



اتفاقيات مستوى تقديم الخدمات الموحدة في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

www.fahr.gov.ae



اتفاقيات مستوى تقديم الخدمات الموحدة في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية



www.fahr.gov.ae

info@fahr.gov.ae

[@FAHR_UAE](https://www.instagram.com/FAHR_UAE)

ص.ب 2350، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف +971 2 4036000
فاكس +971 2 6266767
PO Box 2350 Abu Dhabi, United Arab Emirates

ص.ب 5002، دبي، الإمارات العربية المتحدة
هاتف +971 4 2319000
فاكس +971 4 2959888
PO Box 5002 Dubai, United Arab Emirates

فهرس المحتويات

5	معلومات الاتفاقية الأساسية
5	المقدمة
5	الخدمات
5	أهداف الاتفاقية
5	أطراف الاتفاقية
5	تاريخ بدء اتفاقية الخدمة
5	مدة الاتفاقية
6	الخدمات والمسؤوليات
8	خدمات قطاع سياسات الموارد البشرية
21	خدمات إدارة بياناتي
31	خدمات قطاع البرامج وتخطيط الموارد البشرية

معلومات الاتفاقية الأساسية

المقدمة

إن برامج اتفاقيات مستوى أداء الخدمة هو نظام إجرائي يهدف إلى معايرة وقياس مستوى كفاءة الأداء وجودة الخدمات التي تقدمها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ممثلة بإدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة، وضمان الالتزام بإجراءات العمل لتعزيز العلاقات الإدارية بين أطراف الاتفاقية وتقنين وسائل الاتصال لتسهيل انسيابية الخدمات.

مستخدمو الخدمة من موظفي الجهات الاتحادية ينتهم عليهم الاتصال بالإدارات المعنية بكل خدمة في الهيئة وفق الجدول الذي سيتم توضيحه لاحقاً.

أهداف الاتفاقية

- توثيق مسؤوليات جميع الأطراف المشاركة في الاتفاق ووضوح الرؤية بين أطراف الاتفاقية تجاه ضرورة إبرام الاتفاقيات لتنفيذ المشاريع الحالية والمستجدة.
- توضيح الخدمات المقدمة من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ومستوى الخدمة المتوقع منها مما يحد من التصعيدات المرتبطة بمستوى الخدمات المقدمة.
- تأسيس نظام مركزي للخدمة بهدف رصد مستوى الأداء، وذلك بالاستناد إلى بيانات إحصائية دقيقة وواقعية.
- توفير فهم مشترك لمتطلبات الخدمة التي ينطوي عليها قياس مستويات الخدمة.
- بناء وسائل الاتصال بين الأطراف المعنية لمعالجة النواقص أو الخلل التي قد تطرأ على مستوى الأداء خلال فترة صلاحيتها.

أطراف الاتفاقية

بين: الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

و: الجمهور المعني بكل خدمة حسب ما سيتم توضيحه لاحقاً

تاريخ بدء اتفاقية الخدمة

هذه الاتفاقية سيتم العمل بها من تاريخ إطلاقها

مدة الاتفاقية

هذه الاتفاقية تجدد سنوياً بشكل تلقائي وأي تعديلات تشمل بنودها سيتم الإعلان عنها من خلال الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

المراجعة الدورية

يتم إخضاع هذه الاتفاقية للمراجعة الدورية بمعدل مرة واحدة في كل عام (في الربع الأخير من العام) على أقل تقدير على أن يتم مراجعة التعديل خلال شهر ، وفي حال عدم وجود أي ملاحظات ستكون الوثيقة معتمدة تلقائياً.

يكون رئيس قسم التميز بالتنسيق مع مدراء الإدارات المعنية بالخدمات التي تقدمها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية مسؤولاً عن تسهيل عملية إجراء المراجعة الدورية المنتظمة لهذا المستند. ويجوز تعديل محتويات هذه الاتفاقية عند اللزوم وفي هذه الحالة يتم نشر التعديلات في الاتفاقية لجميع الأطراف.

سيتم نشر هذه الاتفاقية إلكترونياً وسوف تكون متاحة للاطلاع عليها من قبل جميع الأطراف المعنية و ذوي المصلحة والشأن.

الخدمات والمسؤوليات

خدمات و مسؤوليات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الجدول التالي يوضح الخدمات الرئيسية التي توفرها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية التي تعمل بواقع 5 أيام في الأسبوع من الساعة 7:30 صباحاً حتى الساعة 2:30 ظهراً عدا أيام الجمعة والسبت والعطلات الرسمية الحكومية و التي يتم تعريفها حسب القوانين الحكومية الاتحادية.

