



الخطة الاستراتيجية صندوق تسليف النفقة

2028–2026

غُرست بذرة فَنَمَت أسرة



حضرة صاحب الجلالة الهاشمية
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم



صاحب السمو الملكي
الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم

ضبط الوثيقة والاعتماد

البيان	الحقل
الخطة الاستراتيجية لصندوق تسليف النفقة للأعوام 2026-2028	اسم الوثيقة
	رمز الوثيقة
نسخة محدثة للاعتماد 1.1	الإصدار
قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية/ مديرية الموارد البشرية	مالك الوثيقة
مراجعة سنوية أو كلما دعت الحاجة	دورية المراجعة
مجلس إدارة صندوق تسليف النفقة	جهة الاعتماد
يستكمل بعد صدور قرار الاعتماد	تاريخ الاعتماد
يستكمل بعد صدور قرار الاعتماد	رقم قرار الاعتماد

!	إدارة الإصدارات تخضع هذه الوثيقة لضبط الإصدارات وفق متطلبات نظام إدارة الجودة. ولا يعد أي تعديل نافذاً إلا بعد توثيقه في سجل التعديلات واعتماده من الجهة صاحبة الصلاحية
---	--

سجل الإصدارات والتعديلات

الإصدار	التاريخ	طبيعة التعديل	أعدّ بواسطة	اعتمد بواسطة
1.1	تموز 2026	إعادة بناء محتوى الخطّة ضمن إطار استراتيجي متكامل وإضافة الخارطة الاستراتيجية ونظرية التغيير وإضافة مؤشرات الأداء الاستراتيجية	مكتب مدير الصندوق -	
1.0	يناير 2026	الإصدار الأول المعتمد	قسم تطوير الأداء المؤسسي وتنمية الموارد البشرية/ مديرية الموارد البشرية	مجلس الإدارة

المحتويات

الكلمات الافتتاحية	الملخص التنفيذي والاستراتيجية في لمحة
الصندوق والقيمة العامة	قراءة الواقع وخط الأساس
السياق الوطني والقطاعي	منهجية إعداد الخطة
تحليل البيئة الداخلية و الخارجية	أصحاب العلاقة
الإطار الاستراتيجي	نظرية التغيير والخارطة الاستراتيجية
الأهداف الاستراتيجية والأهداف التنفيذية	مؤشرات الأداء الاستراتيجية
محفظة المشاريع وخارطة التنفيذ	

1

الكلمات الافتتاحية

قيادة الرؤية وصناعة الأثر

كلمة سماحة قاضي القضاة / رئيس مجلس إدارة صندوق تسليف النفقة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين، وعلى آله وصحبه أجمعين.

لقد أولت الشريعة الإسلامية الغراء الأسرة عنايةً عظيمة، وجعلت حفظ حقوق أفرادها وصيانة كرامتهم وإقامة العدل بينهم من المقاصد العليا التي يقوم عليها عمران الإنساني واستقرار المجتمعات.

وانطلاقاً من هذه المبادئ الراسخة، وامتداداً للنهج الهاشمي الذي يضع الإنسان في محور التنمية ويجعل العدالة وسيادة القانون أساساً لبناء الدولة الحديثة، يواصل صندوق تسليف النفقة أداء رسالته بوصفه أحد النماذج الوطنية التي تجسد التكامل بين القضاء الشرعي ومنظومة الحماية الاجتماعية.



إن ضمان وصول النفقة إلى مستحقيها يعكس التزام الدولة بحماية الأسرة وتعزيز منعتها وأمنها الاقتصادي والاجتماعي، ويؤكد أن العدالة الحقيقية تقاس بقدرتها على صون الحقوق وتحويل الأحكام القضائية المتعلقة بالنفقات إلى واقع ينعكس على حياة الناس واستقرارهم. ومن هنا، يسهم الصندوق في ترسيخ قيم التكافل، والحد من آثار الفقر والهشاشة الاجتماعية، وتعزيز فرص الأطفال والنساء والفئات المستحقة في حياة كريمة تحفظ لهم حقوقهم وتضمن مستقبلهم.

وتأتي هذه الخطة الاستراتيجية للأعوام 2026-2028 في إطار رؤية وطنية تنسجم مع مسارات التحديث الشامل، وتتسق مع أولويات الدولة الأردنية في بناء مؤسسات عامة أكثر كفاءة ومرونة واستدامة، وتعزيز جودة الخدمات العامة، وتطوير منظومة الحماية الاجتماعية، وترسيخ مبادئ الحوكمة والشفافية والابتكار المؤسسي، بما يعظم الأثر التنموي ويحقق الاستخدام الأمثل للموارد الوطنية.

وإيماناً بأن الاستثمار في الأسرة هو استثمار في أمن المجتمع واستقراره، تنظر هذه الخطة إلى خدمات الصندوق باعتبارها استثماراً في رأس المال البشري، وأداة لتعزيز العدالة الاجتماعية، والحد من الهشاشة الاقتصادية، ودعامة لترسيخ التماسك المجتمعي وتكافؤ الفرص، بما ينسجم مع رؤية التحديث الاقتصادي

والإداري، وأهداف التنمية المستدامة، وبما يعزز مكانة الأردن نموذجاً في بناء مؤسسات فاعلة تستجيب لاحتياجات الإنسان وتطلعاته.

كما تعكس هذه الخطة التزاماً مؤسسياً بالانتقال من تقديم الخدمة إلى تعظيم أثرها، ومن إدارة الإجراءات إلى صناعة القيمة المضافة، بما يعزز مكانة صندوق تسليف النفقة كمؤسسة وطنية رائدة في دعم العدالة الأسرية، وترسيخ الثقة بالمؤسسات العامة، وتعزيز الشراكة بين مختلف الجهات لتحقيق التنمية المستدامة والازدهار المجتمعي.

وفي الختام نسأل الله العلي القدير أن يوفق الجميع لتحقيق رسالة الصندوق، وأن يبارك الجهود المخلصة في خدمة الوطن والمواطن، وأن يحفظ الأردن واحة أمن واستقرار، في ظل القيادة الهاشمية الحكيمة لحضرة صاحب الجلالة الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم، وسمو الأمير الحسين بن عبدالله الثاني ولي العهد المعظم.

والله ولي التوفيق.

قاضي القضاة

رئيس مجلس إدارة صندوق تسليف النفقة

الشيخ عبد الحافظ نهار الربطه

كلمة مدير صندوق تسليف النفقة

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .



يشرفني أن أضع بين أيديكم الخطة الاستراتيجية لصندوق تسليف النفقة للأعوام 2026-2028، التي تمثل خارطة الطريق للمرحلة المقبلة وتجسد التزام الصندوق بمواصلة تطوير أدائه المؤسسي وتعزيز دوره الوطني ضمن منظومة الحماية الاجتماعية في المملكة الأردنية الهاشمية. وتنطلق هذه الخطة من رؤية مؤسسية طموحة تستند إلى الكفاءة والاستدامة والقدرة على التكيف مع المتغيرات والاستجابة لاحتياجات المستفيدين، بما يسهم في حماية الأسرة وتعظيم الأثر الاجتماعي للصندوق، وتمكينه من أداء رسالته الوطنية والإنسانية وتحقيق أهدافه الاستراتيجية بكفاءة وفاعلية .

وانطلاقاً من هذه الرسالة، فإن الصندوق يُشكّل ركيزةً وطنيةً فاعلة في

حماية الأسرة الأردنية وصون حقوق الأطفال والفئات الأكثر احتياجاً، من خلال تمكين المستحقين من الحصول على حقوقهم، بما ينعكس على الاستقرار الاجتماعي، وحماية النسيج المجتمعي، ويعزز جودة الحياة، ويرسخ الثقة بمنظومة العدالة والحماية الاجتماعية.

إن الصندوق ينظر إلى المرحلة المقبلة بوصفها مرحلة تحول مؤسسي نوعي، يسعى من خلالها إلى الانتقال من التركيز على تقديم الخدمة إلى تعظيم أثرها، ومن إدارة الإجراءات إلى إدارة النتائج، ومن الاستجابة للاحتياج إلى بناء نموذج مؤسسي أكثر استدامة وقدرة على استشراف المتغيرات والتعامل معها بكفاءة ومرونة.

لقد جاءت هذه الخطة استجابةً للمتطلبات والمتغيرات والتحديات المتسارعة، ومنسجمةً مع التوجيهات الملكية السامية ومسارات التحديث الشامل، وأولويات الدولة الأردنية في تعزيز الحماية الاجتماعية وبناء مؤسسات كفؤة وفاعلة قادرة على تحقيق أثر تنموي واجتماعي مستدام. وقد أعدت وفق منهجية تشاركية قامت على دراسة بيئة العمل واستشراف المستقبل، وتحديد الأولويات الاستراتيجية.

وقد ركزت الخطة الاستراتيجية للأعوام 2026-2028 على خمسة محاور رئيسة تتمثل في التحول الرقمي، وتعزيز الشراكات، وترسيخ الحوكمة والجودة، وتعزيز الاستدامة المالية، وبناء القدرات المؤسسية، بما يمكن الصندوق من تطوير خدماته، ورفع كفاءة عملياته، وتعزيز جاهزيته المؤسسية، وتحقيق أفضل مستويات الأداء والأثر المستدام. كما تنظر الخطة إلى التحول الرقمي والابتكار المؤسسي بوصفهما ركيزتين أساسيتين لتطوير الخدمات، وتحسين تجربة المستفيدين، وتعزيز كفاءة اتخاذ القرار، ورفع فاعلية الأداء المؤسسي.

