

الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان الكبرى  
للأعوام ( 2018-2020 )

# الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان الكبرى 2020-2018

اعداد فريق التخطيط الاستراتيجي  
دائرة التخطيط الاستراتيجي / مديرية التدقيق  
وتطوير الأداء المؤسسي  
2018

تصميم وتنسيق: دائرة هوية عمّان والاتصال





## الفهرس

1	كلمة امين عمان
2	كلمة مدير المدينة
3	كلمة المدير التنفيذي للتدقيق وتطوير الأداء المؤسسي
4	الرؤية والرسالة والقيم لأمانة عمان
5	تعريف بمدينة عمان
7	مدخلات الخطة الاستراتيجية ( الأهداف الوطنية والمبادرات الملكية وكتاب التكليف السامي , وثيقة الاردن 2025 والوثائق الوطنية )
10	عملية التخطيط الاستراتيجي في أمانة عمان
12	الخدمات الرئيسية التي تقدمها امانة عمان
15	المعنيون/ أصحاب العلاقة Stakeholders
16	الهيكل التنظيمي لمانة عمان
18	تحليل البيئة الداخلي والخارجي (التحليل الرباعي SWOT)
22	هرم التخطيط الاستراتيجي في امانه عمان
23	المحاور والاهداف الاستراتيجية لمانة عمان الكبرى
26	الخريطة الإستراتيجية
28	مؤشرات الاداء الاستراتيجية
34	المشاريع الاستراتيجية



" على الحكومة أن تضع الإصلاح الإداري والنهوض بأداء الجهاز الحكومي على رأس أولوياتها واعتباره مصلحة وطنية عليا؛ فلا مجال لأي تهاون مع موظف مقصر أو مسؤول يعيق الاستثمار بتعقيدات بيروقراطية أو تباطؤ يضع فرص العمل على شبابنا والنمو لاقتصادنا. ولا تردد في محاسبة مسؤول لا يعمل لخدمة وراحة المراجعين لمختلف مرافق وخدمات الدولة أو لا يراعي في مالنا العام ذمة ولا ضميرا. وفي هذا الإطار، على الحكومة الإسراع بإنجاز مشروع الحكومة الإلكترونية للارتقاء بنوعية الخدمات، والتخلص من البيروقراطية وضبط الإنفاق الحكومي بكل حزم".

من كتاب التكليف السامي

لدولة رئيس الوزراء د عمر الرزاز

٥ حزيران ٢٠١٨

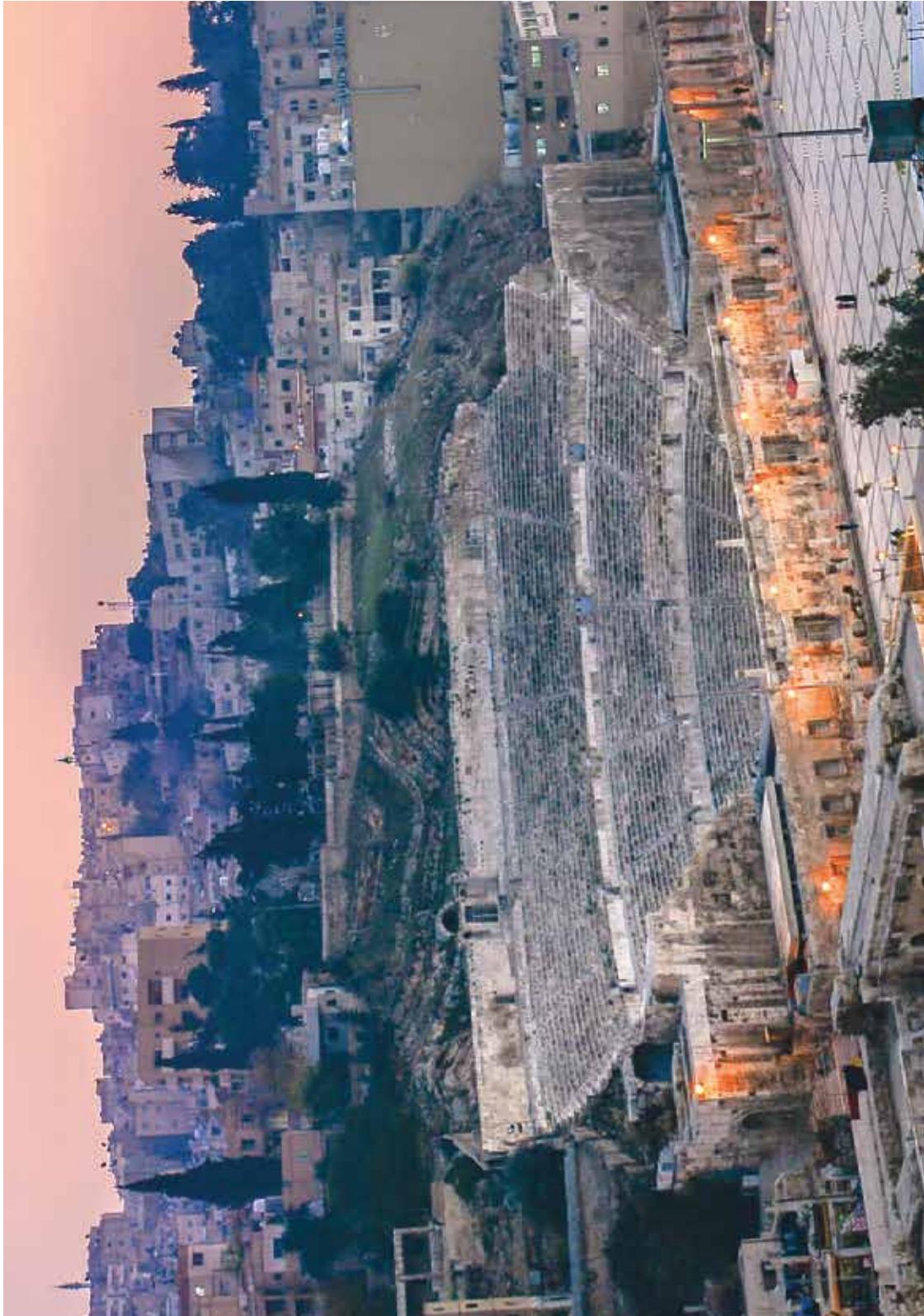


## كلمة أمين عمان

انطلاقاً من الرؤيا التنموية لجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم المتمثلة بوثيقة الاردن ٢٠٢٥ ، والتي تركز على تحسين نوعية الحياة لكل فرد في هذا البلد، وتجسيدا لتوجيهات جلالتة بضرورة الارتقاء بنوعية الخدمات العامة وترسيخ مؤسسية العمل العام وتعزيز سيادة القانون وتكافؤ الفرص وزيادة التشاركية في صياغة السياسات وتحقيق الاستدامة المالية وتقوية المؤسسات وإثراء السياسات الوطنية وضمان استقرارها وقدرتها على مجابهة التحديات من خلال بناء الخطط والاستراتيجيات الوطنية بالتشاور مع جميع الأطراف المعنية ، قامت أمانة عمان الكبرى بتطوير وصياغة خطتها الاستراتيجية للأعوام (٢٠١٨-٢٠٢٠) والتي تركز على المهام الرئيسية لامانة عمان من حيث البيئة و البنية التحتية والصحة و الزراعة و التخطيط الحضري للمدينة و الثقافة و الرياضة و البعد الاجتماعي مع مراعاة مرونة المدينة و منعتها بحيث تكون مدينة ذكية تتوافق مع توجهات جلالة الملك عبدالله الثاني بأردن رقمي ٢٠٢٠. وقد جاء بناء الخطة الاستراتيجية لامانة عمان متوازي مع بناء موازنة مرنة لامانة عمان ٢٠١٨-٢٠٢٠ حيث تم تضمين الإحتياجات المالية لانجاز الخطة الاستراتيجية ضمن موازنة ٢٠١٨-٢٠٢٠.

ولقد حرصنا عند إعداد هذه الخطة أن تعكس رؤية الأمانة لمدينة مرنة ومنعه ، وأن تصب في تحقيق الاهداف الوطني و القطاعية ضمن منظومة تعزيز ثقافه التميز والحاكميه الرشيدة واستدامة التطوير والتحسين ، وأن نرى المدينة من خلال منظورات شاملة لمستقبل عمان ولقد تم ترجمه منظورات عمل الامانة ضمن 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 ويكمن التحدي الأكبر لامانة عمان في انجاز الاهداف الاستراتيجية و الذي يتطلب تضافر الجهود من جميع المعنيين كل حسب اختصاصه من اجل انجاز ما هو مطلوب منه لتحقيق التنمية المستدامة للمدينة و الحفاظ على بيئتها . وكما أتقدم بالتحية والتقدير لكل من ساهم في إعداد هذه الخطة ، مثنياً جهودهم المباركة التي ستنعكس على تطوير وتحسين أداء الامانة على مختلف الأصعدة ، و لا يفوتني في هذا المقام ان اشكر جميع شركائنا على تعاونهم الكبير والمستمر ولما يفضي لتحقيق اهدافنا المشتركة في خدمة الوطن والمواطن راجيا التقدم والرفعه لعاصمتنا الحبيبة عمان في ظل حضرة صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين. والله الموفق،،

أمين عمان  
الدكتور يوسف الشواربة



## كلمة مدير المدينة

انطلاقاً من رؤية وتوجهات امين عمان الاكرم واستكمالاً لنهج التخطيط الاستراتيجي الذي بدأته الامانة عام ٢٠٠٢ تم اعداد الخطة الاستراتيجية (٢٠١٨-٢٠٢٠) بإعتماد النهج التشاركي وبمساهمة واسعة النطاق من قبل الوحدات الإدارية في الأمانة، حيث تم البدء بمراجعة الخطة الاستراتيجية السابقة (٢٠١٥-٢٠١٧)، ومراجعته الرؤية والرسالة والقيم الجوهرية للامانة، ومن ثم صياغة الأهداف الاستراتيجية بمؤشرات أداء قابلة للقياس تسعى الامانة من خلالها إلى المساهمة في تحقيق الأهداف الوطنية والقطاعية والخطة الوطنية للتحويل الالكتروني ، وقد استندت الأهداف الاستراتيجية إلى خيرات 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 (٢٠١٨-٢٠٢٠) بمحاورها واهدافها الاستراتيجية التي بلغت ( ٢٢ ) هدفاً استراتيجياً بما يتماشى مع الخطة المالية لثلاثة اعوام ، 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 ، وبما يتواءم مع الإمكانيات المالية والبشرية المتوفرة، مما يشكل أساساً للمتابعة والمساءلة، وقاعدةً 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 ووحدات 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 لتحقيق التنمية المستدامة للمدينة والحفاظ على بيتها .

مدير المدينة  
المهندس عمر اللوزي

## كلمة المدير التنفيذي لتدقيق وتطوير الأداء المؤسسي

تسعى أمانة عمان الى تعزيز دورها التنموي وتحسين جودة خدماتها ورفع كفاءة مخرجاتها نحو تحقيق رؤيتها ورسالتها المستمدة من الاهداف الوطنية والقطاعية التي تشارك الامانة في تحقيقها وإلى الرؤيا التنموية لجلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم، التي تهدف إلى تحسين نوعية الحياة لكل مواطن والارتقاء بالخدمات العامة ومأسسة العمل العام.

