

أمانة  
عمّان  
الكبرى



# الخطة الاستراتيجية

2017-2015



# الخطّة الاستراتيجيّة

2017-2015

اعداد فريق التخطيط الاستراتيجي  
دائرة التخطيط الاستراتيجي / مديرية التدقيق  
وتطوير الأداء المؤسسي  
الاصدار 1/1  
2015



## حضرة صاحب الجلالة الهاشمية الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم



"فإننا نشير إلى أهمية بناء الخطط والاستراتيجيات الحكومية، بالتشاور مع جميع الأطراف المعنية، وترجمتها إلى خطط تنفيذية، بمنهجيات تعكس أولويات المجتمعات المحلية، ووفق جداول تنفيذ زمنية محددة ومعلنة للمواطنين. وأن تعكف الحكومة على تنفيذ ما ورد من رؤى في خطاب العرش الأخير ترتبط بأولويات عمل السلطة التنفيذية، والتعاون مع السلطات الأخرى لضمان نجاح تنفيذ المسؤوليات المشتركة بينها، إضافة إلى ضرورة تفعيل أداء الجهاز الحكومي عبر إطلاق ثورة بيضاء في العمل العام، تضمن كفاءته ونوعيته وتقديم أفضل الخدمات وفق أعلى درجات الشفافية والانفتاح على المواطنين وممثليهم، ليتم بعد ذلك الحكم على أداء الحكومة ومساءلتها على هذا الأساس"

من كتاب التكليف السامي لدولة رئيس الوزراء عبد الله النسور  
وأذار، 2013



## كلمة أمين عمان

انطلاقاً من الرؤيا التنموية لجلالة الملك عبدالله الثاني بن الحسين المعظم والتي تركز على تحسين نوعية الحياة لكل مواطن ومواطنة في هذا البلد، وتجسيدا لتوجيهات جلالتة بضرورة الارتقاء بنوعية الخدمات العامة وترسيخ مؤسسية العمل العام، وإثراء السياسات الحكومية وضمان استقرارها وقدرتها على مجابهة التحديات من خلال بناء الخطط والاستراتيجيات الحكومية بالتشاور مع جميع الأطراف المعنية ووثيقه الاردن 2025، قامت أمانة عمان الكبرى بتطوير وصياغة خطتها الاستراتيجية للأعوام (2015-2017) والتي تأتي استكمالاً لنهج التخطيط الاستراتيجي الذي بدأته الامانة منذ عام 2002.

ولقد حرصنا عند إعداد هذه الخطة أن تعكس رؤية الأمانة لمدينة عمان، وأن تصب في تحقيق الاهداف الوطنييه ضمن منظومة تعزيز ثقافته التميز والحاكميه الرشيدة واستدامه التطوير والتحسين و ان نرى المدينة من خلال منظورات شاملة لمستقبل عمان بدءاً بمنظور الفرد والمجتمع كأساس للنهوض بعبء التنمية ولعب دور محوري في قيادة محاور الخطة ، كما تتناول الخطة مستقبل المدينة من منظور الفضاء الحضري و التخطيط المكاني و التنظيم ، سواءً ما يتعلق بعناصر البنية التحتية من بيئة طبيعية ومبنية ، وطرق ووسائل المواصلات و النقل العام وغيرها، أو ما يتعلق بنوعية و شكل التجربة الحياتية التي يعيشها أفراد المجتمع في تفاعلهم فيما بينهم في مدينة منفردة بهويتها ، و في تفاعلهم مع محيطهم و بينتهم الحضريه والخدمات المرتبطة بها من النواحي الاجتماعية والثقافية والاقتصادية كما تتناول الخطة مستقبل المدينة و استدامتها من منظور بيئي و صحي ، بالتركيز على الممارسات المستدامة و الطاقة المتجددة و الحفاظ على الموارد لضمان قدرتها على البقاء لخدمة الأجيال القادمة، و منظور اقتصادي و استثماري ، بما يسهم في ترويجها كبوابة للأعمال و الاستثمار وممرا للابتكار ، وأخيراً تتناول الخطة مستقبل عمان من منظور الحوكمة الرشيدة، باعتبارها الآلية المؤسسية التي تضمن قيادة التنمية واستمرارها، وتعزيز رفاه الفرد والمجتمع و تحقيق العدالة والنزاهة والشفافية .

لقد تم ترجمة المنظورات السابقة إلى سبعة محاور يعتبر كل واحد منها عنواناً رئيساً لمجموعة من الأهداف الاستراتيجية على مستوى المدينة وهذه المحاور هي : الأداء المؤسسي، الإدارة المالية، البنية التحتية والأشغال، البيئة والصحة، التخطيط الحضري والاستثمار، المجتمع والهوية .

وكما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لموظفي أمانة عمان الذين ساهموا في إعداد هذه الخطة ، مثنياً جهودهم المباركة التي ستعكس على تطوير وتحسين أداء الأمانة على مختلف الأصعدة. ولا يفوتني في هذا المقام أن أشكر جميع شركائنا على تعاونهم الكبير والمثمر مع الامانة وبما يفضي لتحقيق أهدافنا المشتركة خدمة للوطن والمواطن.

والله الموفق،،،

أمين عمان

عقل بلتاجي

## كلمة مدير المدينة



انطلاقاً من رؤية وتوجهات امين عمان الاكرم واستكمالاً لنهج التخطيط الاستراتيجي الذي بدأته الامانه عام 2002 تم اعداد الخطة الاستراتيجية (2015-2017) بإعتماد النهج التشاركي وبمساهمة واسعة النطاق من قبل الوحدات الإدارية في الأمانة، حيث تم البدء بمراجعة الخطة الاستراتيجية السابقة (2011-2014)، ومراجعته الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للامانة، ومن ثم صياغة الأهداف الاستراتيجية بمؤشرات أداء قابلة للقياس تسعى الامانه من خلالها إلى المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية، وقد استندت الأهداف الاستراتيجية إلى خيارات استراتيجية منبثقة عن تحليل دقيق لكافة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للأمانة، وعلى قراءة متعمقة لكافة مواطن القوة والضعف، والفرص والتحديات التي تواجهها الأمانة.

ولقد جاءت الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان الكبرى للأعوام (2015-2017) بمحاورها واهدافها الاستراتيجية التي بلغت (23) هدفاً استراتيجياً، بحيث تم تطوير مجموعة من مؤشرات الأداء الكمية والنوعية لكل هدف من الاهداف الاستراتيجية، وتحديد القيم المستهدفة لها، وبما يسهل من الرقابة والمتابعة، وتحديد أي انحرافات قد تظهر في الانجاز، مع تحديد المسؤوليات والواجبات المناطة بكل مستوى إداري في الأمانة، وفق أطر زمنية معقولة ومناسبة، وبما يتواءم مع الإمكانيات المالية والبشرية المتوفرة، مما يشكل أساساً للمتابعة والمسائلة، وقاعدة للبناء والانجاز.

وكلي أمل أن نكون في امانه عمان قد وفقنا في إعداد خطتنا الاستراتيجية لتعكس رؤية الأمانة ولتكون على مستوى التوقعات، وأن يتم العمل على تنفيذها بنفس روح المثابرة والتفاني التي عهدناها في موظفي الامانة باعتبارها الدفة الموجهة لمسيرتنا و خارطة الطريق للمستقبل، كما أتطلع لكل فرد من العاملين في أمانة عمان كشريك رئيسي في تحقيق و ترجمة خطتنا لواقع يلتمسه المواطن و المجتمع و يسهم بالارتقاء بعاصمتنا الحبيبة عمان .

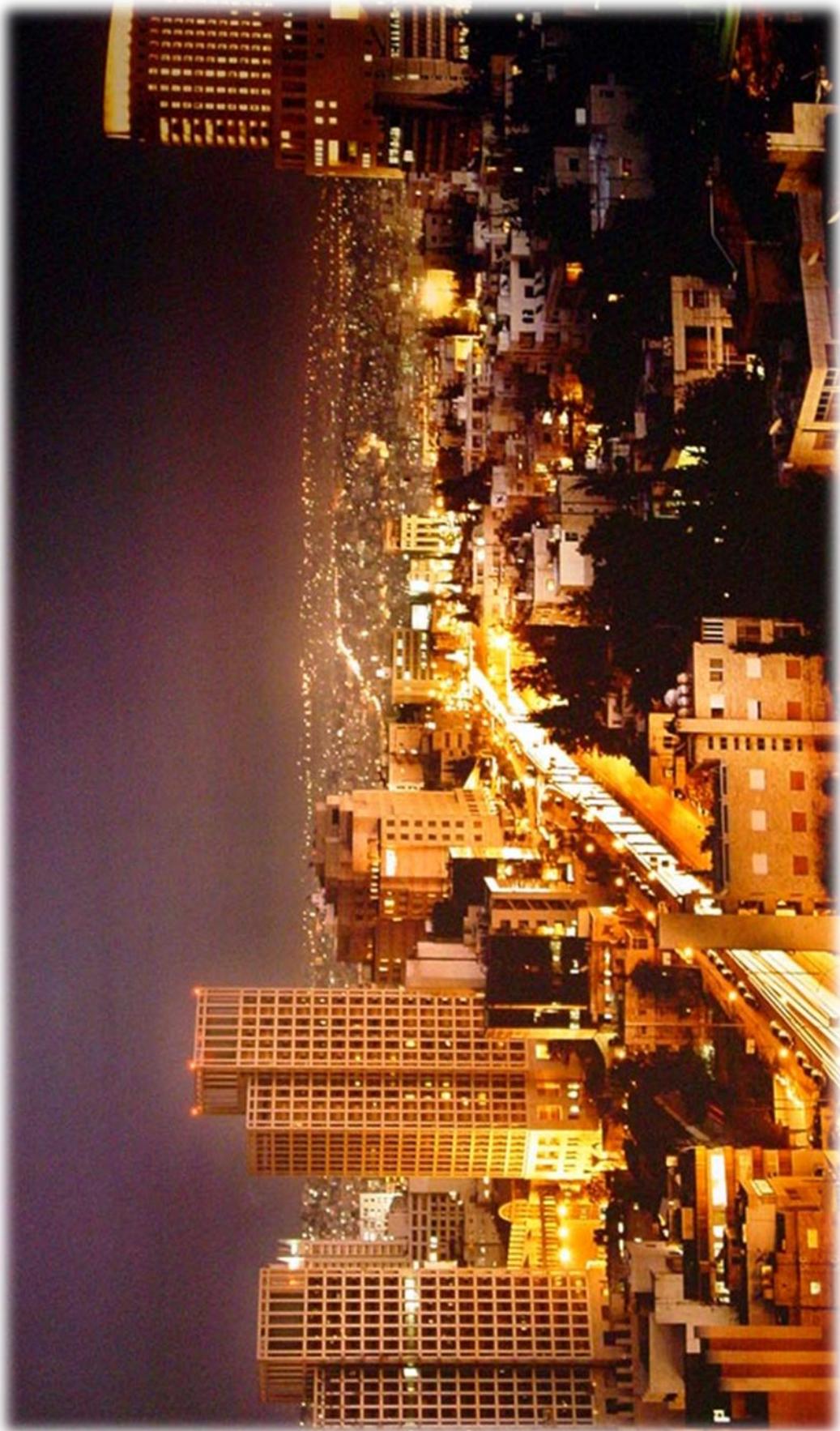
وإنني إذ أتقدم بخالص الشكر لجميع موظفي امانه عمان الذين ساهموا في اعداد الخطة، ولدائرة التخطيط الاستراتيجي في مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي و وحدات التخطيط والتطوير في القطاعات، لأؤكد على ضرورة المتابعة الحثيثة لمراحل التقدم في تنفيذها، كما أتمنى على جميع العاملين في أمانة عمان الكبرى أن تكون هذه الخطة هي الموجه والمرشد لهم للسنوات الثلاثة القادمة، وأن يتم الالتزام بتنفيذ مضامينها وعكسها على أرض الواقع بالشكل الذي يلتمسه المواطن والمجتمع المحلي.

مدير المدينة

م. فوزي مسعد

## فهرس المحتويات

المحتوى	رقم الصفحة
كلمة امين عمان	4
كلمة مدير المدينة	5
الرؤية والرسالة والقيم لأمانة عمان	8
تعريف بمدينة عمان	9
الخدمات الرئيسية التي تقدمها امانة عمان	11
الهيكل التنظيمي لامانة عمان	22
المعنيون / أصحاب العلاقة Stakeholders	23
تحليل البيئة الخارجي	25
تحليل البيئة الداخلي والخارجي (التحليل الرباعي SWOT)	27
مدخلات الخطة الاستراتيجية ( الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية وكتاب التكليف السامي	30
عملية التخطيط الاستراتيجي في أمانة عمان	33
هرم التخطيط الاستراتيجي في امانه عمان	35
المحاور والاهداف الاستراتيجية لامانة عمان الكبرى	36
الخرائط الإستراتيجية	45
مؤشرات الاداء الاستراتيجية	51
المشاريع الاستراتيجية	71



## الرؤية والرسالة والقيم

### الرؤية

"أمانة رائدة لتكون عمان مدينة منظمة ، عصرية، ذكية، آمنة ، جاذبة ، ذات روح ، صديقة وقابلة للحياة ، تعزز بتراتها وأصالتها"

### الرسالة

" تقديم خدمات بلدية متميزة تركز على البعد البيئي و الصحي و التنظيمي و البنى التحتية مع المحافظة على هوية عمان و الموروث الحضاري و تنمية المجتمع و الأهتمام بالبعد الأنساني و ذلك بالتخطيط و الأستثمار الأمثل للموارد و بناء الشراكات مع المعنيين"

### ثالثاً : القيم \* (E- kit & Disc)

1. الألتزام بتميز الخدمات (Excellence – E)	قيم فردية E-KIT	E - kit & Disc
2. التعلم و نقل المعرفة (Knowledge Transfer- K)		
3. النزاهة و العدالة و الشفافيه (Integrity –I)		
4. العمل بروح الفريق (Team Work)		
1. الإيمان بالتغيير والتطوير والتحسين المستمر (Development)	قيم مؤسسية E – Disc	
2. الحرص على مشاركة المعنيين (Stakeholders participation)		
3. تشجيع الابتكار والمبادرة والإبداع (Innovation and Creativity).		

\*تم التعبير عن القيم الفردية و المؤسسية بالكلمة (E- kit & Disc) وتعني ادوات وقرص التميز

## تعريف بمدينة عمان

عمان المدينة العربية الموعلة في القدم والتي يعود تاريخها الى أكثر من ثماني آلاف سنة قبل الميلاد ، تغلبت عليها صروف الدهر وحضارات الماضي العريق ورأت كغيرها من المدن تقدم وازدهار وفترات تراجع وانحسار. وعندما مارس الإنسان الأول الزراعة انشأ الرجوم والجدران المستديرة من الحجارة الضخمة كهياكل لعبادة الشمس والقمر والنجوم والأثر الباقي منها في عمان الرجم الملفوف في جبل عمان المطل على وادي صقرة. قدم اليها الرعاة الهكسوس ونقلوا معهم بذور حضارة مصر ثم تعاقبت عليها قبائل العمالقة الأقدمين تلتهم قبائل بني عمون(العمونيين ) الذين أعطوا المدينة اسمهم فأطلقوا عليها في البداية اسم ربة عمون والربة تعني العاصمة أو دار الملك ثم سقطت مع مرور الزمن كلمة ربة وبقيت عمون التي حورتها الشعوب المتعاقبة فيما بعد الى عمّان .

إحتل عمان الأشوريين ثم البابليون ووقعت تحت السيطرة اليونانية خلال القرن الرابع قبل الميلاد وإحتلها البطالسة سنة (284) قبل الميلاد بقيادة بطليموس فيلادلفوس الذي بنى مدينة جديدة على أنقاض المدينة القديمة وأعطائها اسماً جديداً مشتقاً من اسمه هو (فيلادلفيا ) و يعني مدينة الحب الأخوي .

تطورت عمّان، وتطور حكمها المحلي مع قدوم الهاشميين، وفي آذار 1921 وصل إليها الأمير عبد الله بن الحسين بناءً على طلب أحرار العرب وفي مقدمتهم رئيس بلدية عمّان واتخذها عاصمة لإمارة شرق الأردن، ومنذ ذلك الوقت والهاشميون جيلاً بعد جيل يتولونها بعنايتهم ورعايتهم ضمن جهودهم الدعوى لتوطيد أسس الدولة الأردنية الحديثة.

أنشئ أول مجلس بلدي في المدينة عام 1909 و غدت مركز لمديرية ناحية عام 1914 و كان سكانها حوالي 300 عائلة من 1500-2000 نسمة إلا أن النشاط التجاري فيها اجتذب التجار اليها من السلط و دمشق و نابلس و يافا و القدس و أماكن أخرى زادت أهمية عمان أيام الحرب العالمية الأولى اذ غدت مركزاً للحشد العثماني نظرا لوجود محطة سكة الحديد بالقرب منها .

وبتسلم جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين الراية تستمر المسيرة المباركة التي بدأها المؤسس الأمير عبدالله الأول بن الحسين رحمه الله ثم جلالة الملك طلال طيب الله ثراه ثم المغفور له جلالة الملك الحسين بن طلال طيب الله ثراه مسيرة البناء والإعمار و التقدم و الرخاء ببذل الجهد في سبيل مزيد من الرخاء و الاستقرار و لمّ شمل العرب لبناء غد أفضل لأمتنا العربية الماجدة هذه مدينة عمان العاصمة العربية واحة الأمن و الاستقرار تسير بخطى ثابتة وراسخة للولوج للألفية الثالثة ولإعلاء لأمته العربية و صدرها الرؤوم لكل أبناء الضاد .

عند الحديث عن عمان ،الحاضر ، وعمان المستقبل الذي يخطط لها أن تكون عليه كطموح يتجاوز الإمكانيات المادية المتاحة فإن محاولة القفز عن السيرة الذاتية لهذه العاصمة يفقد الموضوع أهم مقوماته ومع ذلك فإن لعمان عاصمة المملكة الأردنية الهاشمية قصة أخرى تكاد تمثل نموذجاً لتحدي الإنسان وقدرته الخارقة على صنع المعجزات في ظروف بالغة

التعقيد ،وعلى مواجهة مستجدات متتالية يصعب على المرء مجرد تصور إمكانية التصدي لها والخروج منها بنتائج مرضية

أدت الظروف القاهرة الإستثنائية التي مرت في العقود الأربعة الماضية الى نشوء أبنية لا تخضع لأية قواعد معمارية ،لأنها سبقت تخطيط المخططين وتصورات المهندسين في عمان ومع تزايد عدد السكان وعدد الأبنية عشرات المرات خلال فترة وجيزة ، وارتفع عدد سكانها الى 2.58 مليون نسمة لغاية عام 2014 وهذا يعني أنها كانت بحاجة إلى مضاعفة الخدمات في مختلف الحقول بعد كل زيادة في السكان والمباني.