وتولي الخطة أهمية خاصة لتعزيز الاستدامة المالية للصندوق، بما يضمن قدرته على مواصلة أداء رسالته الوطنية والإنسانية بكفاءة واستمرارية، وتعزيز جاهزيته لمواجهة النمو المتزايد في الطلب على خدماته، بما يحافظ على استمرارية الحماية الاجتماعية المقدمة للمستفيدين ويعزز قدرتها على إحداث أثر مستدام.

إننا نؤمن بأن نجاح هذه الخطة يتطلب تكامل الجهود بين مختلف الشركاء وأصحاب العلاقة، والاستثمار في الكفاءات المؤسسية وتنمية القدرات، وتبني ثقافة الابتكار والتحسين المستمر، بما يعزز قدرة الصندوق على تحقيق أهدافه الاستراتيجية. ونتطلع من

خلال هذه الخطّة إلى ترسيخ مكانة الصندوق نموذجاً وطنياً رائداً في الحماية الاجتماعية والعدالة الأسرية، ومؤسسة قادرة على إحداث أثر مستدام في حياة المستفيدين وتعزيز استقرار الأسرة الأردنية، بما ينسجم مع الرؤى الوطنية وتطلعات الدولة نحو مستقبل أكثر كفاءة واستدامة وازدهاراً.

وفي الختام، أتقدم بالشكر والتقدير لسماحة قاضي القضاة رئيس مجلس إدارة الصندوق، وأعضاء مجلس الإدارة الموقرين، وكافة الشركاء والعاملين في الصندوق الذين أسهموا في إعداد هذه الخطّة، سائلين الله تعالى أن يوفقنا لترجمة أهدافها إلى نتائج وإنجازات ملموسة تسهم في تعزيز استدامة الحماية الاجتماعية، وترسيخ العدالة الأسرية، وخدمة الوطن والمواطن في ظل القيادة الهاشمية الحكيمة.

والله ولي التوفيق.

مدير صندوق تسليف النفقة

مأمون علي اللواما

2

الملخص التنفيذي

عن الصندوق

صندوق تسليف النفقة هو مؤسسة وطنية تسهم منذ عام 2018 في تعزيز منظومة الحماية الاجتماعية، من خلال تسليف مبالغ النفقة المحكوم بها للفئات المستحقة من الأطفال والنساء وكبار السن، عند تعذر تحصيلها من المحكوم عليهم. ويأتي ذلك استجابة لحالات يتعذر فيها التنفيذ للأحكام بسبب غياب المحكوم عليه، أو عدم وجود أموال قابلة للتنفيذ عليها، أو ثبوت إفساده، بما يحول دون وصول النفقة إلى مستحقيها رغم صدور الحكم القضائي.

وانطلاقاً من هذه المسؤولية الوطنية، يعمل الصندوق على ضمان استمرار وصول النفقة إلى مستحقيها عند تعذر تحصيلها من المحكوم عليهم، ويساهم في منع تحول تعذر التنفيذ من مسألة إجرائية إلى فجوة تمس الاحتياجات الأساسية للمستحقين، بما يحمي الفئات الهشة وفي مقدمتها الأطفال والنساء من الآثار الاجتماعية والاقتصادية المترتبة على انقطاع النفقة، ويحافظ على استقرار الأسرة، ويعزز ثقة المجتمع بمنظومة العدالة. ويمثل بذلك حلقة مؤسسية فاعلة بين منظومة القضاء الشرعي ومنظومة الحماية الاجتماعية، ويجسد نقلة نوعية في حماية حقوق الأسرة، من خلال تحويل الحكم القضائي من حق مقرر إلى منفعة مالية فعلية تصل إلى المستحق.

ويستند الصندوق في دوره إلى المادة (321) من قانون الأحوال الشخصية رقم (15) لسنة 2019، التي حددت غايته في تسليف النفقة المحكوم بها للمحكوم له عند تعذر تحصيلها، ومنحته الحق في الحل محل المحكوم له أو المحكوم عليه، بحسب مقتضى الحال، لتحصيل المبالغ التي تم تسليفها، وإقامة الدعاوى لدى المحاكم المختصة لاسترداد أمواله وفق التشريعات النافذة.

وبهذا الإطار تتمثل القيمة للصندوق في بناء نموذج مؤسسي يوازن بين بعدين متكاملين: أولهما المساهمة في توفير الحماية الاجتماعية للمستحقين وضمان استمرار وصول النفقة إليهم، وثانيهما المحافظة على المال العام واستدامة موارد الصندوق من خلال التحصيل وفق التشريعات النافذة.

ويؤدي الصندوق هذه الغاية من خلال منظومة مؤسسية تقوم على الحوكمة والشفافية والكفاءة، وتسعى إلى التميز في تقديم الحماية الاجتماعية واستدامتها، وتعزيز الثقة بمنظومة العدالة، ورفع منعة المجتمع، والمحافظة على تماسك الأسرة، والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

ما الذي يميز دور الصندوق؟

حلقة وصل بين عدالة القضاء و توفير الحماية الاجتماعية يعد الصندوق أحد ضمانات تنفيذ الأحكام القضائية المالية

مسؤولية مزدوجة	أثر مباشر في حياة الأسر
حماية حقوق المستفيدين من جهة، والمحافظة على المال العام وتعزيز التحصيل من جهة أخرى	تسهم السلفة في استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها، بما يمكنهم من تلبية احتياجاتهم الأساسية في وقتها، ولا سيما احتياجات الأطفال و النساء الأساسية.

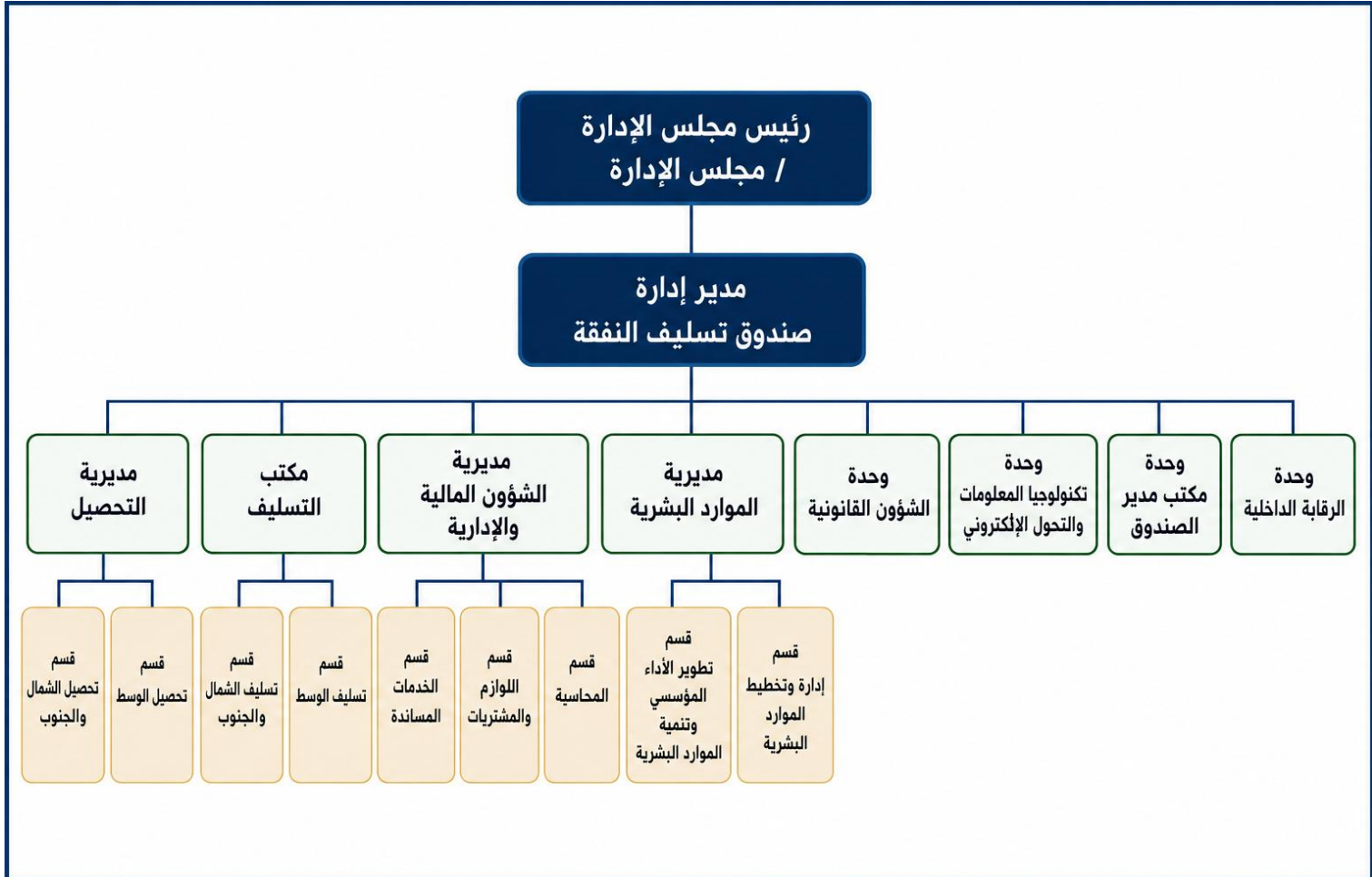
التحولات المؤسسية المستهدفة حتى عام 2028

