

## انجازات وزارة الخدمة المدنية لعام 2012م



### تنمية الموارد البشرية:

تولي وزارة الخدمة المدنية ممثلة في المديرية العامة لتنمية الموارد البشرية عناية خاصة لتنمية الموارد البشرية وذلك بالتنسيق والتعاون مع الجهات الحكومية وغيرها من الجهات تنمية الموارد البشرية ، حيث حرص قانون الخدمة المدنية على أن يكون التدريب من الواجبات الوظيفية ، وإلزام الوحدات بإتاحة فرص التدريب لجميع الموظفين على مختلف درجاتهم ومستوياتهم الوظيفية طبقاً لمتطلبات حاجة العمل وفقاً لخطط وبرامج التدريب ، كما حرص نظام الخدمة المدنية على تأهيل الموظفين علمياً ومهنيّاً عن طريق الإيفاد في بعثات ومنح دراسية ، ومنحهم إجازة دراسية براتب كامل.

أما فيما يتعلق بالخطط التدريبية للوحدات الحكومية لعام 2012م فقد اتسمت بتنوع البرامج وشموليتها وتعدد مستوياتها الوظيفية المستهدفة، الإدارية والفنية، وفي مجالات مختلفة كاللتنمية الإدارية والمفاهيم الحديثة للإدارة و علوم الحاسب الآلي واللغة الانجليزية، كما استهدفت هذه الخطط التخصصات الفنية في مجالات الزراعة والري والثروة السمكية والطب والصحة العامة والأعلام والثقافة والإحصاء والأمن والأعمال الفنية، بالإضافة إلى التركيز على التدريب الجماعي من خلال عقد برامج تدريبية داخل الوحدات أو بالمعاهد التدريبية، ويتضح لنا من خلال الإحصائية السنوية بأن عدد الموظفين العمانيين الذين أتيحت لهم فرص تدريبية داخل وخارج السلطنة خلال عام 2012 بلغ (74549) موظفا، وعدد الموظفين الذين أتيحت لهم فرص مواصلة دراساتهم من خلال حصولهم على بعثات دراسية أو منح أو إجازات أو من خلال الانتساب (306) موظفا خلال نفس العام وذلك للحصول على مختلف المؤهلات العلمية في الدبلوم والبيكالوريوس والدراسات العليا.

كما يعد القطاع الخاص من القطاعات الفاعلة والمساهمة في العملية التنموية التي تشهدها السلطنة، وبالتالي إسهامات هذا القطاع لم تكن بعيدة عن دعم تنمية الموارد البشرية في مختلف جوانبها التدريبية والتأهيلية لدعم خطط وبرامج العمل الرامية لتطوير الأداء العام والارتقاء بالعنصر البشري بما يحقق التنمية الشاملة، وكما تقوم هذه الوزارة بالتعاون مع وزارة التعليم العالي بتوفير منح دراسية لمستوى البكالوريوس والماجستير والدكتوراه لموظفي قطاع الخدمة المدنية، ويتم الترشيح فيها عن طريق لجان مشتركة بين الوزارتين، حيث تتم عملية توزيع البعثات الدراسية الداخلية والخارجية - للوحدات الحكومية بغرض الاستفادة منها عن طريق لجنة مختصة مشكولة لهذا الغرض وهناك مقترح لزيادة عدد البعثات الدراسية لموظفي قطاع الخدمة المدنية.

واستكمالاً للجهود التي بذلتها وزارة الخدمة المدنية في مجال تنمية الموارد البشرية وتزامناً مع التطور التكنولوجي المستمر فإن الوزارة

تخطط لاستخدام أحدث التقنية في مجال التدريب, يقوم قسم التدريب عن بعد بالمديرية العامة لتنمية الموارد البشرية ليقوم بإعداد واختيار البرامج التدريبية للتدريب عن بعد وتعريف الجهات الحكومية بالبرامج التدريبية، و اقتراح المجالات التدريبية المتخصصة لمختلف المستويات الوظيفية وإجراء الاختبارات النهائية وإصدار الشهادات، بالتعاون مع بيوت الخبرة العالمية.