وعلى ضوء ذلك ووفق توجيهات معالي أمين عمان وتحت رعايته تأتي هذه الخطة الإستراتيجية للأعوام (٢٠١٨ - ٢٠٢٠) كمرحلة متوسطة المدى يمكن من خلالها بناء الأسس السليمة نحو الانطلاق لصياغة رؤية بعيدة المدى لمستقبل الامانة.

وتتسم الخطة الاستراتيجية لأمانة عمان بالعديد من السمات الأساسية التي تركز على الموضوعية والشمول ومراعاة حدود وأبعاد الوضع الراهن مع عدم إغفال طموحات جميع الأطراف والمستفيدين، وبناء على ذلك وصل عدد الاهداف الاستراتيجية التي تم بناؤها وصياغتها بشكل أساسي من خلال القطاعات والمديريات والدعم الفني المتقدم من فريق التخطيط الاستراتيجي للخطة إلى إثنان وعشرون هدفاً استراتيجياً شاملة لكل أبعاد الأداء المؤسسي ، و ما تفرع عنها من مشاريع تفصيلية يمكن تتبع تحقيقها وفق مؤشرات قياس محددة، وذلك في ضوء نتائج تحليل بيئة العمل وأولويات التحسين والتطوير لكل قطاع ومديرية.

لقد سعينا إلى الوصول الى تنمية شاملة ومتكاملة تشمل كافة القطاعات والمجالات وبما يضمن تطوراً تكاملياً بعيداً عن التناقض و تطوير قطاع على حساب الآخر، بحيث تم دراسة كافة المجالات والقطاعات في آن واحد ومن ثم تم تحديد أهم القضايا والانتقال الى المرحلة التالية لتحديد الأهداف والمشاريع بشكل منسق لتنسجم مع بعضها البعض. وترتكز الخطة الاستراتيجية على منهجية بطاقة الأداء المتوازن وأبعادها الأربعة: متلقي الخدمة، التعلم والنمو، العمليات الداخلية، والبعد المالي بما يساعد على صياغة مؤشرات لقياس أداء الامانة بشكل شامل يراعي كافة العناصر والمتغيرات المؤثرة على وضع الامانة الحالي ونموها المستقبلي، كما يسهم ذلك في التتبع المرحلي والمستمر لأية انحرافات في الأداء المستهدف وعلاجه بشكل سليم وسريع.

وتمثل هذه الخطة أحد المراكز لنشر ثقافة التخطيط الاستراتيجي وتشكيل فرق العمل على مستوى القطاعات والمديريات باعتبارهما البيئة الأساسية التي تضمن مشاركة جميع العاملين الذين يقع على عاتقهم في النهاية عملية التنفيذ وتحقيق الأهداف، وذلك وفق إطار يتسم بالمرونة يساعد الجميع على صياغة خطط العمل التي تتوافق مع الإمكانيات والموارد البشرية والمادية.

أخيراً وليس آخراً، فإنني أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لمعالي أمين عمان ومجلس أمانة عمان، ولعطوفة نائب الامين وعطوفة مدير المدينة، ولجميع قيادات وموظفي الأمانة المشاركين في إعداد وتطوير هذه الخطة، ولكل من يساهم في ترجمة الخطة على أرض الواقع بصورة يلتمسها المواطن والمجتمع في عاصمتنا الحبيبة عمان.

المدير التنفيذي للتدقيق  
وتطوير الاداء المؤسسي  
المهندس وصفي الدبوبي

عمان المدينة العربية الموعلة في القدم والتي يعود تاريخها الى أكثر من ثمانى الآف سنة قبل الميلاد ، توالى عليها حضارات الماضى العريق وتقلبت عليها ظروف الدهر وشهدت كغيرها من المدن العريقة فترات تقدم وازدهار وفترات تراجع وانحسار.

ويعود أول تواجد بشري في مدينة عمّان إلى ما يزيد عن ٩ آلاف عام، وذلك كما يظهر في آثار عين غزال شرق العاصمة. حيث كشفت التنقيبات على أن هذه المنطقة هي من أغنى مواقع العصر الحجري الحديث ما قبل الفخاري، كما أن القرية قد سُكنت دون انقطاع. وكانت عين غزال مستوطنة زراعية وروعية بُنيت من الحجر غير المشذبة، وكانت المباني مستطيلة الشكل وبجدران مستقيمة، وقد رُصفت الأرضيات ثم قصرت بالجبس المدكوك حد اللمعان، وبعد ذلك تم طلاؤه باللون الأحمر. ولعل أهم ما يميز موقع عين غزال التماثيل البشرية المُكتشفة، والتي تم العثور عليها في المنطقة الوسطى للموقع على مجموعتين من التماثيل البشرية، والتي تُعد من التماثيل النادرة في العالم. قدم إلى عمّان الحيثيون والهكسوس، ثم قبائل العماليق الأقدمين، تلثم قبائل بني عمون، أو العمونيين، الذين أعطوا المدينة اسمهم فأطلقوا عليها في البداية اسم ربة عمّون، والربة تعني العاصمة أو دار الملك ثم سقطت مع مرور الزمن كلمة ربة وبقيت عمون حتى أُطلق عليها الأمويون اسم عمّان.

ولقد استطاع الآشوريين احتلال مملكة العمونيين، وقرر الملك الآشوري منح عمون الاستقلال الذاتي، وهذا ساهم في استتباب الأمن ومكن العمونيون من السيطرة على طرق القوافل التجارية. وبعدها تعرضت عمون للسيطرة البابلية في عهد الملك نبوخذ نصر، ثم استطاع قورش الفارسي القضاء على الإمبراطورية البابلية لتصبح عمون تحت حكم الفرس حتى قيام الغريق بالقضاء على الإمبراطورية الفارسية وظهور الإمبراطورية اليونانية. سيطر الإغريق البطالسة على المنطقة بما فيها ربة عمون، التي أُبدل اسمها بطليموس الثاني عام ٢٨٥ ق.م إلى اسم "فيلادلفيا" - ويعني مدينة الحب الأخوي وجعل من جبل القلعة موقعا للمعابد. وانقسمت عمان لتصبح جزءاً من الدولتين النبطية والسلوقية إلى أن استولى عليها الملك الروماني "هيروُدس" في العام ٣٠ ق.م. وبهذا دخلت المدينة العهد الروماني ومن ثم البيزنطي حتى منتصف القرن السابع.

ويوجد في المدينة آثار رومانية مازالت قائمة ليومنا هذا، أهمها ساحة الفورم والمدرج الروماني. أما البيزنطيون فتركوا كنائس عدة، حيث كشفت حفريات دائرة الآثار العامة في عمّان، عن كنائس تعود إلى فترة القرن الرابع الميلادي وحتى الثامن، أثناء حكم البيزنطيين للمنطقة في ضواحي المدينة في كل من: الصويفية، خلدا، الرايبة، الجبيهة، ياجوز، البصة، القويسمة، رجم الكرسي، اللويذة في دارة الفنون، حسان، والجبل الأخضر.

تطورت عمّان، وتطور حكمها المحلي مع قدوم الهاشميين، وفي آذار ١٩٢١ 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 الدؤوب لتوطيد أسس الدولة الأردنية الحديثة.

أنشئ أول مجلس بلدي في المدينة عام ١٩٠٩ و غدت مركز لمديرية ناحية عام ١٩١٤ و كان سكانها حوالي ٣٠٠ عائلة من ١٥٠٠-٢٠٠٠ نسمة إلا أن النشاط التجاري فيها اجتذب التجار إليها 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 نظراً لوجود محطة سكة الحديد بالقرب منها .

الرؤية

"أمانة رائدة لتكون عمان مدينة مرنة ، منظمة ، عصرية، ذكية، آمنة ، جاذبة ، ومستدامة ذات روح ، صديقة وقابلة للحياة ، تعزز بتراتها و أصالتها"

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 الإهتمام بالبعد الإنساني و ذلك بالتخطيط و الاستثمار الأمثل للموارد و بناء الشراكات مع المعنيين"

القيم الجوهرية لأمانة عمان

قيم داخلية:

1. التعلم و نقل المعرفة (Knowledge Transfer- K)
2. النزاهة و العدالة و الشفافيه (Integrity –I)
3. العمل بروح الفريق (Team Work)
4. الإيمان بالتغيير والتطوير والتحسين المستمر (Development)
5. تشجيع الابتكار والمبادرة والإبداع . (Innovation and Creativity)

قيم خارجية:

1. النزاهة و العدالة و الشفافيه (Integrity –I)
2. الحرص على مشاركة المعنيين (Stakeholders participation)
3. الألتزام بتميز الخدمات (Excellence – E)

## مدخلات الخطة الاستراتيجية

### أولاً : التوجيهات والارواق النقاشية الملكية

أرسى جلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين رؤية واضحة للإصلاح الشامل ومستقبل الديمقراطية في الأردن من خلال سبعة اوراق نقاشية يسعى جلالاته إلى تحفيز حوار وطني حول مسيرة الإصلاح وعملية التحول الديمقراطي التي يمر بها الأردن، بهدف بناء التوافق، وتعزيز المشاركة الشعبية في صنع القرار وعليه تقوم امانته عمان الكبرى بدراسة كتب التكليف السامية والتوجيهات والمبادرات الملكية والارواق النقاشية لجلالة الملك عبدالله الثاني للاستفادة منها ولعكسها على خطتها الاستراتيجية .

### ثانياً : الاهداف الوطنية:

1. تحقيق معدلات نمو لضمان مستوى معيشة جيد لجميع المواطنين
2. خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الاموال وتشجيع الاستثمارات المحلية
3. الحفاظ على الاستقرار المالي النقدي وضبط عجز الموازنة وبناء نظام مالي كفوء وقليل المخاطر
4. خفض مستويات الفقر والبطالة وبناء نظام حماية اجتماعية فعال
5. تحقيق التوازن التنموي بين المحافظات في ضوء تطبيق نهج اللامركزية
6. تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها
7. بناء جيل قادر على الابداع والابتكار ذو انتاجية مرتفعة
8. رفع كفاءة النظام القضائي وتعزيز استقلالته ونزاهته

### ثالثاً : وثيقة الأردن ٢٠٢٥

ترسم "رؤية الأردن ٢٠٢٥" طريقاً للمستقبل وتحدد الإطار العام المتكامل الذي يحكم السياسات الاقتصادية والاجتماعية القائمة على إتاحة الفرص للجميع. ورعى جلالة الملك عبدالله الثاني إطلاق "الوثيقة" التي تضمنت برامج تنفيذية تنموية تغطي ثلاث فترات من ٢٠١٦ إلى ٢٠٢٥، وبما يحقق الأهداف الوطنية في مختلف القطاعات، وضمن مؤشرات قياس أداء، ومتابعة وتعديل بحسب تغير الأولويات. وركزت الوثيقة التي أطلقت تحت عنوان "الأردن ٢٠٢٥"، رؤية واستراتيجية وطنية" على اربعة محاور رئيسية

١. محور المواطن
٢. محور المجتمع
٣. محور قطاع الأعمال
٤. محور الحكومة

واحتوت الوثيقة في قسمها الثاني على الاطار الخاص بادرارة الاداء للتنفيذ وتشمل مجموعه من الاولويات الاستراتيجية لكل محور من المحاور السابقة الذكر والمبادرات ذات الاولوية في كل اولوية استراتيجية ومؤشرات الاداء الرئيسية لكل محور من المحاور . وتقوم "الرؤية" بشكل أساسي على تعزيز سيادة القانون وتكافؤ الفرص وزيادة التشاركية في صياغة السياسات وتحقيق الاستدامة المالية وتقوية المؤسسات.