من الاعتماد على الموارد التقليدية إلى تعزيز الاستدامة المالية رفع كفاءة التحصيل، وترشيد الإنفاق، وتنمية موارد إضافية من خلال التبرعات والزكاة والشراكات والوقف الاستثماري، وفق التشريعات النافذة، وتطوير نماذج مالية تدعم تقدير الاحتياجات المستقبلية واستمرارية التسليف.	من معالجة المعاملة إلى إدارة رحلة متلقي الخدمة إعادة تصميم الخدمة انطلاقاً من احتياجات متلقيها، وتبسيط المتطلبات والإجراءات، وتقليل الوثائق والزيارات وزمن الإنجاز، وتحسين وضوح القرارات وسهولة الوصول إلى الخدمة.
من الاتفاقيات إلى شركات للأثر تقييم الشراكات بما تنتج من بيانات وخدمات وموارد وقنوات دفع وتسهيلات للمستفيدين، لا بعدد الاتفاقيات الموقعة، مع تحديد القيمة المتبادلة والمسؤوليات ومؤشرات الأداء ومستويات الخدمة لكل شريك.	من التحصيل العام إلى التحصيل الموجّه تصنيف ملفات التحصيل وفق معايير محددة، تشمل قيمة المديونية، واحتمالية الاسترداد، والقدرة على السداد، وتوجيه الإجراءات والموارد نحو المسارات الأعلى فاعلية، مع تطوير الإجراءات والتكامل مع الجهات ذات العلاقة.
من متابعة الأنشطة إلى إدارة النتائج متابعة التنفيذ من خلال مؤشرات للمخرجات والنتائج والأثر المساهم فيه، واجراء مراجعات دورية، ومسؤوليات محددة، وآليات واضحة لمعالجة الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية.	من الرقمنة إلى التحول الرقمي الانتقال من تحويل الإجراءات إلى صيغ إلكترونية، إلى إعادة تصميم الخدمات والعمليات ونموذج العمل المؤسسي بالاستفادة من البيانات والتقنيات الرقمية. ويشمل ذلك تكامل الأنظمة والجهات، وتبسيط رحلة متلقي الخدمة، ودعم اتخاذ القرار، ورفع كفاءة الأداء وجودة الخدمة، ومراجعة التشريعات ضمن بيئة رقمية آمنة وقابلة للاستمرار.
من صرف النفقة إلى تعظيم أثرها الانتقال من التركيز على قيمة المبالغ المصروفة وعدد الملفات إلى قياس مدى وصول النفقة إلى المستحقين في الوقت المناسب، خلال فترة استحقاقها، ومدى إسهامها في الحد من الآثار الاجتماعية والاقتصادية لانقطاع النفقة ودعم الاحتياجات الأساسية والاستقرار الأسري.	مؤسسة تتعلم وتبتكر وتستشرف المستقبل بناء القدرات وفق فجوات الكفايات الفعلية، وتطوير القيادات، وإدارة المعرفة، وتحفيز الأفكار التحسينية، وربط الأداء الفردي والمؤسسي بنتائج الاستراتيجية، بما يعزز قدرة الصندوق على التكيف والاستجابة للمتغيرات.

الاستراتيجية بالأرقام

العنصر	العدد
الأهداف الاستراتيجية	5
الأهداف التنفيذية	23
المشاريع الاستراتيجية	40
مؤشرات الأداء الاستراتيجية	15
مدة التنفيذ	3 سنوات

الهيكل التنظيمي



قراءة الواقع وخط الأساس

تشخيص قائم على البيانات يحدّد نقطة الانطلاق ويؤسّس لأولويات التحول

الصندوق بالأرقام

تكشف قراءة مؤشرات الأداء خلال الفترة 2018-2025 عن ثلاثة تحديات استراتيجية مترابطة: تزايد الطلب على خدمات الصندوق، والحاجة إلى تطوير الوصول الرقمي وتبسيط رحلة متلقي الخدمة، واستمرار الضغوط المرتبطة بالاستدامة المالية وفاعلية التحصيل. ومن هذا المنطلق، لا تتعامل الخطة مع التحول الرقمي، وتطوير التحصيل، وتنمية الموارد بوصفها مسارات منفصلة، بل باعتبارها مكونات متكاملة ضمن منظومة مؤسسية واحدة، تهدف إلى استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها، ورفع كفاءة استخدام الموارد، وتعزيز قدرة الصندوق على الوفاء بالتزاماته الحالية والمستقبلية.

قراءة تراكمية للمؤشرات الرئيسة خلال الفترة 2018-2025

المؤشر	القيمة
إجمالي المبالغ المسلفة	12,523,863 ديناراً
إجمالي المبالغ المحصلة	1,662,100 ديناراً
نسبة المبالغ المحصلة إلى المسلفة تراكمياً	13.3%

الدلالة الاستراتيجية

لا تعكس الفجوة بين المبالغ المسلفة والمبالغ المحصلة، بحد ذاتها، قصوراً إجرائياً؛ إذ تتأثر بطبيعة أوضاع المحكوم عليهم وقدرتهم على السداد، وجودة البيانات المتاحة، وسرعة اتخاذ الإجراءات القانونية والتنفيذية، وكفاءة التكامل وتبادل المعلومات مع الجهات ذات العلاقة، إلى جانب البيئة التشريعية وقدرة الصندوق على تنويع موارده. ومن هذا المنطلق، تتعامل الخطة مع الاستدامة المالية بوصفها نتيجة لمنظومة مترابطة من التدخلات، تشمل تطوير التحصيل، وتحسين جودة البيانات، وتسريع الإجراءات، وتعزيز التكامل المؤسسي، وتنمية الموارد.

رصيد مؤسسي راسخ... وانطلاقة جديدة نحو الأثر

تتطلق الخطة الاستراتيجية للأعوام 2026-2028 من رصيد مؤسسي وتشغيلي راكمه صندوق تسليف النفقة منذ مباشرته أعماله عام 2018، وأسهم في ترسيخ مكانته ضمن منظومة الحماية الاجتماعية، وفي بناء نموذج مؤسسي يضمن استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها عند تعذر التنفيذ. ومن أبرز المنجزات التي تشكل قاعدة الانطلاق للمرحلة المقبلة:

- تفعيل الدور القانوني والمؤسسي للصندوق، وترسيخ اختصاصه بوصفه جهة وطنية معنية بتسليف النفقة وتحصيلها وفقاً للتشريعات النافذة.
- ترسيخ نموذج وطني يحول الحكم القضائي (الشق المالي) من حق مقرر إلى منفعة فعلية.
- بناء خبرة مؤسسية متخصصة في أعمال التسليف والتحصيل، وتطوير إجراءات تشغيلية تنظم مسارات العمل وترفع مستوى الاتساق في تقديم الخدمة.
- توسيع نطاق تقديم خدمات الصندوق من خلال المركز والمكاتب التابعة للصندوق، بما عزز الوصول إلى الخدمة وخدمة المستحقين في مختلف مناطق المملكة.
- بناء قاعدة بيانات تشغيلية مترابطة تدعم المتابعة، وتحليل الطلب على الخدمات، وتطوير القرارات والإجراءات المؤسسية.
- تعزيز التنسيق مع الشركاء والجهات ذات العلاقة، بما يدعم تبادل المعلومات، وتكامل الأدوار، وتحسين كفاءة تنفيذ الإجراءات.
- المحافظة على استمرارية صرف السلف للمستحقين رغم تزايد الطلب على خدمات الصندوق والتحديات المرتبطة بالتحصيل والموارد.
- تطوير البنية التنظيمية والرقابية للصندوق، بما أسهم في تعزيز وضوح المسؤوليات، ورفع كفاءة المتابعة، وترسيخ مبادئ الحوكمة والرقابة المؤسسية.

ويشكل هذا الرصيد أساساً للانتقال في المرحلة المقبلة من بناء القدرات التشغيلية إلى تعظيم الأثر، ومن إدارة الإجراءات إلى إدارة النتائج، ومن تقديم الخدمة بصورتها التقليدية إلى تطوير منظومة أكثر تكاملاً ورقمنة واستدامة.

السياق الوطني والقطاعي

مواءمة توجهات الصندوق مع الأولويات الوطنية والقطاعية

التوجيهات الملكية الحاكمة

التوجيه الملكي	الانعكاس في استراتيجية الصندوق
مواصلة برامج التحديث الوطنية بعزم وكفاءة	توجيه الخطه نحو التحول المؤسسي، وربط المشاريع بأولويات تحديث القطاع العام والتحول الرقمي.
أهداف سنوية قابلة للقياس والمتابعة والتقييم المستمر	اعتماد مؤشرات أداء ومستهدفات سنوية، ومراجعات دورية لقياس التقدم ومعالجة الانحرافات.
أن يلمس المواطن الأثر الإيجابي	قياس سرعة إنجاز الخدمة، وانتظام صرف السلف، وسهولة الوصول، وتجربة متلقي الخدمة.
توسيع الحماية والرعاية الاجتماعية للفئات الأشد حاجة	تعزيز مساهمة الصندوق في منظومة الحماية الاجتماعية من خلال استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها عند تعذر تحصيلها.
رفع كفاءة المساعدات وتجنب الازدواجية	تعزيز التكامل الرقمي وتبادل البيانات مع الجهات ذات العلاقة، وتحسين إجراءات التحقق من شروط الاستحقاق.
تعزيز قدرات الجهاز القضائي وسيادة القانون وحماية الحقوق	دعم وصول الأثر المالي للحكم القضائي إلى مستحقيه، وتطوير الإجراءات والتكاملات والتشريعات المرتبطة بأعمال الصندوق.
التواصل المباشر والاستماع للمواطنين	تطوير قنوات صوت متلقي الخدمة، وإدارة الشكاوى والمقترحات، وتوظيف نتائجها في تحسين الخدمات والقرارات.