### التوظيف:

تعمل وزارة الخدمة المدنية من منطلق الإختصاص المنوط بها بشأن تنفيذ السياسات والخطط التي تتعلق بالتوظيف، على أن يكون التوظيف في الوحدات الحكومية محققا لأهدافه، من حيث إتاحة فرص متكافئة للتنافس على الوظائف العامة لكل مواطن، على أساس من العدالة والمساواة وتوافر الشروط المقررة قانونا، والاختيار وفقا لعناصر الجدارة، وسد احتياجات العمل من القوى العاملة الوطنية طبقا لسياسة ربط التعيين بحاجة العمل ووجود الوظيفة الشاغرة وتوافر الاعتماد المالي.

وتولي الوزارة تطوير وتحديث إجراءات التوظيف المركزي إهتماما كبيرا، لإتاحة فرص العمل بالتساوي للمستوفين، وضمان إتباع أفضل الأساليب لتطبيق نظام التوظيف المركزي فيما يتعلق بالوظائف النمطية ، تسهيلا على المواطنين وتوفيرا للوقت والجهد والموارد المادية والبشرية في إجراءات الإعلان عن الوظائف والتقدم بالطلبات، وكذلك في إجراءات المنافسة لشغل الوظائف وتحقيق مستوى من الشفافية في الإجراءات والعدالة في الاختيار.

وتعتمد هذه الوزارة فيما يتعلق بالاحتياجات الوظيفية على ما يرد إليها من الوحدات الحكومية الخاضعة لأحكام قانون الخدمة المدنية والمطبقة لنظام

التوظيف المركزي سواءً كانت تلك الوظائف نمطية أو تخصصية ، حيث تقوم كل وحدة بتحديد ما تحتاج إلى شغله من الوظائف الشاغرة لديها من حيث مسميات تلك الوظائف وعدد كل منها إضافة إلى شروط شغلها .

ويتم تحديد الاحتياجات الوظيفية للوحدات الحكومية بناءً على العديد من المتطلبات المختلفة منها، قيام تلك الوحدات بمشاريع توسعية في مختلف مناطق السلطنة و إحلال العمالة الوطنية محل العمالة الوافدة و التعيين بدلاً عن المنتهية خدماتهم سواءً كان ذلك بالاستقالات أو ببلوغ سن التقاعد أو بأسباب أخرى .

### • التعمين :

يعد التعمين من المرتكزات الأساسية لتوفير فرص عمل للمواطنين وتنفيذ سياسة التوظيف المركزي، وتحرص الوزارة على تحقيقه حتى مراحلته النهائية والوصول إلى الهدف المنشود منه .

وقد أعدت الوزارة بالتنسيق مع الوحدات الخاضعة لقانون الخدمة المدنية، خطة للوصول إلى الأهداف المرجوة من التعمين خلال السنوات من 2011-2015م، وذلك وفقاً لمراحل ترتبط في التنفيذ بمدد محددة، بمراعاة أن يكون الإحلال في مجالات العمل الوظيفي الذي تتوافر له الأيدي العاملة الوطنية بالمؤهل والخبرة التي تحتاج إليها الوظيفة مع المحافظة على الأداء الوظيفي وتقديم الخدمة بالمستوى العالي من الكفاءة والجودة، وذلك بإستثناء الوظائف المرتبطة بالطب والصحة ووظائفها المساعدة والخدمات التعليمية ووظائفها المساعدة أو وظائف الخبراء والمستشارين، حيث تتولى الوحدات الحكومية

تعمينها وفقا لظروف ومصصلحة العمل وما يتوفر من المؤهلات والخبرات لدى المواطنين من موظفيها أو في سوق العمل.

وتدل البيانات على تقدم مؤشرات التعمين في الوظائف الحكومية حسب الخطط والبرامج المعدة في هذا المجال والأهداف المنشودة، حيث وصلت نسبة العمانيين في عام 2012م إلى (88.19%)، بينما كانت (75.5%) في عام 2000م، علما بأن النسبة المستهدفة بحلول عام 2020م تبلغ (95%).

### • مشروع نظام إدارة الموارد البشرية :

توج نظام مورد في عام 2012م بجائزة السلطان قابوس للإجادة في الخدمات الحكومية الإلكترونية عن أفضل خدمة حكومية إلكترونية مقدمة من مؤسسة حكومية إلى مؤسسة حكومية، وتسعى الوزارة من وراء تنفيذ هذا المشروع إلى تطوير إجراءات العمل بوحدات الموارد البشرية في القطاع الحكومي، وتحسين نوع وطرق تقديم الخدمة المقدمة من تلك الوحدات وذلك من خلال إدخال تقنية نظم المعلومات، وبناء قاعدة معلومات حديثة وموحدة وشاملة ، لدعم القرار وسهولة الحصول على البيانات وتحديثها، وإعداد الدراسات التحليلية اللازمة، وتسهيل معرفة البيانات الوظيفية للموظف بما يسهل عمليات حصر وتعداد الموظفين في وحدات الجهاز الإداري، والتخطيط الوظيفي وخطط ترشيد الإنفاق العام على الأجور والمرتبات للموظفين وغيرها من مزايا مادية.