قائمة الخدمات المشمولة في اتفاقية مستوى الخدمة				
#	الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية	الإدارة المسؤولة	فئات الجمهور المستهدفة
1	المشورة القانونية	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	السياسات والشؤون القانونية	موظفي الحكومة الاتحادية
		طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	السياسات والشؤون القانونية	موظفي الحكومة الاتحادية
2	دعم وتطوير أداء الموارد البشرية	طلب دعم لممكّنات الموارد البشرية	السياسات والشؤون القانونية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
		طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية	السياسات والشؤون القانونية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
3	دعم الجهات الاتحادية في استخدام أنظمة بياناتي	خدمات طلب الدعم الفني	بياناتي	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
		طلب تشغيل نظام ضمن منصة بياناتي	بياناتي	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
4	التوعية والتدريب	طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلّم الإلكتروني)	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
		طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية موظفي الحكومة الاتحادية
		طلب التدريب على الانظمة الالكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية موظفي الحكومة الاتحادية
5	معارف شركاء التدريب المفضلين	طلب اعتماد شركات التدريب	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية

6	تقييم وتوصيف الوظائف	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
7	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	البرامج وتخطيط الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية



خدمات قطاع
سياسات الموارد البشرية

الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
1	المشورة القانونية	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية

مسؤوليات الجهات الاتحادية

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	إخطار إدارة السياسات والشؤون القانونية (دعم أو خدمة)	يتطلب من المستخدمين المعتمدين إرسال شرح تفصيلي حول استفسارهم وفقاً لنموذج طلب الدعم من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الإلكتروني ، الخ. مثال طلب خدمة: تحديد نوع الخدمة المطلوبة تعبئة كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة للأنظمة توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم
2	مراجعة الطلبات المقدمة من قبل إدارة السياسات والشؤون القانونية	دراسة الطلبات الواردة و في حال الحاجة إلى دعم إضافي يتم إرسال طلب عقد لقاء مع تحديد الوقت والتاريخ المناسب للجهة.
3	الرد على الطلبات الواردة من قبل إدارة السياسات والشؤون القانونية	يتم الرد على استفسارات الجهة وإفادة الجهة بالمتطلبات من خلال وسيلة الاتصال التي تم استلام الطلب عن طريقها (ما عدا خدمة التطبيق الذكي فيتم الرد على المتعامل عن طريق البريد الإلكتروني)

قيود الخدمة

لا يوجد

البيانات المطلوبة للخدمة

تفاصيل المؤشرات المراد الاستفسار بشأنها

آلية تنفيذ الخدمة

وفق بطاقة الخدمة كما هو موضح لاحقاً

أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الاتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
80%	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	الدعم وطلب الخدمات

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلب خدمة

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله من خلال نظام (BMC Remedy) أو عبر البريد الالكتروني من قبل موظفي الجهات الاتحادية.
- يقوم النظام بشكل تلقائي باستحداث رقم لكل طلب دعم وذلك لتسهيل التعامل مع كل طلب على حده و يتم اشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
- يقوم مسؤولي الخدمة بمراجعة الطلبات من خلال نظام (BMC Remedy).
- يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للمتعامل لإخطاره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الخدمة المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام (BMC Remedy).
- استنادا لنوع الطلب يقوم مسؤولو الخدمة بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الطلب لذوي الاختصاص عند الحاجة.

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الوقت اللازم لحل الطلب	الأهمية
خمسة أيام عمل	متكرر
15 يوم عمل	غير المتكرر

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد أن يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة يعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للمتعاملين وعليه فإنه ولضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عال من رضا المتعاملين و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في امرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة ما هو متفق عليه سابقا و هي كالتالي:

1. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس القسم المعني هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم إرسال طلبات الدعم لتنفيذي أو مسؤولي الخدمة لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعني التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
2. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية بحيث أنه هو المسؤول الثاني و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.
3. **المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاوناً من قبل جميع الأطراف وهم الجهات الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتدخل المدير التنفيذي لقطاع السياسات لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	JE-Support@fahr.gov.ae	بريد الكتروني للخدمة
75%	HBuamim@fahr.gov.ae	مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية
50%	MEbrahim@fahr.gov.ae	رئيس قسم الاستشارات القانونية

معلومات الاتصال

إدارة السياسات والشؤون القانونية - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

