



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



سلطنة عمان
وزارة التربية والتعليم

التوزيع:



للإعلام	للتطبيق	التقسيم
	X	المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة دائرة ضبط الجودة
	X	المديرية العامة للشؤون الإدارية والتقسيمات التابعة لها
	X	المحافظات التعليمية (التقسيمات التابعة لمجال المطابقة)
	X	مكاتب الإشراف التربوي (الأقسام التابعة لمجال المطابقة)
X		مكتب وكيل الوزارة للتخطيط التربوي وتنمية الموارد البشرية
	X	مكتب وكيل الوزارة للشؤون الإدارية والمالية
X		بقية أعضاء مجلس الجودة غير المنتمين لمجال المطابقة

الاعتماد النهائي والإقرار بالصلاحية

رئيس مجلس نظام إدارة الجودة

د. مديحة بنت أحمد الشيبانية

التحقق

ممثل الإدارة العليا

نبيلة بنت عبدالله الغسانية

المراجعة

أخصائي الجودة من قسم
مواصفات الجودة

سعيد بن سلطان البحري

الصياغة

عضو فريق الجودة من دائرة
الموارد البشرية

ليلى بنت أحمد اللواتية

التاريخ: 2013/2/9

الرمز: ن إ ج - عملية الموارد البشرية: 00 فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 1



نظام إدارة الجودة
Quality Management System

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



فهرس التعديلات:

الإصدار	التاريخ	محتوى التعديلات	الصفحات التي تم تعديلها
00	2013/2/9	الإنشاء	كافة الصفحات



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



1- الموضوع.

تصف هذه العملية أنشطة التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتحسين المطبقة على الخدمات الموجهة من دائرة الموارد البشرية بالمديرية العامة للشؤون الإدارية بديوان عام الوزارة لفائدة الهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بالمدارس الحكومية ومدارس التربية الخاصة.

2- مجال التطبيق.

تُطبق هذه العملية في مستوى أقسام دائرة الموارد البشرية بديوان عام الوزارة، بخصوص الخدمات الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها في المدارس الحكومية ومدارس التربية الخاصة، التالية:

- ☒ التعيينات،
- ☒ إدارة وحفظ وتخزين الملفات،
- ☒ تنظيم وترتيب الوظائف،
- ☒ صرف وإيقاف البدلات لمستحقيها،
- ☒ منح العلاوات التشجيعية لمستحقيها،
- ☒ منح الترقيات لمستحقيها،
- ☒ إصدار قرارات المهمات الرسمية للمكلفين بها،
- ☒ تغيير مسميات الوظائف والنقل مع تغيير المسميات،
- ☒ تفريغ تقارير الكفاية السنوية،
- ☒ النقل والانتداب والإعارة ومنح الإجازات لطالبيها،
- ☒ تنفيذ قرارات للمصابين والمنقطعين عن العمل،



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



✘ إنهاء خدمات للعُمانيين ومواطني مجلس التعاون وغير العُمانيين.

✘ ضم الخدمات للعُمانيين ومواطني مجلس التعاون

وتستثنى من مجال تطبيق هذه العملية الخطوات الخاصة بالارتباط المالي للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها في محافظة ظفار.

أما بالنسبة للعلاقة مع المشتريات والرواتب والموازنة وتقنية المعلومات والمديرية العامة للبرامج التعليمية والمديرية العامة للتقويم فيتم ضبطها عن طريق تعاقد باطني بينها وبين التقسيمات التابعة لمجال المطابقة المستفيدة من خدماتها. والتعاقد الباطني هو اتفاق يبرم بين تقسيمين من داخل مجال المطابقة وخارجه متضمنا المقاييس والاشتراطات ومعايير تنفيذ الخدمات وآليات مراقبتها وتقييمها.

أما بخصوص أعمال اللجان ذات الصلة بأنشطة هذه العملية والمنصوص عليها بقانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية مثل لجنة شؤون الموظفين ولجنة المسائلة الإدارية ولجنة الإعارة ولجنة التظلمات ولجنة التنقلات الخارجية وغيرها... فيتم ضبط العلاقة معها وفقا للأسس والضوابط المنظمة لهذه اللجان.

3- المشرف على العملية.

مدير دائرة الموارد البشرية بالمديرية العامة للشؤون الإدارية

4- الإجراءات المكونة للعملية.