وبتسلم جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين الراية تستمر المسيرة المباركة التي بدأها المؤسس الأمير عبدالله الأول ابن الحسين رحمه الله ثم جلالة الملك طلال طيب الله ثراه ثم المغفور له جلالة الملك الحسين بن طلال طيب الله ثراه مسيرة البناء والإعمار والتقدم والرخاء ببذل الجهد في سبيل مزيد من الرخاء والاستقرار ولم شمل العرب لبناء غد أفضل لأمتنا العربية الماجدة هذه مدينة عمان العاصمة العربية واحة الأمن والاستقرار تسير بخطى ثابتة مراسخة للولوج للألفية الثالثة ولعدها لأمتها 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 اخرى 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 ترايد عدد السكان وعدد الأبنية عشرات المرات خلال فترة وجيزة ، وارتفع عدد سكانها الى ما يزيد عن اربعة ملايين نسمة لغاية عام ٢٠١٨ 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 وقتاً ممتعاً، تضم أمانة عمان الكبرى ما يقارب ٢٣ الف موظف و مستخدم و عامل لخدمة مساحة سكنية تقدر بحوالي ٨٠٠ كم ٢ قسمت الى مناطق إدارية .

يبلغ عدد المناطق الادارية في أمانة عمان ٢٢ منطقة موزعة جغرافيا تحوي كل منطقة طاقم متكامل من الموظفين ،أما من الناحية الادارية هناك مجلس أمانة عمان الكبرى الذي يضم ٣٧ عضوا برئاسة أمين عمان الكبرى ، والمجلس مقسم بدوره الى اثنان وعشرون لجنة محلية وثلاثة عشر لجنة مركزية ، تضم أمانة عمان الكبرى العديد من الدوائر الخدمانية والتي تعمل ليلا ونهارا لإبقاء العاصمة التي تمثل واجهة الأردن الحضارية التي تعكس تقدمه وتطوره ومواكبه 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 عمان في سطور ، 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 وانت تقضي بعض ايام من الراحة فيها انها تقدم اليك كل ماتحتاجه وتشعر ان لا حاجة لك للبحر ولا للنهر .

ولكي يتحقق ذلك فلا بد من رفع مستوى البنية التحتية، ورفع سوية التعليم والصحة، بالإضافة إلى تعزيز دور القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني للمساهمة في العملية التنموية. ترسم الرؤية خريطة طريق للمستقبل تستلزم توافقاً من فئات عريضة في المجتمع حول معالم الطريق والأدوار المناطة بالجهات المعنية كافة وأصحاب المصالح في الاقتصاد، وفي مقدمتهم القطاع الخاص الذي يجب أن يلعب دوراً بارزاً في تحقيق الأهداف المنشودة، كما أن على الحكومة توفير البيئة التمكينية لتلك الغاية.

#### رابعاً : البرنامج التنموي التنفيذي للأعوام ٢٠١٦-٢٠١٨

تم اعداد البرنامج التنفيذي التنموي للأعوام (٢٠١٦-٢٠١٨) من قبل وزارة التخطيط والتعاون الدولي بصورة تشاركية من كافة الجهات المعنية و هو أداة تنفيذ وثيقة رؤية الأردن ٢٠٢٥ والتي جاءت لتحدد الوضع الذي سيكون به الأردن في العام ٢٠٢٥. وقد تم تضمين الرؤية في البرامج التنموية التنفيذية الثلاث القادمة للوصول الى الأهداف المبتغاة في العام ٢٠٢٥، بحيث يكون البرنامج التنفيذي للأعوام (٢٠١٦-٢٠١٨) المرحلة الأولى لتنفيذ وثيقة رؤية الأردن ٢٠٢٥.

ويراعي البرنامج التنموي التنفيذي التركيز على مخرجات العمل في المحافظات وعملية الربط من القاعدة الى القمة وبالعكس وهي مسألة ضرورية لتضمن ربط الاحتياجات المحلية في المحافظات مع الأهداف والسياسات القطاعية وكذلك مع الأهداف الوطنية للرؤية. مع ضمان الشمولية والتكامل بين القطاعات الاقتصادية والاجتماعية وتناسقها وربطها مع بعضها البعض.

#### الاهداف القطاعية :

- الوصول إلى خدمات حكومية أكثر كفاءة وفعالية وشفافية
- المحافظة على المال العام وتعزيز الرقابة عليه.
- المحافظة على الاستقرار المالي وزيادة الاعتماد على الذات.
- شبكة طرق آمنه ومستدامه ومباني حكوميه رائده لخدمة المواطنين والاستثمارات في المملكه
- ايجاد منظومة نقل متكامله فاعله اقتصاديا تحافظ على البيئه مركزا محوريا للنقل
- تحفيز المؤسسات والشركات في القطاع الأهلي والخاص التطوعي على تولي مسؤولياته المجتمعية.
- توفير بيئة ملائمة للأعمال والاستثمار وتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني
- الوصول إلى جهاز حكومي ذو هيكل تنظيمي يتسم بالرشاقة ويضم موارد بشرية كفؤة .
- ترسيخ دولة القانون لتحقيق العدالة والمساواة والشفافية وتكافؤ الفرص وحماية الحقوق والحريات وزيادة ثقة المجتمع
- توفير خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وبريد أمنة ومتنوعة وبجودة عالية
- المحافظة على استدامة الموارد الزراعية والتنوع الحيوي دون الاضرار بالبيئه
- تحسين بيئة الاستثمار في القطاع الزراعي
- تعزيز التجارة التنافسية للاقتصاد الوطني
- حماية الأفراد وأسره من الأخطار التي قد تواجههم خلال دورة حياتهم وحدث التغيرات الهيكلية في مجتمعاتهم المحلية

#### خامساً : البرنامج الانمائي لمدينه عمان

ينبثق البرنامج الانمائي لمدينة عمان من البرنامج التنموي التنفيذي للمحافظات للأعوام ٢٠١٦-٢٠١٨ حيث تم حصر المشكلات التنموية في محافظة العاصمة والأولويات الاستراتيجية وتم تحديد المبارات ذات الأولوية .

#### سادساً : استراتيجية منعه عمان

اطلقت امانه عمان الكبرى استراتيجية منعه عمان عام ٢٠١٧ وذلك بناء على انضمام مدينة عمان الى شبكة المئة مدينة منعة حيث تشمل هذه الاستراتيجية على صياغة لرؤية منعة المدينة، من خلال اربعة ابعاد هي الصحة والراحه، القيادة والاستراتيجية، الاقتصاد والمجتمع والبنى التحتية والبيئة، وينبثق منها خمسة محاور على مستوى مدينة عمان وهي :

١. مدينة متكاملة وذكية
٢. مدينة استباقية بيئياً
٣. مدينة مبتكرة ومزدهرة
٤. مدينة فنية ومتكافئة
٥. مدينة موحدة وفخورة

ويندرج ضمن هذه المحاور ١٦ هدف على مستوى المدينة ستساعد في بناء منعة عمان. حيث تم فهم مستوى المنعة الحالية للمدينة من خلال تقييم الصدمات والضغوطات والسيناريوهات المحتملة التي تؤثر على الأصول التي تمتلكها المدينة، وتم التواصل مع الأطراف المعنية في المدينة، بما في ذلك الإدارات في أمانة عمان الكبرى والقطاع العام والخاص والمنظمات غير الحكومية والجامعات والمنظمات الشبابية ومؤسسات المجتمع المدني وغيرها، وفي نهاية المرحلة الأولى تم تحديد مجالات الاستكشاف أو المواضيع التي نحتاج إلى معالجتها لبناء مدينة منعة.

وفي المرحلة الثانية، تم التعمق في مجالات الاستكشاف والتطوير وتنفيذ عدد من الأنشطة التشخيصية لفهم التحديات التي تواجه المنعة، مما أدى إلى استخلاص عدد من الفرص والأولويات والمبادرات لتحقيق منعه المدينة.

#### سابعاً : دليل التخطيط الاستراتيجي لوزارة تطوير القطاع العام

تم اعتماد الدليل الإرشادي للتخطيط الاستراتيجي للوزارات والدوائر المؤسسات الحكومية الصادر من وزارة التخطيط والتعاون الدولي وذلك بناء على قرار مجلس الوزراء لغايات تنسيق وتوحيد منهجية الخطط الاستراتيجية للوزارات والدوائر المؤسسات الحكومية وبما يساعد في توظيف الاهداف المرسومة لخطتها وبرامجها بالشكل الأمثل والربط بين اهدافها الاستراتيجية والوطنية وبرامجها ومشاريعها.

وجاء الدليل على اثر مخرجات التقارير التقييمية لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الاداء الحكومي والتي اظهرت ضعفا في معيار الاستراتيجية في المؤسسات الحكومية ومن هنا تكمن اهمية الدليل في التركيز على جوانب الضعف وتحويلها الى فرص للتحسين.

#### ثامناً : استراتيجية اردن رقمي ٢٠١٧-٢٠٢٠

تمثل هذه الاستراتيجية خطة الحكومة الاردنية لزيادة استخدام الخدمات الالكترونية وأتمته الاجراءات الحكومية في عدد من الوزارات والمؤسسات الحكومية من ضمنها امانه عمان . وتأتي هذه الاستراتيجية لخدمة المواطن الاردني، وقطاع الاعمال، والربط البيني بين الدوائر الحكومية،

وسيتوجب على الامانة إعادة هندسة الاجراءات واتممتها والتحول الالكتروني كخطوة هامة لتحقيق الشفافية وزيادة فعالية الخدمات الحكومية

## 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 (٢٠٠٦-٢٠٠٢) وذلك بمشاركة واسعة من كوادر الأمانة والمعنيين.

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 (٢٠٠٥-٢٠٠٩)، 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 وتطوير وتحديث تلك الخطة مرتين وذلك في عام ٢٠٠٦ و عام ٢٠٠٨. تم في عام ٢٠١٠ 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 الصعيدين 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 ٢٠١١-٢٠١٣ والتي تم تمديدها حتى عام ٢٠١٤. 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.

واستكمالاً لنهج عملية التطوير والتحسين المستمر قامت امانه عمان بتطوير خطة للاعوام ٢٠١٥-٢٠١٧ بما يواكب افضل الممارسات العالمية في التخطيط حيث اعتمدت الامانه توجه ومنهجية جديدين في بناء خطتها الإستراتيجية ٢٠١٥-٢٠١٧. 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 ولضمان سلامة وشمولية تطبيق تلك الاهداف تم وضع مؤشرات اداء نوعية وكمية واضحة لقياس مدى الانجاز في تحقيق الاهداف الاستراتيجية.

