



# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



التوزيع:

لإعلام	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



# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



فهرس التعديلات:

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



# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



## 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 لموظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية.

## 2- مجال التطبيق.

تُطبَّق هذه العملية في مستوى أقسام دائرة الموارد البشرية بديوان عام الوزارة، بخصوص الخدمات الموجهة لموظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية، 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،
- ☒ تفرغ تقارير الكفاية السنوية،
- ☒ النقل والانتداب والإعارة ومنح الإجازات لطالبيها،
- ☒ تنفيذ قرارات للمصابين والمنقطعين عن العمل،
- ☒ إنهاء خدمات للعُمانيين ومواطني مجلس التعاون وغير العُمانيين.



# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



✘ ضم الخدمات للعمانيين ومواطني مجلس التعاون

وتستثنى من مجال تطبيق هذه العملية الخطوات الخاصة بالارتباط المالي لموظفي المحافظات التعليمية 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،

6. إجراء الترقيات،



## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



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 التنقلات والانتدابات،
16. إجراء إنهاء خدمة العمانيين ومواطني دول مجلس التعاون،
17. إجراء إنهاء خدمة غير العمانيين
18. إجراء ضمّ الخدمة.



# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



## 5- مدخلات ومخرجات العملية.

المخرجات	المدخلات	الإجراء
- قرارات تعيين وإحداث ملف	- كشف بالشواغر، - إعلان وزاري لشغل الوظائف النمطية	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 لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



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

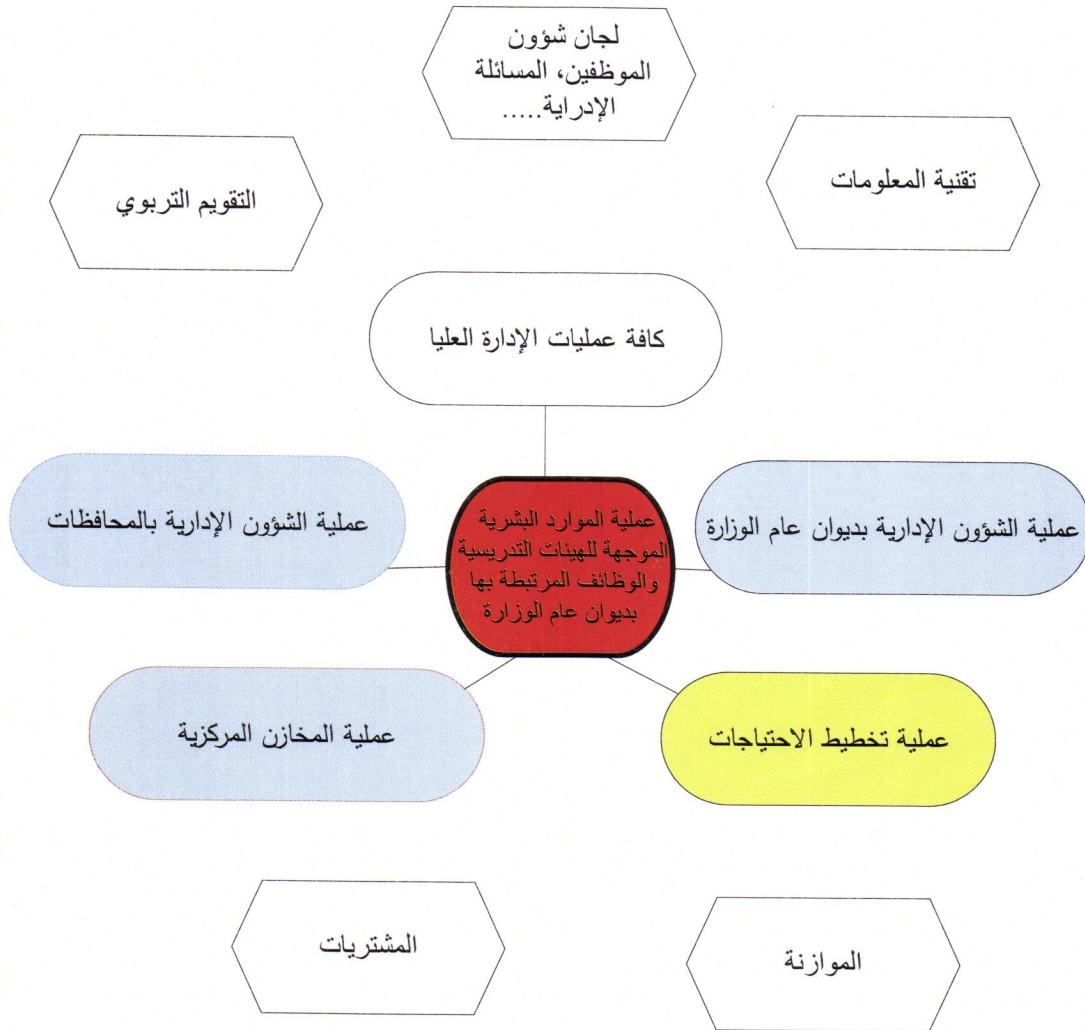


# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



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

## 6- ترابطات العملية





# عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



## 7- المستفيدين.

تعريف المستفيدين من العملية	موظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية.
متطلبات المستفيدين	<ul style="list-style-type: none"><li>- الالتزام بتوفير ما يكلفه قانون الخدمة المدنية ولائحته التنظيمية لموظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية من حقوق وامتيازات،</li><li>- الالتزام بتطبيق الترتيب المضمنة بأسس وضوابط عمل لجان شؤون الموظفين والمسائلة الإدارية ولجان الإعارات ولجنة التنقلات الخارجية وغيرها .....</li><li>- السرعة والدقة والمساواة والعدالة والشفافية في كافة الخدمات الموجهة من مجال تطبيق هذه العملية،</li><li>- استخدام التقنية الحديثة.</li></ul>





## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



### 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>

 <p>مركز إدارة الجودة Quality Management System</p>	<h2>عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية</h2>	 <p>مركز إدارة الجودة والبحوث مركز إدارة الجودة والبحوث</p>
--	--	--

### 9- الأهداف والمؤشرات:

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
تقاس بالنسبة لكل إعلان وظائف	%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 لموظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية 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	%85	نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بموظفي الوزارة نسبة الرضا عن الخدمات ذات العلاقة بموظفي المحافظات التعليمية	نسبة الرضاء العام على خدمة التعيينات من خلال الاستبيان الدوري لموظفي وزارة التربية والتعليم والمحافظات التعليمية	السرعة والدقة في إنجاز خدمة التعيينات وفق الشروط والضوابط المنظمة للعمل	3

## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
بالنسبة لكل إعلان	يومان	عدد أيام التنفيذ / كل إعلان	التقيد بموعد فرز المقبولين خلال فترة يومين	السرعة في تنفيذ المقابلات الشخصية	4
كل ثلاثة أشهر	%85	عدد الخطوات المنفذة وفقا للموعد $100 \times$ عدد الخطوات التي ضبطت لها مواعيد	رقم الخطوة الفترة المحددة في الإجراء الفترة الفعلية للتنفيذ الفارق	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء صرف وإيقاف البدلات	5

## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م																
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> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> <td>أسبوع</td> </tr> <tr> <td>الفترة الفعلية للتنفيذ</td> <td></td> </tr> <tr> <td>الفارق</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	رقم الخطوة	2	الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع	الفترة الفعلية للتنفيذ		الفارق		التقيد بالمواعيد عن كل خطوة في الإجراء	احترام المدد الزمنية المحددة بإجراء تغيير المسمى الوظيفي	7								
رقم الخطوة	2																				
الفترة المحددة في الإجراء	أسبوع																				
الفترة الفعلية للتنفيذ																					
الفارق																					
بداية شهر يناير من كل سنة لحساب تقارير كفاية السنة الماضية	%95	عدد التقارير المدخلة في نهاية شهر ديسمبر 100x مجموع تقارير الكفاية	نسبة تقارير الكفاية المدخلة في موعد نهاية شهر ديسمبر	الانتهاء من إدخال تقارير الكفاية في موعد ديسمبر من كل سنة	8																

## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية

دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
كل ثلاثة أشهر	%20	عدد القرارات المسلمة لمستحقيها قبل تنفيذ المهمة 100X	نسبة القرارات المسلمة لمستحقيها قبل تنفيذ المهام الرسمية	تسليم قرار المهام 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	الانتهاء من فتح وترميز كل الملفات قبل موفى شهر ديسمبر	حفظ ملفات الموظفين الذين تم تعيينهم خلال نفس سنة التعيين	11
كل شهر	%90	عدد التعيينات الجديدة	التزام بموعد تسليم المعاملات المنجزة لصندوق التقاعد	الاحتساب الجيد لحق الموظف عند إنهاء خدمته وسرعة التنفيذ	12



## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
كل شهر	%90	<u>عدد الشكاوي من المستفيد - عدد المعاملات التي يوجد بها خطأ X 100</u> مجموع عدد الشكاوي	نسبة الخطأ في عدد المعاملات الصادرة	تقليص عدد الشكاوي الموجهة من المستفيد	13
مرتين في السنة	%85	استبيان رضا المستفيد	ارتفاع نسبة الرضاء من المستفيد على خدمة إنهاء الخدمة		14

التاريخ: 2013/2/9

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

الإصدار: 00

الصفحة 16

## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية

كل ثلاثة أشهر	%85	<table border="1"> <tr> <td>رقم الخطوة</td> <td>2</td> <td>5</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> <td>أسبوعين</td> <td>3 أيام</td> <td>أسبوعين</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> </table>	رقم الخطوة	2	5	10	الفترة المحددة في الإجراء	أسبوعين	3 أيام	أسبوعين	الفترة الفعلية للتنفيذ				الفارق				احترم 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 لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية

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 2</td> <td>الفترة المحددة في الإجراء</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>الفترة الفعلية 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 2	الفترة المحددة في الإجراء				الفترة الفعلية للتنفيذ				الفارق	السرعة في إصدار قرارات الإجازات
13	12	2,3,4	رقم الخطوة																
أسبوع	يوم	يوم 2	الفترة المحددة في الإجراء																
			الفترة الفعلية للتنفيذ																
			الفارق																
				16															



## عملية الموارد البشرية الموجهة لموظفي الوزارة والمحافظات التعليمية



دورية القياس	القيمة المستهدفة	طريقة القياس	مؤشر القياس	الهدف	م
كل شهر	%90	<u>عدد المعاملات المسترجعة من صندوق التقاعد</u> X 100 مجموع المعاملات المحالة لصندوق التقاعد	نسبة الخطأ في عدد المعاملات المحالة إلى صندوق التقاعد	تقليص عدد الشكاوى الموجهة من صندوق تقاعد موظفي الخدمة المدنية	17

التاريخ: 2013/2/9

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

الإصدار: 00

الصفحة 19