الارتباط بتحديث القطاع العام

مخرج تحديث القطاع العام	ترجمته في الصندوق
حكومة محورها المواطن	تبسيط رحلة متلقي الخدمة، وتعزيز سهولة الوصول ، وتطوير قنوات الاستماع لمتلقي الخدمة وقياس التجربة والاستفادة من نتائجها في تحسين الخدمات.
حكومة متكاملة وكفوة	إعادة هندسة العمليات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز الحوكمة والتكامل مع الجهات ذات العلاقة، ورفع كفاءة استخدام الموارد والعمل على تنويع وزيادة موارد الصندوق.
حكومة ذكية ومبتكرة	تطوير خدمات رقمية متكاملة، وتحسين جودة البيانات وتوظيف التحليلات، والاستفادة المسؤولة من تقنيات الذكاء الاصطناعي في دعم الأداء والقرار.
حكومة مرنة وجاهزة للمستقبل	تعزيز الجاهزية المؤسسية والبشرية، وإدارة التغيير، وتطوير القدرات، ورفع مستوى الأمن السيبراني واستمرارية الأعمال.

الهدف القطاعي للحماية الاجتماعية

رؤية القطاع

«مجتمع أردني يعيش بكرامة، ممكن، ومرن، ومزدهر»

الغاية الاستراتيجية للقطاع

تعزيز شمولية واستدامة نظام الحماية الاجتماعية وقدرته على تقديم خدمات اجتماعية متكاملة ومتناسقة وفرص للتمكين الاقتصادي، بما يمكن الأسر والأفراد من تلبية احتياجاتهم الأساسية خلال مراحل العمر المختلفة، ومواجهة الصدمات الاجتماعية والاقتصادية، والمساهمة في بناء مجتمع فاعل ومنتج

مساهمة الصندوق في محاور الحماية الاجتماعية

المحور القطاعي	مساهمة الصندوق
كرامة - المساعدات الاجتماعية	تسليف النفقة للمستحقين عند تعذر تحصيلها، بما يدعم استمرارية وصولها ويسهم في تلبية الاحتياجات الأساسية خلال مدة الاستحقاق.
فرصة - العمل والضمان	الحد من أثر انقطاع النفقة على هشاشة الأسرة، والربط بجهات التمكين عند توفر برامج شريكة
صمود - الاستجابة للصدمات	تعزيز جاهزية الصندوق واستمرارية أعماله وخدماته ودعم تبادل البيانات والتنسيق ضمن منظومة الحماية الاجتماعية.

مصفوفة المواءمة الاستراتيجية

توضح المصفوفة ارتباط أهداف الصندوق بالأولويات الوطنية والقطاعية، وتبين مجالات مساهمته فيها ضمن حدود اختصاصه ودوره المؤسسي.

هدف الصندوق	الأهداف الوطنية ذات الصلة	الأهداف القطاعية ذات الصلة
تعزيز الاستدامة المالية	رفع كفاءة الإنفاق، وتعزيز كفاءة المؤسسات الحكومية وتكاملها	استدامة منظومة الحماية الاجتماعية، ورفع كفاءة توجيه الموارد واستخدامها
التحول الرقمي في العمليات والخدمات لتحقيق التميز المؤسسي	حكومة محورها المواطن، وحكومة ذكية ومبتكرة	تحسين الوصول إلى الخدمات الاجتماعية، وتعزيز تكاملها وجودتها
تعزيز الشراكات	ترسيخ منهجية الحكومة الواحدة، وتعزيز التكامل المؤسسي والشراكة مع القطاعات المختلفة	تكامل خدمات الحماية الاجتماعية، وتعزيز مشاركة المجتمع المدني والقطاع الخاص
تعزيز الحوكمة المؤسسية والجودة	وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز المساءلة وكفاءة الأداء وجودة الخدمات	رفع كفاءة البرامج وشفافيتها، وتعزيز عدالة تقديم المنافع والخدمات الاجتماعية
بناء القدرات المؤسسية وتطوير ثقافة مؤسسية مستدامة	تعزيز جاهزية المؤسسات، ورفع إنتاجية الموارد البشرية، ودعم الابتكار	تطوير الممكّنات المؤسسية والبشرية الداعمة لاستدامة منظومة الحماية الاجتماعية

أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة

يسهم صندوق تسليف النفقة، ضمن نطاق اختصاصه، في دعم عدد من أهداف التنمية المستدامة بصورة مباشرة أو مساندة، وفي مقدمتها: الهدف الأول «القضاء على الفقر»، والهدف الخامس «المساواة بين الجنسين»، والهدف العاشر «الحد من أوجه عدم المساواة»، والهدف السادس عشر «السلام والعدل والمؤسسات القوية»، والهدف السابع عشر «عقد الشراكات لتحقيق الأهداف». يتجسد هذا الإسهام في الحد من الآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على انقطاع النفقة، والتخفيف من الهشاشة الاقتصادية للفئات المستحقة، وتعزيز وصول الحقوق إلى أصحابها، ودعم سيادة القانون، وتطوير الشراكات والتكامل المؤسسي مع الجهات ذات العلاقة.

كما ترتبط الخطّة بصورة تمكينية بالهدف الثامن «العمل اللائق ونمو الاقتصاد» والهدف التاسع «الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية»، من خلال تطوير القدرات المؤسسية والبشرية، وتسريع التحول الرقمي، وتعزيز الابتكار، وتحديث البنية التشغيلية، بما يرفع كفاءة الأداء ويدعم استدامة الخدمات.

منهجية إعداد الخطة

منهجية تشاركية قائمة على البيانات وموجهة بالنتائج

المنهجية المعتمدة

أعدت الخطة الاستراتيجية للأعوام 2026-2028 استناداً إلى مراجعة شاملة للمرجعيات الوطنية والقطاعية، بو تحديد القيمة العامة للصندوق ونتائج أدائه، وبياناته التشغيلية والمالية، وآراء أصحاب العلاقة. وشملت عملية الإعداد تشخيص الواقع المؤسسي، وتحليل التحديات والفرص، وتحديد الأولويات الاستراتيجية، وصياغة الرؤية، والرسالة والأهداف. كما جرى تحويل التوجهات الاستراتيجية إلى أهداف استراتيجية وتنفيذية ومشاريع ومؤشرات أداء ومستهدفات محددة، مع وضع إطار لحوكمة التنفيذ وتحديد المسؤوليات وآليات المتابعة والمراجعة، بما يكفل قياس التقدم ومعالجة الانحرافات وتطوير الأداء بصورة مستمرة.

المرحلة	المخرجات الرئيسية
التحضير والحوكمة	تشكيل فريق المراجعة و التطوير، وتحديد نطاق العمل، وإقرار خطة العمل، وتحديد الأدوار ومسؤوليات المراجعة والاعتماد.
مراجعة المرجعيات	مراجعة التوجيهات الملكية السامية، والأولويات الوطنية والقطاعية، واستراتيجية الحماية الاجتماعية، وخارطة تحديث القطاع العام، واستراتيجية إدارة الموارد البشرية، وأهداف التنمية المستدامة و المؤشرات الوطنية والدولية ذات الصلة.
تحليل الواقع	مراجعة نتائج الخطة السابقة، وتحليل البيانات التشغيلية والمالية، ودراسة رحلة متلقي الخدمة والعمليات والتشريعات والشرارات القائمة.
اشراك أصحاب العلاقة	استطلاع آراء العاملين ومجلس الإدارة والجهات الشريكة، وتحليل ملاحظات متلقي الخدمة ونتائج الدراسات ذات العلاقة.
التشخيص الاستراتيجي	تحليل البيئة الداخلية والخارجية باستخدام الأدوات المناسبة، بما فيها تحليل SWOT و PESTEL، وتحديد القضايا الاستراتيجية والمخاطر والفرص.
تصميم الاستراتيجية	صياغة الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية، وتحديد الأهداف الاستراتيجية والتنفيذية و المشاريع المرتبطة بها.
اعداد اطار القياس والتنفيذ	تحديد مؤشرات الأداء والمستهدفات، وتصميم المشاريع ، وتحديد المسؤوليات والأطر الزمنية وآليات المتابعة.
المراجعة و الاعتماد والإطلاق	إجراء المراجعة النهائية، واعتماد الخطة من مجلس الإدارة، وإقرار النسخة النهائية، وتنفيذ الاتصال الداخلي والخارجي وضبط الإصدار.

مبادئ التصميم الاستراتيجي

استند تصميم الخطه إلى مجموعة من المبادئ التي تضبط اختيار الأولويات، وتوجيه الموارد، وتصميم المشاريع، بما يضمن ارتباط التنفيذ بالقيمة التي يقدمها الصندوق ونتائج الأداء المستهدفة.