يقع مبنى أمانة عمان الكبرى في وسط البلد يحيط به ساحات وحدائق وجلسات استراحة ليقضي المواطن وقتا ممتعا، تضم أمانة عمان الكبرى حاليا 22607 موظف و مستخدم و عامل لخدمة مساحة سكنية تقدر بحوالي 802 كم 2 قسمت الى مناطق إدارية .

يبلغ عدد المناطق الادارية في أمانة عمان 22 منطقة موزعة جغرافيا تحوي كل منطقة طاقم متكامل من الموظفين ،أما من الناحية الادارية هناك مجلس أمانة عمان الكبرى الذي يضم 42عضوا برئاسة أمين عمان الكبرى ، والمجلس مقسم بدوره الى أربعة عشر لجنة مختلفة تضم أمانة عمان الكبرى العديد من الدوائر الخدمائية والتي تعمل ليلا ونهارا لإبقاء العاصمة التي تمثل واجهة الأردن الحضارية التي تعكس تقدمه وتطوره ومواكبته للعصر كما أن أمانة عمان الكبرى تقوم بدعم الجانب الترفيهي والثقافي بإقامة العديد من النشاطات والمهرجانات خلال السنة ليكتمل إحساس المواطن بجمالية المكان والحاجة للراحة النفسية بالترويح عن النفس .

تلك هي أمانة عمان الكبرى في سطور لا تكفي لما يقوم بها أمينها وموظفيها بكافة مسؤولياتهم ومواقعهم فمن يرى عمان العاصمة الحبيبة بحلتها الجديدة يرى انجاز ومهام أمانة عمان الكبرى تلك هي عمان الحاضر بقصورها وشوارعها والمستوى اللائق الذي وصلت إليه مؤسساتها الحضارية في استقطاب الآلاف من مواطني الدول العربية الصديقة المجاورة طلبا للراحة والعلاج والسياحة ، عاصمة لا تجاور البحر ولا يخترقها النهر ومع ذلك تشعر و انت تقضي بعض ايام من الراحة فيها انها تقدم اليك كل ماتحتاجه وتشعر ان لا حاجة لك للبحر ولا للنهر .

تهدف الخطة لامانة عمان الى تكوين رؤية واضحة وتشكيل إطار شامل لمستقبل مدينة عمان، وتطمح هذه الرؤية الى الوصول بمدينة عمان الى مدينة عصرية ،آمنة ، قادرة على تقديم حياة ذات مستوى عالي من الجودة لساكنيها، ولتحقيق ذلك كان لا بد من تطوير وتطبيق خطة استراتيجية شاملة متكاملة تضمن مشاركة جميع المعنيين في عملية التنمية ، حيث تم مراعاة عند تطوير الخطة لامانة عمان 2015-2017 كل من متطلبات المخطط الشمولي لمدينة عمان.

## الخدمات الرئيسية التي تقدمها أمانة عمان

### ❖ الخدمات المقدمة من قطاع الاشغال

1. متابعة المخالفات المرورية المترتبة على سيارات واليات الأمانة
2. متابعة عمليات الاصلاح لدى شركات التأمين
3. العمل على تقديم خدمة الصيانة الدورية لكل من آليات البيئة ومركبات الركوب
4. العمل على تقديم خدمة اصلاح كل من آليات البيئة ومركبات الركوب داخل الدائرة
5. العمل على تقديم خدمة اصلاح كل من آليات البيئة ومركبات الركوب خارج الدائرة
6. تنظيم الحركة المرورية
7. صيانة واستبدال وحدات الانارة
8. تنفيذ حملات التوعية المرورية لطلبة المدارس والمجتمع المحلي
9. تركيب اعمدة انارة جديدة عن طريق شركة الكهرباء
10. تركيب مواد السلامة المرورية (عمل ممرات مشاة )
11. دراسة عمل مطبات
12. إصدار التصاريح
13. تحويل الخدمات
14. المطالبات المالية
15. إستلام المشاريع
16. الإفراج عن الكفالة
17. توصيل الخدمات لمرافق الامانة ومشاريعها
18. فتح شارع
19. فرش شارع بمادة البيس كورس
20. صيانة وإعادة تأهيل خطوط تصريف مياه الامطار
21. تلقي الشكاوي والملاحظات وتميرها للجهات المعنية
22. ادامة حدائق الطيور
23. إعداد التصاميم والدراسات الزراعية المتخصصة في المواقع المختلفة
24. تدريب الطلاب و المهندسين
25. اصدار بروفایل
26. إدارة العقد
27. تعبيد شارع
28. صيانة شارع
29. صيانة منهل
30. صيانة الاثاث المعدني
31. صيانة الاعمال المعدنية (حاويات )
32. تصنيع اثاث خشبي
33. تصنيع اعمال معدنية (حاويات)
34. الكشف الميداني واعداد الدراسات الفنية وتقدير الكلف واعداد وثائق لاستدراج العروض والتلازيم

35. الكشف الميداني وتقدير اثر واضرار الحوادث
36. خدمة الصيانة التصحيحية
37. خدمة الصيانة الوقائية
38. خدمة اعادة التأهيل
39. خدمة تقييم الابنية والاصول التي تحتاج الى اعمال صيانة واعادة تأهيل
40. خدمة ادارة عقود واتفاقيات الصيانة للأصول ضمن اختصاص الدائرة
41. خدمة التزويد بالخدمات والاصول والمواد المستودعية ضمن اختصاص الدائرة
42. خدمة تنفيذ اعمال مستحدثة
43. متابعة طلبات التجار
44. الاشراف على الفعاليات
45. انشاء الارصفة وصيانتها
46. تركيب جسور المشاة
47. انشاء ادراج خرسانية وجدران استنادية
48. انشاء العبارات الصندوقية والانبوبية
49. تقديم خدمة الطوارئ
50. دراسة الاعتراضات على جداول التحقيقات
51. اصدار التراخيص والتصاريح للمشغلين وتجديدها
52. متابعة شكاوي المواطنين والمستخدمين
53. ادارة خطوط النقل العام في المرافق التابعة للامانة والاشراف عليها
54. التصاريح للرحلات الخارجية والجماعية
55. تجديد تراخيص مكاتب التاكسي
56. استبدال سيارات الركوب العمومية الكوستر لغايات التحديث
57. نقل ملكية للشركات والمؤسسات
58. ادخال شريك كمرخص له
59. دمج مكاتب التاكسي
60. الرأي المروري لمشاريع التراخيص التي لها اثر مروري
61. اعداد الدراسات المرورية

## ❖ الخدمات المقدمة من قطاع التخطيط

1. تصويب مخططات الموقع التنظيمية
2. طلبات تغيير الاستعمال التنظيمي
3. طلبات استحداث والغاء شوارع تنظيمية
4. طلبات شراء فضلات
5. معاملات الافراز بانواعه والتوحيد
6. معاملات تعديلات تنظيمية
7. معاملات دعوى
8. معاملات بيانات مخططات تنظيمية وتواريخها
9. تسمية شارع
10. ترقيم مباني
11. تقسيم المناطق إلى أحياء وتهذيب حدودها

12. ابداء الرأي في معاملات البيع ومعاملات بيع فضلة
13. معاملات الموافقة المبدئية على الترخيص انشائي
14. معاملات الموافقة المبدئية على الترخيص المقترح
15. معاملات الموافقة المبدئية على الترخيص مهني
16. معاملات الدائرة القانونية (دعوى)
17. خدمة الاستشارات والاستفسارات
18. اعداد المخططات المحلية
19. الموافقة المبدئية على المشاريع الاستثمارية الكبرى ومشاريع المتعددة الاستعمال كمشاريع الفنادق والمركز التجارية
20. الموافقة المبدئية على طلبات المشاريع السكنية الكبرى المشاريع المؤسسية الكبرى مثل مشاريع الجامعات والمدارس والمستشفيات
21. الموافقة المبدئية على للمشاريع الترفيهية والمتنزهات
22. الموافقة المبدئية على اقامة المصانع الكبرى و طلبات التراخيص المهنية ضمن المناطق الصناعية
23. الافراز والتوحيد خارج التنظيم
24. دراسة طلبات ادخال التنظيم واقتراح منظومة طرق لخدمة المناطق المراد تنظيمها
25. دراسة الطلبات تغيير صفة الاستعمال ومشاريع التطوير المرتبطة بمراحل مخطط عمان الشمولي
26. اقرار التعليمات و الاسس اللازمة بما ينسجم مع مفاهيم التخطيط والتنمية المستدامة
27. دراسة طلبات رخصة البناء للمشاريع الخاصة
28. احتساب عوائد التنظيم والتعويض للقطع الواقعة في المناطق الخاصة
29. تطوير و متابعة و إدارة المشاريع التنموية
30. العمل على تقديم خدمات المكان الواحد للمستثمرين
31. تقديم الإستشارات الهندسية
32. اصدار رخصة لوحة اعلانيه
33. تجديد رخصة اعلان
34. معاملات اللجنة اللوائيه
35. اعفاء من رسوم سنوات سابقه أكثر من 1000
36. دراسة الحالات الانسانيه
37. الاستفسارات والاستشارات
38. الرد على الشكاوي
39. قرار بالاعتراض أو رد الاعتراض
40. اصدار رخصة انشاءات
41. اصدار اذن اشغال
42. دراسة اعتراضات الرسوم
43. خدمة الاستشارات والاستفسارات
44. ابداء الرأي في معاملات الإفراز.

## ❖ الخدمات المقدمة من قطاع المناطق والبيئة

1. أعمال الطوارئ وإدارة الأزمات (منع الحرائق والفيضانات وإغاثة المنكوبين).
2. إصدار رخص الأبنية.
3. إصدار وتجديد رخص المهن.
4. إصدار وتجديد رخص اللافتات الإعلانية.
5. إصدار مخطط موقع تنظيمي.
6. إصدار معاملات الإفراز.
7. إدارة وتنظيم عملية البيع.
8. مراقبة الأعمار و التأكد من مطابقته للتراخيص الممنوحة.
9. مراقبة الحفريات ونقل الطمم وإصدار تصاريح الحفر.
10. مراقبة التعدادات الإنشائية على الشوارع.
11. متابعة تنفيذ الاحكام الصادرة عن المحاكم المختصة قبل عام 2010 والمكتسبة الدرجة القطعية.
12. جمع ونقل و معالجة النفايات النفايات.
13. التوعية البيئية.
14. مراقبة الأغذية واتخاذ الاجراءات اللازمة لمنع الغش فيها وإتلاف الفاسد منها.
15. الصحة العامة: إتخاذ جميع الاحتياطات والاجراءات اللازمة للمحافظة على الصحة العامة ومنع تفشي الاوبئة بين الناس.
16. مراقبة وتنظيم الباعة المتجولين والبسطات .

## ❖ الخدمات المقدمة من قطاع الصحي

1. إدارة وتنظيم عملية البيع.
2. التفتيش على اماكن بيع وتداول اللحوم ومعالجة الشكاوي المتعلقة بها
3. ذبح المواشي و الدواجن الحية ومعاينتها وتجهيز لحومها
4. معاينة اللحوم الحمراء والبيضاء المبردة المستوردة والمحلية وإقرار صلاحيتها او إتلافها
5. فحص السيارات المبردة
6. الرقابة الصحية على أماكن تصنيع وبيع الأغذية.
7. فحص عينات غذائية كيماويا وجرثوميا.
8. إصدار شهادات صحية.
9. خدمة الفحص الطبي
10. تجهيز الجنائز وتأمين القبور
11. خدمة متابعة الشكاوي
12. مكافحة ناقلات الأمراض.
13. بيع الطعوم.
14. إصدار تراخيص الحيوانات ومراقبتها والتخلص من الضار منها.
15. تنظيم الاسواق العامة وانشاؤها وتعيين انواع البضائع التي تباع في كل منها وانشاء المسالخ.
16. معالجة شكاوي حشرات / قوارض /ازعاج كلاب ضالة افاعي
17. اصدار بطاقات دخول اصحاب المحلات و موظفيهم خلال الفترة الليلية

18. اصدار تصريح معرض بطيخ

19. خدمة تسويق الزهور

## ❖ الخدمات المقدمة من قطاع الخدمات الثقافية والاجتماعية والرياضية

1. تقديم برامج وأنشطة ومشاريع ثقافية ورياضية واجتماعية وتعزيز الحس بالموطنة لكافة شرائحهم.
2. توفير مرافق ثقافية ورياضية واجتماعية واتاحتها.
3. إصدار الكتب والمجلات والمطبوعات.
4. توفير كتب ومجلات ومواد رقمية للقراء.
5. المشاركة في الاحتفالات.
6. تقديم خدمات استشارية هندسية في مجال تأهيل البنية المادية لذوي الإعاقة.
7. المساهمة الفعالة في دعم وتنفيذ المشاريع التي تهدف إلى تحقيق النماء و الحماية والمشاركة بالتركيز على الفئات المحرومة والمناطق الأقل رعاية.
8. تطوير شراكات إستراتيجية مع منظمات المجتمع المدني والحكومة والقطاع الخاص لرفد برامج ملموسة على ارض الواقع.
9. تعزيز مشاركة فئات المجتمع المحلي في عملية صنع القرار.

## ❖ الخدمات المقدمة من قطاع الشؤون الادارية

1. اتلاف الوثائق
2. اصدار الاختام
3. اصدار نسخة طبق الاصل من عقود الايجار منذ(1929-1989)
4. الصيانة الدورية والطائرة للمقاسم والشبكات والاجهزة وآلات التصوير
5. إدارة النشاطات وحجز القاعات
6. تزويد دوائر الامانة باللوازم والمشتريات
7. تأمين الاتصالات من والى المبنى الرئيسي
8. تأمين أجهزة الاتصالات (أرضية، خلوية، لاسلكي)
9. تنظيف مباني الدوائر والمناطق الخارجية
10. اعداد بطاقات الوصف الوظيفي
11. النقل ، تعديل الدرجة، تمديد خدمة، تحويل وظيفة ، انتداب ....الخ
12. اعداد براءة الزيادة السنوية
13. اعداد براءة التشكيلات
14. الاستعلام عن الراتب الاساسي والدرجه والفئة
15. الاستعلام عن نتيجة التقدير السنوي
16. اصدار بطاقات الصدر
17. تقديم معلومات عن دوام الموظف
18. اصدار كشوفات للدوائر و المناطق بالموظفين
19. اعطاء براءة الذمة من المهام
20. الاجابة على استيضاحات الجهات الرقابية
21. الحصول على دليل مدونة السلوك الوظيفي

22. منح كتاب الى البنك ( تحويل/استمرارية تحويل راتب،اقتطاع/لمن يهمله الامر)لبنك آخر أو جهة أخرى
23. انتهاء خدمات و براءة ذمة و صرف المستحقات و التعويضات للعاملين
24. صرف رواتب و الاجور للعاملين
25. الحجز على الراتب لدى البنوك
26. صرف العلاوات على الرواتب و الاجور
27. طلب كشف راتب/ضريبة دخل/استعلام عن الراتب
28. الحجز على اقتطاع من الراتب لجهة خارجية
29. احالة موظف على التقاعد المدني/المصنفين
30. احالة المياومة على التقاعد المدني/مؤسسة الضمان
31. الاستعلام عن المعاملات
32. شهادات الخبرة
33. استقبال الشكاوي والاقتراحات
34. اصدار بطاقة تأمين صحي لأول مرة
35. تجديد بطاقة تأمين صحي
36. اصدار كشف دوام موظف
37. توزيع المعاملات على الدوائر
38. استقبال التظلمات
39. استقبال الشكاوي والاقتراحات
40. الاستعلام عن المعاملات

### ❖ الخدمات المقدمة من قطاع الشؤون المالية

1. إعداد الخطط المالية للامانة.
2. اعداد التقارير المالية
3. صرف المطالبات المالية وإصدار الشيكات.
4. متابعة تحصيل الإيرادات المختلفة والمفروضة وفق الانظمة و التعليمات و القوانين
5. متابعة تحصيل الاموال الاميرية العائدة للامانة
6. متابعة تحصيل الشيكات المعادة والشيكات برسم التحصيل.
7. التقدير (التخمين) لضريبة الابنية والاراضي .
8. طلبات المراجعة والاعتراض و الاعفاء (50%) لضريبة الابنية والاراضي .
9. طلبات الاستئناف على تقدير ضريبة الابنية والاراضي .
10. إستيفاء و تسجيل و متابعة تحصيل الإيرادات المختلفة لامانة عمان .
11. براءة الذمة (لغايات البيع والرهن وايصال الخدمات ).
12. إصدار شهادة اقدمية بناء، شهادة بدفع ضريبة الابنية والاراضي لغايات ضريبة الدخل.
13. خدمة الدلالة .
14. بيع المواد الغير سالحة و مخلفات الانتاج
15. فرض التعبيد و التزفيت و الجدران الاستنادية و الادراج و الجدران.
16. الإعتراض على مطالبات التحققات .

17. شراء وتزويد احتياجات الأمانة من اللوازم والأشغال والخدمات والاستشارات من خلال دائرة العطاءات وذلك لضبط مشتريات الأمانة وعملية صرف المواد.
18. بيع المواد الغير صالح ومخلفات المنتجات من خلال دائرة العطاءات وذلك لضبط عملية البيع.
19. اعتماد سلف المدراء في الدوائر والمناطق من خلال دائرة اللوازم وذلك لضبط عملية الشراء من خلال سلف المدير.
20. استملاك الأراضي والعقارات لتنفيذ مشاريع الأمانة من خلال دائرة الأملاك والاستملاك وذلك لعمل مشاريع الأمانة الإنشائية من طرق وعقار.
21. تقديم توصيات للإدارة العليا للإدارة الأفضل لأصول الأمانة الثابتة من خلال دائرة الأصول وذلك لضبط عمليات الاقتناء والتنقل والشطب للأصول الثابتة.
22. ضبط عملية الاقتناء و الشطب و البيع للأصول الثابتة.
23. بيع فضلات الطرق والشوارع للمجتمع المحلي من خلال دائرة الأملاك والاستملاك وذلك للتخلص من الفضلات.
24. تأجير أملاك الأمانة الاستثمارية من خلال دائرة الأملاك والاستملاك وتحصيل أجورها، وذلك لضبط عمليات الاستثمار بالطرق الفضلى .