وبناءً على ما تقدم، و لمتابعه التحسين والتطوير في مختلف المجالات، ولتحقيق الرؤى الملكية المتمثلة بوثيقة الأردن ٢٠٢٥ لرتأت قيادة الأمانة خلال عام ٢٠١٧ ضرورة اعتماد توجه ومنهجية جديدة في بناء خطتها الإستراتيجية للأعوام الثلاثة القادمة (٢٠١٨-٢٠٢٠)، وبما يواكب دليل التخطيط الاستراتيجي للقطاع العام و أفضل الممارسات العالمية في الإدارة والتخطيط الاستراتيجي وتستهدف التوجهات الجديدة كما انه تم ربط هذه الخطة مع الموازنات متوسطة المدى و العمليات لتحقيق الأهداف التالية:

- بناء خطة إستراتيجية وخطة مالية لأمانة عمان الكبرى للسنوات الثلاث القادمة ٢٠١٨-٢٠٢٠.
- بناء ميزانيات مالية سنوية وخطط تنفيذية سنوية على مستوى قطاعات ومديريات الأمانة بحيث تتواءم مع الخطة الاستراتيجية والموازنات ثلاث سنوات.
- وضع أسس وسياسات تضمن مواجهة التحديات والاستجابة للتغيرات التي قد تؤثر بشكل مستمر على بيئة العمل داخل الأمانة وخارجها من خلال اعداد خطة لادارة المخاطر الاستراتيجية.
- بناء خطة استراتيجية تلبى احتياجات كافة المعنيين بالتشارك والتعاون معهم والتنسيق مع الشركاء من خلال تطوير خطة لادارة العلاقة مع الشركاء الاستراتيجيين.



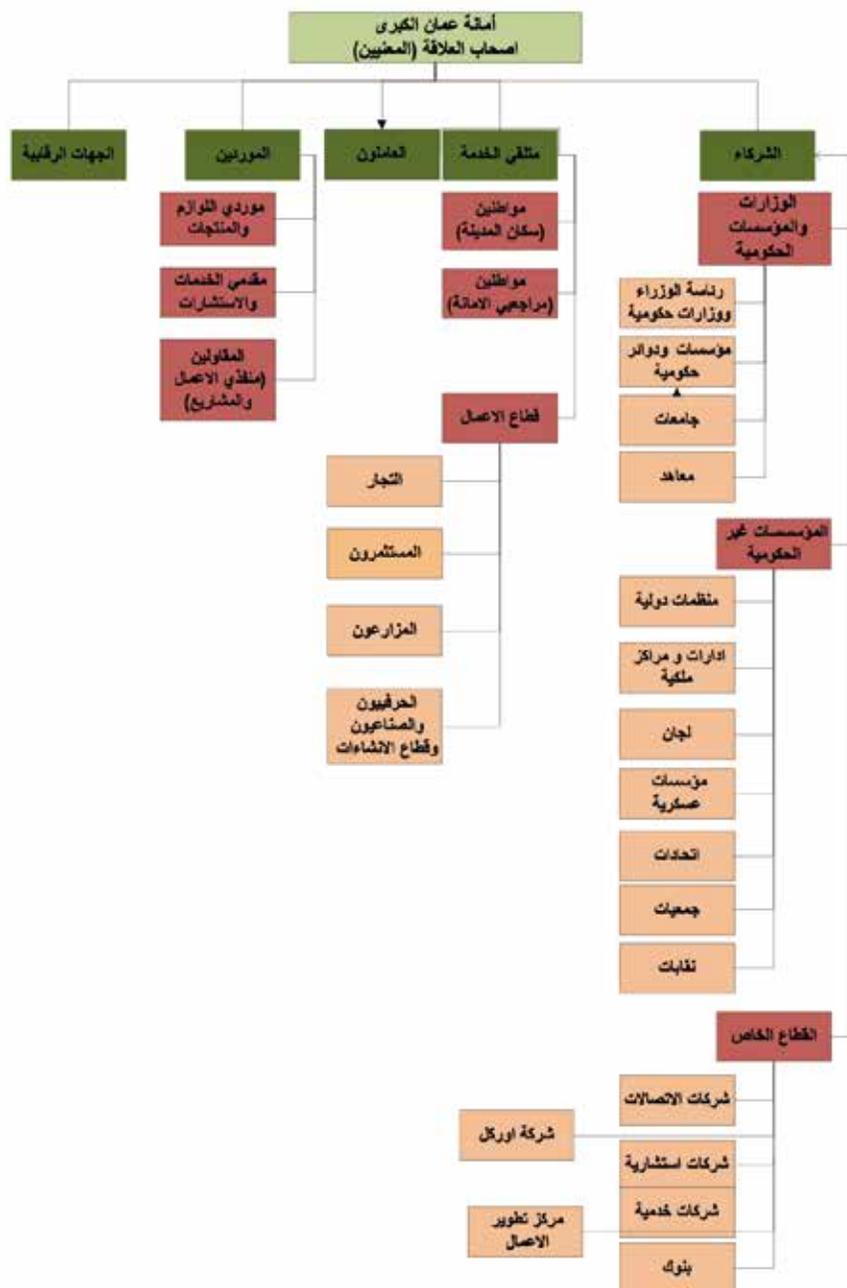
## الخدمات التي تقدمها امانة عمان الكبرى

تقدم امانه عمان الكبرى ١٥٩ خدمة موزعه على القطاعات كالتالي :

ثالثا : الخدمات التي يقدمها قطاع شؤون المناطق	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• استرداد ضريبة التحسين</li> <li>• تقسيط رسوم الابنية والتحققات والمهن</li> <li>• مراقبة انشاء الابنية</li> <li>• جمع ونقل النفايات</li> <li>• تنفيذ الحملات البيئية</li> <li>• استقبال ومتابعة الاعتراضات او الاعفاءات على الرسوم جمع ونقل وطمر النفايات</li> <li>• اعادة المصادرات</li> <li>• ضبط مركبات البيع العشوائي والبسطات</li> <li>• ازالة المعرشات والاكشاك المخالفة والعوائق</li> <li>• كف الطلب عن المركبات/ بيع عشوائي</li> <li>• تحميل حاويات النونش</li> <li>• مراقبة ومتابعة اعمال الطرح العشوائي للطمم والانفاض ومتابعة المخالفين واتخاذ الاجراءات القانونية</li> <li>• متابعة الحفرات واجراءات الهدم فيما يتعلق بامور السلامة العام</li> <li>• رصد هياكل المركبات المهجورة</li> <li>• كف الطلب عن المركبات / رقابة اعمار</li> <li>• تجديد رخصة مهن</li> <li>• رخصة مهن بدل فاقد</li> <li>• صورة طبق الاصل عن رخصة المهن</li> <li>• شطب وإلغاء رخصة المهن</li> <li>• إضافة مهنة / تغير مهنة</li> <li>• انسحاب/ دخول شريك</li> <li>• تعديل راس المال</li> <li>• نقل رخصة مهن</li> <li>• نقل ملكية لرخصة المهن</li> <li>• تجزئة رخصة مهن</li> <li>• تعديل مساحة على رخصة مهنية</li> <li>• اعفاء من رسوم سنوات سابقة</li> <li>• تعديل مساحة الاعلان</li> <li>• رخصة مهن جديدة / في التجاري</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رخصة بناء مقترح</li> <li>• رخصة بناء مقترح فوق قائم</li> <li>• ترخيص زيادات</li> <li>• رخصة بناء قائم</li> <li>• صورة طبق الاصل عن مخططات انشائية \اذن اشغال \رخصة انشائية</li> <li>• إذن أشغال</li> <li>• موافقة مبدئية</li> <li>• طلب وضع حاوية</li> <li>• طلب تقليم اشجار</li> <li>• طلب صيانة أو استبدال انارة</li> <li>• طلب تركيب أذرع انارة</li> <li>• صورة طبق الاصل عن عقد الايجار</li> <li>• الغاء عقد الايجار</li> <li>• اصدار مخطط موقع تنظيمي</li> <li>• الافراز والتوحيد والتجزئة (شقق)</li> <li>• شراء فضلة</li> <li>• شهادة رصيف</li> <li>• استقامة رصيف</li> <li>• معاملات البيع</li> <li>• التعديلات التنظيمية</li> <li>• اعتراض على تعديل تنظيمي معلن للاعتراض</li> <li>• اعادة تأمينات حفر</li> <li>• إعادة تأمينات بناء</li> <li>• إعادة تأمينات القذف الرملي /الهدم /تنظيف الموقع</li> <li>• الاستعلام عن وتسديد ضريبة الابنية و الاراضي من المسقفات ومخالفات المهن و الصحة و السير</li> <li>• اصدار رخصة مهن من داخل المنزل</li> <li>• تصريح تنظيف موقع و نقل طمم</li> <li>• تصريح هدم بناء على رغبة المالك</li> <li>• تصاريح قذف رملي</li> <li>• تصاريح الحفر</li> <li>• تصريح اضاحي</li> <li>• اصدار رخصة مهن في المخيمات</li> <li>• تجديد اذن اشغال</li> <li>• رخصة مهن جديدة (الأول مرة)</li> <li>• ضمن السكن</li> </ul>