(1) منسق فريق عمل إدارة السياسات والشؤون القانونية :

• عائشة المطروشي

• AAlmatrooshi@ae.gov.fahr

• 04-2319016

• دانة الحمادي

• DAIHammadi@ae.gov.fahr

• 04-2319071

(2) فريق دعم خدمات إدارة السياسات والشؤون القانونية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الالكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	
الاسم	حمد بو عميم
المنصب	مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية
رقم الهاتف المباشر	+971 42319045
البريد الإلكتروني	HBuamim@fahr.gov.ae

المرفق رقم (1) – بطاقة الخدمات

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

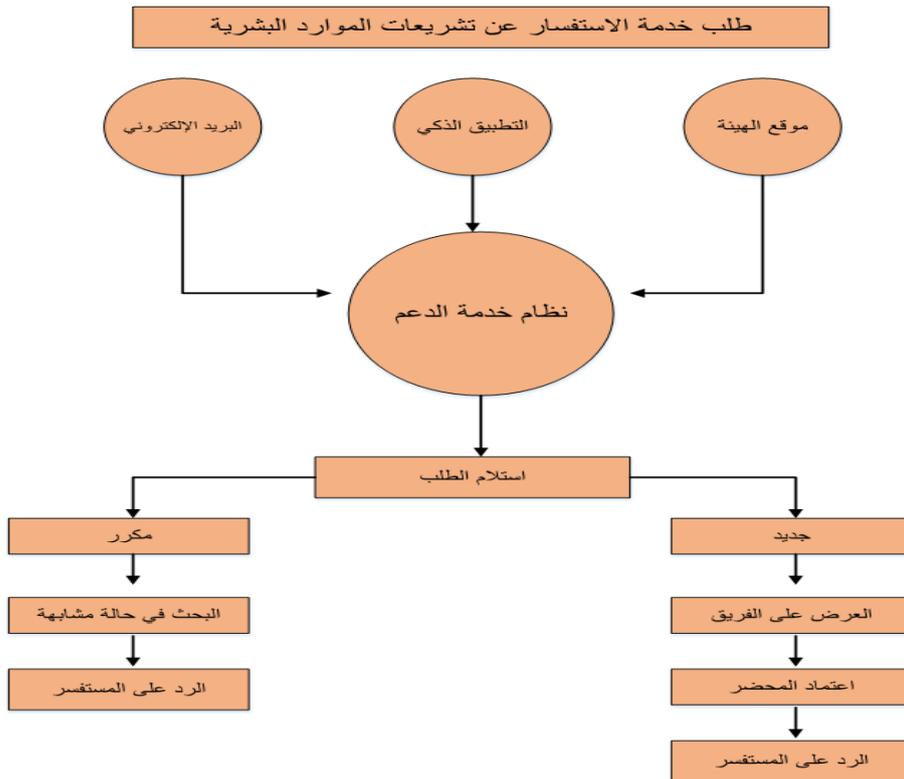


بطاقة خدمة الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	المشورة القانونية	الخدمة الرئيسية
استلام الاستفسارات من خلال القنوات المتاحة	الخدمة معنية بإيجاد الحلول القانونية للاشكاليات التي تصادف التطبيق العملي لقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية واللوائح والقرارات المكمل له، وتوعية العاملين بالحكومة الاتحادية بتطبيقات لائحة الموارد البشرية للجهات الاتحادية المستقلة	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	الخدمة الفرعية
مراجعة الاستفسار ومقارنته مع البيانات المحفوظة في الأرشيف، لتحديد ما إذا كان الاستفسار جديداً أو مكرر	متطلبات تأمين الخدمة	معلوماتية	نوع الخدمة
الرد على الاستفسارات المتكررة خلال 5 أيام عمل، في حال كانت الاستفسارات غير متكررة يتم إحالة الاستفسارات إلى فريق الاستشارات القانونية خلال 15 يوم عمل	تعبئة كافة الخانات الإلزامية في النظام	سريعة	نوع المعاملة
البيت في الاستشارة من قبل الفريق وتحويلها لكم	قنوات تقديم الخدمة	لا يوجد	الباقية
	1. البريد الإلكتروني 2. الموقع الإلكتروني 3. تطبيق الهاتف الذكي 4. BMC Remedy	لا يوجد	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
	5. نظام OPA 6. الملتقيات 7. الخطابات الرسمية 8. مركز الاتصال	لا يوجد	لا يوجد
		لا يوجد	متوسط مدة إنجاز الخدمة
		لا يوجد	5 أيام عمل: الاستفسارات المتكررة 15 يوم عمل: الاستفسارات الجديدة
		لا يوجد	محدودية الخدمة
		لا يوجد	رسوم الخدمة
		لا يوجد	الخدمة مجانية