### ❖ الخدمات المقدمة من مديرية الاعلام والاتصال

1. الاشراف على قنوات الاتصال الرسمية لامانة عمان الكبرى من خلال موقع امانة عمان الالكتروني، مدونة امانة عمان وموقع مدينة عمان السياحي .
2. الاشراف ومتابعة علاقة الأمانة مع المدن والعواصم والمنظمات العربية والاجنبية من خلال الاشراف على زيارة الوفود الرسمية ، المشاركة بتنظيم المؤتمرات وورش العمل الدولية، اعداد خطط عمل تفعيل اتفاقيات التعاون والتؤامة مع المدن والمنظمات العربية والاجنبية ، ومشاركة الامانة في الجوائز الدولية.
3. الاشراف على تخطيط وتنفيذ حملات التوعية المجتمعية مع الوحدات الادارية ذات العلاقة في الأمانة والجهات الرسمية والاهلية.
4. إعداد والاشراف على تنفيذ استراتيجية الاتصال والتواصل مع مواطني عمان والمتعلقة بمشاريع الامانة التنموية.
5. التنسيق للاحتفالات التي تعكس هوية امانة عمان .
6. التنظيم والاشراف على الفعاليات الخاصة وإعداد رزم الدعم والمتابعة مع الجهات الداعمة ( مثل مهرجان صيف عمان، مهرجان عمان للكوميديا، مهرجان الطعام،....الخ).
7. إذاعة هوا عمان : محطة إذاعية متخصصة بشؤون أمانة عمان الكبرى تعنى بإبراز مشاريع أمانة عمان الكبرى والتي تهدف إلى تحسين نوعية الحياة لسكان المدينة بالإضافة إلى توعية وإعلام سكان المدينة بأخر المستجدات والتطورات حول المشاريع التي تقوم بها أمانة عمان الكبرى وكما تعتبر هوا عمان إحدى أبواب التواصل التي تقوم الأمانة بفتحها لتلقي آراء سكان المدينة والاستماع إلى اقتراحاتهم وشكاويهم.

## ❖ الخدمات المقدمة دائرة تكنولوجيا المعلومات :

1. اتمتة الخدمات المدنية لكافة الدوائر والمناطق. (Automation).
2. تجهيز وتطوير البنية التحتية التكنولوجية. (Infrastructure).
3. المحافظة على امن وسرية و جودة البيانات. (backup and Security).
4. تدريب الموظفين في الدوائر والمناطق وطلاب الجامعات والجهات الحكومية (Training & Knowledge transfer).
5. تقديم الخدمات الالكترونية من خلال الموقع الرسمي والداخلي لامانة عمان (موقع.عمان.الاردن, amman.jo, Ammancity.gov.jo).
6. ادارة البرامج المرخصة (License Management).
7. ادارة العقود الخاصة بالموارد الخارجي. (Contract Management).
8. تقديم الخدمات والبيانات الالكترونية للمؤسسات الحكومية الاخرى (GAM to Government).
9. خدمات المساعدة والاستشارات الفورية. (Help Desk Management).
10. المحافظة على ديمومة الانظمة. (Technical support).
11. تطوير الاعمال من خلال تحليل و اتمتة العمليات (Business Development).

## ❖ الخدمات المقدمة من دائرة نظم المعلومات الجغرافية

1. إصدار الخرائط والمخططات الورقية والمحوسبة حسب الطلب.
2. بناء التطبيقات (البرامج) الخاصة بنظام المعلومات الجغرافي ( Geographic Information Systems) لدوائر ومناطق الأمانة.
3. تدريب موظفي الدوائر والمناطق وطلاب الجامعات والجهات المعنية على برنامج (ArcGIS) الخاص بنظام المعلومات الجغرافي ( Geographic Information Systems).
4. تقديم الدراسات والتحليل المكانية الخاصة بنظام المعلومات الجغرافي (Geographic Information Systems).
5. ربط الجهات المعنية من دوائر ومناطق بنظام المعلومات الجغرافي (Geographic Information Systems) وذلك حسب حاجة العمل.
6. تحديث البيانات الخاصة بالدوائر والمناطق أولاً بأول.
7. متابعة تحديث إفرزات الأراضي أولاً بأول من خلال الربط الإلكتروني (Online) مع دائرة الأراضي والمساحة بشكل فوري وتحديثها لتتمكن دوائر الأمانة من مشاهدة الإفرزات الجديدة.
8. إصدار مخططات الموقع التنظيمي عن طريق نظام المعلومات الجغرافي (Geographic Information Systems).
9. تقديم الخدمات الإلكترونية لمتلقي الخدمة من خلال الموقع الخاص بالدائرة: موقع مستكشف عمان (www.ammancityGIS.gov.jo) وتطبيق مستكشف عمان على الاجهزة الذكية (android).
10. التنسيق مع المؤسسات الخدمية لتبادل البيانات الجغرافية (د. الأراضي والمساحة، شركة مياهنا، شركة الكهرباء).

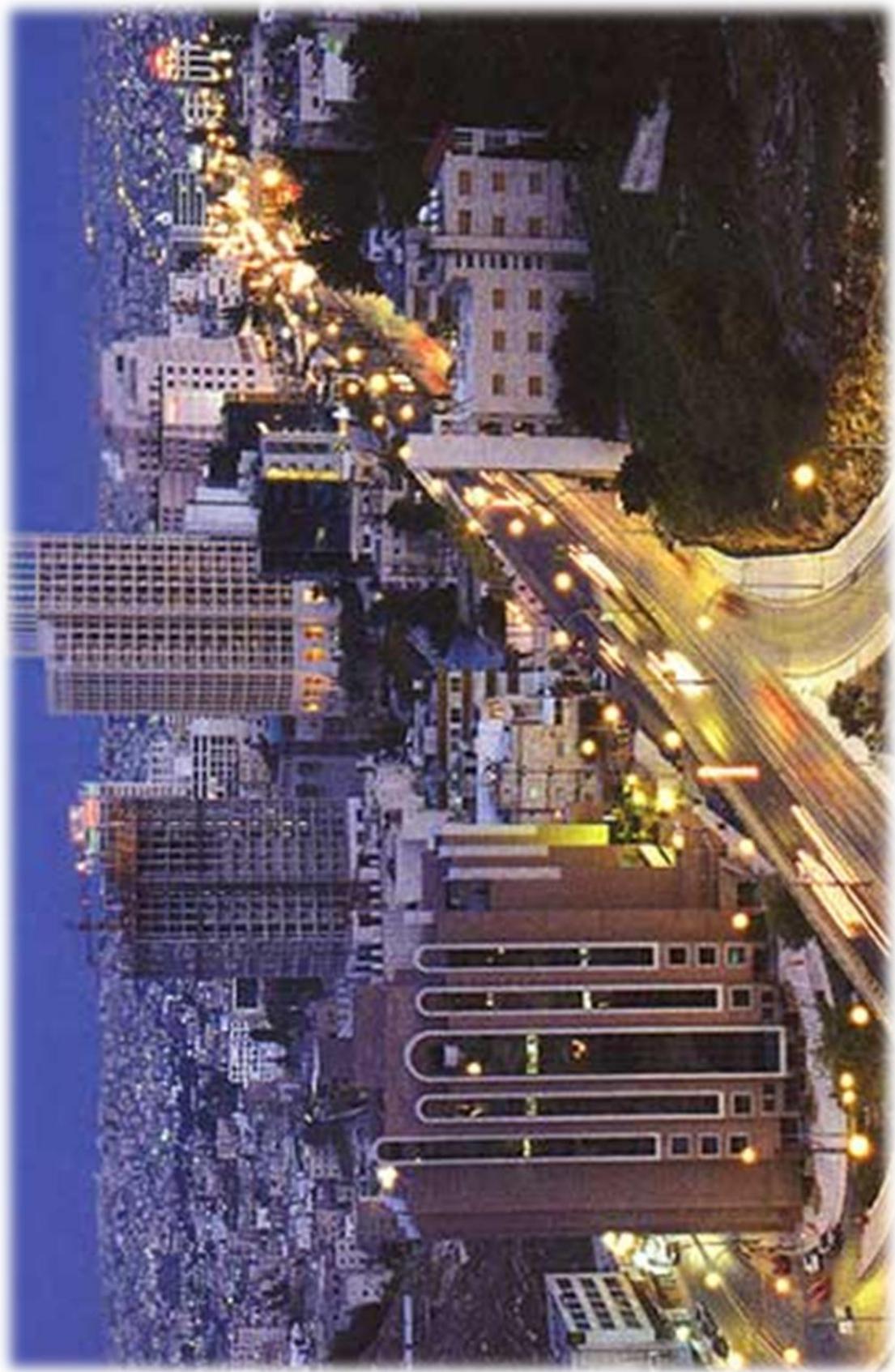
## ❖ الخدمات المقدمة من مديرية الشؤون القانونية

1. إبداء الرأي القانوني بجميع المعاملات التي ثحال إليها
2. تمثيل الأمانة أمام المحاكم في القضايا التي توكل إليها
3. تقديم المشورة القانونية لأمين عمان ومجلس الأمانة.
4. إعداد ودراسة مشاريع القوانين والأنظمة المتعلقة بأعمال واقتراح التعديلات المناسبة على القوانين والأنظمة النافذة.
5. متابعة القضايا لدى مكاتب المحامين المعتمدين للدفاع عن الأمانة ومتابعة تزويد محامي الأمانة بالبيانات والوثائق المتعلقة بالقضايا المحولة إليهم.
6. صياغة مشاريع القوانين والأنظمة وتعديلاتها
7. صياغة العقود التي تكون الأمانة طرفاً بها.
8. صياغة ومراجعة التعليمات والقرارات التنظيمية التي تصدر عن الأمانة.
9. الاشتراك في جميع لجان التحقيق التي تشكلها الأمانة.
10. المطالبة بالتعويضات عن الأضرار التي تلحق بممتلكات وآليات الأمانة جراء الحوادث التي تتعرض لها.
11. استلام كافة الأوراق المتعلقة بالقضايا ودراستها واتخاذ الأجراء اللازم بشأنها.
12. صياغة الإنذارات التي توجه للمطالبة بالمبالغ المستحقة للأمانة مثل الإيجارات والضرائب والرسوم والعوائد وغيرها من التحققات
13. استخلاص المبادئ القانونية من الأحكام التي تصدرها المحاكم وإعداد التعاميم المترتبة عليها للدوائر والمناطق
14. تقييم القضايا المقامة من أو ضد الأمانة أو من حيث جدوى متابعتها أو إجراء المصالحة تفادياً لما قد تتحمله الأمانة من رسوم ومصاريف وأتعاب المحاماة والفوائد القانونية.
15. الإشراف على المكتبة القانونية والتي تتضمن المراجع المتعلقة بشؤون الأمانة وإدارتها
16. إعداد وإصدار مجلد مجموعة القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالأمانة وإدخال التعديلات عليها.

## ❖ الخدمات المقدمة من مديرية التدقيق وتطوير الأداء المؤسسي

1. التدقيق على كافة أعمال الأمانة ( العمليات والإجراءات والنشاطات والمهام) والتأكد من أنها تسير حسب الكفاءة المحددة والفعالية المطلوبة ووفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات والامتطلبات التعاقدية المعمول بها
2. التعامل مع الاستيضاحات والشكاوى والتظلمات الداخلية والخارجية (دائرة مكافحة الفساد، ديوان المظالم، ديوان المحاسبة، وأية جهات أخرى ذات علاقة) ، ورفع التقارير بالخصوص
3. اعداد ورفع التقارير الدورية والعاجلة لنتائج عمليات الرقابة والتدقيق والتحقيق للإدارة العليا مع التوصيات للتحسين والتطوير.
4. تنسيق العمل مع المدققين الخارجيين والجهات الرقابية الخارجية الأخرى ومتابعة تطبيق النتائج والتوصيات.

5. بناء وتطوير الخطة الإستراتيجية للأمانة، وأولويات تنفيذها وآلية قياس مدى تحقق الأهداف الإستراتيجية للأمانة وبما يتوافق مع تحقيق الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية.
6. التأكد من الاستثمار الأمثل للموارد وحمايتها من الهدر و/أو سوء الإدارة أو الاستخدام.
7. بناء أنظمة إدارة الجودة ومتطلبات نماذج تطوير الأداء المؤسسي والتميز الحكومي على مستوى الأمانة بما يعزز ثقافة التميز لدى العاملين في الأمانة.
8. الإشراف على إعداد وتطوير الخطط التشغيلية لكافة الوحدات التنظيمية في الأمانة، وقياس مدى تنفيذ تلك الخطط ومستويات الأداء.
9. إعداد خطة إستراتيجية متكاملة للمعرفة على مستوى الأمانة ومتابعة تنفيذها ونشر الوعي بإدارة المعرفة.
10. تحديد وتحليل أسباب العمليات والممارسات غير الفعالة وغير المطابقة للمعايير المعتمدة والأنظمة المعمول بها ورفع التوصيات لمتخذي القرار لتمكينها من اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق والوقائع.
11. رفع تقارير عن نتائج قياس مؤشرات الأداء للأهداف والعمليات لكافة الوحدات التنظيمية في الأمانة ومتابعة مدى تحققها والالتزام بمعالجة الانحرافات إن وجدت.
12. إعداد الدراسات الإدارية والفنية المتعلقة برفع الكفاءة وتحسين الأداء وتبسيط الإجراءات المتبعة وتطوير أدلة وإجراءات العمل وإعادة هندستها ورفع التوصيات والاقتراحات للإدارة العليا.
13. تقديم المشورة والتنسيق مع المديرين الأخرى حول السياسات والإجراءات المطبقة.
14. تشكيل و/أو المشاركة في لجان التحقيق ورفع التقارير





## المعنيون / أصحاب العلاقة Stakeholders

### المعنيون / أصحاب العلاقة :

كل من يستفيد من خدمات المؤسسة أو يتأثر بمخرجات أعمالها أو يتعامل معها لتلقي خدمة أو منتج أو لتقديم منتج أو خدمة لها ويشمل المعنيون كل متلقي الخدمة ، الشركاء والعاملين والموردين، الحكومة، قطاع الأعمال والمجتمع .

### - الشركاء و الموردون:

مؤسسات أو أشخاص رئيسيون يعملون مع أمانة عمان لتحقيق هدف مشترك أو تحسين الأداء ، مثل:

1. الشركاء (الوزارات و الدوائر و المؤسسات الحكوميه والاهلية وجهات التمويل).
2. المتعهدون.
3. موردو اللوازم و المنتجات.
4. مقدمو الخدمات و الاستشارات.

### - متلقو الخدمة :

أي شخص أو جهة تقدم له/ لها الخدمة من قبل أمانة عمان الكبرى ، وقد يكون متلقي الخدمة مواطنا" أو مستثمرا" أو مؤسسة أو أي جهة أخرى ،وقد تم تحديدهم لأمانة عمان كما يأتي:

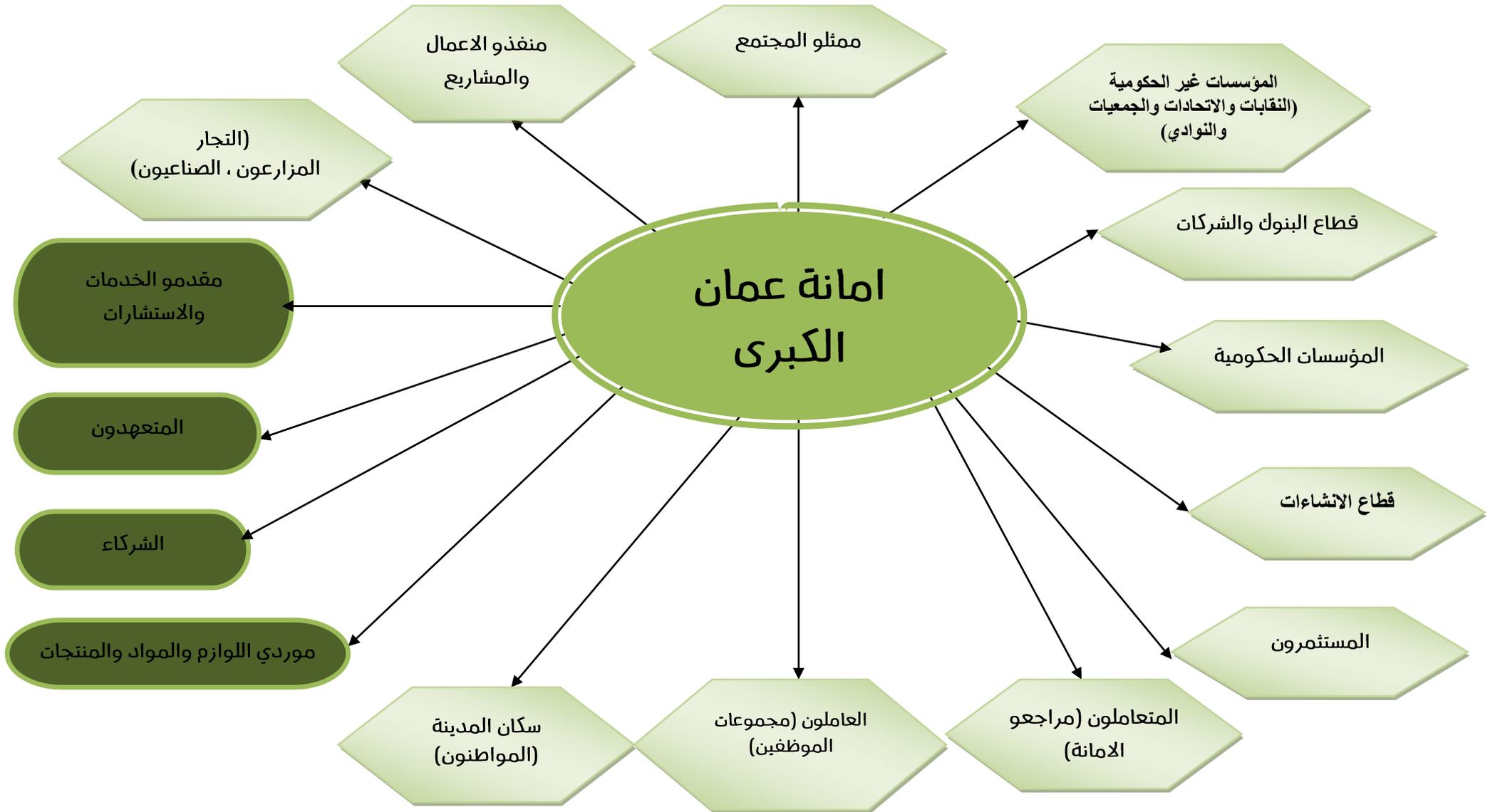
1. سكان المدينه ( المواطنون).
2. المتعاملون (مراجعو الأمانه).
3. ممثلو المجتمع.
4. قطاع الأعمال: المستثمرون، التجار، الصناعيون، المزارعون، قطاع الإنشاءات، منفذو الأعمال والمشاريع (المقاولون) ،قطاع البنوك والشركات.
5. المؤسسات:

- حكومية :وزارات ، دوائر ومؤسسات حكومية .