النتائج قبل الأنشطة يُفاس نجاح المشروع بما يحققه من نتائج قابلة للقياس تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية	المستفيد محور القيمة يبدأ تصميم الخدمات والقرارات من احتياجات المستفيد ورحلته، مع مراعاة الكرامة، وعدالة الوصول، وسهولة الحصول على الخدمة، وجودتها واستمراريتها.
التكامل بمنهجية الحكومة الواحدة تُصمم الخدمات والشراكات والتكاملات باعتبار رحلة المستفيد ممتدة بين عدد من الجهات، بما يعزز تكامل الأدوار، ويحد من الازدواجية وتكرار المتطلبات، ويرفع كفاءة تقديم الخدمة.	القرار القائم على البيانات تُبنى القرارات والمستهدفات على بيانات موثوقة وخطوط أساس واضحة، مع التحقق من جودة البيانات واكتمالها واتساقها وقابليتها للقياس والمتابعة..
الجودة والامتثال تُدمج المتطلبات التشريعية والرقابية، ومعايير الجودة، وضوابط إدارة المخاطر، وحماية البيانات، في تصميم العمليات والخدمات باعتبارها جزءاً من العمل المؤسسي لا متطلبات لاحقة.	القيمة مقابل التكلفة تُوجّه الموارد نحو التدخلات الأعلى قيمة وجدوى، مع مراعاة الكفاءة المالية، وضبط التكلفة، واستدامة النتائج، والقدرة على التوسع والتطوير.

تحليل البيئة الداخلية و الخارجية

الصندوق ضمن منظومة مترابطة تتكامل فيها الأدوار وتتعدد عوامل التأثير

لا يعمل الصندوق بمعزل عن محيطه، بل يؤدي دوره ضمن منظومة مترابطة تتداخل فيها التشريعات والسياسات والموارد والقدرات المؤسسية والأنظمة والبيانات والشرابات. وتتأثر قدرته على تحقيق رسالته بكفاءة عناصر بيئته الداخلية، وبمستوى التنسيق والتكامل مع الجهات ذات العلاقة، إلى جانب المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية والتشريعية المحيطة. ومن ثم، يستند التحليل الاستراتيجي إلى قراءة متكاملة لنقاط القوة ومجالات التحسين والفرص والتحديات، بما يحدد القضايا ذات الأولوية ويوجه الخيارات والأهداف الاستراتيجية.

نقاط القوة	
الرقم	النقطة
1.	قيادة داعمة للتطوير والابتكار تستند إلى رؤية استراتيجية طموحة تركز على المستقبل وتسعى إلى تحسين وتوسيع نطاق خدمات الصندوق
2.	كوادر شابة ومؤهلة ومدربة.
3.	توفر نظام حوافز ومكافآت مالي
4.	نسبة دوران وظيفي منخفضة
5.	توفر بيئة عمل محفزة وثقافة تمكين العاملين والمشاركة.
6.	حجم الخدمات والعمليات في الصندوق متوسط مما يساعد في التحسين المستمر
7.	توفر بنية تحتية قابلة للتطوير
8.	اعتماد حلول دفع إلكترونية وبطاقة العون
9.	انتشار جغرافي للصندوق عبر تعيين ضباط ارتباط في المحاكم في مختلف محافظات المملكة
10.	وجود وكلاء إدارة قضايا الدولة ضمن كادر الصندوق
11.	وجود آلية فعّالة لجمع ملاحظات متلقي الخدمة من خلال الاقتراحات والشكاوى ودراسات رضا متلقي الخدمة وتقارير منصة بخدمتكم.

نقاط الضعف	
الرقم	النقطة
1.	غياب التحول الرقمي الكامل اذ لا يوجد منصة أو تطبيق إلكتروني متكامل لتقديم الخدمات، أو نظام لإدارة العلاقة مع العملاء (CRM)، أو نظام لإدارة التحصيل وضبط أعمال وكلاء قضايا الدولة، وتوزيع القضايا على المحاكم
2.	قيود في صرف النفقة وشموليتها اذ لا تُصرف المبالغ المحكوم بها بالكامل وفقاً لتعليمات الصندوق، كما لا تشمل بعض أنواع النفقة مثل نفقة الحضانة والمسكن والتعليم الخاص، أو المستفيدين فوق سن الثامنة عشر
3.	ضعف الاستقرار الإداري اذ إنّ تغيير الإدارات المستمر وعدم وجود مدير عام للصندوق يسبب عدم استقرار في العمل وتقلب في التوجهات الادارية.
4.	نقص مهارات عرض وتحليل البيانات بشكل فعال لدى العاملين.
5.	غياب لبعض الخطط والآليات الداعمة للتطوير المؤسسي مثل خطة إدارة التغيير وخطة إدارة المعرفة وآلية قياس الأثر.
6.	غياب خطة للمسؤولية المجتمعية
7.	عدم وجود دراسة توضح التنوع في الفرص الاستثمارية

الفرص	
الرقم	النقطة
1.	التوجيهات الملكية لتحقيق التنمية المستدامة بمختلف أبعادها ومنها التنمية الاجتماعية
2.	التوجه الحكومي نحو التحول الرقمي في القطاع العام
3.	التوجه الحكومي نحو تعزيز الشراكات بين الجهات الحكومية
4.	الشراكات مع القطاع الخاص
5.	انخفاض معدل نمو حالات الطلاق خلال الفترة (2017-2022)
6.	الحصول على شهادات الجودة العالمية (مثل ISO)
7.	توفر الجوائز والمبادرات الحكومية الداعمة للابتكار والتحول الرقمي مثل من جائزة ولي العهد لأفضل تطبيق خدمات حكومي.
8.	التقدم الملحوظ في البنية التحتية والتطور التكنولوجي في الأردن
9.	التطور المتسارع في تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات
10.	اعتماد المعايير الدولية للتدقيق والرقابة الداخلية
11.	توفر فرص الهبات والمنح

التهديدات	
الرقم	النقطة
1.	محدودية إدراج الصندوق ضمن السياسات والاستراتيجيات الوطنية للحماية الاجتماعية
2.	ضعف الجاهزية التقنية والتكامل الإلكتروني مع الجهات الشريكة
3.	تزايد مخاطر الأمن السيبراني
4.	تذبذب التمويل وعدم استقرار الهبات والمنح
5.	محدودية الموارد المالية مقابل النمو المتزايد في الطلب على خدمات الصندوق
6.	ارتفاع معدلات التضخم
7.	ارتفاع معدلات البطالة
8.	ارتفاع معدلات الفقر
9.	النمو في أعداد دعاوى النفقة
10.	ضعف مستوى التعاون مع بعض محاكم التنفيذ

أصحاب العلاقة

الصندوق جزء من رحلة مترابطة

يؤدي الصندوق دوره ضمن منظومة مترابطة تضم الجهات القضائية والاجتماعية والرقابية والخدمية، وتتقاطع أدوارها في مراحل التحقق والتسليف والتحويل. ومن ثم، تعتمد جودة الخدمة واستمراريتها على وضوح الأدوار، وفعالية التنسيق، وسرعة تبادل المعلومات، وتكامل الإجراءات بين جميع الأطراف ذات العلاقة.

الرقم	الجهة	تصنيف الشراكة		وصف الشراكة			
		استراتيجي	تنفيذي	إطار الشراكة			القطاع
				محلي	عربي	دولي	
1	دائرة قاضي القضاة	√		√			حكومي
2	البنك العربي الإسلامي الدولي		√	√			خاص
3	وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة		√	√			حكومي
4	مدفوعاتكم eFAWATERcom		√	√			خاص
5	هيئة الخدمة والإدارة العامة		√	√			حكومي
6	دائرة الأراضي والمساحة		√	√			حكومي
7	إدارة ترخيص السواقين والمركبات		√	√			حكومي
8	دائرة مراقبة الشركات		√	√			حكومي
9	الاحوال المدنية والجوازات		√	√			حكومي
10	متلقو الخدمة	√		√			حكومي
11	ضباط ارتباط في محاكم التنفيذ الشرعية	√		√			حكومي
12	وزارة الإدارة المحلية / البلديات		√	√			حكومي
13	وحدة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات		√	√			حكومي
14	وزارة التنمية الاجتماعية	√		√			حكومي
15	وزارة المالية		√	√			حكومي
16	محاكم التنفيذ الشرعية	√		√			حكومي
17	الموظفين		√	√			حكومي
18	وزارة الصناعة والتجارة		√	√			حكومي
19	المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	√		√			حكومي
20	مديرية الامن العام		√	√			حكومي
21	شركة البريد الأردني		√	√			حكومي
22	صندوق المعونة الوطنية	√		√			حكومي
23	معهد الإدارة العامة	√		√			حكومي
24	مديرية المعهد المالي	√		√			حكومي
25	مديرية التقاعد المدني والعسكري	√		√			حكومي
26	أمانة عمان الكبرى/ مديرية الرخص والمهن		√	√			حكومي
27	دائرة الموازنة العامة	√		√			حكومي
28	دائرة المشتريات الحكومية / نظام الشراء الالكتروني		√	√			حكومي
29	صندوق الزكاة	√		√			حكومي
30	رئاسة الوزراء	√		√			حكومي

31	المركز الوطني للأمن السيرياني	✓		✓		✓	
32	بنك صفوة الإسلامي	✓		✓	✓		
33	البنك الاسلامي الأردني	✓		✓	✓		
34	وزارة العدل	✓		✓	✓		
35	المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القدماء	✓		✓		✓	
36	السجل الوطني للخدمات الحكومية	✓		✓		✓	
37	ادارة الاقامة والحدود	✓		✓	✓		
38	ادارة التأمين الصحي	✓		✓	✓		
39	ديوان المحاسبة	✓		✓		✓	
40	جائزة التميز الحكومي العربي	✓		✓	✓		
41	مركز الملك عبد الله الثاني للتميز	✓		✓	✓		
42	هيئة النزاهة ومكافحة الفساد	✓		✓	✓		
43	وزارة النقل	✓		✓	✓		
44	هيئة الاستثمار	✓		✓	✓		
45	دائرة تنمية أموال الأوقاف	✓		✓	✓		

الإطار الاستراتيجي

الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية

غُرست بذرة فتمت أسرة

الإسهام في تعزيز استقرار الأسرة من خلال استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها، وترسيخ الثقة بمنظومتها العدالة القضائية والحماية الاجتماعية .