ويحتوي النظام على شقين رئيسيين هما الشق الإداري والشق المالي، حيث يتعلق الشق الإداري بتبادل المعلومات وإنجاز كافة المعاملات الخاصة بالموظف آليا ابتداءً من مرحلة إجراءات الإعلان عن الوظيفة وتعيين الموظف

إلى مرحلة انتهاء خدمته، في حين يتعلق الشق المالي باحتساب استحقاقات ورواتب الموظفين وتوفير بيانات وكشوف الرواتب بشكل يومي.

كما يحتوي النظام على جزئية الخدمة الذاتية والتي توفر لجميع الموظفين امكانية الإطلاع على بياناتهم الشخصية والوظيفية وتقديم الإجازات الكترونياً وغيرها من الخدمات الألكترونية التي تهتم الموظف.

وبعد أن تم تشغيل الشق الإداري لهذا النظام تدريجياً في أغلب وحدات قطاع الخدمة المدنية على مر السنوات القليلة الماضية ، ليبلغ عدد الجهات الحكومية المشغلة للنظام حتى نهاية عام 2012م عدد (30) اثنان وثلاثون وحدة حكومية، أما بالنسبة للشق المالي، فقد تم تشغيله حتى نهاية عام 2012م في عدد (16) ستة عشرة وحدة حكومية.



## ● نظام إدارة الجودة:

تقوم المديرية العامة للتطوير وضمان الجودة بإقتراح خطط وبرامج التطوير الإداري على مستوى وحدات الخدمة المدنية على نحو يضمن تفعيل نظم وإجراءات العمل وضمان جودة الأداء في وحدات الخدمة المدنية بشكل عام . والقيام بالدارسات والبحوث الهادفة لتبسيط إجراءات العمل لتحقيق كفاءة وفاعلية الأداء بالتنسيق مع الوحدات الإدارية المختلفة. وكذلك وضع معايير وأسس لتقييم مستوى أداء الخدمات الحكومية والعمل على تطويرها في ضوء نتائج التقييم ومتابعة الأداء.

ولإضطلاع المديرية بدورها المناط بها قامت بمخاطبة مختلف وحدات الخدمة المدنية لحصر المعوقات التي تواجه تطوير الأداء الحكومي من وجهة نظرها ، وعلى ضوء ذلك قامت المديرية بوضع الخطة المقترحة لأولويات تطوير القطاع العام خلال الخطة الخمسية الثامنة 2011-2015م.

وتفاعلا مع الدور المناط بها قامت بتنفيذ ندوة آليات تطوير الأداء الحكومي الذي تفضل مجلس الوزراء الموقر بالموافقة على تنظيمها خلال الفترة من 15-2013/9/18م بمشاركة عدد من أصحاب المعالي الوزراء، وأعضاء مجلس عمان، وأصحاب السعادة الوكلاء والمحافظين، والعاملين بالجهاز الإداري للدولة ونخب وخبراء ورجال أعمال من السلطنة وبمشاركة من ذوي الخبرات العلمية والعملية من المملكة الأردنية الهاشمية والمملكة العربية السعودية وجمهورية السودان وجمهورية مصر العربية، وكذلك من المملكة المتحدة والولايات المتحدة الأمريكية لتدارس الأفكار بهدف ايجاد آليات واقعية وعملية من شأنها تطوير الأداء الحكومي. وخرجت الندوة بمجموعة من التوصيات تمثلت في ثلاث محاور : محور التخطيط الاستراتيجي وقياس معدلات الأداء ، محور الموارد البشرية ، محور تحسين وتطوير الخدمات الحكومية.وتعتبر التوصيات التي خرجت بها الندوة خارطة طريق للتطوير الإداري وتطوير الأداء الحكومي .