اولا : الخدمات التي يقدمها قطاع الاشغال	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ضبط ومتابعة أعمال حفريات البنية التحتية داخل حدود امانة عمان الكبرى</li> <li>• الإفراج عن الكفالة المالية المقدمة من قبل مقاولي البنية التحتية</li> <li>• تنظيم مهنة خدمة اصطفاف المركبات داخل العاصمة</li> <li>• اصدار كتاب تجديد تصاريح العمال في المحلات التجارية في المجمعات</li> <li>• تركيب وسائل السلامة المرورية (دهان، مطبات، عواكس، شواخص مرورية)</li> <li>• التنسيق والاشراف على تركيب أعمدة (جزر وسطية واعمده شبكه) وإيصال التيار لها وتركيب وصيانة وحدات الإنارة</li> <li>• تنفيذ الاشارات الضوئية</li> <li>• طلب انشاء مطب</li> <li>• اصدار التصاريح المؤقتة لوسائط النقل العام</li> <li>• هدم الابنية والمنشآت المستملكة والمعتزضة والابنية المخالفة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صيانة للشوارع</li> <li>• تعبيد الشوارع</li> <li>• انشاء وصيانة الادراج الخرسانية</li> <li>• تعديل مناسيب وصيانة اعطية المناهل</li> <li>• انشاء جدران استنادية وسلاسل الروكري والاسوار الحجرية والخرسانية</li> <li>• انشاء وصيانة الارصفة والاطراف والتقاطعات المرورية</li> <li>• انشاء جسور مشاة وحواجز معدنية</li> <li>• انشاء وإعادة تأهيل خطوط تصريف مياه الامطار من العبارات الانبوية والعبارات صندوقية</li> <li>• دراسة خطوط النقل العام القائمة وتطويرها</li> <li>• إعادة تأهيل وصيانة شبكات تصريف مياه الأمطار</li> <li>• تنفيذ اعمال توسيعات للشوارع</li> <li>• إصدار التصاريح للمقاولين</li> <li>• تصميم بروفايل شارع</li> </ul>
ثانيا : الخدمات التي يقدمها قطاع شؤون التخطيط	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الغاء رخصة لوحة اعلانية</li> <li>• الافراز و التوحيد خارج التنظيم</li> <li>• افراز (شوارع، فضلات، تحسين اشكال، تجزئة) داخل التنظيم</li> <li>• تزويد الدوائر الأخرى والمؤسسات والوزارات بأية معلومات تتعلق بأرقام المخططات التعديلية وتواريخ تصديقها.</li> <li>• استحداث /الغاء/توسعة شارع</li> <li>• الاعتراض على تقدير قيمة ثمن فضلة</li> <li>• الاعتراض على قيم التعويض عن استملاك الاراضي / المنشآت</li> <li>• طلب صرف تعويض عن الاراضي المستملكة والمنشآت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دراسة طلبات ادخال التنظيم واقتراح منظومة طرق لخدمة المناطق المراد تنظيمها</li> <li>• دراسة طلبات تغيير صفة الاستعمال ومشاريع التطوير المرتبطة بمراحل مخطط عمان الشمولي</li> <li>• الافراز و التوحيد خارج التنظيم</li> <li>• التزويد بالخرائط والنشرات الإرشادية الخاصة بالتسمية والترقيم</li> <li>• ترقيم مباني</li> <li>• اصدار مخططات محلية و هيكلية</li> <li>• اصدار رخصة لوحة اعلانية</li> <li>• تجديد رخصة لوحة اعلانية</li> <li>• التزويد بالخرائط والنشرات الإرشادية الخاصة بالتسمية والترقيم</li> </ul>

## المعنيون / اصحاب العلاقة Stakeholders



<p>• رابعا : الخدمات التي يقدمها قطاع التنمية المجتمعية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• عقد دورات تنفيذ برامج (ثقافية ، رياضية اجتماعية) للمجتمع المحلي (لغة اشارة،حاسوب...)</li> <li>• تقديم الدعم المادي/مساعدات</li> <li>• إقامة مدارس واعدن لمختلف الرياضات الجماعية والفردية</li> <li>• نشر الكتب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تنظيم أنشطة وبرامج لذوي الإعاقات</li> <li>• إتاحة الكتب، الدوريات للاعاره والمطالع</li> <li>• حفلات فلكلورية</li> <li>• حجز المرافق (الاجتماعية،الثقافية الرياضية)</li> </ul>
<p>• خامسا : الخدمات التي يقدمها قطاع الشؤون الصحية والزراعية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات دفن الموتى</li> <li>• اطلاق مواد بناء على الطلب</li> <li>• معالجة طلبات مكافحة ناقلات الأمراض (المواطنين، المؤسسات)</li> <li>• تنفيذ الحملات الميدانية للسيطرة على ناقلات الامراض داخل حدود امانة عمان</li> <li>• تنفيذ اجراءات السيطرة على الكلاب الضالة</li> <li>• اصدار رخص اقتناء كلب ضمن حدود امانة عمان</li> <li>• تنفيذ اعمال الزراعة المختلفة للحدائق والارصفة والجزر الوسطية والميادين</li> <li>• تصميم وتنفيذ الاعمال الزراعية للمواقع التابعة للجهات الرسمية والاهلية</li> <li>• استصلاح قطع الأراضي وزراعتها بالأشجار المناسبة ضمن مشاريع مكافحة التصحر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمة إصدار الشهادات الطبية للعاملين في المؤسسات</li> <li>• معاينة اللحوم الحمراء والبيضاء المبردة المستوردة والمحلية وإقرار صلاحيتها أو إلتافها</li> <li>• فحص العينات للقطاع الخاص و اصحاب المؤسسات</li> <li>• التفتيش الصحي</li> <li>• اصدار تصريح معرض بطيخ و شمام / موسمي</li> <li>• اصدار تصريح دخول سنوي لوسطاء السوق و موظفيهم</li> <li>• تنظيم عمليات البيع في بورصة الزهور</li> <li>• تنظيم تسويق المنتج البستاني</li> <li>• تنظيم الاسواق الشعبية</li> <li>• اصدار تصريح عربة خدمات سنوي ذبح المواشي و الدواجن الحية ومعاينتها وتجهيز لحومها</li> <li>• تخزين اللحوم</li> <li>• فحص السيارات المبردة</li> <li>• المراقبة والتفتيش على اماكن تداول اللحوم</li> </ul>
<p>• سادسا : الخدمات التي يقدمها قطاع الشؤون المالية والإدارية</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اصدار كتب رسمية (ضريبة دخل، بنوك.....)</li> <li>• كشف حساب</li> <li>• دراسة الاعتراضات على ضريبة التحسين</li> <li>• دراسة الاعتراضات على التحقيقات</li> <li>• طلب نسخة من وصل مالي</li> <li>• براءة الذمة على ذمة الاشخاص او العقارات او الشركات</li> <li>• اصدار براءة الذمة المالية</li> <li>• تأجير املاك الامانة</li> <li>• بيع وحدات المقابر</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير نسخ مصدقة من عقود اليجار لما قبل تاريخ 1989/1/1</li> <li>• ائصال خدمات (الشؤون الفلسطينية)</li> <li>• شهادة اقدمية بناء</li> <li>• احتساب الحصص للعقارات وقطع الاراضي المشتركة</li> <li>• احتساب المبالغ الزائدة والامانات الشخصية</li> <li>• اعادة النظر بالضريبة المتحققة</li> <li>• مراجعة طلبات الاعتراض والاستئناف المقدمة من المكلفين بضريبة التخمين</li> <li>• اعادة النظر بالضريبة المتحققة</li> <li>• النظر بإعفاءات المكلفين من الضريبة</li> </ul>
<p>• سابعا : الخدمات التي تقدمها مديرية الاتصال والاعلام</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ادارة معرض شوف عمان الدائم .</li> <li>• ادارة و تطوير مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأمانة عمان الكبرى(فيسبوك،تويتر،يوتيوب)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اصدار البيانات الصحفية لوسائل الاعلام المختلفة</li> <li>• بث البرامج مباشرة</li> <li>• متابعة الشكاوي من خلال البرامج الخدمية</li> </ul>



## تحليل البيئة الداخلية والخارجية لأمانه عمان

### أولاً : تحليل البيئة الداخلية:

البند	نقاط القوة:	نقاط الضعف :
الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود رؤية ورسالة وتوجهات تعكس تطلعات وتوجهات الامانه</li> <li>- دعم الادارة لسياسة التغيير في اعمال الامانه</li> <li>- دعم الادارة لفكر التخطيط الاستراتيجي وتطوير الاداء المؤسسي في الامانه .</li> <li>- تبني الادارة لعملية التحول الالكتروني</li> <li>- تعزيز اللامركزية في اعمال الامانه</li> <li>- تواصل الادارة الفعال مع المعنيين .</li> <li>- التزام الادارة بميثاق القيادة</li> <li>- التزام الادارة بدور الامانه المجتمعي وتأثيره الايجابي على سمعه الامانه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم وجود دليل تفويض للصلاحيات في امانه عمان</li> </ul>
الهيكل التنظيمي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود تعليمات لوصف وتصنيف الوظائف</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم موائمة الهيكل التنظيمي لمستجدات ومتطلبات العمل</li> </ul>
الموارد البشرية والتدريب	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصه في امانه عمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هجرة بعض الكفاءات من موظفي الأمانة</li> <li>- عدم التوازن في توزيع الكوادر البشرية المؤهلة بالمواقع المختلفة وفقا لحجم وطبيعة العمل</li> <li>- عدم وضوح في تطبيق سياسات المكافآت والحوافز.</li> <li>- وجود كفاءات غير مفعلة بالامانه</li> <li>- ضعف عملية التدريب .</li> </ul>
اجراءات العمل والعمليات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود نظام موحد لاستقبال شكاوي واقتراحات المعنيين</li> <li>- وجود منهجيات واجراءات وسياسات عمل معتمدة تخدم توجه الامانه للاتمه السعي المستمر لتطوير وتحسين العمليات والخدمات في الامانه وتبسيط الاجراءات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضعف تطبيق منهجيات العمل المؤسسي والسياسات واجراءات العمل المعتمدة بالامانه</li> <li>- تداخل مع الجهات الخارجية في تقديم بعض الخدمات</li> </ul>

البند	نقاط القوة:	نقاط الضعف :
تكنولوجيا المعلومات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود العديد من الانظمة الالكترونية المستخدمة في الامانه وجاهزيتها</li> <li>- وجود شبكة الكترونية مؤهله وخطوط اتصال بين الامانه ودوائر ومناطق الامانه</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- قلة البرامج التي تدعم تحسين بيئة العمل</li> <li>- عدم وجود نظام مؤتمت قادر على مراقبة الشبكة وخوادمها لمعرفة الاعطال بخطوط الاتصال ومعرفة الخطوط التي عليها traffic ومدة العطل حتى يتمكن الكادر من حل هذه الاعطال بكل كفاءة وبسر .</li> </ul>
المعلومات والبيانات والمعارف	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود بعض الخبراء في مجالات مختلفة بامانه عمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يوجد قاعدة بيانات موحدة للامانه</li> <li>- ضعف عملية ادارة المعرفة بامانه عمان</li> <li>- عدم وجود جهة محددة في امانه عمان لاعداد الدراسات والابحاث المتخصصة في اعمال الامانه .</li> </ul>
الاتصال	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود وسائل اتصال وتواصل مختلفة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضعف فعالية قنوات الاتصال الداخلي وسوء التنسيق .</li> </ul>
بيئة العمل ( ادوات والمعدات والموارد تقنية )	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفر المواد والمعدات والاجهزة الفنية الحديثة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضعف توزيع الاليات والمركبات على قطاعات امانه عمان</li> <li>- عدم وجود بيئة عمل مناسبة لضمان جودة الخدمات المقدمة لبعض مواقع العمل</li> </ul>
المالي	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الاستقلال المالي لامانه عمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ايرادات الذاتية لا تغطي كافة احتياجات ومتطلبات امانه عمان.</li> <li>- ضعف استثمار اصول الامانه</li> </ul>
القوانين والانظمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توفر الانظمة والقوانين الناظمة لسير العمل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- لا يوجد قانون خاص لامانه عمان</li> </ul>
القيم	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود آلية لتجذير القيم الجوهرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضعف التزام بعض الموظفين باخلاقيات الوظيفة العامة</li> </ul>