1. إجراء التعيينات المركزي

2. إجراء تنظيم وترتيب الوظائف المركزي،

3. إجراء الملفات المركزي،

4. إجراء صرف وإيقاف البدلات،

5. إجراء العلاوات التشجيعية،



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



6. إجراء الترقيات،
7. إجراء تغيير المسمى الوظيفي،
8. إجراء النقل مع تغيير المسمى الوظيفي،
9. إجراء إدخال تقارير الكفاية،
10. إجراء المهمات الرسمية،
11. إجراء الإجازات،
12. إجراء الإعارة،
13. إجراء إصابة العمل،
14. إجراء المنقطعين عن العمل،
15. إجراء التفتلات والانتدابات،
16. إجراء إنهاء خدمة العمانيين ومواطني دول مجلس التعاون،
17. إجراء إنهاء خدمة غير العمانيين
18. إجراء ضمّ الخدمة.



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



5- مدخلات ومخرجات العملية.

المخرجات	المدخلات	الإجراء
- قرارات تعيين وإحداث ملف	- كشف بالشواغر، - إعلان وزاري لشغل الوظائف التدريسية	إجراء التعيينات.
- قرار تصنيف وترتيب	- استلام طلبات تصنيف وإحداث وظائف نمطية وتخصيصية	إجراء تنظيم وترتيب الوظائف
- ملف مخزن إلى حين إتلافه	- كشوف بالمعينين الجدد وقراراتهم	إجراء الملفات،
- قرار صرف أو إيقاف بدل	- طلب صرف و/أو إيقاف بدل	إجراء صرف وإيقاف البدلات



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



المخرجات	المدخلات	الإجراء
قرار صرف علاوة	- طلب صرف العلاوة التشجيعية	إجراء العلاوات التشجيعية
قرار الترقية	كشوف المستحقين للترقية	إجراء الترقيات
قرار تغيير مسمى وظيفي	استلام طلب تغيير مسمى	إجراء تغيير المسمى الوظيفي،
قرار نقل مع تغيير مسمى	استلام طلب نقل مع تغيير مسمى وظيفي	إجراء النقل مع تغيير مسمى وظيفي
إرسال تقارير الكفاية إلى قسم الملفات	تعميم توزيع تقارير الكفاية	إجراء إدخال تقارير الكفاية،
قرار مهمة رسمية	تكليف بمهمة رسمية واستلام استمارة المهمات الرسمية داخل وخارج السلطنة	إجراء المهمات الرسمية
قرار إجازة إعداد كشوف الإجازات	استلام طلب إجازة	إجراء الإجازات
قرار إعاره، مخاطبة صندوق التقاعد لاسترجاع المساهمة.	استلام كشوف من وزارة القوى العاملة استلام طلب قطع الإعاره	إجراء الإعاره،
قرار إصابة عمل أو إنهاء خدمة	استلام طلب إصابة عمل	إجراء إصابة العمل
قرار خصم من الراتب أو إجراء إنهاء خدمة	استلام كشوف المنقطعين عن العمل استلام طلب انقطاع عن العمل	إجراء المنقطعين عن العمل،
إصدار قرار نقل أو انتداب أو نقل إلى وحدة حكومية أخرى	استلام طلب نقل أو طلب انتداب داخل المحافظات أو طلب انتقال إلى وحدة حكومية أخرى	إجراء التقلات والانتدابات



