دائرة الأراضي والمساحة

الخطة السنوية 2025

المديرية: مركز الخدمات الموحد

❖ **التوجهات الوطنية المسؤولة بتحقيقها المديرية/ الوحدة**

1. إعادةً هندسة إجراءات العمليات الحكومية لتبسيطها وترشيقها (خارطة تحديث القطاعً العام)
2. تحفيزالاستثماراتً المحلية والدولية من خلال بيئةجاذبة للاستثمار (رؤية التحديث الاقتصادي)
3. تعزيزممارساتً الشفافية والمساءلةفيً مؤسسات القطاعً العام (وثيقة الاردن 2025)
4. تعزيز قدرات الشراكة بين القطاعين العام والخاص (وثيقة الاردن2025)

❖ **الاهداف القطاعية المسؤولة بتحقيقها المديرية/ الوحدة**

- تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة
- حمايةً المستثمرينً فيً سوق العقارات

❖ **رؤية القسم**

"خدمة تواصل متميزة .. استجابة سريعة .. معلومات دقيقة .. رضى أعلى "

❖ **الاهداف الاستراتيجية المسؤولة بتحقيقها المديرية**

- التحول الرقمي االمن في جميع اعمال الدائرة
- تعزيز رضى كافة فئات المعنيين
- تعزيز الشراكة مع القطاعين العام والخاص
- تطوير االداء المؤسسي
- تعزيز الهوية المؤسسية
- المساهمة في تطوير البيئة االستثمارية

الخطة السنوية 2025

الهدف الوطني: *تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة
*تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية

التسلسل	البعد	المشاريع	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء	القيمة الاساسية						المبادرات التنفيذية	النتائج المتوقعة	دورية القياس	الوزن	الفترة الزمنية		المسؤولية
					سنة الأساس 2023	المستهدف 2024	المستهدف 2025	المستهدف 2026	المستهدف 2027	المستهدف 2028					البداية	النهاية	
-1	**بعد المتعاملين**	استكمال تطوير الخدمات الرقمية	**تحسين سرعة الرد على المكالمات**	**معدل سرعة الرد على المكالمات**	**30 ثانية**	**25 ثانية**	**20 ثانية**	**18 ثانية**	**15 ثانية**	**10 ثانية**	*تفعيل نظام إدارة المكالمات acxو CRM) *تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لموظفي الكول سنتر *تطوير مهارات وزيادة عدد الموظفين على تقنيات الاستجابة السريعة	* تحسين تجربة العملاء سرعة الرد على المكالمة - تقليل عدد المكالمات المفقودة او غير المجابة تقليل الشكاوي الناتجة عن تأخر الرد او عدم الرد على المكالمات - -تحقيق رضا أعلى من العملاء	يومي/ شهري/ سنوي	**%20**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**

الهدف الوطني: *تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة
*تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية

التسلسل	البعد	المشاريع	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء	القيمة الاساسية						المبادرات التنفيذية	النتائج المتوقعة	دورية القياس	الوزن	الفترة الزمنية		المسؤولية
					سنة الأساس 2023	المستهدف 2024	المستهدف 2025	المستهدف 2026	المستهدف 2027	المستهدف 2028					البداية	النهاية	
-2	**بعد المتعاملين**	استكمال تطوير الخدمات الرقمية	**تحسين سرعة الرد على المكالمات / تقليل وقت الانتظار**	**معدل وقت الانتظار للرد على المكالمات**	90ثانية	**80 ثانية**	**70 ثانية**	**60 ثانية**	**50 ثانية**	**40 ثانية**	* تطوير المهارات ورفع كفاءة الموظفين في التعامل الفعال مع المكالمات * زيادة عدد الموظفين (خلال أوقات الذروة)	* تحسين تجربة العملاء وتقليل متوسط وقت الانتظار * تقليل عدد المكالمات المهجورة (الانتظار) *تقليل الشكاوي الناتجة عن تأخر وقت الانتظار -تحقيق رضا أعلى من العملاء -	يومي/ شهري/ سنوي	**%20**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**