ولما كانت الوزارة تدرك أن نجاحها في الإضطلاع برؤيتها أن تكون بيت خبرة متخصص ومرجعية للوحدات الحكومية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية في مجالات التطوير الإداري وشؤون الخدمة المدنية فإنه وجب أن تقوم هي بتبني أفضل الممارسات الإدارية التي من شأنها تطوير الأداء ، فقد تبنت الوزارة نظام إدارة الجودة والذي يركز على إستيفاء المتطلبات التي يتوقعها المستفيد من الخدمة من خلال الإيفاء بكافة متطلبات تطبيق هذا النظام ومتطلبات تقديم الخدمة.

كما أنه في إطار سعي الوزارة لتطوير الأداء فقد تبنت تطبيق نظام تقييم الأداء (EFQM) والذي يقوم على تخطيط وتوجيه الأداء الفردي والجماعي نحو تحقيق الأهداف الإستراتيجية للوحدة وفقا لنموذج المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM) ، يضم هذا النموذج (9) تسعة معايير أساسية يتم على أساسها بناء مؤشرات معينة تهدف لتأطير العمل الإداري وذلك بتبني منهجيات واضحة لسير العمل ، بما يمكن من قياس فاعلية هذه المنهجيات في تحقيق النتائج المخططة نهاية كل عام وإقتراح التحسينات المناسبة لها. ويؤهل هذا النظام الوزارة بأن تكون قادرة على مقارنة مستوى أدائها مع الوحدات الأخرى وكذلك تقييم أداء مختلف وحدات الخدمة المدنية وفق المعايير المعتمدة في النموذج المذكور .

كذلك تقوم الوزارة حاليا بمراجعة مسارات وآليات العمل بالوزارة من خلال مشروع تبسيط إجراءات العمل وتطوير الخدمات والذي تسعى من خلاله إلى تبسيط إجراءات العمل المتبعة في إنجاز الخدمات المقدمة لزيادة رضا متلقي الخدمة والموظفين.

كما تبنت المديرية عدد من المشاريع التطويرية التي تقوم بدراستها وإمكانية تعميمها على مختلف وحدات الجهاز الإداري للدولة مثل :

– مشروع إدارة المواهب

– مشروع مركز الإتصالات

– أفضل الممارسات الإدارية



## • تطوير الهياكل والإختصاصات التنظيمية:

يعتمد الجهاز الإداري في تكوينه على عدد من الوحدات الإدارية وتحديد دور كل وحدة طبقاً لطبيعة النشاط ونوع العمل والأهداف، وذلك يتطلب إعداد واعتماد الهيكل التنظيمي وتحديد وتوزيع الإختصاص لكل وحدة بما يتفق مع طبيعة نشاطها ونوع أعمالها، ويحقق الأهداف المنشودة منها، ويضمن تفعيل التقارب بين الوحدات ذات المجالات المشتركة في الأهداف وتقديم الخدمة، على أساس من التنسيق والتعاون والتشاور الذي يؤدي إلى تبسيط الإجراءات واختصار الوقت والترشيد في الإنفاق وجودة الأداء الوظيفي لدى تقديم الخدمة المطلوبة من الوحدة.

ومن إنجازات الوزارة في هذا المجال خلال عام 2012م القيام بدراسات تنظيمية شاملة وجزئية لعدد (64) أربعة وستون موضوعاً تتعلق بمختلف الوحدات الحكومية، تضمنت مراجعة هياكل تنظيمية جديدة وإبداء الرأي الفني فيها، أو مراجعة إجراء بعض التعديلات على هياكل تنظيمية أو إختصاصات قائمة والموافقة عليها، أو التنسيق والمعاونة في إعادة تنظيم طرق وإجراءات العمل في بعض الوحدات الحكومية، أو إستحداث أو إلغاء بعض الوظائف في وحدات أخرى، فضلاً عن تقديم المعاونة الفنية في مجالات التنظيم الإداري وطرق العمل والتخطيط الوظيفي والجودة الشاملة من خلال الزيارات الميدانية واللقاءات والمحاضرات وحلقات النقاش، وذلك لمختلف الوحدات الحكومية.

## • مشروع نظام تصنيف وترتيب الوظائف :

صدر نظام تصنيف وترتيب الوظائف في عام 2010م، ويقوم هذا النظام على مجموعة من الأصول الفنية التي يتعين على وحدات الجهاز الإداري للدولة التي تطبق أحكام قانون الخدمة المدنية الإلتزام بها في إعداد نظام تصنيف وترتيب

الوظائف الخاص بها ، وهو نظام يهتم بالوظيفة بالتركيز على ما تتطلبه من شروط لازمة لشغلها، تقوم على أساس المؤهل والخبرة في مجال الوظيفة، وتقييمها بدرجة مالية تتناسب مع مستوى الوظيفة وطبيعة عملها، مع تدرج الوظائف داخل مجموعات نوعية مختلفة تضم الوظائف التي تتفق في نوع الأعمال.