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



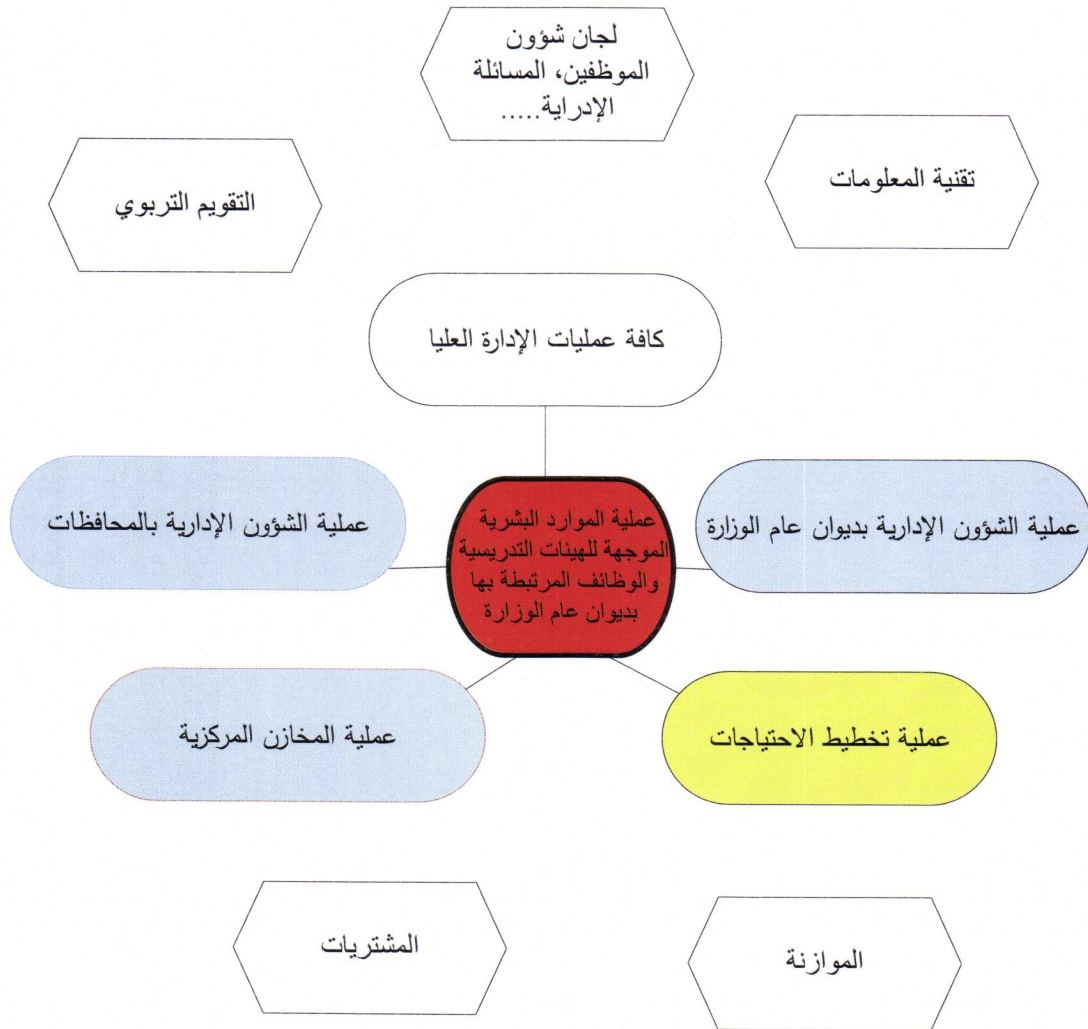
المخرجات	المدخلات	الإجراء
قرار لإنهاء خدمة العمانيين ومواطنو دول مجلس التعاون.	استلام طلب إنهاء خدمة، وكشوف المنتهية خدماتهم والطالبات المحالة للإنهاء	إجراء إنهاء خدمة العمانيين ومواطني دول مجلس لتعاون
قرار إنهاء خدمة الوافدين.	استلام طلب إنهاء خدمة، وكشوف المنتهية خدماتهم والطالبات المحالة للإنهاء وطلب تغيير صفة التعيين أو الإعادة للخدمة	إجراء إنهاء خدمة غير العمانيين
قرار ضم خدمة	استلام طلب ضم خدمة	إجراء ضم الخدمة



عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



6- ترابطات العملية





عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



7- المستفيدون.

تعريف المستفيدين من العملية	- الهيئات التدريسية والإدارية والفنية بالمدارس الحكومية ومدارس التربية الخاصة.
متطلبات المستفيدين	- الالتزام بتوفير ما يكلفه قانون الخدمة المدنية ولائحته التنظيمية للمستفيدين بالمدارس من هيئات تدريسية وإدارية وفنية من حقوق وامتيازات، - الالتزام بتطبيق الترتيب المضمنة بأسس وضوابط عمل لجان شؤون الموظفين والمسائل الإدارية ولجان الإعارات ولجنة التنقلات الخارجية وغيرها - السرعة والدقة والمساواة والعدالة والشفافية في كافة الخدمات الموجهة من مجال تطبيق هذه العملية، - استخدام التقنية الحديثة.





عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة



8- مراقبة وقياس العملية.