- غير حكومية : النقابات و منتسبيها،الجمعيات و منتسبيها،الاتحادات ومنتسبيها،النوادي ومنتسبيها والبلديات.

6. العاملون داخل أمانة عمان (مجموعات الموظفين).

## شبكة اصحاب العلاقة



## تحليل البيئة الخارجية لامانة عمان PESTEL

### العوامل السياسية Political Factors

التحديات	الفرص
<p>1. ضعف الاستقرار الأمني والسياسي في الدول المحيطة بالمملكة.</p>	<p>1. الاستقرار الأمني والسياسي في المملكة 2. اعتدال النهج السياسي للمملكة والعلاقات الجيدة مع دول العالم. 3. عراقلة التجربة الديمقراطية الأردنية وتنفيذ برامج الإصلاح السياسي. 4. المبادرات الملكية السامية في العديد من المجالات التي تخص امانة عمان. 5. جائزة الملك عبدالله لتميز الاداء الحكومي والشفافية</p>

### العوامل الاقتصادية Economic Factors

التحديات	الفرص
<p>1. تباطؤ معدلات النمو الاقتصادي 2. الازمات الاقتصادية العالمية وانعكاساتها على المملكة. 3. الأوضاع المالية العامة وتنامي المديونية العامة الأردنية. 4. ارتفاع المستوى العام للأسعار (معدل التضخم). 5. عدم التزام شريحة من المواطنين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم للأمانة في أوقاتها</p>	<p>1. السياسات الحكومية الاقتصادية. 2. توفر البيئة الاستثمارية الجاذبة في المملكة. 3. سلامة وقوة القطاع المصرفي الأردني وقدرته على توفير التمويل اللازم. 4. برامج الإصلاح المالي والاقتصادي في الأردن. 5. ارتفاع استثمارات غير الأردنيين في المملكة. 6. توجه الدولة نحو تشجيع الاستثمار والسياحة.</p>

### العوامل الاجتماعية Social Factors

التحديات	الفرص
<p>1. الانطباع المجتمعي حول أمانة عمان. 2. ارتفاع معدلات النمو السكاني. 3. اللجوء من المناطق المجاورة للأردن. 4. ارتفاع معدلات البطالة 5. الاكتظاظ السكاني وارتفاع الكثافة السكانية. 6. زيادة عدد السيارات والازدحام المروري وقلة المواقع 7. الانتهاكات والاعتداءات التي تتم على البنية التحتية في المدينة من قبل المواطنين والمقاولين والجهات الخدمية الأخرى. 8. ثقافته المجتمع السلبية المتعلقة باستخدام وسائل النقل العام في المملكة.</p>	<p>1. التنوع الثقافي والحضاري للمجتمع الأردني. 2. العادات والتقاليد والقيم الأردنية. 3. انخفاض معدلات الجريمة مقارنة بالدول الأخرى. 4. تنوع الطبقات الاجتماعية وارتفاع شريحة الطبقة الوسطى.</p>

### العوامل التكنولوجية Technological Factors

التهديدات	الفرص
1. تكاليف تطوير وإدامة وحماية الأنظمة الحاسوبية.	1. السعي الحكومي نحو التطبيق الفعال لمنظومة الحكومة الالكترونية. 2. ارتفاع عدد ونسبة مستخدمي الحاسوب في المملكة. 3. ارتفاع عدد ونسبة المشتركين بشبكة الانترنت.

### العوامل القانونية Legal Factors

التهديدات	الفرص
1. التعديلات التي تتم على الأنظمة والقوانين التي تحكم عمل الامانة 2. عدم وجود قانون خاص بأمانة عمان الكبرى. 3. التداخلات مع بعض القوانين مع الجهات التي تقدم خدمات تشابه عمل الامانة او التي تتكامل معها . 4. عدم شمولية الأنظمة والقوانين لبعض الخدمات	1. توفر البنية التشريعية اللازمة من قوانين وأنظمة وتعليمات ناظمة لمختلف جوانب عمل الامانة. 2. نزاهة وعدالة النظام القضائي في المملكة.

### العوامل البيئية Environmental Factors

التهديدات	الفرص
1. ارتفاع معدلات التلوث البيئي. 2. تنامي الزحف العمراني على حساب الرقعة الخضراء. 3. شح الموارد المائية والطاقة. 4. الظروف والأحوال الجوية المتطرفة.	1. التوجه الحكومي للمحافظة على الموارد البيئية. 2. التوجه العالمي للبحث عن حلول صديقة للبيئة. 3. التوجهات الحكومية لتشجيع استغلال مصادر الطاقة البديلة والمتجددة. 4. تنامي أعداد المباني الخضراء. 5. التحسن في مستويات الهطول المطري.

## تحليل البيئة الداخلية والخارجية ( التحليل الرباعي )

تحليل البيئة الداخلية	
نقاط الضعف	نقاط القوة
1. هجرة بعض الكفاءات من موظفي الأمانة.	1. وجود رؤية ورسالة وأهداف ومهام واضحة ومحددة للأمانة.
2. ضعف نظام الحوكمة المؤسسية "المتابعة والمحاسبة والشفافية" المتبع في الأمانة.	2. اهتمام الأمانة بالتخطيط الاستراتيجي ووضع الخطط الشمولية.
3. عدم استكمال المنظومة الالكترونية للأمانة.	3. وجود هيكل تنظيمي واضح وعملي يعكس الصلاحيات والمسؤوليات المناطة بكل مستوى إداري ضمن الهيكل.
4. ضعف تطبيق منهجيات العمل "العمل المؤسسي".	4. توفر البنية التشريعية اللازمة من قوانين وأنظمة وتعليمات ناظمة لمختلف جوانب عمل الأمانة.
5. محدودية الموارد المالية للأمانة مقارنة بما تتطلبه مشاريع الأمانة من انفاق.	5. توفر الكوادر والقوى البشرية المؤهلة والمتخصصة في أمانة عمان.
6. ضعف كفاءة إدارة وتدوير النفايات وانخفاض الجدوى الاقتصادية لها.	6. إيمان ودعم القيادة لعملية التميز المؤسسي والاستجابة للتغيير.
7. ضعف أنظمة التحفيز المادي والمعنوي للموظفين	7. فعالية الجانب الإعلامي في أمانة عمان وخاصة من خلال إذاعة هوا عمان.
8. ضعف ثقافة القياس لدى موظفي الأمانة.	8. الاهتمام بمقترحات وشكاوي المواطنين من خلال الموقع الالكتروني
9. وجود بعض العيوب في البنى التحتية لمدينة عمان وحاجتها للصيانة	9. السعي المستمر لتطوير وتحسين العمليات في أمانة عمان وتبسيط الإجراءات.
	10. دور الامانه المجتمعي وتأثيره الايجابي على سمعه الامانه
	11. التوجه نحو انشاء مركز خدمة المكان الواحد
	12. وجود نادي اجتماعي في الامانة لتعزيز الروابط الاجتماعية بين الموظفين
	13. وجود ممارسات جيدة في ادارة المعرفه بامانه عمان

تحليل البيئة الخارجية	
التحديات	الفرص
1. الزيادة غير الطبيعية في عدد سكان مدينة عمان نتيجة اللجوء من الدول المحيطة.	1. التوجه الحكومي للمحافظة على الموارد البيئية ولتنمية المجتمعات المحلية.
2. الوضع المالي للحكومة وتصاعد الدين العام.	2. المشاركة في جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
3. الارتفاع في تكاليف المعيشة (التضخم).	3. الاستقرار الأمني والسياسي في المملكة.
4. التعديلات التي تتم على الانظمة والقوانين التي تحكم عمل الامانة.	4. توفر البيئة الاستثمارية الجاذبة في المملكة.
5. شح الموارد المائية والطاقة.	5. برامج الإصلاح السياسي والاقتصادي والاجتماعي.
6. الانطباع المجتمعي حول أمانة عمان.	6. المبادرات الملكية السامية.
7. الانتهاكات والاعتداءات التي تتم على البنية التحتية في المدينة من قبل المواطنين والمقاولين والجهات الخدمية الأخرى.	7. التوجه العالمي نحو البحث عن حلول صديقة للبيئة وحل المشاكل البيئية
8. زيادة عدد السيارات والازدحام المروري وقلة المواقف.	8. توجه الدولة نحو تشجيع الاستثمار والسياحة
9. ثقافه المجتمع بارتياح وسائط النقل العام في المملكة.	9. ارتفاع مستوى الاتصال والتنسيق مع مختلف قطاعات ومؤسسات المجتمع الرسمية والأهلية .
10. عدم التزام شريحة من المواطنين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم للأمانة في أوقاتها	10. العلاقة المتميزة مع الشركاء وحسن تنظيم وإدارة العلاقات المتشابكة معهم



## مدخلات الخطة الاستراتيجية

### الاهداف الوطنية :

1. تطوير الاقتصاد الاردني ليكون مزدهراً.
2. اعداد الاردنيين للتعلم الدائم وحفزهم على العمل في مهن ترتفع قيمتها المضافة باستمرار.
3. تمكين الاقتصاد الوطني من استيعاب التدفق السنوي المتنامي للايدي العاملة الاردنية.
4. تعزيز الادارة الحكومية لتكون مستقرة مالياً وشفافة وخاضعة للمساءلة.
5. تعزيز قدرة الاردنيين على محاسبة حكوماتهم ومسؤوليهم.
6. المحافظة على الاردن والارتقاء به كمكان آمن ومناسب للعيش والعمل وتربية اجيال المستقبل.
7. ان يتمتع الاردنيون بمستوى صحي لائق على مختلف الاصعدة.
8. تعزيز اعتماد الاردنيين على انفسهم ومساعدة غير القادرين منهم على تلبية احتياجاتهم الاساسية.
9. حفظ كافة الحقوق والحريات التي منحها الدستور للمواطنين ( تعزيز استقلالية النظام القضائي وعدالته).
10. رفع كفاءة وفاعلية اداء مؤسسات القطاع العام ( هيكله القطاع العام ليكون اكثر انتاجية وفاعلية).
11. تحسين البنية التحتية ومردودها ( ان يكون للاردن مرافق وبنى تحتية ذات كفاءة ومردود عالي).
12. تعزيز المشاركة في الانشطة السياسية والاقتصادية والثقافية ( تكافؤ الفرص).
13. تحسين نوعية البيئة والمحافظة عليها .

### توجيهات من الزيارة الملكية بتاريخ 2015/3/23

- تطوير الخطط والبرامج التكاملية والشمولية، والتي من شأنها الارتقاء بنوعية الخدمات إلى طموح المواطنين
- زيادة وتكثيف التعاون بين أمانة عمان ومؤسسات القطاع العام والخاص، لدعم الأمانة وتمكينها بوصفها ليست مؤسسة خدمات فقط، وإنما مؤسسة معنية بتراث وتاريخ وسياحة وهوية العاصمة
- لتضافر الجهود لتطوير المنتج السياحي في عمان والاستعداد للموسم بكل جدية وفاعلية
- على ضرورة المحافظة على العنصر الجمالي للعاصمة عمان
- جذب الاستثمارات المحلية والخارجية
- لتشجيع السياحة للمناطق الأثرية والتاريخية في المدينة
- التوسع وزيادة الاهتمام في المناطق الشرقية من العاصمة

## المبادرات الملكية

قامت الامانة بتحديد المبادرات الملكية التي تدعمها وتساهم في تحقيقها وتحديد الاولوية النسبية لكل منها بالنسبة للامانة، وحسب منهجية التخطيط الاستراتيجي، وعند اعداد هذه الخطة تم تحديد المبادرات الملكية التي تدعمها الامانة وهي

- مكافحة ظاهرة حوادث السير
- مبادرة مؤسستي
- مبادرة سكن كريم لبيت كريم
- مبادرة كلنا اهل الاردن/ حملته بنك الغذاء
- مبادرة المدن الصديقة للاطفال
- حملته الوفاء للحسين
- الحكومه الالكترونيه
- اعاده تاهيل منزل المشير حابس المجالي
- اعاده تاهيل دارة وصفي التل
- اعادة تأهيل مقبرة شهداء معركة الكرامه أم الحيران
- اعادة تأهيل مقبرة شمال عمان شفا بدران
- المخطط الشمولي للمدينة

وتم التخطيط لتنفيذ هذه المبادرات بإدراج اهداف استراتيجية وتشغيلية وبرامج عمل في الخطة الاستراتيجية للامانة تصب في تحقيقها، أو اضافة اهداف وبرامج عمل تكفل تنفيذ المبادرات الملكية الجديدة والتي تصدر بعد إعداد هذه الخطة.

أما على مستوى أهم المبادرات المؤسسية التي تدعمها الأمانة فهي:

- المبادرات الخاصة بشبكه المراه الاقليميه والعربيه
- حملته التوعيه المروريه (أنت المسؤول )
- حملته عمان بيتنا
- حملته الحقائق المؤسسيه
- حملته ترشيد استهلاك الطاقه
- مبادرة طريقي
- شباب كلنا الاردن
- أمنا عمان
- الرصيف حق للمشاه

## خطة نمو المدينة

إن الموقع الاستراتيجي لمدينة عمان في المنطقة يتحكم بالاقتصاد الوطني، ويشكل الاغلبية ويحرك 90% من الاستثمار على المستوى الوطني بتعداد سكاني يقارب 39% من مجموع عدد السكان في المملكة.

تواجه عمان عددا من التحديات الديموغرافية خاصة مع النمو السكاني المتزايد خلال العقدين القادمين، وهذا سيتطلب توفير مساحات كافية للسكن والعمل وخدمات اجتماعية وشبكة نقل والخدمات الحضرية الأخرى.

إن مخطط عمان هو سلسلة من خطط التطوير المرتبطة ببعضها البعض لمدينة عمان الكبرى ( المتروبوليس ) ، والتحدي الرئيسي هو استيعاب النمو السكاني المتوقع حتى عام 2025. ولتحقيق ذلك يجب أن توفر الخطة :

- رؤية للنمو المستقبلي المتوقع للمدينة.
- سياسات ضمن أطر لتوجيه النمو الطبيعي ولغاية عام 2025.
- العديد من المخططات الشاملة لجميع مستويات التخطيط.

## مستويات التخطيط على مستوى المدينة

تشتمل خطة عمان على هرم من مستويات التخطيط المتسلسلة تنازلياً كالتالي: مستوى المدينة المتروبوليس: يتعلق بالتخطيط على مستوى المدينة وبالباغة مساحتها 802 كم<sup>2</sup>.

مستوى منطقة التخطيط: سيتم تقسيم منطقة التخطيط الكبرى الى ثمانية مناطق تخطيطية لتوفير مستوى تفصيلي ادق ،تشتمل على استعمالات الاراضي الرئيسية وشبكة الطرق الرئيسية.

المستوى المحلي: وستطبق على 228 حي قائم، والمخططات المحلية لهذه الاحياء ستكون أكثر دقة حيث ستشتمل على تفاصيل تخطيطية مثل الاحكام التنظيمية وشبكة الطرق المحلية

يمثل مخطط عمان أسلوب غير تقليدي في التخطيط المدني والحضري والتخطيط المحلي. عادة ما يتم هيكلة المخططات الشمولية التقليدية من الأعلى إلى الأسفل- أي بدءاً بنطاق المدينة الكبرى نزولاً إلى نطاق الأحياء الصغيرة بتتابع أكثر تفصيلاً. أما مخطط عمان فيجري العمل فيه على جميع المحاور في نفس الوقت أي من الأعلى إلى الأسفل وبالعكس. لقد تم تطوير مخطط عمان بناء على توجيهات ورؤى مشتركة من أمين عمان، وأعضاء مجلس البلدية، والوزارات، وأعضاء مائدة الأمين المستديرة ومهندسي التخطيط الحضري، والعديد من شخصيات مدينة عمان المعنيين.

يعكس المخطط التخطيط الحالي للحكومة وطموحات الأجنحة الوطنية. كما إنها تعكس المعرفة الجوهرية والعشق الداخلي للعديد من السكان الذين يعتبرون عمان بيتاً لهم. تم البدء بإعداد مخطط عمان بناء على توجيهات ملكية سامية وتحت مظلة قانون المدن والقرى والأبنية رقم 79 لعام 1966.

## التطلعات

نصبو لأن تكون مدينة عمان :

- مدينة فعالة.
- مدينة شاملة ذات ثقافات متعددة
- مدينة تشرك المواطن في حاكميتها.
- مدينة يقصدها الزوار والمستثمرين.
- مدينة الفنون والموروث الحضاري.
- مدينة خضراء ومستدامة
- مدينة صديقة للمشاة

هذا وقد تم الأخذ بعين الاعتبار عند إعداد هذه الخطة وضع الاهداف والمبادرات التي تضمن التكامل مع مخرجات المخطط الشمولي .

## عملية التخطيط الاستراتيجي لأمانة عمان

تعود تجربة أمانة عمان الكبرى في استخدام التخطيط الاستراتيجي بشكلٍ منهجي منذ بدايات العقد الأول من الألفية الثالثة، حيث تم إعداد أول خطة إستراتيجية للأمانة للأعوام (2002-2006) وذلك بمشاركة واسعة من كوادر الأمانة و المعنيين.

ونظراً للتطورات السريعة التي شهدتها البيئة الداخلية والخارجية لأمانة عمان في تلك الآونة ، وفي ضوء نتائج التقييم المؤسسي للأمانة ومستويات انجازها، وفي ظل تعدد المستجدات والمبادرات الملكية ، تم تطوير خطة استراتيجية خمسية للأمانة للأعوام (2005 – 2009)، إلا أن التغييرات الجوهرية التي شهدتها الأمانة خلال فترة الخطة وفي مقدمتها التوسع الجغرافي لحدود أمانة عمان والمبادرات الملكية الجديدة، والتغير في سياسة الأمانة نحو تقديم الخدمات، استوجب تعديل و تطوير وتحديث تلك الخطة مرتين وذلك في عام 2006 و عام 2008.

تم في عام 2010 تغيير نهج التخطيط المتبع في أمانة عمان من تخطيط استراتيجي الى تخطيط أعمال حيث تم اعداد خطط العمل على مستوى مديريات الأمانة، وذلك لمواكبة الظروف والتحديات التي شهدتها الامانة والتغيرات السريعة والمستمرة على الصعيد الداخلي والخارجي، حيث أنه لم يكن من الممكن وضع خطة استراتيجية في ضوء التغييرات الكبيرة الناجمة عن تنفيذ مشاريع في التطوير الإداري وإعادة الهيكلة واستحداث برامج تطويرية موازية على المستوى التقني.