الرؤية

التميز في توفير الحماية الاجتماعية و استدامتها

الرسالة

تسليف النفقة المحكوم بها لمستحقيها بعدالة وشفافية، من خلال خدمات ذات كفاءة ومعايير الجودة والتميز، لتمكين الفئات المستهدفة وتوفير حياة كريمة لهم، في إطار التكامل مع منظومة الحماية الاجتماعية، ومتابعة تحصيلها.

القيم المؤسسية

العدالة تطبيق شروط الاستحقاق والإجراءات بموضوعية وإنصاف واتساق، دون تمييز.	النزاهة أداء المسؤوليات بأمانة ومسؤولية، وصون الحقوق، والمحافظة على المال العام.
المصداقية الالتزام بالدقة والموثوقية والوفاء بالالتزامات المؤسسية.	الشفافية اتخاذ القرار، وإتاحة المعلومات ذات الصلة وفقاً للتشريعات النافذة
التشاركية إشراك العاملين ومتلقي الخدمة والشركاء في تطوير الخدمات وتحسين الأداء وتحقيق القيمة المشتركة.	الابداع والابتكار تبني الأفكار والحلول وأساليب العمل التي تسهم في تحسين الخدمة ورفع كفاءة الأداء.
التميز التحسين المستمر للأداء، وتقديم خدمات تتسم بالجودة والكفاءة وتحقيق نتائج قابلة للقياس تفوق متطلبات متلقي الخدمة.	

نظرية التغيير والخارطة الاستراتيجية

من الممكنات المؤسسية إلى النتائج والأثر

نظرية التغيير – من الممكنات إلى الأثر

المسار السببي لتحقيق رسالتنا وأهدافنا الاستراتيجية



الافتراضات لنظرية التغيير

- توافر التمويل الكافي لاستمرار تسليف النفقة للمستحقين والوفاء بالتزامات الصندوق .
- استمرار تعاون الجهات الشريكة في تبادل البيانات واستكمال التكاملات ضمن أطر تشريعية وتنظيمية وأمنة .
- اعتماد التعديلات التشريعية والإجرائية اللازمة، وتطبيقها ضمن المدد المحددة .
- توافر بيانات موثوقة ومنهجيات قياس مناسبة لمتابعة نتائج الخدمة وتجربة متلقيها وتقييم التقدم نحو الأهداف الاستراتيجية .

وتخضع هذه الافتراضات للمراجعة الدورية ضمن منظومة المتابعة وإدارة المخاطر، بما يتيح رصد أي تغيرات قد تؤثر في تنفيذ الخطة واتخاذ الإجراءات المناسبة في الوقت الملائم.

الخارطة الاستراتيجية لصندوق تسليف النفقة

2026 - 2028

استراتيجية التحول المؤسسي واستدامة وصول النفقة

الرؤية

رؤيتنا

التميز في توفير الحماية الاجتماعية واستدامتها

الرسالة

رسالتنا

تسليف النفقة المحكوم بها لمستحقيها بعدالة وشفافية، من خلال خدمات ذات كفاءة ومعايير الجودة والتميز، لتمكين الفئات المستهدفة وتعزيز استمرارية وصول النفقة، في إطار التكامل مع منظومة الحماية الاجتماعية ومتابعة تحصيلها.

الأثر والقيمة العامة

الإسهام في استمرارية وصول النفقة إلى مستحقيها، بما يدعم استقرار الأسرة وصون الحقوق، مع المحافظة على المال العام وتعزيز استدامة دور الصندوق ضمن منظومة الحماية الاجتماعية.



تنوع الموارد بما يدعم استمرارية التسليف



رفع كفاءة الإنفاق والتخطيط المالي



رفع كفاءة التحصيل والاسترداد



الهدف 1:
الاستدامة المالية



جودة البيانات ودعم القرار



خدمات رقمية وتكاملات بيانات أكثر فاعلية



رحلة خدمة رقمية مبسطة وعدالة وصول



الهدف 2:
التحول الرقمي في العمليات والخدمات



شراكات مع القطاعين العام والمجتمع المدني



شراكات داعمة لتوسيع الوصول والمنفعة



شراكات فاعلة لتبادل البيانات والمعرفة



الهدف 3:
تعزيز الشراكات



الشفافية والمساءلة وجودة الخدمة



رقابة وإدارة مخاطر وشكاوى فاعلة



تشريعات وسياسات وإجراءات داعمة



الهدف 4:
الحوكمة المؤسسية والجودة



كفاءات بشرية مؤهلة وجاهزية للمستقبل



إدارة معرفة وتطوير وتحسين مستمر



بيئة تعلم وتطوير مؤسسي مستمر



الهدف 5:
بناء القدرات المؤسسية



القيم المؤسسية



التميز السعي المستمر إلى تقديم خدمات ذات جودة وكفاءة وأثر



الإبداع والابتكار تطوير حلول وأساليب عمل جديدة تحسن الخدمة والأداء



التشاركية إشراك العاملين والمستفيدين والشركاء في التطوير وضع القيمة



الشفافية وضوح الإجراءات والقرارات وإتاحة المعلومات ذات العلاقة



المصداقية الالتزام بالدقة والموثوقية والوفاء بالالتزامات المؤسسية



النزاهة أداء المسؤوليات بأمانة والمحافظة على الحقوق والمال العام



العدالة تطبيق شروط الاستحقاق والإجراءات بموضوعية وإنصاف ودون تمييز

من الممكنات المؤسسية إلى الأثر

تكامل الأهداف الخمسة في خدمة المستقبل

الأهداف الاستراتيجية و الأهداف التنفيذية

خمسة مسارات استراتيجية تقود التحول المؤسسي حتى عام 2028

الهدف الاستراتيجي الأول: تعزيز الاستدامة المالية

استدامة تحمي استمرارية صرف النفقات

يركز هذا الهدف على تعزيز قدرة الصندوق على الوفاء بالتزاماته المالية واستمرار تسليف النفقة للمستحقين، من خلال رفع كفاءة التحصيل والاسترداد، وترشيد الإنفاق، وتنويع مصادر الموارد، وإدارة المخاطر المالية. وتتعامل الخطة مع الاستدامة المالية بوصفها نتيجة لتكامل هذه المسارات، لا باعتبارها مرتبطة بمصدر تمويل أو مؤشر منفرد.

طموح 2028

صندوق يتمتع بقدرة مالية مستقرة على الوفاء بالتزاماته، مدعوماً بتحصيل أكثر كفاءة، وإنفاق منضبط، وموارد متنوعة تُدار وفق مبادئ الحوكمة والشفافية.

الأهداف التنفيذية

كفاءة الإنفاق تقييم فرص التخفيضات في النفقات التشغيلية مع نهاية عام 2026	موارد للأثر تطوير ثلاث أدوات لزيادة وتنويع موارد الصندوق مع نهاية عام 2028
تحصيل فعال دراسة جودة عملية التحصيل والزيادة في نسبة الإيرادات مع نهاية عام 2027	الوقف المستدام إنشاء وقف استثماري خاص بالصندوق وتفعيله مع نهاية عام 2028

مؤشرات النتيجة

- نسبة الوفر المتوقع في النفقات التشغيلية.
- نسبة التحصيل السنوي من المبالغ المستحقة للتحصيل.
- نسبة نمو الإيرادات المحصلة.
- قيمة الموارد الإضافية المتحققة من أدوات تنمية الموارد.
- نسبة مساهمة الموارد غير التقليدية في إجمالي موارد الصندوق.
- نسبة تغطية الموارد المتاحة لاحتياجات التسليف.
- قيمة العائد الصافي للوقف الاستثماري.

الهدف الاستراتيجي الثاني: التحول الرقمي في العمليات والخدمات لتحقيق التميز المؤسسي

رحلة رقمية سهلة وآمنة

يركز هذا الهدف على إعادة تصميم خدمات الصندوق وعملياته انطلاقاً من احتياجات متلقي الخدمة، وبناء رحلة رقمية مترابطة وسهلة وآمنة. ويستند ذلك إلى التكامل وتبادل البيانات مع الجهات ذات العلاقة، ورقمنة الإجراءات، وتحسين جودة البيانات، بما يحد من تكرار المتطلبات والتدخل اليدوي، ويسرع إنجاز المعاملات، ويرفع دقة القرارات وكفاءة الأداء، ويعزز استمرارية الأعمال وجودة الخدمات.

طموح 2028

خدمات تسليف وتحصيل رقمية مترابطة وآمنة، تستند إلى بيانات موثوقة وتكامل فاعل مع الجهات الشريكة، بما يقلل زمن الحصول على الخدمة والجهد المطلوب من متلقيها.