## ثانيا : تحليل البيئة الخرجية :

البند	الفرص	التحديات
العوامل السياسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- المبادرات الملكية السامية والاوراق النقاشية لجلالة الملك عبدالله الثاني.</li> <li>- وجود الاستراتيجيات والسياسات الوطنية التي لها علاقة مباشرة بمهام واعمال الامانه</li> <li>- المشاركة في جوائز التميز المؤسسي</li> <li>- الاستقرار الأمني والسياسي في المملكة</li> <li>- اتفاقيات التوأمة مع المدن المختلفة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التغييرات السياسية للبلدان المجاورة وتأثيرها ( الهجرات الداخلية ، اللجوء الخارجي ، تضاعف عدد السكان ...الخ)</li> </ul>
العوامل القانونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود قوانين وانظمة داعمة لاعمال الامانه .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التعديلات التي تتم على الانظمة والقوانين التي تحكم عمل الامانه دون التنسيق مع الامانه</li> <li>- تداخل بعض القوانين مع الجهات التي تقدم خدمات مشابهه او تتكامل معها .</li> <li>- اضافة صلاحيات لجهات مرجعيه خارجيه في مجال ادارة الموارد البشرية</li> </ul>
العوامل الاقتصادية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- وجود برنامج التحفيز الاقتصادي الوطني</li> <li>- توجه الدولة نحو تشجيع الاستثمار والسياحة</li> <li>- توجه الدوله لانشاء منظومة نقل عام تخدم المدينة .</li> <li>- توفر المنح الخارجية لدعم اعمال الامانه</li> <li>- سلامة وقوة القطاع المصرفي الاردني وقدرته على توفير التمويل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدم التزام شريحة من المواطنين بتسديد المستحقات المترتبة عليهم للأمانة في أوقاتها</li> <li>- التغييرات الاقتصادية (ارتفاع اسعار المحروقات، تضخم الاسعار ...الخ) .</li> <li>- التزايد المستمر في تكاليف الطاقة</li> </ul>

البند	الفرص	التحديات
العوامل الاجتماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- توجه الحكومي للمحافظة على الموارد البيئية ولتنمية المجتمعات المحلية</li> <li>- التنوع الحضاري والثقافي في المجتمع الاردني</li> <li>- الدعم المقدم من الجهات الخارجية للقضايا الاجتماعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الصورة النمطية السلبية لامانه عمان</li> <li>- وجود الاعلام غير المهني المؤثر على الصورة النمطية للامانه .</li> <li>- السلوكيات السلبية من متلقي الخدمة باتجاه الخدمات المقدمة من الامانه وضعف الوعي بهذه الخدمات</li> <li>- الانتهاكات والاعتداءات التي تتم على البنية التحتية في المدينة من قبل المواطنين والمقاولين والجهات الخدمية الأخرى.</li> <li>- الازدحام المروري وعدم وجود منظومة للنقل العام تخدم متطلبات المدينة .</li> <li>- التوسع العمراني والاكتظاظ</li> <li>- عدم تقبل بعض متلقي الخدمة لثقافة التغيير خاصة التحول الالكتروني</li> </ul>
العوامل التكنولوجية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- برنامج التحول الالكتروني للخدمات الحكومية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ضعف الجاهزية الالكترونية لبعض الشركاء</li> <li>- التطور المتسارع لقطاع تكنولوجيا المعلومات</li> <li>- الفيروسات والبرمجيات الخبيثة</li> <li>- القرصنة الالكترونية</li> </ul>
العوامل البيئية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- التوجه العالمي نحو البحث عن حلول صديقة للبيئة وحل المشاكل البيئية</li> <li>- التوجه الحكومي للمحافظة على الموارد البيئية</li> <li>- عضوية الامانه في منظمات ٤٥ و ١٠٠ مدينة مرنة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شح الموارد المائية والطاقة</li> <li>- التغييرات المناخية.</li> <li>- الامراض والافات التي تكتشف</li> <li>- التلوث البيئي</li> <li>- ضعف التنسيق بين الجهات والمؤسسات الوطنية في مجال الحد من مخاطر الكوارث والحالات الطارئة .</li> </ul>

## هرم التخطيط الاستراتيجي في امانه عمان الكبرى



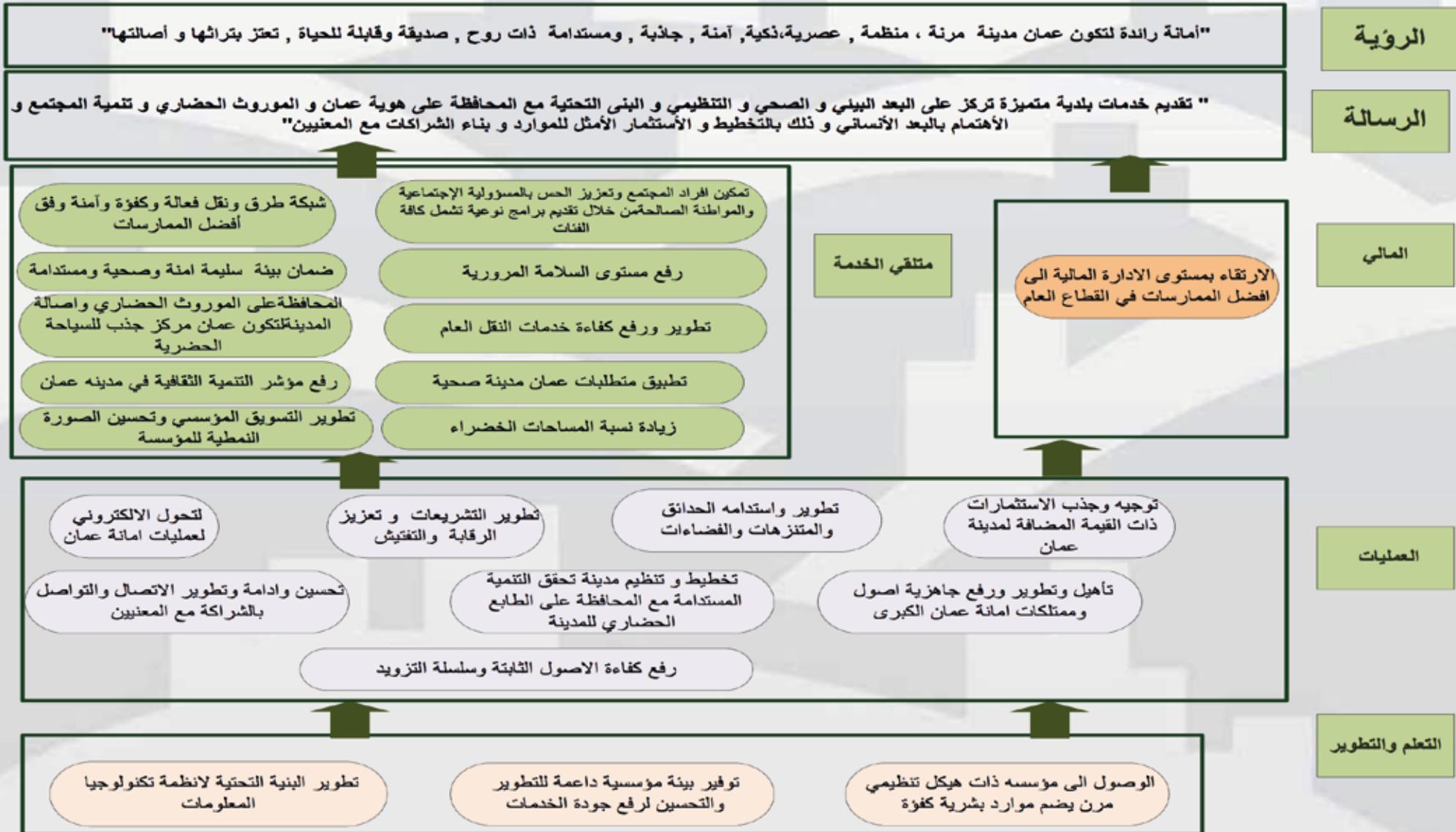
## المحاور والاهداف الاستراتيجية لأمانة عمان الكبرى

رقم المحور	المحاور الاستراتيجية	الاهداف الاستراتيجية 2018-2020
1	الاداء المؤسسي	الوصول الى مؤسسه ذات هيكل تنظيمي مرن يضم موارد بشرية كفوة
		التحول الالكتروني لعمليات امانة عمان
		تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات
		تحسين وادامة وتطوير الاتصال والتواصل بالشراكة مع المعنيين
		تطوير التسويق المؤسسي وتحسين الصورة النمطية للمؤسسة
		توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات
		تطوير التشريعات و تعزيز الرقابة والتفتيش
2	الادارة المالية	الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام
		رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسلة التوريد
3	البنية التحتية والاشغال	شبكة طرق ونقل فعالة وكفوة وأمنة وفق أفضل الممارسات
		رفع مستوى السلامة المرورية
		تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام
		تأهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات امانة عمان الكبرى
4	البيئة والصحة	ضمان بيئة سليمة امنة وصحية ومستدامة
		تطبيق متطلبات عمان مدينة صحية
		زيادة نسبة المساحات الخضراء
		تطوير واستدامه الحدائق والمتنزهات والفضاءات
5	التخطيط الحضري والاستثمار	تخطيط و تنظيم مدينة تحقق التنمية المستدامة مع المحافظة على الطابع الحضاري للمدينة
		توجيه وجذب الاستثمارات ذات القيمة المضافة لمدينة عمان
6	المجتمع	رفع مؤشر التنمية الثقافية في مدينه عمان
		تمكين افراد المجتمع وتعزيز الحس بالمسؤولية الإجتماعية والمواطنة الصالحة من خلال تقديم برامج نوعية تشمل كافة الفئات
7	الهوية	المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة لتكون عمان مركز جذب للسياحة الحضرية