لكن بمجرد أن توضحت الملامح العامة لمخرجات ونتائج إعادة الهيكلة في الأمانة، عملت الأمانة على تطوير خطتها الاستراتيجية للأعوام 2011-2013 والتي تم تمديدها حتى عام 2014. وقد جاءت هذه الخطة لتعكس توجهات ورؤية القيادة في أمانة عمان والتي تضمنت اتباع أسس وسياسات جديدة تمثلت في إدخال مفاهيم واضحة ومحددة تستهدف ضمان وجود دورة منتظمة لتحديث الخطة الإستراتيجية للأمانة، كما تم التأكيد على مشاركة جميع المستويات الإدارية في الأمانة في إعداد الخطة الإستراتيجية من خلال فرق العمل التي تضم مختلف دوائر ووحدات الامانة..

وبناءً على ما تقدم، وانطلاقاً من شعار الأمانة بالعمل على التحسين المستمر في مختلف المجالات، ارتأت قيادة الأمانة خلال عام 2014 ضرورة اعتماد توجه ومنهجية جديدين في بناء خطتها الإستراتيجية للأعوام الثلاثة القادمة (2015-2017)، وبما يواكب أفضل الممارسات

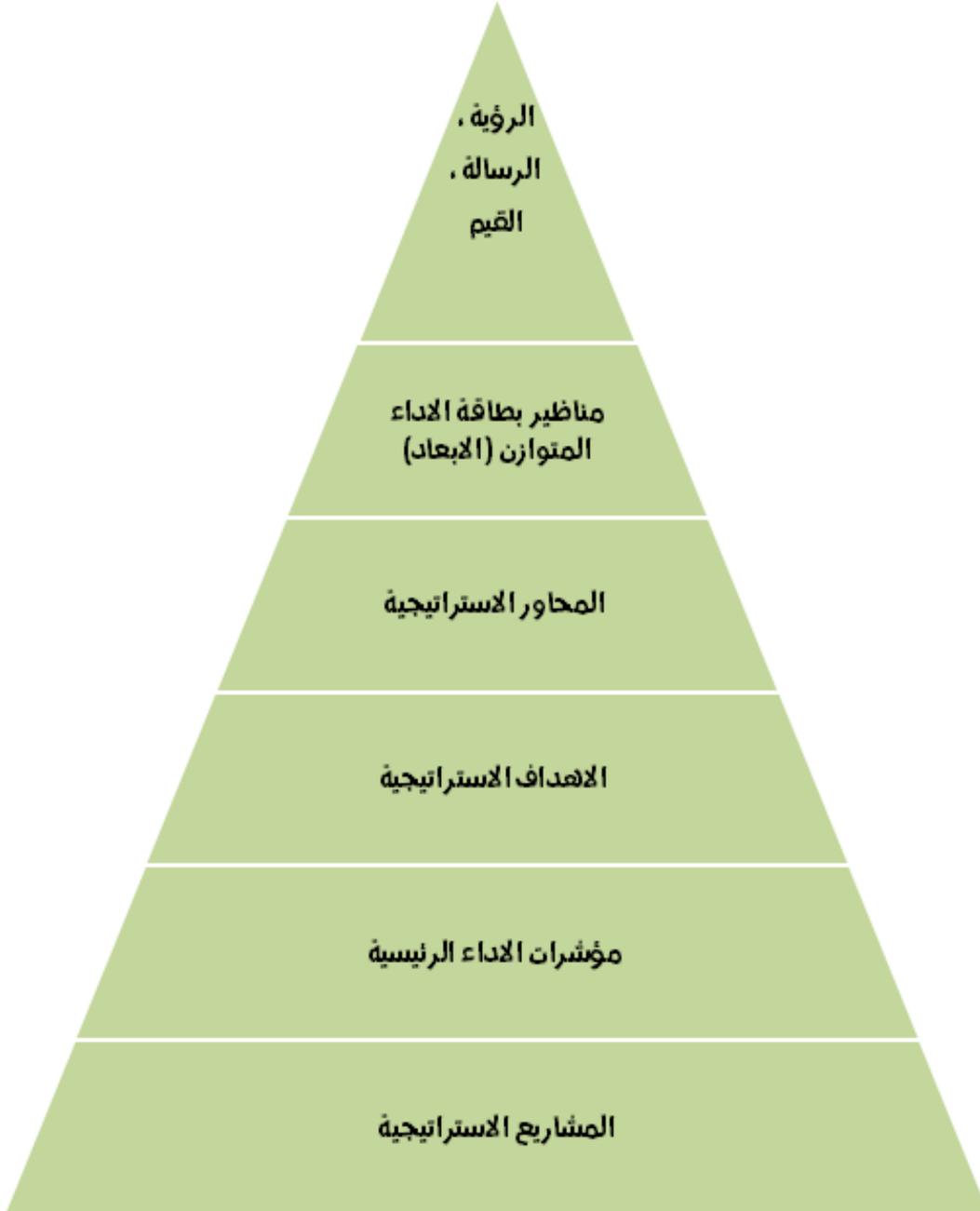
العالمية في الإدارة والتخطيط الاستراتيجي وتستهدف التوجهات الجديدة تحقيق الأهداف الأربعة التالية:

- بناء خطة إستراتيجية لأمانة عمان الكبرى للسنوات الثلاث القادمة 2015-2017.
- بناء ميزانيات مالية وخطط تشغيلية سنوية على مستوى قطاعات ومديريات الأمانة بحيث تتواءم مع الخطة الاستراتيجية والخطط التشغيلية.
- وضع أسس وسياسات تضمن مواجهة التحديات والاستجابة للتغيرات التي قد تؤثر بشكل مستمر على بيئة العمل داخل الأمانة وخارجها.
- العمل على بناء القدرات والمهارات لمختلف المستويات الإدارية مع التركيز على القيادة في مجالات التخطيط الاستراتيجي والإدارة المالية.

ومن الجدير بالذكر هنا أن تم العمل على تبني مفهوم بطاقة الاداء المتوازن (Balanced Scorecard) في بناء الخطة الاستراتيجية وادارة تنفيذها ومراقبتها، وهو الأمر الذي يساعد في التقييم الشمولي والمتكامل والمتوازن لأداء أمانة عمان الكبرى. حيث تم بناء الأهداف ضمن أربع أبعاد أساسية هي : بعد التعلم والنمو ، بعد العمليات الداخلية، البعد المالي، وبعد متلقي الخدمة وبعد الرسالة.

كما تم وضع مؤشرات اداء واضحة لقياس مدى الانجاز في تحقيق الاهداف الاستراتيجية لضمان سلامة وشمولية تطبيق تلك الاهداف.

## هرم التخطيط الاستراتيجي في امانه عمان



## المحاور والاهداف الاستراتيجية لأمانة عمان الكبرى

الاهداف الاستراتيجية	رقم الهدف	المحاور الاستراتيجية	رقم المحور
رفع كفاءة الموارد البشرية	1	الاداء المؤسسي	1
تطوير واتمته العمليات ورفع كفاءتها	2		
تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات	3		
تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطن	4		
توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين	5		
تحسين وادامه وتطوير الاتصال والتواصل والشراكة مع المعنيين	6		
تعزيز الرقابة والتفتيش وتطوير التشريعات	7		
توظيف ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات المؤسسيه	8		
الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام	1	الادارة المالية	2
رفع كفاءة ادارة الاصول الثابتة والعهدة	2		
شبكة طرق ونقل فعالة وكفؤة وامنه وفق افضل الممارسات	1	البنية التحتية والاشغال	3
تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام	2		
تاهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات الامانه	3		
رفع مستوى السلامة المروريه في المدينة	4		
زيادة الرقعة الخضراء ومكافحة التصحر	1	البيئة والصحة	4
ضمان الممارسات المستدامة واستخدام الطاقه النظيفة	2		
ضمان بيئة صحية سليمة وأمنة	3		
تخطيط و تنظيم و تطوير مدينه تنمو بفاعليه و تحقق مقومات التنمية المستدامه	1	التخطيط الحضري والاستثمار	5
توجيه وجذب الاستثمار لمدينه عمان	2		
التفاعل والمشاركة المجتمعيه	1	المجتمع	6
المساهمه في تنمية المجتمع ثقافيا و اجتماعيا و رياضيا و تعزيز الحس بالمسؤوليه الأجتماعيه والمواطنه الصالحه	2		
المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة	1	الهوية	7
عمان مركز جذب سياحي	2		

## المحاور الاستراتيجية والمحاور الفرعية ذات العلاقة

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>ان الارتقاء بالأداء المؤسسي في امانه عمان الكبرى يصب في تحقيق رسالة امانة عمان في مجال "الاستثمار الامثل للموارد و تقديم خدمات بلدية متميزة و التخطيط وبناء الشراكات مع المعنيين...."</p> <p>كما ويساهم في تحقيق الأهداف الوطنية التالية:</p> <p>1. رفع كفاءة وفاعلية اداء مؤسسات القطاع العام ( هيكله القطاع العام ليكون اكثر انتاجية وفاعلية).</p> <p>2. تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة ماليا وشفافة وخاضعة للمساءلة .</p> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <p>1. ادارة الموارد البشرية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• التنبؤ والتخطيط الوظيفي</li> <li>• الاستقطاب والتوظيف</li> <li>• الاحلال والتعاقب الوظيفي</li> <li>• تمكين الموظفين</li> <li>• وصف وتصنيف الوظائف</li> <li>• المسار الوظيفي</li> <li>• التدريب والتطوير</li> <li>• تقييم أداء الموظفين</li> <li>• المكافآت والحوافز</li> <li>• انظمة الموارد البشرية</li> <li>• برامج ادارة الموارد البشرية</li> </ul> <p>2. ادارة الموارد التقنية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الجاهزية الالكترونية</li> <li>• شبكة المعلومات</li> <li>• انظمة تكنولوجيا المعلومات</li> <li>• الموقع الالكتروني</li> <li>• امن وسرية المعلومات</li> </ul> <p>3. البيئة التشريعية والتنظيمية و الرقابة والتدقيق المؤسسي الداخلي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• القوانين والانظمة و اللوائح والضوابط والتعليمات</li> <li>• الارشادات والمواصفات الفنية</li> <li>• ادارة ومراقبة الأداء</li> <li>• التدقيق الاداري و المالي و الفني (هندسي ،صحي،بيئي)</li> <li>• الحاكمة الرشيدة</li> </ul> <p>4. ادارة العمليات المؤسسية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• انظمة ادارة الجودة (ISO9001)</li> <li>• ادارة وتقديم الخدمات</li> <li>• تبسيط الاجراءات والعمليات</li> <li>• المراقبة والقياس</li> <li>• العمليات المؤتمتة</li> <li>• الخدمات الالكترونية</li> </ul>	<p>الاداء المؤسسي</p>

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>5. ادارة المعرفة المؤسسية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>الموجودات المعرفية والبيانات والمعلومات</li> <li>التعلم ونقل المعرفة وتشاركها</li> <li>القرارات المؤسسية بناءً على معارف وحقائق</li> <li>تطبيقات ادارة المعرفة</li> </ul> <p>الاتصال الداخلي والخارجي</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التنسيق وادارة العلاقة مع متلقي الخدمة</li> <li>التنسيق وادارة العلاقة مع الشركاء</li> <li>التنسيق وادارة العلاقة مع المجتمع المحلي</li> <li>التنسيق وادارة العلاقة مع الموردين والمتعهدين</li> <li>وسائل وقنوات الاتصال والتواصل (المواقع الالكترونية، بروشورات، SMS، المؤتمرات... الخ)</li> <li>اتفاقيات التفاهم والتوأمة والدعم والشراكة</li> <li>حملات التوعية</li> </ul> <p>6. ثقافة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ثقافة التميز المؤسسي</li> <li>الادارة الاستراتيجية</li> <li>ادارة التغيير</li> <li>الاقتراحات والابداع والابتكار.</li> <li>الاتصال الداخلي.</li> <li>رعاية ورفاه الموظفين.</li> <li>ادارة المخاطر.</li> </ul> <p>7. جودة الخدمات المقدمة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>رضا متلقي الخدمة.</li> <li>الشكاوى على الخدمات.</li> <li>التحسين على الخدمات.</li> </ul>	<p><b>الاداء المؤسسي</b></p>
<p>ان الارتقاء بالادارة المالية في امانه عمان الكبرى يصب في تحقيق رسالة امانة عمان في مجال "الاستثمار الامثل للموارد و تقديم خدمات بلدية متميزة.... "</p> <p>كما ويساهم في تحقيق الاهداف الوطنية التالية:</p> <p>1. تعزيز الإدارة الحكومية لتكون مستقرة ماليا وشفافة وخاضعة للمساءلة.</p> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <p>1. الادارة المالية</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التخطيط المالي (اعداد الموازنة المالية، توزيع المخصصات المالية )</li> <li>النظام المحاسبي والمشتريات</li> <li>ادارة المخزون</li> <li>المعايير المالية والمحاسبية</li> <li>رقابة مالية</li> <li>ترشيد النفقات وزيادة الإيرادات.</li> <li>التحصيل</li> </ul> <p>2. ادارة الاصول الثابتة والعهددة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ضبط الاصول الثابتة والعهددة</li> <li>الاستثمار الأمثل للاصول</li> </ul>	<p><b>الادارة المالية</b></p>

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>إن تحسين مستوى البنية التحتية واداء النقل العام والمرور في مدينة عمان يصب في تحقيق رسالة امانة عمان في مجال (تقديم خدمات بلدية متميزة، تطوير المدينة حضريا..)</p> <p>كما ويسهم في تحقيق الهدف الوطني : تحسين البنية التحتية ومردودها ( ان يكون للاردن مرافق وبنى تحتية ذات كفاءة ومردود عالي).</p> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. الطرق والجسور والارصفة <ul style="list-style-type: none"> <li>• شبكات الطرق وادامتها</li> <li>• الجسور والأنفاق و القنوات وادامتها</li> <li>• الأرصفة والأعمال التكميلية وادامتها</li> </ul> </li> <li>2. السلامة المرورية <ul style="list-style-type: none"> <li>• حالات الطوارئ</li> <li>• تصريف مياه الامطار</li> <li>• عناصر السلامة العامة للطرق</li> <li>• جسور المشاة، الحواجز المعدنية، كاميرات المراقبة، وحدات الانارة</li> </ul> </li> <li>3. جاهزية الاصول وممتلكات الامانة <ul style="list-style-type: none"> <li>• الابنية وادامتها</li> <li>• المرافق العامة وادامتها</li> <li>• الحدائق وادامتها.</li> <li>• الاستثمار الافضل للاسطول.</li> </ul> </li> <li>4. شبكة نقل عام <ul style="list-style-type: none"> <li>• شبكات النقل وادامتها</li> <li>• بدائل النقل المستدامه</li> <li>• انظمه النقل الذكيه</li> <li>• المحطات والمجمعات</li> <li>• مشروع الباص السريع</li> </ul> </li> <li>5. ادارة خدمات النقل عام <ul style="list-style-type: none"> <li>• شراكة القطاع الخاص في أنشطة النقل التشغيلية وخاصة في عمليات التشغيل وتقديم الخدمات</li> <li>• انظمه النقل التشغيليه الذكيه.</li> <li>• وسائط النقل العام</li> </ul> </li> <li>6. ادارة المرور <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنظمة المرور (الإشارات ضوئية، الشواخص، علامات الطرق، الإنارة،.....) وادامتها.</li> <li>• الحلول والتحسينات المرورية</li> </ul> </li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>البنية التحتية والاشغال</b></p>

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>ان تحسين الوضع البيئي والصحي وتقديم الخدمات البلدية للمدينة يؤدي الى تحقيق رؤية الامانة بان تكون المدينة امنة قابلة للحياة و يترجم رسالتها من خلال تقديم خدمات بلدية متميزة والتخطيط وبناء الشركات مع المعنيين . ويساهم في تحقيق الهدف الوطني:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. المحافظة على الاردن والارتقاء به كمكان آمن ومناسب للعيش والعمل وتربية اجيال المستقبل.</li> <li>2. تحسين نوعيه البيئة والمحافظة عليها .</li> <li>3. تمتع الاردنيين بمستوى صحي لائق على مختلف الاصعدة ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</li> <li>4. الحدائق والفضاءات الحضرية</li> <li>5. الحدائق وادامتها</li> <li>6. الفراغات الحضرية وادامتها</li> <li>7. المتنزهات والغابات وادامتها</li> <li>8. مكافحة التصحر</li> <li>9. تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.</li> <li>10. خزانات الحصاد المائي</li> <li>11. الإدارة البيئية</li> <li>12. جمع و نقل النفايات.</li> <li>13. معالجة النفايات و اعادة تدويرها .</li> <li>14. الحد من التلوث ( البصري، الضوضاء، البيئي، الهوائي،...).</li> <li>15. مكافحة التصحر .</li> <li>16. الرقابة والتفتيش.</li> <li>17. الأنقاض .</li> <li>18. الوعي البيئي</li> <li>19. الغاز الحيوي</li> <li>20. النفايات الالكترونية.</li> <li>21. الرقابه الصحية</li> <li>22. الرقابه والتفتيش الصحي( منشآت غذائية / مسالخ ...)</li> <li>23. الوعي الصحي (اعداد البروشورات التوعويه، عقد المحاضرات، اعلانات تلفزيونيه أو لوحات ارشاديه، جولات ميدانيه)</li> <li>24. ضبط ناقلات الأمراض .</li> </ol>	<p><b>البيئة والصحة</b></p>

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>إن الوصول الى مدينة ذات طابع عمراني وتخطيطي متميز يصب في تحقيق رسالة أمانة عمان التي تركز على تطوير المدينة حضرياً من خلال التخطيط والاستثمار الأمثل للموارد، كما يسهم في تحقيق الاهداف الوطنية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. تطوير الاقتصاد الاردني ليكون مزدهراً .</li> <li>2. تحسين البنية التحتية ومردودها ( ان يكون للاردن مرافق وبنى تحتية ذات كفاءة ومردود عالي).</li> </ol> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. التخطيط الشمولي للمدينة</li> <li>4. مخططات المدينة لكافة مستويات التخطيط</li> <li>5. السياسات والاحكام لتخطيط استعمالات الاراضي</li> <li>6. الدراسات التخطيطية المتخصصة والدراسات التي تتعلق بالمستجدات على مستوى المدينة</li> <li>7. التنظيم واحكام البناء والتراخيص</li> <li>8. انظمة البناء والتنظيم وأحكام الانشاءات ومعاييرها</li> <li>9. طلبات ومقترحات تنظيم الأراضي وتخطيطها وربطها مع التخطيط الشمولي للمدينة</li> <li>10. توزيع استعمالات الأراضي الحضرية</li> <li>11. تراخيص (الابنية،المهن،الاعلانات)</li> <li>12. توجيه وجذب الاستثمار لمدينة عمان</li> <li>13. بيئة مناسبة للاستثمارات المحلية والخارجية</li> <li>14. بنية تحتية مناسبة للاستثمار</li> <li>15. ترويج البيئة الاستثمارية في المدينة</li> <li>16. تنمية الأراضي والتوجه للمشاريع الكبرى</li> </ol>	<p><b>التخطيط الحضري والاستثمار</b></p>