آليات القياس	آليات المراقبة
<ul style="list-style-type: none">- قياس مؤشرات الجودة،- تحليل نتائج الاستبيان،- نسبة تنفيذ القرارات والتوصيات الصادرة عن عمليات التدقيق الداخلي والخارجي ومراجعة الإدارة.	<ul style="list-style-type: none">- تقارير النشاط الدورية،- التدقيقات الداخلية،- متابعة الشكاوى،- قوائم الفحص والصيانة الدورية للسكنات الحكومية،- المنتدى التربوي- مراجعة العملية،- استبيان رضا المستفيدين،- مراجعة الإدارة العليا.

	<h2>عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة</h2>	
---	---	---

9- الأهداف والمؤشرات:

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
تقاس بالنسبة لكل إعلان ووظائف	%85	موعد الإعلان عن الشواغر - الموعد المحدد من قبل وزارة الخدمة المدنية / عن كل إعلان	نسبة التقيد بموعد وزارة الخدمة المدنية لتحديد الشواغر	الالتزام بمواعيد تحديد الشواغر للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها من التقسيمات ذات العلاقة	1
تقاس في نهاية كل إعلان	التخفيض 5%	عدد الشكاوى عن الإعلان الماضي	تطور عدد الشكاوى مقارنة بالإعلانات السابقة	التقليص من عدد الشكاوى ذات العلاقة بالتعيينات	2
سنوية	%80 التدريسية	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بالتعيينات للهيئات التدريسية	نسبة الرضا العام على خدمة التعيينات من خلال الاستبيان الدوري للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها	السرعة والدقة في إنجاز خدمة التعيينات وفق الشروط والضوابط المنظمة للعمل	3
	%75 الفنية	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بالتعيينات للهيئات الإدارية			

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
بالنسبة لكل إعلان	يومان	عدد أيام التنفيذ / كل إعلان	التقييد بموعد فرز المقبولين خلال فترة يومين	السرعة في تنفيذ المقابلات الشخصية	4
كل ثلاثة أشهر	%85	عدد الخطوات المنفذة وفقا للموعد X 100 عدد الخطوات التي ضبطت لها مواعيد	التقيد بالمواعيد عن كل خطوة في الإجراء	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء صرف وإيقاف البدلات	5

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م																
دورية القياس																					
كل ثلاثة أشهر	%85	<table border="1"> <thead> <tr> <th>رقم الخطوة</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> <td>أسبوع</td> <td>أسبوع</td> <td>أسبوع</td> </tr> <tr> <td>الفترة الفعلية للتنفيذ</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>الفارق</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	رقم الخطوة	1	2	3	الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع	أسبوع	أسبوع	الفترة الفعلية للتنفيذ				الفارق				التقيد بالمواعيد عن كل خطوة في الإجراء	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء العلاوات التشجيعية	6
رقم الخطوة	1	2	3																		
الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع	أسبوع	أسبوع																		
الفترة الفعلية للتنفيذ																					
الفارق																					
كل ثلاثة أشهر	%85	<table border="1"> <thead> <tr> <th>رقم الخطوة</th> <th>2</th> <th>12</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> <td>أسبوع</td> <td>أسبوع</td> </tr> <tr> <td>الفترة الفعلية للتنفيذ</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>الفارق</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	رقم الخطوة	2	12	الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع	أسبوع	الفترة الفعلية للتنفيذ			الفارق				التقيد بالمواعيد عن كل خطوة في الإجراء	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء تغيير المسمى الوظيفي	7			
رقم الخطوة	2	12																			
الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع	أسبوع																			
الفترة الفعلية للتنفيذ																					
الفارق																					
بداية شهر يناير من	%95	عدد التقارير المدخلة في نهاية شهر ديسمبر 100X		نسبة تقارير الكافية المدخلة في	الانتهاء من إدخال تقارير	8															

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

كل سنة لحساب تقارير	القيمة المستهدفة	مجموع تقارير الكفاية	مؤشر القياس	الكفاية في موعد ديسمبر من كل سنة	م
دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
كل ثلاثة أشهر	%20	عدد القرارات المستحقة لمستحقها قبل تنفيذ المهمة 100x	عدد القرارات المستحقة لمستحقها قبل تنفيذ المهمة الرسمية	تسليم قرار المهمات الرسمية قبل تنفيذها	9
كل ثلاثة أشهر	%85	العدد الإجمالي للقرارات	التقيد بالمواعيد عن كل خطوة في الإجراء	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء النقل مع تغيير المسمى الوظيفي	10
سنوي	%95	عدد الملفات التي تم إحداثها خلال السنة x 100	الالتزام بموعد تسليم المعاملات	حفظ ملفات الموظفين الذين تم تعيينهم خلال نفس سنة التعيين	11
كل شهر	%90	عدد التعيينات الجديدة	الالتزام بموعد تسليم المعاملات	الاحتساب الجيد لحق	12