الهدف الوطني: *تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة
*تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية

التسلسل	البعد	المشاريع	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء	القيمة الاساسية						المبادرات التنفيذية	النتائج المتوقعة	دورية القياس	الوزن	الفترة الزمنية		المسؤولية
					سنة الأساس 2023	المستهدف 2024	المستهدف 2025	المستهدف 2026	المستهدف 2027	المستهدف 2028					البداية	النهاية	
-3	**بعد المتعاملين**	استكمال تطوير الخدمات الرقمية	رفع كفاءة الاستجابة الفورية لتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق رضاهم	عدد الطلبات المغلقة مباشرة	75%	80%	85%	88%	90%	95%	*تعزيز الاتصال والتعاون مع الوحدات التنظيمية في الرد على الطلبات *مواكبة التغييرات والمستجدات المتعلقة بالعمل *التحديث المستدام قاعدة البيانات المعرفية	*رفع مستوى رضى المتعاملين عن جودة الخدمة *سرعة الاستجابة *تعزيز صورة الدائرة كمؤسسة فعالة ومحترفة في تقديم خدماته - -تقليل عدد الشكاوى نتيجة التأخير.	شهري/ سنوي	**%15**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**

4-	**بعد المتعاملين**	**استكمال تطوير الخدمات الرقمية**	**رفع كفاءة الاستجابة الفورية لتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق رضاهم**	معدل الشكاوي بسبب تاخر الرد على الطلبات	40%	35%	30%	25%	20%	15%	تصعيد تأخير الجهات المعنية الرد على الطلبات المحالة اليهم (رفع تقارير دورية للادارة)	* تعزيز رضى وثقة المتعاملين وترسيخ صورة إيجابية عن الدائرة *انخفاض عدد شكاوى تأخر الردعلى الطلبات .	شهري/ سنوي	**15%**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**

الهدف الوطني: *تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة
*تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية

التسلسل	البعد	المشاريع	الهدف التشغيلي	مؤشر الأداء	القيمة الاساسية						المبادرات التنفيذية	النتائج المتوقعة	دورية القياس	الوزن	الفترة الزمنية		المسؤولية
					سنة الأساس 2023	المستهدف 2024	المستهدف 2025	المستهدف 2026	المستهدف 2027	المستهدف 2028					البداية	النهاية	
-5	**بعد التعلم والنمو**	**استكمال تطوير الخدمات الرقمية.**	**تحسين تجربة المتعاملين من خلال تعزيز الاستجابة**	* تقرير رصد فرص التحسين للطلبات المتعلقة بالخدمة الرقمية	**%40**	**%50**	**%60**	**%70**	**%80**	**%90**	*تطوير مهارات الموظفين على رصد فرص التحسين للطلبات * تصنيف الطلبات من قبل الموظفين على النظام بحسب فرص التحسين * دعم رحلة التحول الرقمي	تقليل الأخطاء ورصدها لتحسين الخدمة	شهري / سنوي	**%15**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**

-6	**بعد التعلم والنمو**	**استكمال تطوير الخدمات الرقمية.**	تطوير قنوات التواصل استخدام المنصة الالكترونية	نسبة المتعاملين الذين يستخدمون المنصة الإلكترونية كقناة رئيسية للتواصل والخدمة	-	-	-	**%25**	**%50**	**%65**	**%75**	*رفع الوعي وزيادة نسبة استخدام المنصة الالكترونية *نظام تذاكر موحد (المنصة الرقمية لتمكين تحويل الطلبات والاستفسارات	*زيادة نسبة استخدام المنصة الرقمية * *تقليل الضغط على قنوات الاتصال الهاتفية	شهري / سنوي	**%15**	**1/1**	**12/31**	**مركز المعلومات الموحد**