تفصيل المحور الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
<p>من منطلق مسؤوليتها المجتمعية تلتزم امانة عمان تجاه المجتمع المحلي لتحسين نوعية و ظروف المعيشة وهي بذلك تسهم في تحقيق رسالة امانة عمان بتبني المبادرات التي تخدم المجتمع وتهتم بالبعد الإنساني وايضا تسهم في تحقيق الاهداف الوطنية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. تعزيز المشاركة في الانشطة السياسية والاقتصادية والثقافية ( تكافؤ الفرص).</li> <li>2. تحسين نوعية البيئة والمحافظة عليها.</li> <li>3. المحافظة على الاردن والارتقاء به كمكان امن ومناسب للعيش والعمل على تربية اجيال المستقبل</li> </ol> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. التفاعل والمشاركة المجتمعية:</li> <li>5. التدريب والتعليم (برامج ثقافية اجتماعية رياضية وبرامج ومبادرات لتعزيز السلوك الايجابي والمواطنة الصالحة موجه لكافة شرائح المجتمع).</li> <li>6. المشاركة الشعبية (مجالس الاحياء، مجلس الاطفال البلدي، الاطفال، الشباب، المرأة، كبار السن، ذوي الاحتياجات الخاصة).</li> <li>7. دعم الرياضة والانشطة الثقافية والاجتماعية</li> <li>8. دعم المشاريع الخيرية والمبادرات التطوعية.</li> <li>9. دعم ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>10. دعم مشاريع شؤون الاسرة</li> <li>11. المرافق الرياضية والاجتماعية والثقافية.</li> <li>12. المسؤولية المجتمعية</li> <li>13. استخدام مواد صديقة للبيئة</li> <li>14. الآثار الناجمة عن عمل الامانة (الضوضاء والتلوث البيئي)</li> <li>15. بيئة عمل ملائمة ( خالية من التدخين)</li> <li>16. الاخطار الصحية والحوادث</li> <li>17. استهلاك المياه في المباني والمرافق (مياه رمادية)</li> <li>18. استهلاك الطاقة في المباني والمرافق</li> <li>19. استخدام الطاقة البديلة في المباني والمرافق</li> <li>20. الابنية الخضراء</li> </ol>	<p><b>المجتمع</b></p>
<p>ان المحافظة على هوية المدينة وتطويرها لتكون عمان مدينة جاذبة ذات روح تصب في تحقيق رسالة أمانة عمان المحافظة على هوية عمان و الموروث الحضاري، كما يسهم في تحقيق الاهداف الوطنية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. تطوير الاقتصاد الاردني ليكون مزدهراً.</li> <li>2. المحافظة على الاردن والارتقاء به كمكان آمن ومناسب للعيش والعمل وتربية اجيال المستقبل</li> <li>3. تحسين البنية التحتية ومردودها ( ان يكون للاردن مرافق وبنى تحتية ذات كفاءة ومردود عالي)</li> </ol> <p>ويشتمل هذا المحور على المحاور الفرعية التالية :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• أنسنة المدينة من خلال مشاريعها وخدماتها لتكون عمان رفيقة و صديقة للمواطن والزائر والسائح.</li> <li>• هوية عمان التراثية والثقافية والحضارية والجمالية</li> <li>• المظهر الجمالي للمدينة</li> <li>• الفعاليات والمهرجانات</li> <li>• المؤتمرات والملتقيات والندوات الثقافية</li> </ul>	<p><b>الهوية</b></p>



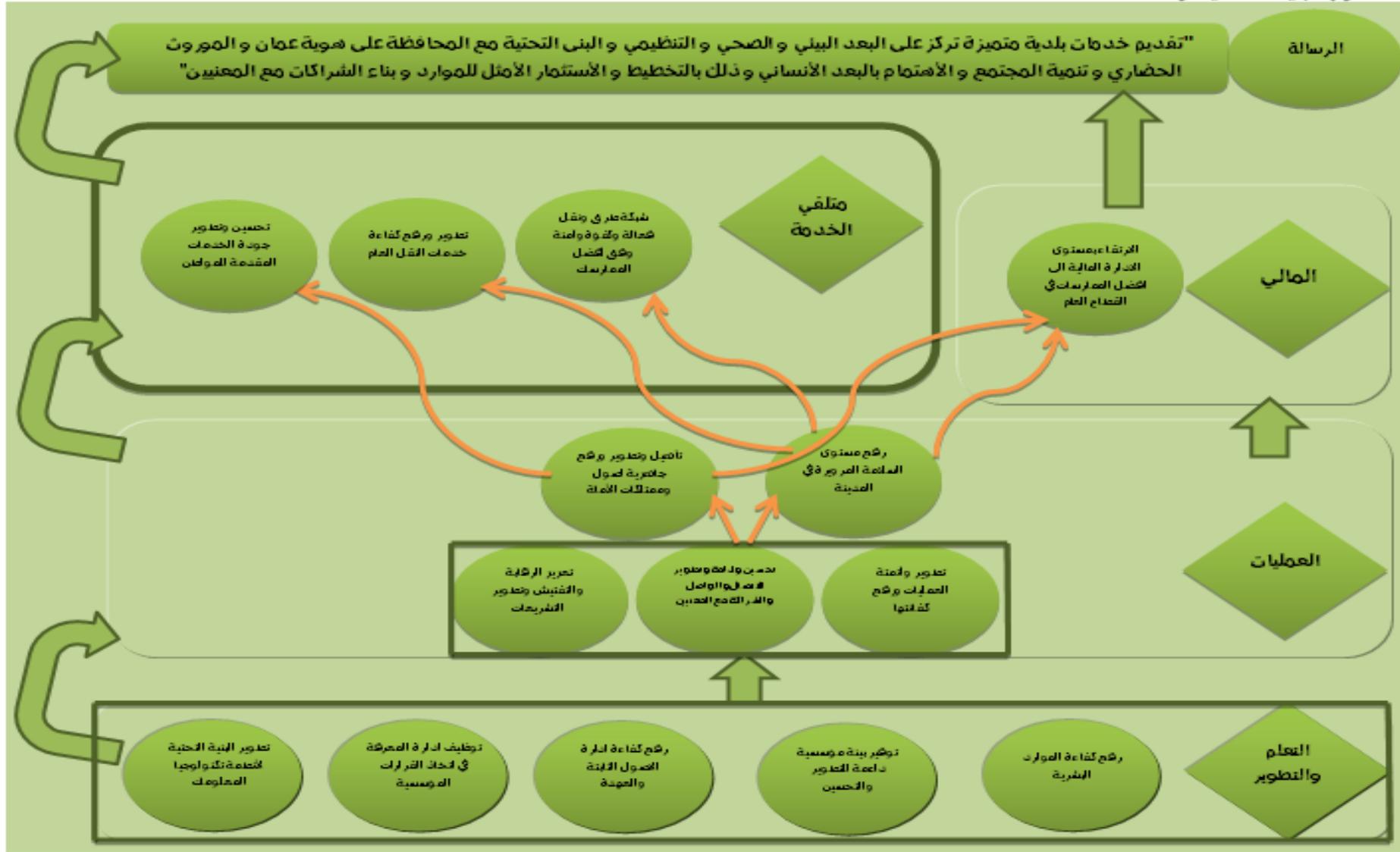
## الأهداف الاستراتيجية

1. رفع كفاءة الموارد البشرية
2. تطوير وامتة العمليات ورفع كفاءتها
3. تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات
4. تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطن
5. توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين
6. تحسين وادامه وتطوير الاتصال والتواصل والشراكة مع المعنيين
7. تعزيز الرقابه والتفتيش وتطوير التشريعات
8. توظيف ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات المؤسسيه
9. الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام
10. رفع كفاءة ادارة الاصول الثابتة والعهدة
11. شبكة طرق ونقل فعالة وكفؤة وامنه وفق افضل الممارسات
12. تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام
13. تاهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات الامانه
14. رفع مستوى السلامة المروريه في المدينة
15. زيادة الرقعة الخضراء ومكافحة التصحر
16. ضمان الممارسات المستدامة واستخدام الطاقه النظيفة
17. ضمان بيئة صحية سليمة وأمنة
18. تخطيط و تنظيم و تطوير مدينه تنمو بفاعليه و تحقق مقومات التنمية المستدامه
19. توجيه وجذب الاستثمار لمدينه عمان
20. التفاعل والمشاركة المجتمعيه
21. المساهمه في تنمية المجتمع ثقافيا و اجتماعيا و رياضيا و تعزيز الحس بالمسؤوليه  
الأجتماعيه والمواطنه الصالحه
22. المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة
23. عمان مركز جذب سياحي

