتصنيفها حسب متلقي الخدمة (8.2) إعادة هندسة الخدمات (8.3) تنفيذ الأتمتة	(8) توظيف التكنولوجيا

أدوات حصر العمليات

تسعى وزارة التربية والتعليم وبشكل دؤوب إلى تطوير عملياتها وخدماتها لتحقيق القيمة الفضلى لصالح متلقي الخدمة، وتقوم بتصميم عملياتها وفقاً للمنهجيات التالية: -

- 1- منهجية تصميم العمليات (QP-159).
- 2- منهجية رصد احتياجات متلقي الخدمة والعاملين (QP-87)
- 3- في ضوء التغذية الراجعة على العمليات والخدمات التي تقدمها الوزارة سواء من خلال الشكاوى أو الاقتراحات على العمليات والخدمات المقدمة.

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 أهدافاً وطنية ومجتمعية، إضافة لأهداف الوزارة المؤسسية مع ضمان التداخل المرن بينهما على المستوى الداخلي والخارجي وقد قامت الوزارة بحصر عملياتها خارج الحدود.

ومن الأمثلة على العمليات والخدمات التي تتخطى حدود الوزارة:

1. مشاركة الوزارة من خلال كوادرها البشرية ومقوماتها اللوجستية (الأبنية المدرسية) في الانتخابات البلدية والبرلمانية وغرفة تجارة عمان كعملية وهدف وطني تنفذه وزارة الداخلية.

2. مشاركة الوزارة في إجراء المسح السكاني من خلال كوادرها البشرية بالتعاون مع دائرة الإحصاءات العامة.

3. مشاركة الوزارة في برامج المسؤولية المجتمعية (برنامج حصاله الخير مع مؤسسة الحسين للسرطان).

فريق العمل

رئيس وحدة الرقابة الداخلية

محمد عبد العزيز المناصير

الآنسة منال شعبان

وحدة الرقابة الداخلية

الآنسة سحر سليمان

وحدة الرقابة الداخلية

السيد هيثم نزال

إدارة التخطيط والبحث التربوي

الآنسة دعاء أبو سعدة

وحدة الرقابة الداخلية

السيدة شفاء عباس

إدارة المناهج والكتب المدرسية

السيد خالد المحارب

إدارة التعليم

السيد خالد عواد

إدارة التخطيط والبحث التربوي

السيد حسين الشوملي

إدارة التخطيط والبحث التربوي

الدكتور علي الشويات

وحدة الرقابة الداخلية

السيد محمد الرحيل

وحدة الرقابة الداخلية

السيدة كنانة الطراونة

وحدة جودة التعليم والمساءلة

التدقيق اللغوي

محمد صالح شنيور

إدارة التخطيط والبحث التربوي

2023