الأهداف التنفيذية

رحلة رقمية متكاملة تقييم جدوى عملية التحول الرقمي في خدمات الصندوق مع نهاية الربع الأول من عام 2026 رقمنة خدمات التسليف والتحصيل مع نهاية عام 2028	أمن واستمرارية رقمية رفع جاهزية الصندوق في مجال الأمن السيبراني بما يتواءم مع المتطلبات الوطنية مع نهاية النصف الأول من عام 2027
ذكاء اصطناعي مسؤول تقييم جاهزية توظيف الذكاء الاصطناعي في أعمال الصندوق و تفعيل أدواته مع نهاية عام 2028	إدارة متكاملة لعلاقات متلقي الخدمة تقييم جدوى تطبيق نظام متكامل لإدارة علاقات العملاء CRM مع نهاية عام 2028

مؤشرات النتيجة

- نسبة خدمات التسليف والتحصيل المنجزة رقمياً.
- نسبة المعاملات المنجزة دون الحاجة إلى زيارة الصندوق.
- نسبة انخفاض متوسط زمن إنجاز خدمات التسليف والتحصيل بعد الرقمنة.
- مستوى رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الرقمية.
- نسبة إغلاق فجوات الأمن السيبراني ذات الأولوية العالية.
- نسبة الالتزام بالمتطلبات الوطنية للأمن السيبراني.
- نسبة الموظفين المعنيين الذين يوظفون أدوات الذكاء الاصطناعي المعتمدة بكفاءة.
- نسبة أدوات الذكاء الاصطناعي المفعله التي حققت نتائج قابلة للقياس.

الهدف الاستراتيجي الثالث : تعزيز الشراكات

يعتمد الصندوق في فاعلية أعماله على تكامل الأدوار والتنسيق المستمر مع الجهات ذات العلاقة. ويركز هذا الهدف على مأسسة الشراكات ضمن أطر واضحة تحدد الغايات والمسؤوليات والمخرجات، وقياس فاعليتها بما تحققه من تسريع لتبادل البيانات، وتحسين جودة الخدمات وتكاملها، وتنمية الموارد، وتعزيز الوعي بدور الصندوق والثقة بأدائه المؤسسي.

طموح 2028

محفظة شراكات مؤسسية ذات أولويات واضحة ومخرجات واتفاقيات قابلة للقياس تسهم في تنمية موارد الصندوق، ورفع مستوى الوعي بخدماته ودوره، وتعزيز فرص التعاون والدعم من الجهات ذات العلاقة

الأهداف التنفيذية

شراكات للأثر	رفع مستوى الوعي في خدمات الصندوق لدى الشركاء
مأسسة الشراكة مع 3 جهات لتنمية موارد الصندوق مع نهاية عام 2028	رفع مستوى الوعي في خدمات الصندوق لدى الشركاء من القطاعين العام و الخاص لتوفير الدعم مع نهاية عام 2028

مؤشرات النتيجة

- قيمة الموارد المالية أو العينية أو الخدمية المتحققة من الشراكات.
- نسبة الاتفاقيات التي حققت المخرجات والنتائج المستهدفة.
- نسبة نمو الموارد المتحققة من الجهات الشريكة.
- مستوى وعي الشركاء بخدمات الصندوق ودوره.
- نسبة الشركاء الذين أبدوا استعداداً للتعاون أو تقديم الدعم بعد تنفيذ أنشطة التوعية.

الهدف الاستراتيجي الرابع: تعزيز الحوكمة المؤسسية والجودة

حوكمة راسخة... قرارات عادلة وخدمات موثوقة

نظراً لارتباط أعمال الصندوق بحقوق المستحقين والمال العام، يركز هذا الهدف على ترسيخ منظومة مؤسسية واضحة للصلاحيات والإجراءات، تعزيز دقة القرارات واتساقها، وفعالية الرقابة وإدارة المخاطر، وكفاءة معالجة الشكاوى. كما يشمل تطوير البيئة التشريعية وتطبيق معايير الجودة والتحسين المستمر، بما يعزز العدالة والشفافية والمساءلة، ويرفع موثوقية الخدمات، ويحافظ على المال العام، ويرسخ ثقة متلقي الخدمة والشركاء بأداء الصندوق.

طموح 2028

منظومة مؤسسية محكمة، تطبق معايير الجودة في جميع وحداتها التنظيمية، وتعزيز دقة عمليات التسليف والتحصيل، وجودة الخدمات ورضا متلقيها، وفعالية معالجة الشكاوى، ضمن بنية تشريعية وتنظيمية واضحة تدعم الحوكمة والتحسين المستمر.

الأهداف التنفيذية

جودة وثقة	تشريعات وحوكمة
- تطبيق نظام إدارة الجودة ISO 9001:2015 في الأنشطة المتعلقة بتسليف النفقة، وأنشطة التحصيل مع نهاية النصف الأول من عام 2026 - رفع دقة العمليات المرتبطة بأنشطة التسليف والتحصيل بنسبة (5%) مع نهاية عام 2026 - تطوير وتحسين منظومة معالجة الشكاوى في صندوق تسليف النفقة مع نهاية عام 2026 - رفع نسبة رضا متلقي الخدمة لتصبح 85% مع نهاية عام 2026 - استكمال اعتماد المواصفة القياسية ISO 9001:2015 لكافة الوحدات التنظيمية مع نهاية عام 2028	- تطوير البنية التشريعية للصندوق مع نهاية النصف الأول من عام 2027 - مراجعة شاملة للهيكل التنظيمي مع نهاية النصف الأول من عام 2027

مؤشرات النتيجة

- نسبة الوحدات والعمليات المشمولة بنظام إدارة الجودة والمعتمدة وفق المواصفة ISO 9001:2015.
- نسبة التحسن في دقة العمليات المرتبطة بالتسليف والتحصيل.
- نسبة انخفاض الشكاوى مقارنة بخط الأساس.
- نسبة رضا متلقي الخدمة.
- نسبة الشكاوى المعالجة ضمن المدة المعيارية.
- نسبة تنفيذ التعديلات التشريعية والتنظيمية المعتمدة.

الهدف الاستراتيجي الخامس: بناء القدرات المؤسسية وتطوير ثقافة مؤسسية مستدامة

كفاءات وثقافة مؤسسية تدعمان المستقبل

يركز هذا الهدف على بناء القدرات المؤسسية والبشرية اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية واستدامة نتائجها، من خلال مأسسة إدارة المعرفة، واستثمار خبرات العاملين، وتحويل الأفكار والمقترحات إلى تحسينات قابلة للتطبيق والقياس، وتعزيز رضا الموظفين ومشاركتهم، وتطوير الاتصال المؤسسي، وتحسين شمولية بيئة العمل. كما يدعم ترسيخ ثقافة تقوم على التعلم والتعاون والابتكار والتحسين المستمر، بما يرفع جاهزية الصندوق للتكيف مع المتغيرات وتحقيق نتائج مؤسسية مستدامة

طموح 2028

مؤسسة متعلمة ومبتكرة، تدير معرفتها وتستثمر قدرات العاملين، وتوفر بيئة عمل محفزة ودامجة واتصالاً مؤسسياً فاعلاً، بما يعزز المشاركة، ويولد تحسينات قابلة للقياس، ويدعم استدامة الأداء المؤسسي.

الأهداف التنفيذية

إدارة المعرفة والابتكار المؤسسي	اتصال وشمول
• ايجاد إطار عمل لتنفيذ الأفكار و المقترحات التحسينية مع نهاية عام 2028 • مأسسة عمليات إدارة المعرفة في الصندوق مع نهاية عام 2026 • رفع نسبة رضا الموظفين لتصبح 85% مع نهاية عام 2028	• تطوير خطة اتصال للصندوق مع نهاية عام 2026 • تقييم بيئة الصندوق المكانية من حيث جاهزيتها لاستقبال ذوي الإعاقة مع نهاية النصف الأول من عام 2027

مؤشرات النتيجة

- مستوى نضج إدارة المعرفة في الصندوق.
- نسبة المعرفة المؤسسية الحرجة الموثقة والمتاحة للمستخدمين المعنيين.
- نسبة الأفكار والمقترحات المعتمدة التي تحولت إلى تحسينات مطبقة.
- عدد التحسينات المطبقة التي جرى قياس أثرها.
- نسبة رضا الموظفين.
- مستوى فاعلية الاتصال المؤسسي.
- نسبة معالجة فجوات الوصول ذات الأولوية للأشخاص ذوي الإعاقة.