## الاهداف الوطنية والقطاعية والاستراتيجية

الاهداف الوطنية	الهدف القطاعي	الاهداف الاستراتيجية
خلق بيئة استثمارية جاذبة قادرة على جذب رؤوس الاموال وتشجيع الاستثمارات المحلية	توفير بيئة ملائمة للأعمال والاستثمار وتعزيز تنافسية الاقتصاد الوطني	- تخطيط و تنظيم مدينة تحقق التنمية المستدامة مع المحافظة على الطابع الحضاري للمدينة
	تحسين بيئة الاستثمار في القطاع الزراعي	- توجيه وجذب الاستثمارات ذات القيمة المضافة لمدينة عمان
	تعزيز التجارة التنافسية للاقتصاد الوطني	- المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة لتكون عمان مركز جذب للسياحة الحضرية
الحفاظ على استقرار المالي والنقدي وضبط عجز الموازنة وبناء نظام مالي كفوء وقليل المخاطر	المحافظة على المال العام وتعزيز الرقابة عليه.	- الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام
	المحافظة على الاستقرار المالي وزيادة الاعتماد على الذات.	- رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسلة التوريد
خفض مستويات الفقر والبطالة وبناء نظام حماية اجتماعية فعال	تحفيز المؤسسات والشركات في القطاع الأهلي والخاص التطوعي على تولي مسؤولياته المجتمعية .	- رفع مؤشر التنمية الثقافية في مدينه عمان
	حماية الأفراد وأسراهم من الأخطار التي قد تواجههم خلال دورة حياتهم وحدث التغيرات الهيكلية في مجتمعاتهم المحلية	- تمكين افراد المجتمع وتعزيز الحس بالمسؤولية الإجتماعية والمواطنة الصالحة من خلال تقديم برامج نوعية تشمل كافة الفئات
تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين والعدالة في توزيعها	- الوصول إلى خدمات حكومية أكثر كفاءة وفاعلية وشفافية	- التحول الالكتروني لعمليات امانة عمان
	- شبكة طرق آمنه ومستدامه ومباني حكوميه رائده لخدمة المواطنين والاستثمارات في المملكة	- تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات
	- ايجاد منظومة نقل متكامله فاعله اقتصاديا تحافظ على البيئة مركزا محوريا للنقل	- تحسين وادامة وتطوير الاتصال والتواصل بالشراكة مع المعنيين
	توفير خدمات اتصالات وتكنولوجيا معلومات وبريد آمنة ومتنوعة وجودة عالية	- تطوير التسويق المؤسسي وتحسين الصورة النمطية للمؤسسة
	المحافظة على استدامة الموارد الزراعية والتنوع الحيوي دون الاضرار بالبيئة	- توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات
		- الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام
بناء جيل قادر على الابداع والابتكار ذو انتاجية مرتفعة	الوصول إلى جهاز حكومي ذو هيكل تنظيمي يتسم بالرشاقة ويضم موارد بشرية كفوة .	- رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسلة التوريد
		- شبكة طرق ونقل فعالة وكفوة وأمنة وفق أفضل الممارسات
رفع كفاءة النظام القضائي وتعزيز استقلالته ونزاهته	ترسيخ دولة القانون لتحقيق العدالة والمساواة والشفافية وتكافؤ الفرص وحماية الحقوق والحريات وزيادة ثقة المجتمع	- رفع مستوى السلامة المرورية
		- تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام

## الخارطة الاستراتيجية



مؤشرات الاهداف الاستراتيجية 2018-2020

المحور الاستراتيجي الاداء المؤسسي									
الهدف الاستراتيجي	المؤشرات الاستراتيجية	المسؤولية	قيمة سنوات الاساس					القيمة المستهدفة	
			2016	2017	2018	2019	2020	2018	2019
الوصول الى مؤسسه ذات هيكل تنظيمي مرن يضم موارد بشرية كفؤة	معدل الدوران الوظيفي	الموارد البشرية	1.4%	1.23%	2%	2%	2%	2%	
	فعالية التواصل الداخلي		75.2%	66.9%	75%	75%	75%		
	معدل تقييم اداء الموظفين		86.82%	88%	88%	88%	88%		
	نسبة رضا الموظفين		73.2%	61.7%	74%	74%	74%		
التحول الالكتروني لعمليات امانة عمان	نسبة البيانات المحدثة على البوابة الجغرافية	دائرة نظم المعلومات الجغرافية	--	--	100%	100%	100%		
	عدد الخدمات المؤتمتة التي تم اطلاقها سنويا		2	15	42	35	27		
تطوير البنية التحتية لانظمة تكنولوجيا المعلومات	نسبة تطبيق خطة التحول الإلكتروني سنويا	دائرة تكنولوجيا المعلومات	-	100%	100%	100%	100%		
	نسبة الأختراقات على الشبكة		1%	1%	0%	0%	0%		
	سرعة خطوط الاتصال		2 ميجا	8 ميجا	8 ميجا	8 ميجا	8 ميجا		
	مدة انقطاع الخدمة		99	6 ساعات	4 ساعات	2 ساعات	2 ساعة		
تطوير التسويق المؤسسي وتحسين الصورة النمطية للمؤسسة	نسبة رضا المعنيين عن الصورة الذهنية لامانه عمان	الاتصال الاعلام و	40%	45%	45%	50%	55%		
	نسبة تطوير brand name لامانه عمان		-	-	25%	30%	35%		
تحسين وادامة وتطوير الاتصال والتواصل والشراكة مع المعنيين	نسبة رضا المعنيين عن وسائل الاتصال الخارجي	الاتصال الاعلام و	40%	43%	45%	50%	55%		
	نسبة رضا الشركاء		--	72%	72%	73%	74%		

مؤشرات الاهداف الاستراتيجية 2018-2020

الهدف الاستراتيجي	المؤشرات الاستراتيجية	المسؤولية	قيمة سنوات الاساس		القيمة المستهدفة		
			2016	2017	2018	2019	2020
توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات	نسبة رضا متلقي الخدمة الخارجي	التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	73.9%	74%	75%	76%	77%
	نسبة انجاز العمليات المؤتمتة للموارد البشرية	الموارد البشرية	--	--	50%	70%	100%
	نسبة الرضا عن الخدمات الادارية	الخدمات الادارية	--	--	70%	72%	74%
تطوير التشريعات و تعزيز الرقابة والتفتيش	نسبة المخالفات التي تم تصويبها	المفتش العام	52%	57%	55%	56%	57%
	نسبة انجاز قانون خاص بأمانة عمان	الشؤون القانونية	--	--	70%	100%	--
	نسبة الرضا عن ضبط البيع العشوائي بالمدينة	المناطق	73.63%	61.64%	73.63%	74%	75%
	عدد تقارير التدقيق الصادرة من دائرة الرقابة والتدقيق الداخلي	التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي	279	298	300	320	340
المحور الاستراتيجي الادارة المالية							
الهدف الاستراتيجي	المؤشرات الاستراتيجية	المسؤولية	قيمة سنوات الاساس		القيمة المستهدفة		
			2016	2017	2018	2019	2020
الارتفاع بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام	مدى التوافق مع افضل الممارسات الدولية	الشؤون المالية	--	40%	60%	80%	90%
	درجة الالتزام بالموازنة	المالية	99%	100%	99%	99%	99%
رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسلة التوريد	معدل دوران المخزون	الاستثمار وسلسلة التوريد	82%	75%	80%	82%	84%
	نسبة التوفر الفوري للمواد	التوريد	92%	100%	100%	100%	100%
	نسبة انجاز مطابقة سجلات الاصول الثابتة بنظام الاوراكل مع ارض الواقع	الشؤون المالية	100%	100%	100%	100%	100%
رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسلة التوريد	نسبة زيادة عوائد تشغيل املاك الامانة	الاستثمار وسلسلة التوريد	5%	30%	50%	70%	90%

مؤشرات الاهداف الاستراتيجية 2018-2020

المحور الاستراتيجي البيئة والصحة							
الهدف الاستراتيجي	المؤشرات الاستراتيجية	المسؤولية	قيمة سنوات الاساس		القيمة المستهدفة		
			2016	2017	2018	2019	2020
ضمان بيئة سليمة امنة وصحية ومستدامة	نسبة الرضا عن نظافة المدينة	البيئة	74%	76%	78%	80%	82%
	كمية النفايات المعالجة سنويا		1344017	1413915	1484611	1558841	1636783
عدد المشاريع البيئية والصحية	قطاع المناطق والبيئة وقطاع الشؤون الصحية والزراعية	الزراعة والحراج	--	--	1	2	4
	نسبة رضا متلقي الخدمة لخدمات ضبط ناقلات الامراض		--	--	62%	62%	63%
	نسبة الرضا عن عملية التفيتيش الصحي والمهني		--	--	75%	80%	85%
تطبيق متطلبات عمان مدينة صحية	نسبة تطبيق الاشتراطات الصحية المهنية	الرقابة الصحية المهنية	95%	95%	96%	97%	97%
	عدد المطاعم السياحية التي طبقت فصل المدخنين عن غير المدخنين		--	--	100	200	300
	نسبة الوعي بالآثار التدخين		--	--	5%	10%	15%
تطوير واستدامه الحدائق والمتنزهات والفضاءات	نسبة المساحات التي تم تطويرها واستدامتها من الحدائق المؤهلة	الزراعة والحراج	-	--	29.59%	66.03%	100%
	نسبة رضا متلقي الخدمة عن مرافق امانه عمان		71.1%	55.2%	71.1%	72%	73%
زيادة نسبة المساحات الخضراء	نسبة رضا متلقي الخدمة عن الحدائق والمتنزهات	الزراعة والحراج	75%	75%	75%	78%	80%
	نسبة المساحات التي تم زرعها من قبل الامانة		3.78%	3.12%	3.53%	4.26%	4.91%
	نصيب الفرد من المساحات الخضراء		2.43	2.51	2.60	2.71	2.84

مؤشرات الاهداف الاستراتيجية 2018-2020

المحور الاستراتيجي البيئة التحتية والأشغال							
الهدف الاستراتيجي	المؤشرات الاستراتيجية	المسؤولية	قيمة سنوات الاساس		القيمة المستهدفة		
			2016	2017	2018	2019	2020
تاهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات امانة عمان الكبرى	نسبة جاهزية الأسطول	الأسطول	76%	80%	80%	82%	83%
	نسبة زيادة عوائد تشغيل املاك الامانة		5%	30%	50%	70%	90%
شبكة طرق ونقل فعالة وكفاءة وأمنة وفق أفضل الممارسات	نسبة رضا متلقي الخدمة عن كفاية الرصيف وملامتها لاحتياجاتهم	الطرق	73%	56.13%	73%	74%	75%
	نسبة رضا متلقي الخدمة عن ملائمة الجسور والاندفاع التي تشهدها الامانة في تقليل الاختناقات والحد من الازدحام في الطرق		71.2%	64.7%	71.2%	72%	73%
	نسبة الالتزام بتنفيذ خطة المناطق ( فتوحات ، تعبيد ، جدران ، ارضية )		88%	81%	82%	83%	84%
رفع مستوى السلامة المرورية	نسبة رضا متلقي الخدمة عن ملائمة وكفاءة الطرق لسلامة المركبات والحد من حوادث السير	المرور	72.8%	56.5%	72.8%	73%	75%
تطوير ورفع كفاءة خدمات النقل العام	زمن الرحلة والمسافة المقطوعة بالدقيقة	النقل العام	30	30	30	28	27
	نسبة استخدام وسائل النقل العام		16%	16%	17%	18%	19%
	عدد عطاءات مشروع باص التردد السريع		2	2	2	3	3