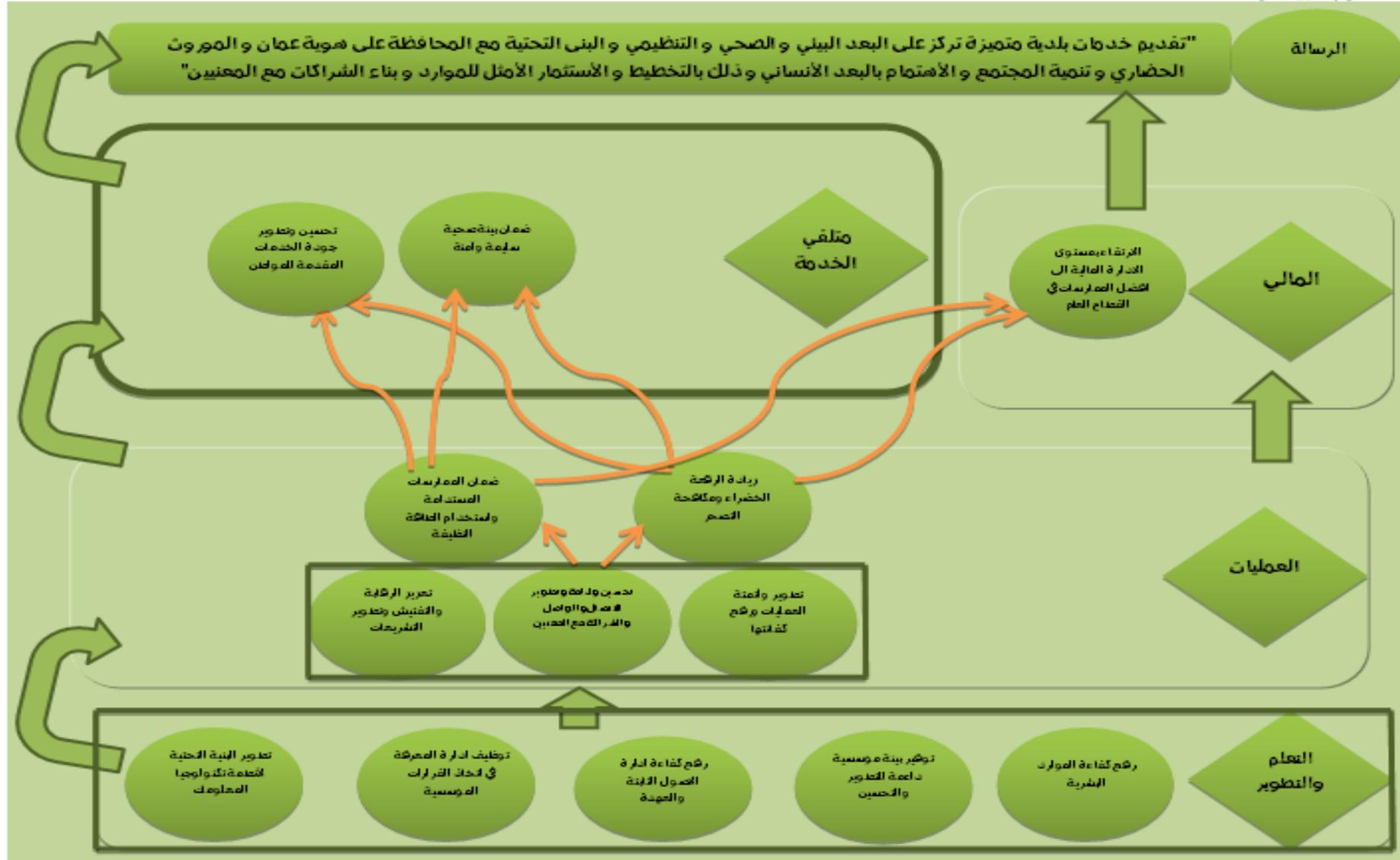
## الخرائط الاستراتيجية



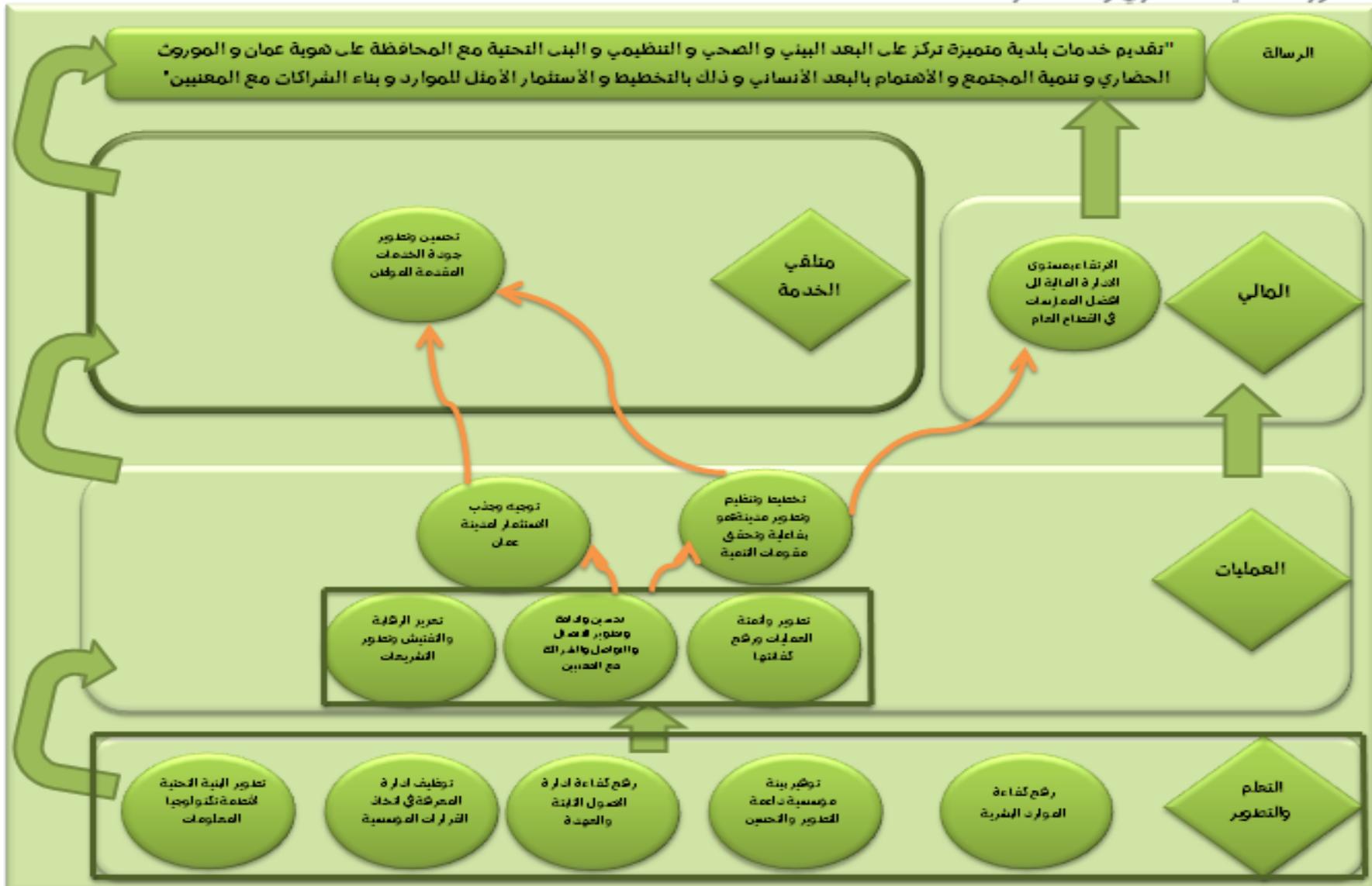
## محور البنية التحتية والاشغال



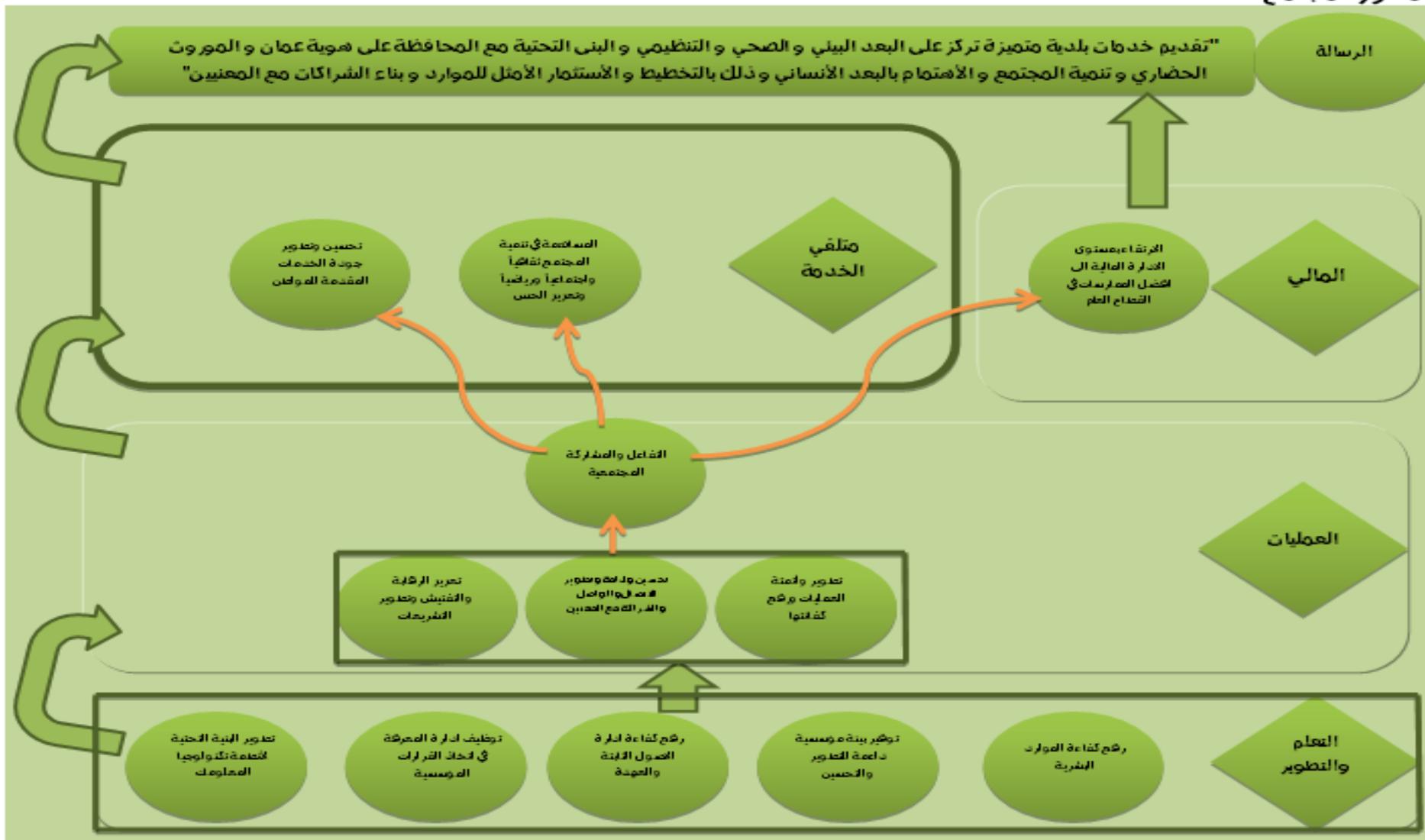
## محور البيئة والصحة



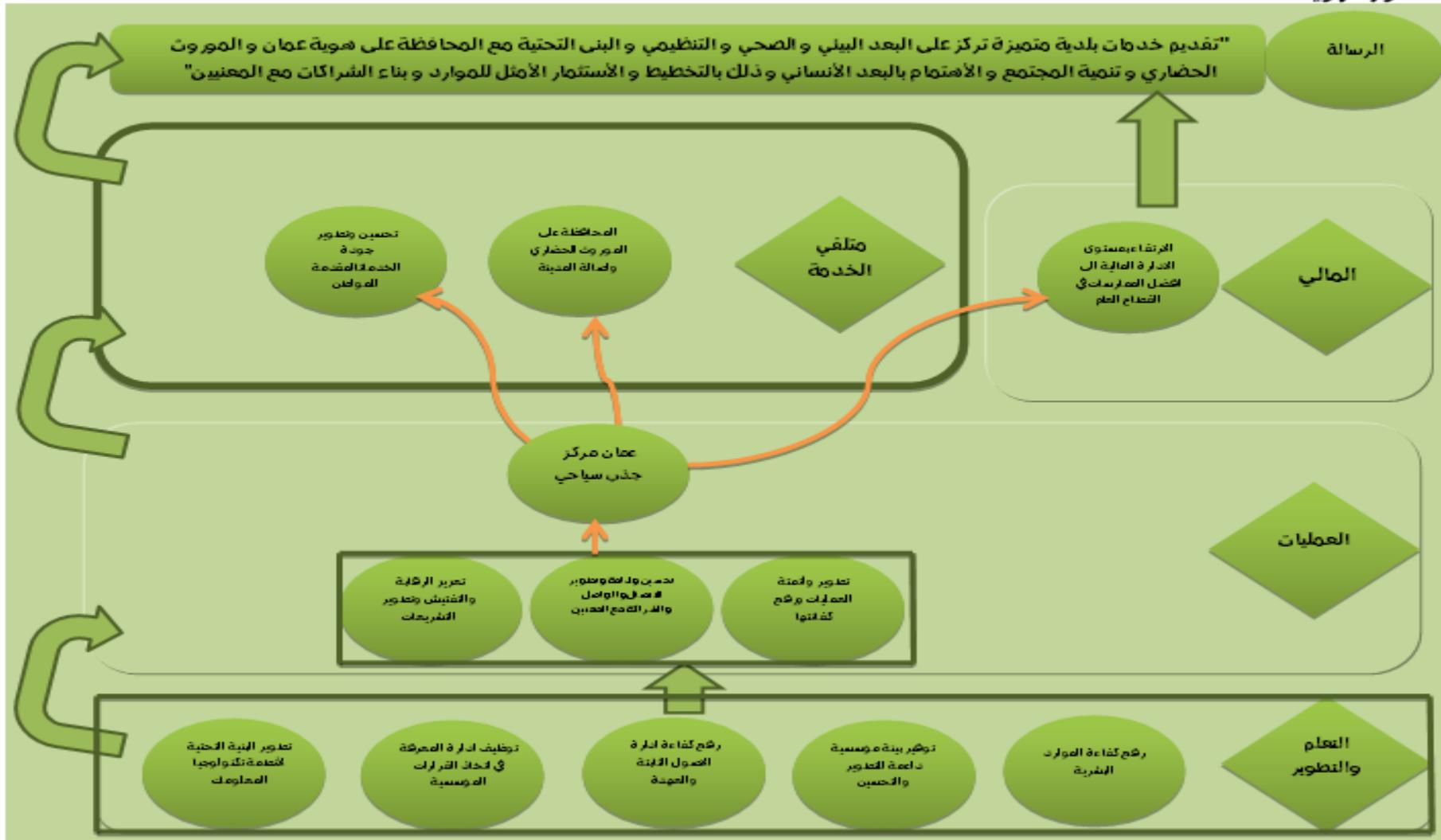
## محور التخطيط الحضري والاستثمار



## محور المجتمع



## محور الهوية



## مؤشرات الاهداف الاستراتيجية

المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي					مؤشرات الاداء
الهدف الاستراتيجي : رفع كفاءة الموارد البشرية					
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		
2017	2016	2015	2014	2013	
13.0%	12.0%	12.0%	11.8%	2.3%	تقدير جهود الموظفين وفرق العمل
20	15	15	6	30	عدد المكافآت والحوافز المتعلقة بالأقتراحات
90.0%	80.0%	70.0%	-	-	نسبة الالتزام بتعبأة نماذج تقييم الاداء الالكتروني
8.0%	7.0%	6.0%	6.0%	2.4%	المشاركة في برامج التدريب والتطوير
90.0%	90.0%	89.0%	89.2%	91.2%	متوسط نتائج تقييم البرامج التدريبية
60.0%	60.0%	60.0%	54.5%	14.3%	نسبة انجاز برامج تطوير القادة
50.0%	50.0%	50.0%	31.9%	9.3%	نسبة تنفيذ الخطة التدريبية/ برامج
50.0%	50.0%	50.0%	36.1%	36.7%	نسبة تنفيذ الخطة التدريبية/ متدربين
50.0%	50.0%	50.0%	17.0%	30.0%	نسبة الصرف المالي من الموازنة المخصصة للتدريب
75.0%	74.0%	74.0%	-	70.9%	نسبة رضا الموظفين
90.0%	90.0%	89.0%	89.0%	87.1%	معدل تقييم أداء الموظفين
2.0%	2.0%	2.0%	2.1%	1.4%	معدل دوران العمل
99.0%	99.0%	99.0%	-	98.5%	نسبة توفر الكفاءات
3.5%	3.0%	2.5%	2.1%	1.5%	نسبة المشاركة في انظمة الاقتراحات

المحور الأستراتيجي: الأداء المؤسسي

الهدف الأستراتيجي : تطوير وامتة العمليات ورفع كفاءتها

القيمة المستهدفة (2017-2015)			القيمة المرجعية		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
10	10	10	--	--	مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	نسبة العمليات الرئيسية التي تم تحسينها
%85	%85	%85	%79.5	%85.2		نسبة الالتزام بمؤشرات الأداء للعمليات
%80	%75	%70	%60	---		نسبة رضى مالكي العمليات عن مدخلات مصفوفة التبسيط
7	7	7	4	3		عدد الدراسات المرتبطة بالتبسيط
17	17	17	17	---		عدد العمليات المراد تبسيطها بناء على نتائج الدراسات
%100	%75	%50	%40	%14		نسبة الالتزام بخطوات تطبيق منهجية ادارة العمليات
%30	%20	%10	---	---		نسبه العمليات المؤتمتة
%80	%70	%60	---	---		النسبة الرضا عن العمليات المؤتمتة
30	30	29	27	23		عدد الخدمات الألكترونيه
%86	%84	%82	%80	---	نسبة الرضا عن الخدمات الألكترونيه	
					دائرة تكنولوجيا المعلومات	

المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الاستراتيجي : تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات						
القيمة المستهدفة (2015-2017)			القيمة المرجعية		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
1000	900	800	750	700	دائرة تكنولوجيا المعلومات	عدد مستخدمي انظمة تكنولوجيا المعلومات
47	46	44	44	42		عدد انظمة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة
7700	7700	7100	6600	5700		عدد الأجهزة، الطابعات
10 GB	10 GB	1 GB	1 GB	1 GB		سرعة الشبكة في المبنى الرئيسي
4 MG	4 MB	2 MB	2 MB	2 MB		سرعة الشبكة في المواقع الخارجية
140	136	132	128	122		عدد المواقع الخارجية
1016023	875882	755071	650924	567592		عدد مستخدمي الخدمات الإلكترونية على الموقع الإلكتروني
1107909	1045198	986036	930223	878440		عدد متصفح الموقع الرسمي لأمانة عمان
1%	1%	1.6%	---	---		نسبة محاولات اختراقات الشبكة
المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الاستراتيجي : تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطن						
القيمة المستهدفة (2015-2017)			القيمة المرجعية		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
22	22	22	22	22	مديرية المناطق	عدد الخطط التحسينية المنجزة في المناطق
27	27	27	17	20	مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	عدد العمليات الرئيسية الملتزمة بمؤشرات الاداء القياسية
9	7	5	--	--		عدد الخدمات المراد تطويرها وتحسينها بناءً على نتائج الدراسات
%75	%75	%75	%75	%71.48		نسبة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة
%85	%85	%85	%78	76.6%		نسبة تحقيق الأهداف الاستراتيجية
14%	14.5%	15%	15.4%	16.34%	مديرية الموارد البشرية والخدمات الادارية	نسبة الشكاوي على الخدمات

المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الاستراتيجي : توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين						
القيمة المستهدفة (2017-2015)			القيمة المرجعية		المسؤولية	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
72.0%	72.0%	72.0%	-	70.15%	مديرية الموارد البشرية والخدمات الادارية	فعالية التواصل الداخلي
22.0	22.0	21.0	21.0	19.0		عدد قنوات الاتصال الداخلي
95.0	96.0	98.0	98.0	98.0		التظلمات
90%	89%	87%	87.0%	81.5%		نسبة تطبيق خطة الرفاه
15%	12%	10%	1.5%	5.4%		نسبة الاقتراحات المطبقة
0.60%	0.60%	0.60%	0.60%	0.60%		نسبة اصابات العمل
2.00%	2.00%	2.00%	1.70%	1.40%		مستويات الغياب
0.40%	0.40%	0.41%	0.41%	0.49%		مستويات الإجازات المرضية
5	5	4	3	3		عدد الإجراءات المتخذة لتجذير ثقافة التميز
70%	65%	60%	50%	44%	نسبة الالتزام بالمنهجيات المؤسسية	
%100	%100	%100	%97	--	نسبة انجاز خطة المخاطر	
					مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	

المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الاستراتيجي : تحسين وادامه وتطوير الاتصال والتواصل والشراكة مع المعنيين						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
33	32	31	30	29	مديرية الاعلام والاتصال	عدد وسائل الاتصال الخارجي
100%	100%	100%	--	---		نسبة انجاز خطة الاتصال الخارجي
100%	100%	100%	--	--		نسبة الالتزام بمؤشرات فعالية منهجية الاتصال الخارجي
40	39	38	37	34		عدد اتفاقيات و مذكرات التعاون و التوأمة مع المدن
%91	%89	%87	%85	%82.8		نسبة رضا المعنيين عن وسائل الأتصال الخارجي
%95	%90	%85	--	--		نسبة تفعيل اتفاقيات و مذكرات التعاون و التوأمة مع المدن
%95	%90	%85	--	--		نسبة فعالية حملات التوعيه والتنقيف
%80	%75	%70	%70	%67.55	مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	نسبة رضا الشركاء عن مستوى التعاون على تحقيق الأهداف و برامج العمل المشتركه
85%	82%	80%	74%	--		نسبة تحقيق الأهداف المشتركه مع الشركاء

المحور الاستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الاستراتيجي : تعزيز الرقابه والتفتيش و تطبيق و تطوير التشريعات						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
1246293	1154333	1069158	990268	917199	مديرية الاسواق العامة	كمية المنتجات البستانية الواردة الى السوق المركزي
2	2	3	2	1	قطاع التخطيط	عدد الأنظمة و التعليمات المحدته
820	792	767	752	591	دوائر المفتش العام	عدد التقارير السنوية الخاصة بالتفتيش
3740	3559	3365	4785	4360		عدد التوصيات الخاصة بالتفتيش
%50.2	%50	%48.8	%47.8	%37.6		نسبة تقارير التفتيش الى عدد الدوائر
2100	1815	1550	815	10165		عدد توصيات التفتيش المنفذة من قبل الدوائر
1094	1215	1350	1500	1650	مديرية الشؤون البيئة	عدد كتب الحجز للمركبات المخالفة للطرح العشوائي للطعم
1166	1296	1440	1600	---		عدد البسطات و المعرشات و الاكشاك المزالة
490	544	605	672	---		عدد الحملات الامنية
77%	75%	73%	70%	68%		نسبة الرضا عن ضبط البيع العشوائي بالمدينة
2115	2383	2648	2942	3236	مديرية المناطق	عدد مخالفات الابنية لأزالة المخالفات
231	257	285	317	349		عدد ضبوطات الهدم
11%	12%	13%	14%	15%		نسبة البناء المخالف في المدينة
75.0%	74.0%	74.0%	----	----	مديرية الموارد البشرية والخدمات الادارية	نسبة رضا الموظفين عن اجراءات الحوكمه المطبقه في الأمانه
%75	%75	%75	----	----	مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	نسبة رضا متلقي الخدمه عن اجراءات الحوكمه المطبقه في الأمانه
71%	60%	53%	44%	38%		نسبة تصحيح المخالفات المكتشفه من قبل الإدارات المعنيه
615	602	589	257	139		عدد تقارير التدقيق الصادره عن الدائره

المحور الأستراتيجي: الأداء المؤسسي						
الهدف الأستراتيجي: توظيف ادارة المعرفة في اتخاذ القرارات المؤسسيه						
القيمة المرجعيه		القيمة المستهدفه (2015-2017)			المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
8	7	7	5	3	مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	عدد التطبيقات الخاصه بمأسسة ادارة المعرفة
850	800	750	660	2809		عدد المعارف الصريحة المحصورة المساعدة في اتخاذ القرارات
98%	96%	95%	93.80%	---		نسبة القرارات المتخذة بناءً على معارف محصورة
70%	65%	60%	---	---		نسبة رضا الموظفين عن آلية اتخاذ القرار المعتمدة

المحور الاستراتيجي: الإدارة المالية

الهدف الاستراتيجي : الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام

القيمة المستهدفة (2017-2015)			القيمة المرجعية		المسؤولية	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
100%	100%	100%	100%	100%	مديرية الشؤون المالية	نسبة الالتزام بتنفيذ التوصيات الواردة بالتقارير المالية
5%	5%	5%	5%	5%		التدفق النقدي السنوي
90%	90%	90%	90%	90%		دقة اعادة تقدير النفقات الى النفقات الفعلية
1	1	1	1	1		عدد الدراسات و الاقتراحات لترشيد النفقات
7%	7%	7%	7%	7%		نسبة الالتزام بخطة الترشيح
0%	0%	0%	0%	0%		قيمة الفائض
1	1	1	1	1		عدد المناقشات
100%	100%	100%	100%	100%		درجة الالتزام بالموازنة
7%	7%	7%	7%	7%		معدل ترشيح النفقات
7%	7%	7%	7%	7%		معدل ترشيح النفقات
11,000,000	10,000,000	12,000,000	11,000,000	10,000,000	مديرية الشؤون المالية مديرية التخمين	قيمة التحصيل الإلكتروني
2	2	2	2	2		عدد حملات التوعية لتحصيل الإيرادات
2	2	2	2	2		عدد الدراسات المتعلقة بزيادة الإيرادات
5%	5%	5%	5%	5%		نسبة زيادة الإيرادات الذاتية
5%	5%	5%	5%	5%		دقة اعادة تقدير الإيرادات الذاتية الى الإيرادات الذاتية الفعلية

المحور الأستراتيجي: الإدارة المالية

الهدف الأستراتيجي : رفع كفاءة ادارة الاصول الثابتة والعهددة

القيمة المستهدفة (2017-2015)			القيمة المرجعية		المسؤولية	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
90%	80%	70%	--	--	مديرية الاصول والتزويد	الرفع بالوعي بادارة الاصول الثابتة والعهددة
100%	100%	100%	--	71%		نسبة انجاز مطابقة سجلات الاصول في نظام الاوراكل لادارة الاصول الثابتة مع ارض الواقع
0%	0%	0%	--	--		نسبة المواد التي ظهر فيها انحراف في الجرد
100%	100%	100%	--	--		نسبة التقيد بخطط ادارة الاصول الثابتة والعهددة
2%	2%	2%	55%	50%		معدل دوران المخزون
100%	100%	100%	90%	90%		نسبة التوفير الفوري للمواد
0%	0%	0%	4.9%	4.9%		نسبة الراكد من المواد المخزنة سنويات في المستودعات الرئيسية