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات
 التدريسية والوظائف المرتبطة بها بديوان
 عام الوزارة

دورية القياس	القيمة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف
2013/2/9	التاريخ: 2013/2/9	الرمز: ن ا ج - عملية الموارد البشرية: 00 فبراير 2013	الإصدار: 00	الصفحة 16
		المجموع الكلي للمعاملات	المنجزة لصندوق التقاعد	الموظف عند إنهاء خدمته وسرعة التنفيذ
		مجموع المعاملات المنجزة والمحالة لصندوق التقاعد X 100		

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

المستهدفة	عدد الشكاوي من المستفيد - عدد المعاملات التي يوجد بها خطأ X 100	نسبة الخطأ في عدد المعاملات الصادرة	تقليص عدد الشكاوي الموجهة من المستفيد
كل شهر	مجموع عدد الشكاوي	ارتفاع نسبة الرضاء من المستفيد على خدمة إنهاء الخدمة	13
مرتين في السنة	استبيان رضاء المستفيد		14

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

كل ثلاثة أشهر	%85	<table border="1"> <tr> <th>رقم الخطوة</th> <th>2</th> <th>5</th> <th>10</th> <th></th> </tr> <tr> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> <td>أسبوعين</td> <td>3 أيام</td> <td>أسبوعين</td> <td></td> </tr> <tr> <td>الفترة الفعلية للتنفيذ</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>الفارق</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>					رقم الخطوة	2	5	10		الفترة المحددة في الإجراء	أسبوعين	3 أيام	أسبوعين		الفترة الفعلية للتنفيذ					الفارق					احترام مواعيد دراسة وإحداث بطاقات الوصف الوظيفي	15
		رقم الخطوة	2	5	10																							
الفترة المحددة في الإجراء	أسبوعين	3 أيام	أسبوعين																									
الفترة الفعلية للتنفيذ																												
الفارق																												

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف																
كل ثلاثة أشهر	%85	<table border="1"> <tr> <td>13</td> <td>12</td> <td>2,3,4</td> <td>رقم الخطوة</td> </tr> <tr> <td>أسبوع</td> <td>يوم</td> <td>يوم</td> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>الفترة الفعالية للتنفيذ</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>الفارق</td> </tr> </table>	13	12	2,3,4	رقم الخطوة	أسبوع	يوم	يوم	الفترة المحددة في الإجراء				الفترة الفعالية للتنفيذ				الفارق	احترام المدد الزمنية المنصوص عليها بالإجراء	السرعة في إصدار قرارات الإجازات
13	12	2,3,4	رقم الخطوة																	
أسبوع	يوم	يوم	الفترة المحددة في الإجراء																	
			الفترة الفعالية للتنفيذ																	
			الفارق																	
كل شهر	%90	<p>عدد الشكاوي من المستفيد - عدد القرارات التي يوجد بها خطأ X 100</p> <p>مجموع عدد الشكاوي</p>	نسبة الخطأ في عدد القرارات الصادرة عن التنقلات الخارجية	تقليص عدد الشكاوي المتأنية من كل إعلان تنقلات خارجية																

عملية الموارد البشرية الموجهة للهيئات التدريبية والوظائف المرتبطة بها بديوان عام الوزارة

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
كل شهر	%90	<u>عدد المعاملات المسترجعة من صندوق التقاعد X 100</u> مجموع المعاملات المحالة لصندوق التقاعد	نسبة الخطأ في عدد المعاملات المحالة إلى صندوق التقاعد	تقليص عدد الشكاوى الموجهة من صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية	18
سنوية	التدريبية %80	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بالتنتقلات الخارجية للهيئات التدريبية	نسبة الرضاء العام على خدمة التنتقلات الخارجية من خلال الاستبيان الدوري للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها	السرعة والدقة في إنجاز خدمة التنتقلات الخارجية وفق الشروط والضوابط المنظمة للعمل	19
	الإدارية %85	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بالتنتقلات الخارجية للإدارية			
	الفنية %75	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بالتنتقلات الخارجية للهيئات الفنية			