مؤشرات الأهداف الاستراتيجية 2018-2020

المحور الاستراتيجي الهوية							
القيمة المستهدفة			قيمة سنوات الأساس		المسؤولية	المؤشرات الاستراتيجية	الهدف الاستراتيجي
2020	2019	2018	2017	2016			
%76	%74	%72	%71	%70	الإعلام و الاتصال	نسبة رضا المعنيين عن الفعاليات والمبادرات التي تعكس هوية المدينة	المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة لتكون عمان مركز جذب للسياحة الحضرية
%65	%60	%55	%43	%40			
المحور الاستراتيجي التخطيط الحضري و الاستثمار							
%5	%5	%10	%30.1	%20	التخطيط	نسبة المساحة المضافة للتنظيم مورعه على مناطق امانة عمان	تخطيط و تنظيم مدينة تحقق التنمية المستدامة مع المحافظة على الطابع الحضاري للمدينة
%73	%67	%62	%52	%23		نسبة الكثافة السكانية المستفيدة من الدراسات التخطيطية	
%83	%82	%81	%80.43	%78.60		نسبة رضا متلقي الخدمة عن الخدمات التي يقدمها قطاع التخطيط	
310	300	295	289	258	الترخيص	عدد المشاريع الاستثمارية الموافق عليها	توجيه وجذب الاستثمارات ذات القيمة المضافة لمدينة عمان
%70	%70	%67	%57	%58.9	الاستثمار وسلسلة الترويج	نسبة رضا المستثمرين	
المحور الاستراتيجي المجتمع							
%54	%53	%52	%51	-	الشؤون الثقافية	نسبة مؤشر التنمية الثقافية في مدينه عمان	رفع مؤشر التنمية الثقافية في مدينه عمان
%91	%91	%91	%90.3	%86	الشؤون الاجتماعية والرياضية	نسبة رضا المجتمع عن البرامج والفعاليات المقدمة	تمكين افراد المجتمع وتعزيز الحس بالمسؤولية الإجتماعية والمواطنة الصالحة من خلال تقديم برامج نوعية تشمل كافة الفئات
%70	%67	%65	%57.5	%73.3		نسبة رضا المجتمع عن توفير المرافق الاجتماعية والثقافية والرياضية	

## المشاريع الاستراتيجية

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع أتمتة عملية التفتيش لمراقبي الاعمار	المناطق		الأداء المؤسسي
			مشروع البوابة الجغرافية	نظم المعلومات الجغرافية		
			مشروع نظام التفتيش الموحد	الرقابة الصحية والمهنية		
			مشروع تطبيق نظام إدارة الموارد البشرية (HR & Payroll)	تكنولوجيا المعلومات	التحول الالكتروني لعمليات امانة عمان	
			مشروع تطبيق نظام هايبيريون (Hyperion)			
			مشروع تطبيق أنظمة متابعة ومراقبة Enterprise Security Manager Forensics			
			مشروع نقل وتطوير بيئة نظام الأوراكل لإدارة الموارد المؤسسية (ERP)			
			مشروع بناء وتطوير نظام موحد SharePoint			
			مشروع أتمته الخدمات التي تم إعادة هندستها			
			مشروع أتمته مخالفات السير اليدوية			
			مشروع أتمته نظام الابنية / المرحلة الثانية			

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع إنشاء وتاهيل 14 منطقة و توحيد هويتها لتبسيط سير إجراء الخدمات للمواطن	المناطق	توفير بيئة مؤسسية داعمة للتطوير والتحسين لرفع جودة الخدمات	الأداء المؤسسي
			مشروع إنشاء أنظمة جودة في مناطق ودوائر الامانة	التدقيق وتطوير الاداء المؤسسي		
			مشروع إعادة هندسة الاجراءات لخدمات الامانة			
			مشروع إنشاء موقع الكتروني لمرصد امانه عمان			
			مشروع تحديد مؤشرات ازدهار المدن لمدينة عمان	الخدمات الادارية		
			مشروع تطوير مكاتب الارشاد في 19 موقع			
			مشروع ربط المقاسم الرئيسية داخليا	وحدة المختبرات الانشائية		
			مشروع الاعتماد الوطني للمواصفة الدولية iso17025			
			مشروع تطبيق حزمة الموارد البشرية في نظام الاوركل	الموارد البشرية		

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع تفعيل اتفاقية الشراكة والتوأمة مع المدن	الاعلام و الاتصال	تحسين وادامة وتطوير الاتصال والتواصل والشراكة مع المعنيين	الأداء المؤسسي
			مشروع تطوير ادوات التواصل الاجتماعي			
			مشروع تطوير اذاعه هوا عمان			
			مشروع التوعية والترويج المؤسسي لقطاعات امانه عمان	الاعلام و الاتصال	تطوير التسويق المؤسسي وتحسين الصورة النمطية للمؤسسة	
			مشروع اعداد استراتيجيه اعلاميه			
			مشروع إعداد قانون خاص بامانه عمان	القانونية	تطوير التشريعات و تعزيز الرقابة والتفتيش	
			مشروع إعداد دليل للتفتيش	المفتش العام		
			مشروع تطوير الهيكل التنظيمي والوصاف الوظيفية لقطاعات العمل في الامانه	الموارد البشرية	الوصول الى مؤسسه ذات هيكل تنظيمي مرن يضم موارد بشرية كفؤة	

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع البيئة الافتراضية لأجهزة الحاسوب (VDI)	تكنولوجيا المعلومات	تطوير البنية التحتية لأنظمة تكنولوجيا المعلومات	الأداء المؤسسي
			مشروع النسخ الاحتياطي Enterprise Backup Solution			
			مشاريع بناء موقع استرجاع الأعمال من الكوارث (DR)			
			مشروع حماية أجهزة الحاسوب الطرفية والحماية من القرصنة			
			مشروع الحصول على اعتمادية ISO لجاهزية الشبكة			
			مشروع التحول من الأساس النقدي الى أساس الاستحقاق	الشؤون المالية	الارتقاء بمستوى الادارة المالية الى افضل الممارسات في القطاع العام	الإدارة المالية
			مشروع الحصول الى التصنيف الائتماني			
			مشروع تطوير ممارسات التخطيط المالي			
			مشروع حصر وتقييم الاصول الثابتة			
			مشروع تشفير وترميز المواد المستودعية في مستودعات دائرة اللوازم والدوائر الفنية المختصة	الاستثمار وسلسله التوريد	رفع كفاءة الاصول الثابتة وسلسله التوريد	

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع إنشاء خلية رقم (5) مرحلة (1) ومرحلة (2)	البيئة	ضمان بيئة سليمة امنة وصحية ومستدامة	البيئة والصحة
			مشروع إنشاء خلية رقم (6)			
			مشروع الغاز الحيوي المرحلة (3)			
			مشروع تطوير محطة الشعائر			
			مشروع إنشاء محطة عين غزال			
			مشروع الفرز من المصدر ( pilot project ) بالشراكة مع GIZ			
			مشروع إعداد وتنفيذ برنامج السيطرة على توالد الكلاب الضالة abc	الزراعة والحراج		
			مشروع تطوير معمل تجهيز طعوم القوارض			
			مشروع إنشاء مسلخ عمان الجديد في الماضونة بالشراكة مع القطاع الخاص بنهاية عام 2020	الرقابة الصحية والمهنية		

!

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع رفع الوعي بآثار التدخين	الرقابة الصحية والمهنية	تطبيق متطلبات عمان مدينة صحية	البيئة والصحة
			مشروع رفع التوعية بمفهوم مدينة صحية في 22 منطقه			
			مشروع إعادة تأهيل وتطوير 70 حديقة و 3 متنزهات و 25 تقاطع و 99 شارع	الزراعة والحراج	تطوير واستدامه الحدائق والمتنزهات والفضاءات	
			مشروع توفير مناطق امنه للعب الاطفال في 3 متنزهات عمان / غمدان / وادي القطار			
			مشروع حدائق الملك عبدالله الثاني	الهندسة		
			مشروع حدائق الأحياء والمناطق والمتنزهات الكبرى			
			مشروع إنشاء متنزهات عدد 2 في منطقة شرق عمان وشمال عمان	الزراعة والحراج	زيادة نسبة المساحات الخضراء	
			مشروع إنشاء وتطوير مشاتل زراعية عدد 3 في غابة الحسن ومنتزه غمدان			

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع تنفيذ برامج لتقديم المنتجات الثقافية للجمهور	الشؤون الثقافية	رفع مؤشر التنمية الثقافية في مدينة عمان	المجتمع
			مشروع توفير عناوين جديدة من المواد المعرفية للجمهور			
			مشروع تطوير وتسويق صورة عمان الثقافية خارجيا			
			مشروع رفع قدرات افراد المجتمع بمجال تكنولوجيا المعلومات من خلال تنفيذ دورات حاسوب وتقديم خدمة it	الشؤون الاجتماعية والرياضية		
			مشروع المجلس البلدي من الأطفال	الشؤون الاجتماعية والرياضية	تمكين افراد المجتمع وتعزيز الحس بالمسؤولية الاجتماعية والمواطنة الصالحة من خلال تقديم برامج نوعية تشمل كافة الفئات	
			مشروع إنشاء مطبخ انتاجي للمرأة			
			مشروع تمكين المرأة بتفعيل دورها بالمجتمع من خلال التدريب الحرفي والصحي والاجتماعي التطوعي في منطقة شرق عمان للوصول الى 1000 مستفيدة سنويا			
			مشروع تنفيذ مشروع حارات عمان الذي يستهدف طلاب المدارس وفئات الايتام وذوي الاحتياجات الخاصة.			
			مشروع تنفيذ مشروع الرياضة والصحة			

المدى الزمني			المشروع	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع إنتاج (10000) حاوية معدنية سنويا	المرافق والحدائق العامة	تأهيل وتطوير ورفع جاهزية اصول وممتلكات امانة عمان الكبرى	البنية التحتية والأشغال
			مشروع تحديث أسطول أمانة عمان الكبرى	الاسطول		
			مشروع إعداد مخطط شمولي لتصريف مياه الأمطار لمدينة عمان	الهندسة		
			مشروع اجراء دراسة لإنشاء سوق مركزي جديد يتضمن الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية	الاسواق العامة		
			مشروع إجراء دراسة لإنشاء بورصة الزهور يتضمن الآثار الاجتماعية والاقتصادية والبيئية			
			مشروع ربط الكاميرات المراقبة للمخالفات داخل عمان	المرور	رفع مستوى السلامة المرورية	
			مشروع استخدام وحدات الطاقة LED			

المدى الزمني			المشروع الاستراتيجي	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع الارصفة النموذجية	الهندسة	شبكة طرق ونقل فعالة وكفؤة وأمنة وفق أفضل الممارسات	البنية التحتية والأشغال
			مشروع الانفاق والتقاطعات والجسور الرئيسية ( البهاوس/الثامن /الرابيه /البنك العربي / تقاطع جسر الجامعه الاردنية )			
			مشروع إنشاء طرق متفرقة بمساحه (30000000) م <sup>2</sup> في المناطق المختلفة	الطرق		
			مشروع شارع الستين			
			مشروع شارع ريحانة بنت زيد			
			مشروع شارع الرسالة			
			مشروع إعداد المخطط الشمولي للنقل العام	النقل العام		
			مشروع شراء حافلات النقل العام/ملكية امانة عمان			
			مشروع تنفيذ البنية التحتية للباص السريع			
			مشروع انشاء مجمع وادي السير	الهندسة		

المدى الزمني			المشروع الاستراتيجي	المديرية	الهدف الاستراتيجي	المحور الاستراتيجي
2020	2019	2018				
			مشروع عنونة المدينة	التخطيط	تخطيط و تنظيم مدينة تحقق التنمية المستدامة مع المحافظة على الطابع الحضاري للمدينة	التخطيط الحضري و الاستثمار
			مشروع تفعيل هوية عمان المؤسسية والحضرية والثقافية	الاعلام و الاتصال	المحافظة على الموروث الحضاري واصالة المدينة لتكون عمان مركز جذب للسياحة الحضرية	الهوية
			مشروع حملات التوعية والترويج والتسويق السياحي لمدينة عمان			

!

