



عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة  
والمحافظات التعليمية  
(ديوان عام الوزارة)



التوزيع:

للإعلام	للتطبيق	التقسيم
	X	المديرية العامة للتخطيط وضبط الجودة والتقسيمات التابعة لها
	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 بالصلاحيات

التحقق

المراجعة

الصياغة

رئيس مجلس نظام إدارة الجودة

ممثل الإدارة العليا

أخصائي الجودة من قسم

عضو فريق الجودة من دائرة

مواصفات الجودة

رعاية الموظفين

الدكتورة / مديحة بنت أحمد الشيبانية

نبيلة بنت عبدالله الغسانية

خالد بن حمد المهيري

نعيمة بنت علي الحوقانية

التاريخ: 2013/02/09

الرمز: ن إ ج - عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية - 00-فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 1



نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة  
والمحافظات التعليمية  
(ديوان عام الوزارة)



سلطنة عُمان  
وزارة التربية والتعليم

فهرس التعديلات:

الصفحات التي تم تعديلها	محتوى التعديلات	التاريخ	الإصدار
كافة الصفحات	الإنشء	2013/02/09	00

التاريخ: 2013/02/09

الرمز: ن إ ج - عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية - 00-فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 2



نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

# عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية (ديوان عام الوزارة)



## 1- الموضوع:

تصف هذه العملية أنشطة التخطيط والتنفيذ والمراقبة والتحسين المطبقة على الخدمات الموجهة من دائرة رعاية الموظفين بالمديرية العامة للشؤون الإدارية بديوان عام الوزارة لفائدة موظفي الوزارة والمحافظات التعليمية .

## 2- مجال التطبيق:

تطبق هذه العملية في مستوى أقسام دائرة رعاية الموظفين بديوان عام الوزارة ، بخصوص الخدمات الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية التالية:

- تنفيذ برامج ترفيهية
- توفير مزايا للعاملين من القطاع الخاص
- استقبال وتوديع الهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها
- تسهيل خدمات نقل الكفالة من وإلى وزارة التربية والتعليم
- تخليص إجراءات استقدام أسر الهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها
- تخليص إجراءات نقل جثمان الوفيات والمصابين.
- توفير المساكن والفنادق والشقق الفندقية الهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها للوافدين الجدد.

أما بالنسبة للمشتريات ودائرة نظم المعلومات ودائرة الإعلام التربوي ودائرة العلاقات العامة ودائرة الحسابات 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.

التاريخ: 2013/02/09

الرمز: ن إ ج- عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية -00-فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 3



نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

## عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية (ديوان عام الوزارة)



أما بخصوص أعمال اللجان ذات الصلة بأنشطة هذه العملية والمنصوص عليها بقانون الخدمة المدنية ولائحته التنفيذية مثل لجنة الإعارات والتعاقدات ولجنة الاستقبال ولجنة التوديع وغيرها... فيتم ضبط العلاقة معها وفقا للأسس والضوابط المنظمة لهذه اللجان.

### 3- المشرف على العملية:

مدير دائرة رعاية الموظفين.

### 4- الإجراءات المكونة للعملية:

1. إجراء البرامج الترفيهية.
2. إجراء مزايا العاملين.
3. إجراء الترحيل والسفر.
4. إجراء الإسكان.



نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة  
والمحافظات التعليمية  
(ديوان عام الوزارة)



سلطنة عُمان  
وزارة التربية والتعليم

5- مدخلات ومخرجات العملية:

المخرجات	المدخلات	الإجراء
تقييم الخطة السنوية لاستخلاص نتائج التحسين	- إعداد الخطة السنوية للبرامج الترفيهية	إجراء البرامج الترفيهية
متابعة شكاوى وملاحظات المستفيدين	- إعداد الخطة السنوية لمزايا العاملين	إجراء مزايا العاملين
- إرسال رسالة عدم ممانعة لجهة العمل الجديدة للموظف الوافد - تسليم التأشيرات للموظفين الوافدين - التعويض النقدي - توفير التذاكر والبذلات - تسليم تصاريح المرور البري - نقل الجثمان أو المصاب إلى موطنه وتسليمه لأهله	- استلام قائمة بالموظفين الوافدين الجدد من لجنة الإعارات والتعاقدات أو طالبات نقل الكفالة	إجراء الترحيل والسفر
قياس رضا المستفيدين للتحقق من مطابقة الخدمات المقدمة	- طلبات إسكان من المحافظات التعليمية - إجراء الترحيل والسفر	إجراء الإسكان