المحور الاستراتيجي: البنية التحتية والاشغال						
الهدف الاستراتيجي : شبكة طرق ونقل فعالة وكفؤة وامنه وفق افضل الممارسات						
القيمه المستهدفه (2017-2015)			القيمه المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
10	10	7	5	4	مديرية النقل والمرور مديرية الهندسة مديرية الطرق	عدد التحسينات المروريه ( الأنفاق والجسور / اشارات ضوئيه /دوار..ضمن أعلى مواصفات الجودة) المنفذه وفق الممارسات
3000000	2500000	1900000	2734700	2000000	مديرية الطرق	كمية اعمال التعبيد الجديد للطرق وفق افضل الممارسات (متر مربع)
750000	700000	500000	616284	500000		كمية اعمال الصيانه للطرق وفق افضل الممارسات (متر مربع)
92%	90%	88%	87%	85%		نسبة الالتزام بتنفيذ خطة المناطق (فتوحات ، تعبيد ، جدران، ارضفة....)
20150	19200	18280	16240	12000		اطوال العبارات الصندوقيه ، وخطوط تصريف مياه الامطار و تنفيذها و تأهيلها
1100	1100	1100	1100	1000	مديرية الهندسه	عدد البروفيلات الطرق المصممه
3	3	2	2	1	مديرية النقل والمرور	عدد محاور الطرق الرئيسية التي تم تصنيفها (level of service) وتم تحسين مستوى خدمه عليها
31	30	30	27	27		زمن الرحله والمسافه المقطوعه(دقيقه )
1275مليون	1147مليون	1032مليون	928مليون	900مليون		استهلاك الوقود
16%	15%	14%	14%	13%		نسبة استخدام وسائط النقل العام

المحور الأستراتيجي: البنية التحتية والاشغال						
الهدف الأستراتيجي: تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
8	6	4	4	2	مديرية النقل والمرور	عدد الدراسات الخاصة بالنقل العام
5	5	2	0	0		عدد عطاءات مشروع باص التردد السريع
1400000	1300000	1200000	1000000	800000		الطاقة الاستيعابية لوسائط النقل العام
4000	4000	4000	3523	1000		عدد السواقين الحاصلين على التدريب والتأهيل
14600	14500	14466	14366	14366		عدد وسائط النقل العام
31	30	30	27	27		زمن الرحله والمسافة المقطوعة(دقيقه )
1275 مليون	1147 مليون	1032 مليون	928 مليون	900 مليون		استهلاك الوقود
16%	15%	14%	14%	13%		نسبة استخدام وسائط النقل العام
2	2	2	1	0	مديرية النقل والمرور مديرية الهندسة	عدد مجمعات النقل العام الجديده والتي تم اعاده تاهيلها

المحور الاستراتيجي: البنية التحتية والاشغال						
الهدف الاستراتيجي : تاهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات الامانه						
القيمة المستهدفه (2017-2015)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
50	60	81	23	15	مديرية الاسطول	عدد الاليات التي تم شرائها
70	70	140	19	30		عدد المركبات التي تم شرائها
144	144	144	0	0		عدد الاليات والمركبات التي تم استئجارها استئجار تمويلي
100	100	140	195	17		عدد الاليات والمركبات التي تم شطبها
78%	73%	67%	60%	51%		نسبه جاهزية الاسطول
8	7	5	2	2	مديرية الهندسة	عدد المباني والقاعات التي تم انشاءها
20	20	20	18	13	مديرية المرافق والحدائق	عدد المباني والمرافق العامه التي تم تأهيلها وصيانتها
25	22	20	19	17	مديرية الهندسة	عدد الحدائق المنفذه أو التي تم اعاده تأهيلها أو صيانتها

المحور الأستراتيجي: البنية التحتية والاشغال						
الهدف الأستراتيجي : رفع مستوى السلامة المروريه في المدينة						
القيمة المستهدفه (2017-2015)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
65000	65000	61225	46716	44000	مديرية النقل والمرور مديرية الطرق	عدد عناصر وسائل السلامة العامة (جسور مشاة، مطبان، لوحات إرشادية ، ...)
8	7	7	3	3		عدد جسور المشاه المنفذه
161	141	121	96	96	مديرية النقل والمرور/ وحدة التحكم المركزي	عدد الاشارات المروريه المربوطه في وحده التحكم المركزي
7500	7000	6000	5000	4000	مديرية الهندسة	اطوال الحواجز المعدنيه التي تم تركيبها (متر طولي)
60	74	43	21	21	الادارة المشتركة	عدد كاميرات مراقبة السرعات و الرادارات
72000	60000	50000	60000	5000	مديرية الطرق مديرية الهندسة	كميه الارصفه والجزر الوسطيه المنفذه
35	32	30	18	10	مديرية النقل والمرور مديرية الهندسة	عدد الدراسات بخصوص السلامة المروريه
5250	5250	5200	4800	4500	مديرية النقل والمرور	عدد وحدات الاناره التي تم تركيبها
90	115	140	165	---	مديرية النقل والمرور	عدد وفيات حوادث السير
1.50%	2%	2.50%	3%	4%	الادارة المشتركة	نسبه الحوادث التي سببها عناصر الطريق
%83	%81	%79	%76.63	62%	مديرية الطرق	رضا متلقي الخدمه عن ملائمة الاستعدادات والتجهيزات لتصريف مياه الامطار في المدينه
91%	%86	%80	%73.45	77%	مديرية الطرق / مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	رضا متلقي الخدمه عن مستوى تعامل مع الحالات الطارئه ( ثلوج / امطار)

المحور الأستراتيجي: البيئة والصحة						
الهدف الأستراتيجي: زيادة الرقعة الخضراء ومكافحة التصحر						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
200	200	200	170	150	مديرية المرافق و الحدائق العامه مديرية الهندسة	كمية المساحة المزروعة في المدينة( دونم )
3	3	1	0	0		عدد المشاريع التي تحتوي على خزانات الحصاد المائي
81%	78%	74%	69.8%	70%		رضا متلقي الخدمة عن مدى كفايه وملائمه الحدائق والتشجير والفضاءات في المدينه
18.75	18.63	18.55	18.47	18.2		نصيب الفرد من المساحه الخضراء ( متر )
95%	90%	85%	80%	80%		نسبة الحدائق التي بها تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصه

المحور الأستراتيجي: البيئة والصحة						
الهدف الأستراتيجي : ضمان الممارسات المستدامة واستخدام الطاقه النظيفة						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
/3p3200 ساعه	/3p2400 ساعه	/3p1200 ساعه	/3p1100 ساعه	-----	مكب الغباوي	كمية غاز الميثان المستخرج من الخلايا
4.8 ميجاوات	2 ميجاوات	----	----	----		كمية الطاقه المولده من غاز الميثان
40	25	10	----	----	مديرية شؤون البيئة	كمية النفايات الألكترونيه ( طن )

المحور الاستراتيجي: البيئة والصحة						
الهدف الاستراتيجي: ضمان بيئة صحية سليمة وأمنة						
القيمة المستهدفة (2015-2017)			القيمة المرجعية		المسؤولية	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
6.97%	7.34%	7.72%	8.13%	8.88%	مديرية الرقابة الصحية	نسبة العينات الغير مطابقة
19830	19252	18875	15887	13858		عدد الجولات والمسوحات الميدانية لضبط ناقلات الامراض
29046	30022	30757	31513	32016		عدد شكاوي الخاصة بالرقابة الصحية التي تم معالجتها
410	398	386	375	335		عدد محاضرات التوعية الخاصة بالخدمات الصحية
95%	95%	90%	79.65%	66.14%		نسبة تطبيق الاشتراطات الصحية
95%	95%	93%	83.20%	70.15%		جودة تفتيش مراقبي الصحة
1	2	3	4	--		حالات التسمم
اقل بنسبة 1%	اقل بنسبة 1%	سنة القياس	--	--		نسبة المساحات الموبوءة بناقلات الامراض
انخفاض بنسبة 5%	انخفاض بنسبة 5%	انخفاض بنسبة 5%	--	--		نسبة انخفاض ذبحيات خارج المسلخ (لحوم ودواجن)
1227724	1169261	1113582	1060554	1007526		مديرية شؤون البيئة
135	140	145	149	151	عدد الليات العاملة بجمع النفايات	
275	265	255	245	235	انتاجية العامل	
1565	1711	1870	2043	2233	عدد الشكاوي البيئية	
1989	1808	1643	1494	1358	عدد المبادرات و المشاريع و النشاطات المتعلقة بالبيئة	
83%	82%	81%	80%	79%	مستوى نظافة المدينة	
76%	74%	72%	70%	68%	نسبة الرضا عن نظافة المدينة	
8500	8500	8000	8000	----	مديرية الهندسة	

المحور الأستراتيجي: التخطيط الحضري والاستثمار						
الهدف الأستراتيجي: تخطيط و تنظيم و تطوير مدينه تنمو بفاعليه و تحقق مقومات التنمية المستدامه						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
6	6	8	6	4	مديرية التخطيط	عدد المخططات المحليه المنجزه
6	6	6	6	8		عدد الدراسات التخطيطيه و التنظيميه
25%	20%	17%	-----	----		نسبة المساحه المضافه للتنظيم موزعه على مناطق أمانة عمان
25%	20%	15%	-----	----		نسبة الكثافه السكانيه المستفيده من الدراسات التخطيطيه

المحور الأستراتيجي: التخطيط الحضري والاستثمار						
الهدف الأستراتيجي: توجيه و جذب الاستثمار لمدينه عمان						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
4	4	3	6	---	مديرية التنمية الاقتصادية	عدد الدراسات الأستثماريه
5	4	2	2	2	مديرية التراخيص	عدد المشاريع التنموية المشتركة مع القطاع الخاص
300	300	350	375	141		عدد المشاريع الأستثمارية الموافق عليها
80%	78%	75%	70%	53.90%		نسبة رضا المستثمرين

المحور الاستراتيجي: المجتمع						
الهدف الاستراتيجي : التفاعل والمشاركة المجتمعيه						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
10	9	8	7	10	القطاع الثقافي	عدد الاتفاقيات المبرمة مع الشركاء
130	129	128	127	103		عدد البرامج الرياضية والثقافية والاجتماعية والترفيهية المقدمة
1600000	1500000	1400000	1300000	1200000		عدد المستفيدين من البرامج
70%	67%	64%	---	62%		رضا المجتمع عن دور الامانة بتوفير المرافق الرياضية والثقافية والاجتماعية

المحور الاستراتيجي: المجتمع						
الهدف الاستراتيجي : المساهمة في تنمية المجتمع ثقافيا و اجتماعيا و رياضيا و تعزيز الحس بالمسؤوليه الاجتماعيه والمواطنه الصالحه						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
10%	9.5%	8%	8%	5.5%	القطاع الثقافي	نسبة المكتبات المتخصصة
75	74	74	73	73		عدد المكتبات
58	57	57	56	56		عدد مراكز تكنولوجيا لمعلومات
90	89	88	87	86		عدد المرافق الرياضية
19	18	18	17	16		عدد المراكز الاجتماعية
30	28	25	20	10		عدد المحاضرات وورش عمل توعية المجتمع بمواضيع السلامة و حمايه البيئه
70%	67%	65%	65%	63.68%		نسبة الرضا عن الفعاليات
9%	8%	7%	6%	20.2%		نسبة النمو السنوي في عدد المرتادين في المرافق الرياضييه و الاجتماعيه و الثقافيه

المحور الأستراتيجي: الهوية						
الهدف الأستراتيجي: المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة						
القيمة المستهدفه (2015-2017)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
100%	95%	85%	85%	---	قسم التراث المعماري مديرية الهندسة	نسبة تحقيق سجل التراث العمراني للمدينه
100%	90%	80%	75%	---		نسبة المساحات الموضوعه قيد الدراسه الى المساحات التراثيه الكليه
98%	98%	96%	94%	---		نسبة الألتزام بتوصيات لجان التراث المتعلقه بتطوير المواقع التراثيه
64%	62%	60%	54%	---		نسبة الوعي بالمحافظه على المواقع التراثيه و الموروث الحضاري
1	1	1	1	---	مديرية الاعلام والاتصال	عدد الفعاليات والمبادرات التي تعكس هوية المدينة وهوية الامانة
%100	%100	%100	---	---		نسبة الألتزام بتطبيق تصاميم شعار الامانة والمدينة (Branding) حسب الدليل
%95	%90	%85	---	---		نسبة الرضا عن الفعاليات والمبادرات التي تعكس هوية المدينة وهوية الامانة
10	9	7	4	4	مديرية الهندسة	عدد المواقع التراثيه التي تم تاهيلها

المحور الاستراتيجي: الهويه					الهدف الاستراتيجي : عمان مركز جذب سياحي	
القيمة المستهدفه (2017-2015)			القيمة المرجعيه		المسؤوليه	مؤشرات الاداء
2017	2016	2015	2014	2013		
2	2	2	1	1	مديره الاعلام والاتصال	عدد المهرجانات والفعاليات السياحية
30000	20000	10000	0	0		عدد زوار الموقع الالكتروني السياحي لمدينة عمان Viste Amman
3	2	1	0	0		عدد الحملات الترويجية والدعم الاعلاني والاعلامي للمواقع و المعالم و الفعاليات السياحية الترويجية السياحية
5000	4000	3500	3000	2266		عدد زوار معرض شوف عمان
110000	100000	90000	20000	70000		عدد زوار المهرجانات
%95	%90	%85	--	--		فعالية الترويج والدعم الاعلاني والاعلامي للمواقع و المعالم و الفعاليات السياحية
%95	%90	%85	--	--		نسبة رضا متصفح الموقع عن الخدمات والمعلومات في الموقع الالكتروني السياحي Viste Amman
100%	%95	%90	--	--		نسبة رضى الزوار عن مستوى المهرجانات
%85	%80	%75	--	--		نسبة الرضا عن معرض شوف عمان
28	27	26	25	25		عدد المبادرات الخاصة بالسلوك الايجابي
3	3	2	2	2	عدد المؤتمرات والملتقيات والندوات الثقافية	



## المشاريع الاستراتيجية

المحور الاستراتيجي				الأداء المؤسسي
الهدف الاستراتيجي				تطوير واثمنة العمليات ورفع كفاءتها
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع
2017	2016	2015		
			مديرية الموارد البشرية والخدمات الادارية	تطبيق حزمة الموارد البشرية في نظام الاوراكل ( ERP )
			مديرية التخطيط	مشروع التدقيق الالكتروني المشترك
			مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	اتمته نظام متابعه الخطة الاستراتيجية
			دائرة تكنولوجيا المعلومات	توحيد معلومات متلقي الخدمة

المحور الاستراتيجي				الأداء المؤسسي
الهدف الاستراتيجي				تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			دائرة تكنولوجيا المعلومات	مشروع تحسين وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (High Availability)

المحور الاستراتيجي				الأداء المؤسسي
الهدف الاستراتيجي				تحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للمواطن
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			مديرية التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	استحداث جائزة أفضل مديره و أفضل منطقه
			دائرة نظم المعلومات الجغرافية	بناء وتطبيق مستكشف عمان على برمجيه ios

المحور الاستراتيجي				الأداء المؤسسي	
الهدف الاستراتيجي				توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			مديرية التدقيق وتطوير الأداء المؤسسي	اعداد و تطبيق نظام ادارة الجوده طبقاً لمواصفة الأيزو في مديريات الأمانه ذات الأولويه	
				انشاء مختبر الابداع والابتكار	

المحور الاستراتيجي				البنية التحتية والأشغال	
الهدف الاستراتيجي				شبكة طرق و نقل فعاله و كفؤه و آمنه وفق أفضل الممارسات	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			قطاع الاشغال/ مديرية النقل والمرور	انشاء نفق التاج	

المحور الاستراتيجي				البنية التحتية والأشغال	
الهدف الاستراتيجي				تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			قطاع الاشغال/ مديرية النقل والمرور	مشروع باص التردد السريع (BRT)	

المحور الاستراتيجي				البنية التحتية والأشغال	
الهدف الاستراتيجي				تأهيل و تطوير و رفع جاهزية أصول و ممتلكات الأمانه	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			قطاع الاشغال	تأهيل مدينة الجببه الترويحيه	

المحور الاستراتيجي				البنية التحتية والأشغال	
الهدف الاستراتيجي				رفع مستوى السلامة المروريه	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			قطاع الاشغال/ مديرية الهندسة	مدينة السيارات	
				مواقف السيارات ( Auto-park D3 )	

المحور الاستراتيجي				البنية التحتية والأشغال	
الهدف الاستراتيجي				زيادة الرقعة الخضراء ومكافحة التصحر	
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية	
2017	2016	2015			
			قطاع الاشغال/ مديرية الهندسة	مشروع حدائق الملك عبدالله الثاني(المقابلين)	
			قطاع الاشغال/ مديرية الهندسة	مشروع اعادة تأهيل حدائق الملك عبدالله الثاني(وادي صقره)	

البيئة والصحة				المحور الاستراتيجي
ضمان الممارسات المستدامة واستخدام الطاقة النظيفة				الهدف الاستراتيجي
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			دائرة خدمات المكاتب	تطبيق الدليل الارشادي لترشيد استهلاك الكهرباء والمياه بجميع مباني الامانه
			مستشار الامين	توليد الكهرباء باستخدام الواح الخلايا الشمسية
			مستشار الامين	تحويل النفايات الى طاقه في مكب الغباوي
			قطاع الاشغال/ مديرية النقل والمرور	انارة الشوارع باستخدام وسائل الطاقه المنخفضه التكلفة LED (energy saving))

البيئة والصحة				المحور الاستراتيجي
ضمان بيئة صحية سليمة وامنه				الهدف الاستراتيجي
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			القطاع الصحي	مشروع مسلخ عمان الجديد
			قطاع المناطق والبيئة	مشروع فرز النفايات الالكترونية

المحور الاستراتيجي				المجتمع
الهدف الاستراتيجي				المساهمة في تنمية المجتمع ثقافيا و اجتماعيا و رياضيا و تعزيز الحس بالمسؤولية الاجتماعية والمواطنة الصالحة
المدى الزمني			المسؤولية	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			القطاع الثقافي	مشروع المجلس البلدي من الاطفال
				مشروع الثقافة التواصلية مع مجتمع المدينة (امنا عمان)
				مشروع مكتبة الاسرة
				مشروع عمان مدينة تقرأ
				مشروع الأندية الصحية

المحور الاستراتيجي				الهوية
الهدف الاستراتيجي				المحافظة على الموروث الحضاري و أصالة المدينة
المدى الزمني			المسؤولية	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			مديرية الاتصال	حملة أمنا عمان
			مديرية الاتصال	حملة عمان بيتنا

			الهويه	المحور الاستراتيجي
			عمان مركز جذب سياحي	الهدف الاستراتيجي
المدى الزمني			المسؤوليه	المشاريع الاستراتيجية
2017	2016	2015		
			مديرية الاتصال	الموقع الالكتروني السياحي لمدينة عمان (Visit Amman)
			مديرية الاتصال	مهرجان صيف عمان
			مديرية الاتصال	تطوير وتحديث مجسم شوف عمان
			مديرية الهندسة	احياء وسط عمان / تحويل مكتبة الامانه الى فندق



أمانة  
عمّان  
الكبرى