وقد تم خلال الفترة الماضية استكمال متطلبات اعتماد نظام تصنيف وترتيب الوظائف وشملت مراجعة مكونات النظام ومراجعة الأدلة الاسترشادية والنماذج المستخدمة في تطبيقه وتطوير الشكل العام لبطاقة الوصف الوظيفي ومحتوياتها، حيث انتهت ما يقارب (27) وحدة حكومية من اعتماد مشروعات تصنيف وترتيب وظائفها.

● ندوة آليات تطوير الأداء الحكومي في ظل الرؤية السامية لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان المعظم - حفظه الله ورعاه - المنعقدة خلال الفترة من 15 - 18 سبتمبر 2012م.

عقدت ندوة آليات تطوير الأداء الحكومي في ظل الرؤية السامية لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان قابوس بن سعيد المعظم - حفظه الله ورعاه - خلال الفترة من 15 إلى 18 سبتمبر 2012م بفندق قصر البستان , وذلك تحت رعاية صاحب السمو السيد هيثم بن طارق آل سعيد وزير التراث والثقافة الموقر, وشارك في حفل الافتتاح عدد من أصحاب السمو أفراد الأسرة المالكة الكريمة، ومعالي الدكتور رئيس مجلس الدولة، وعدد من أصحاب المعالي الوزراء، والمكرمين أعضاء مجلس الدولة، وأصحاب السعادة أعضاء مجلس الشورى ووكلاء الوزارات والمحافظين والمعنيين بجوانب التخطيط والتطوير في الوحدات الحكومية وعدد من الأكاديميين المهتمين بالإدارة العامة وتطويرها ورجال الأعمال.

هدفت الندوة إلى تسليط الضوء على مضامين الفكر السامي لمولانا حضرة صاحب الجلالة السلطان المعظم - حفظه الله ورعاه - فيما يتعلق بتطوير الأداء الحكومي من خلال الوقوف على واقع الأداء الحالي وآليات تحسينه وتطويره، وتفعيل دور العنصر البشري وتقنية المعلومات في عملية



تناولت الندوة ثلاث محاور , المحور الأول هو عن الأداء الحكومي والذي ناقش تحديات تطوير الأداء الحكومي , تجارب بعض الدول في تطوير الأداء , قيادة برامج التغيير في القطاع الحكومي.

أما المحور الثاني فركز على التخطيط الاستراتيجي الذي ناقش إدارة التحول في الأداء الحكومي , رؤية وزارة الخدمة المدنية في تطوير الأداء الحكومي , جوائز الأداء الحكومي وأثرها في رفع الأداء وتعزيز التنافسية.

والمحور الثالث الذي تناول إمكانات تطوير الأداء الحكومي والذي ناقش تقييم دور الموارد البشرية في عملية تطوير الأداء , أثر استخدام التكنولوجيا والاتصالات في تطوير الأداء والخدمات الحكومية, الشراكة بين القطاعين العام



والخاص وأثرها على تطوير الأداء الحكومي.

• الملتقى العربي الثالث بعنوان ( تنمية المهارات القانونية والإدارية والمالية للقيادة الإستراتيجية ) الذي عقد خلال الفترة من 1 - 4 ابريل 2012م .



في إطار التعاون القائم بين وزارة الخدمة المدنية والمنظمة العربية للتنمية الإدارية ، عقد الملتقى العربي الثالث بعنوان ( تنمية المهارات القانونية والإدارية والمالية للقيادة الإستراتيجية ) وذلك خلال الفترة من 1 وحتى 4 إبريل 2012م في فندق كراون بلازا بمسقط .

وقد افتتح الملتقى برعاية وزير الخدمة المدنية ، وبحضور عدد من أصحاب المعالي الوزراء وأصحاب السعادة الوكلاء ومدراء العموم من بعض الجهات الحكومية ، وقد استهدف الملتقى القيادات بمختلف الوزارات والمؤسسات والهيئات الحكومية والخاصة بالدول العربية ، بهدف تنمية مهاراتهم وصقل

قدراتهم ، وإعدادهم كقيادات واعية تسهم بكفاءة وفاعلية في تطوير منظومة الأجهزة والمؤسسات بكافة قطاعاتها وتخصصاتها .