مؤشرات الأداء الاستراتيجية

من متابعة الإنجاز إلى قياس النتائج والأثر

بطاقة المؤشرات الاستراتيجية

الرمز	المؤشر	المعادلة/المنهج	المستهدفات 2026-2027-2028
K1	نسبة دفعات السلف المصروفة في موعدها	الدفعات المصروفة في الموعد /إجمالي الدفعات المستحقة	95% 97% 98%
K2	أثر السلفة على استمرار تلبية الاحتياجات الأساسية	نسبة المستفيدين الذين أفادوا بأثر إيجابي وفق مسح معتمد	تحسن تراكمي لا يقل عن 10 نقاط حتى 2028
K3	رضا متلقي الخدمة	نتيجة مقياس الرضا المعتمد	85% 87% 90%
K4	معدل التحصيل السنوي	المبالغ المحصلة خلال السنة /المبالغ المسلفة خلال السنة	15.5% 17% 19%
K5	نسبة تغطية الموارد لاحتياجات التسليف	الموارد المتاحة للتسليف /الاحتياجات الفعلية	لا تقل عن 100 %سنويًا
K6	نمو الموارد غير التقليدية	قيمة التبرعات/الزكاة/الشراكات/الوقف مقارنة بالسنة السابقة	نمو سنوي وفق الخطة المالية المعتمدة
K7	نسبة الخدمات الرقمية المتكاملة	الخدمات المنجزة رقميًا /الخدمات المستهدفة	100%
K8	رضا متلقي الخدمة عن الخدمات الرقمية	نتيجة مقياس الرضا المعتمد	65% 70% 80%

الرمز	المؤشر	المعادلة/المنهج	المستهدفات 2026-2027-2028
K9	نسبة الشراكات الفعالة	الشراكات التي حققت مخرجات معتمدة / الشراكات النشطة	70% 75% 85%
K10	فاعلية الشراكات	مخرجات الاتفاقيات المنفذة ÷ إجمالي المخرجات المتفق عليها × 100	75% 80% 85%
K11	نسبة الالتزام بالعمليات ومعايير الجودة	حالات الالتزام / العينات المدققة	90% 94% 97%
K12	نسبة إغلاق الشكاوى ضمن المدة المعيارية	إجمالي الشكاوى / SLA الشكاوى المغلقة ضمن	85% 90% 95%
K13	رضا الموظفين	نتيجة المسح المؤسسي المعتمد	80% 85% 87%
K14	تطبيق الأفكار التحسينية	الأفكار المعتمدة التي نُفذت وقيس أثرها ÷ إجمالي الأفكار المعتمدة × 100	50% 55% 60%
K15	نسبة إنجاز محفظة المشاريع الاستراتيجية	الإنجاز الموزون للمشاريع مقارنة بالخططة	85% 90% 95%

محفظة المشاريع وخارطة التنفيذ

ترجمة الاستراتيجية إلى 40 مشروعًا

المشاريع

الرمز	المشروع	موعد الإنجاز
1.1.1	إعداد دراسة لتحديد فرص التخفيضات في النفقات التشغيلية	نهاية 2026
1.2.1	تطوير القدرات التخصصية للكوادر المعنية بتنمية الموارد والتفاوض وإبرام الاتفاقيات	نهاية 2026
1.2.2	إتاحة وتفعيل خدمة التبرع عبر المنصات الرقمية الحكومية والخاصة وربط قنوات الدفع	نهاية 2027
1.2.3	تصميم وإطلاق حملة إعلامية موجهة لتعزيز التبرع للصندوق	نهاية 2028
1.3.1	تقييم جودة العمليات والإجراءات في مديرية التحصيل	النصف الأول 2027
1.3.2	تقييم بيئة العمل التنظيمية والتشريعية لعمليات التحصيل	نهاية 2027
1.4.1	تأسيس الوقف الاستثماري الداعم للنفقة وتشغيله واستدامته	نهاية 2028
2.1.1	إعداد دراسة المنفعة مقابل التكلفة للتحويل الرقمي في خدمات التسليف والتحصيل	الربع الأول 2026
2.2.1	إعادة هندسة عمليات التسليف والتحصيل	الثالث الأول 2026
2.2.2	رقمنة خدمات التسليف والتحصيل	نهاية 2026
2.2.3	تقييم أثر التحويل الرقمي على كفاءة خدمات الصندوق	نهاية 2028
2.2.4	تحويل طلبات اللوازم الداخلية إلى نموذج إلكتروني عبر بوابة الموظف	نهاية 2028
2.3.1	إعداد خطة لسد فجوات الأمن السيبراني	نهاية 2026
2.3.2	معالجة فجوات الأمن السيبراني وتعزيز الامتثال	النصف الأول 2027

الرمز	المشروع	موعد الإنجاز
2.4.1	حصر أدوات وفرص توظيف الذكاء الاصطناعي في أعمال الصندوق	النصف الأول 2026
2.4.2	الحصول على أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي عبر الشراكات المؤسسية	الربع الأول 2027
2.4.3	بناء القدرات التشغيلية للكوادر على استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي	الربع الثالث 2027
2.4.4	تقييم أثر تطبيق أدوات الذكاء الاصطناعي على كفاءة أعمال الصندوق	نهاية 2028
2.5.1	دراسة جدوى تطبيق نظام متكامل لإدارة علاقات المستفيدين	نهاية 2028
3.1.1	إعداد خارطة الشركاء الاستراتيجيين وتحليل القيمة المضافة لتنمية الموارد	النصف الأول 2026
3.1.2	مأسسة الاتفاقية مع الجهة الأولى	نهاية 2027
3.1.3	مأسسة الاتفاقية مع الجهة الثانية	نهاية 2027
3.1.4	مأسسة الاتفاقية مع الجهة الثالثة	نهاية 2028
3.2.1	تنظيم وتنفيذ مؤتمر للصندوق وتعظيم أثر نتائجه المؤسسية	نهاية 2028
4.1.1	الحصول على اعتماد نظام إدارة الجودة في التسليف والتحصيل (ISO 9001:2015)	النصف الأول 2026
4.2.1	تحليل جودة عمليات التسليف والتحصيل	نهاية 2026
4.2.2	تصميم الإطار الرقابي الداعم لرفع دقة عمليات التسليف والتحصيل	نهاية 2026
4.3.1	خفض عدد الشكاوى المتعلقة بخدمات تسليف النفقة بنسبة 10%	نهاية 2026
4.4.1	دراسة أثر رقمنة الخدمات على رضا متلقي الخدمة ورفع الرضا إلى 85%	نهاية 2026
4.5.1	مراجعة وتطوير نظام صندوق تسليف النفقة	نهاية 2026

الرمز	المشروع	موعد الإنجاز
4.5.2	مراجعة الإطار التشريعي وتطوير تعليمات التسليف وإعداد دراسات الأثر التشريعي	النصف الأول 2027
4.6.1	مراجعة الهيكل التنظيمي وتحليل الاختصاصات	النصف الأول 2027
4.7.1	استكمال اعتماد المواصفة القياسية لكافة الوحدات التنظيمية ISO 9001:2015	نهاية 2028
5.1.1	تطوير منهجية إدارة المعرفة وبناء منظومة مشاركة المعلومات وتحديثها	نهاية 2026
5.2.1	إعداد دراسة لتحليل نقاط عدم الرضا بين الموظفين وتحديد الأولويات	نهاية 2026
5.2.2	تنفيذ توصيات دراسة رضا الموظفين	نهاية 2027
5.3.1	تصميم الإطار المؤسسي لتطوير الأفكار والمقترحات التحسينية	نهاية 2026
5.3.2	تنفيذ الأفكار التحسينية ذات الأولوية وقياس أثرها	نهاية 2028
5.4.1	إعداد وتفعيل خطة الاتصال الداخلي والخارجي للصندوق	نهاية 2026
5.5.1	دراسة جاهزية البنية المكانية لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة وفق المعايير الوطنية	النصف الأول 2027

خارطة التنفيذ المرحلية 2026-2028

التأسيس والتصميم - 2026	التفعيل والتوسع - 2027
تهيئة الأسس المؤسسية والتشغيلية اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية، من خلال: تقييم جدوى التحول الرقمي وإعادة تصميم العمليات ذات الأولوية، وتطبيق نظام إدارة الجودة في أنشطة التسليف والتحصيل، وتحسين دقة العمليات ومنظومة معالجة الشكاوى، وقياس رضا متلقي الخدمة، ومأسسة إدارة المعرفة، وإعداد خطة الاتصال المؤسسي، وتطوير القدرات اللازمة لتنمية الموارد، وتحديد خطوط الأساس والمستهدفات لمؤشرات الأداء الاستراتيجية.	الانتقال من التصميم إلى التطبيق الفعلي وتوسيع نطاق المشاريع، من خلال: تفعيل قنوات التبرع الإلكتروني، ومواصلة رقمنة الخدمات ذات الأولوية، ورفع الجاهزية في مجال الأمن السيبراني ومعالجة الفجوات وفق المتطلبات الوطنية، وتقييم وتطوير منظومة التحصيل والاسترداد، واستكمال تطوير البنية التشريعية ومراجعة الهيكل التنظيمي، والبدء بمأسسة الشراكات ذات الأولوية، وتنفيذ التحسينات المرتبطة بتجربة الموظف، وتقييم جاهزية البيئة المكانية لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة.
قياس الأثر والاستدامة - 2028	
تقييم النتائج وترسيخ استدامة التحسين المؤسسي، من خلال: تقييم أثر التحول الرقمي، وتقييم جاهزية توظيف الذكاء الاصطناعي وتفعيل أدواته وبناء القدرات المرتبطة به، وتقييم جدوى تطبيق نظام إدارة علاقات متلقي الخدمة CRM، واستكمال مأسسة الشراكات وتنفيذ أنشطة التوعية وقياس أثرها، وتأسيس الوقف الاستثماري وتفعيله، وتعميم نظام إدارة الجودة على الوحدات التنظيمية، وتنفيذ الأفكار التحسينية ذات الأولوية وقياس أثرها، وتقييم النتائج الاستراتيجية واعتماد إجراءات استدامتها والتحسين المستمر.	

نَحْمَدُ اللَّهَ



هاتف: 065622143/065622141

فاكس: 065622145

خلوي: 0795978008

هاتف مكتب اربد: 0790246808

هاتف مكتب الكرك: 0790246809

صندوق البريد: 954003 الرمز البريدي: 11954

الموقع الإلكتروني: nafqa.gov.jo