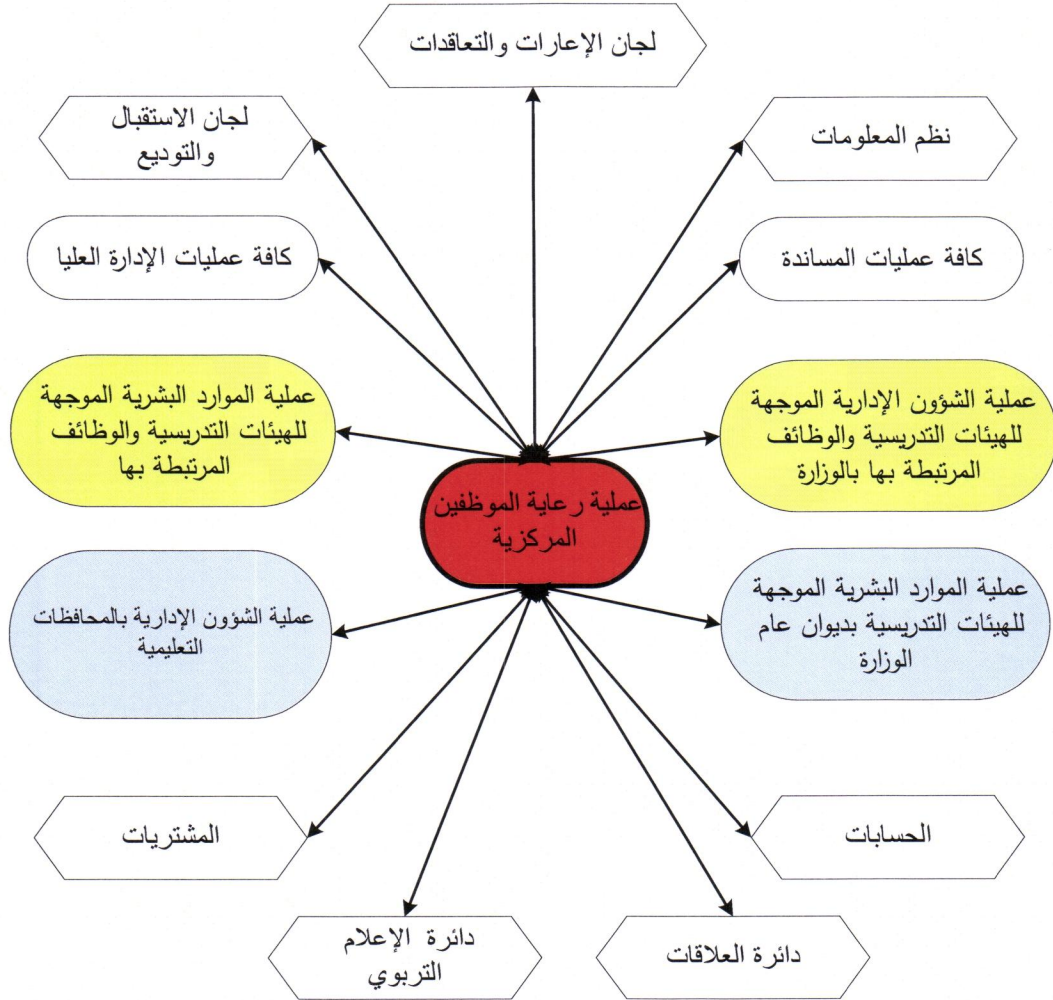
التاريخ: 2013/02/09

الرمز: ن إ ج- عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية -00-فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 5

6- ترابطات العملية:





نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

## عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية (ديوان عام الوزارة)



### 7- المستفيدون:

تعريف المستفيدين من العملية	- موظفي الوزارة والمحافظات التعليمية.
متطلبات المستفيدين	<ul style="list-style-type: none"><li>- الالتزام بتوفير ما يكلفه قانون الخدمة المدنية ولائحته التنظيمية للمستفيدين بالوزارة والمحافظات التعليمية من حقوق وامتيازات،</li><li>- الالتزام بتطبيق التراتيب المضمنة بأسس وضوابط عمل لجان الإعارة والتعاقدات ولجنة الاستقبال ولجنة التوديع وغيرها .....</li><li>- السرعة والدقة والمساواة والعدالة والشفافية في كافة الخدمات الموجهة من مجال تطبيق هذه العملية،</li><li>- استخدام التقنية الحديثة.</li></ul>

التاريخ: 2013/02/09

الرمز: ن إ ج - عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية - 00-فبراير 2013

الإصدار: 00

الصفحة 7



نظام إدارة الجودة  
Quality Management System

عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة  
والمحافظات التعليمية  
(ديوان عام الوزارة)



سلطنة عمان  
وزارة التربية والتعليم

8- مراقبة وقياس العملية:

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

9- الأهداف والمؤشرات:

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
سنوية	%80	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بخدمة الترحيل والسفر لموظفي الوزارة	نسبة الرضاء العام على خدمة الترحيل والسفر من خلال الاستبيان الدوري للهيئات التدريسية والوظائف المرتبطة بها	السرعة والدقة في إنجاز خدمة الترحيل والسفر وفق الشروط والضوابط المنظمة للعمل	1
	%85	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بخدمة الترحيل والسفر لموظفي المحافظات التعليمية			
كل ثلاثة أشهر	%80	عدد الطلبات المنفذة في مدة 48 ساعة $\times 100$ إجمالي عدد الطلبات	الالتزام بتوفير السكن في مدة 48 ساعة من استلام الطلب	توفير السكن في مدة 48 ساعة	2

## عملية رعاية الموظفين الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية (ديوان عام الوزارة)

مرتين في السنة	%85	استبيان رضا المستفيد	ارتفاع نسبة الرضاء من المستفيد على خدمة مزايا العاملين	تقليص عدد الشكاوى الموجهة من المستفيد	3
مرة في السنة	%80	عدد البرامج المنفذة $100 \times$ إجمالي البرامج المخطط له	التقيد بتنفيذ البرامج المخطط لها في الخطة السنوية للبرامج الترفيهية	الالتزام بالخطة السنوية المنفذة للبرامج الترفيهية للمستفيد	4