مؤشر الأداء	المستهدف	دورية القياس	مسؤولية القياس
نسبة الاستفسارات القانونية التي تم الإجابة لها في الوقت المحدد للاستفسارات المتكررة	95.00%	ربع سنوي	إدارة السياسات والشؤون القانونية
نسبة الاستفسارات القانونية التي تم الإجابة لها في الوقت المحدد للاستفسارات الغير متكررة	99.00%	ربع سنوي	إدارة السياسات والشؤون القانونية
نسبة الملاحظات التي تمت معالجتها في الوقت المحدد للاستفسارات القانونية	100.00%	ربع سنوي	إدارة الاستراتيجية والمستقبل
معدل الزمن المستغرق لمعالجة الملاحظات (الشكاوى) على الاستفسارات القانونية ولقانون الموارد البشرية ولائحته ولوائح الجهات المستقلة	10 أيام عمل	ربع سنوي	إدارة الاستراتيجية والمستقبل
نسبة نتيجة دراسة سعادة المتعاملين عن خدمة الاستفسار عن القانون ولائحته، ولائحة الجهات المستقلة	70%	سنوياً	إدارة الاستراتيجية والمستقبل
نسبة وعي المتعاملين عن خدمة الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية*	خط أساس	سنوي	إدارة السياسات والشؤون القانونية



الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
2	المشورة القانونية	طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

مسؤوليات الجهات الاتحادية

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	اخطار مقرر لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية (دعم أو خدمة)	يتطلب من المستخدمين المعتمدين ارسال شرح تفصيلي حول استفسارهم وفقاً لنموذج طلب الدعم من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الالكتروني ، الخ. مثال طلب خدمة: تحديد نوع الخدمة المطلوبة تعبئة كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة للأنظمة توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم
2	مراجعة الطلبات المقدمة من قبل مقرر لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية	دراسة الطلبات الواردة و في حال الحاجة إلى دعم اضافي يتم إرسال طلب عقد لقاء مع تحديد الوقت والتاريخ المناسب للجهة.
3	الرد على الطلبات الواردة من قبل لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية	يتم الرد على اسفسارات الجهة و افادة الجهة بالمتطلبات من خلال وسيلة الاتصال التي تم استلام الطلب عن طريقها

قيود الخدمة

لا يوجد

البيانات المطلوبة للخدمة

تفاصيل المؤشرات المراد الاستفسار بشأنها

آلية تنفيذ الخدمة

وفق بطاقة الخدمة كما هو موضح لاحقاً

أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الاتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
80%	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	الدعم وطلب الخدمات

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلب خدمة

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله من خلال نظام (BMC Remedy) أو عبر البريد الإلكتروني من قبل الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية.
- يقوم النظام بشكل تلقائي باستحداث رقم لكل طلب دعم وذلك لتسهيل التعامل مع كل طلب على حده و يتم اشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
- يقوم مسؤولو الخدمة بمراجعة الطلبات من خلال نظام (BMC Remedy).
- يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للمتعامل لاخطاره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام (BMC Remedy).
- استنادا لنوع الطلب يقوم مسؤولو الخدمة بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الطلب لخوِي الاختصاص عند الحاجة.

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب
يتم التعامل مع كل طلب على حده	خلال مدة اقصاها 40 يوم عمل من تاريخ اكتمال الاعتراض

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة يعتمد بشكل أساسي على القدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للمتعاملين وعليه فإنه ولضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عال من رضا العملاء و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في امرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقا و هي كالآتي:

1. المستوى الأول للتصعيد: إن دور مدير السياسات والشؤون القانونية المعني هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذهي أو مسؤولي الخدمة لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعني التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
2. المستوى الثاني للتصعيد: لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاون من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات و الهيئات الحكومية الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتدخل المدير التنفيذي لقطاع السياسات لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	ObjectionCommittee@fahr.gov.ae	بريد إلكتروني للخدمة
75%	HBuamim@fahr.gov.ae	مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية
50%	ObjectionCommittee@fahr.gov.ae	البريد الإلكتروني للجنة النظر في الاعتراضات

معلومات الاتصال

إدارة السياسات والشؤون القانونية - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

(1) منسق فريق لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية:

- حصة القايدي
- HAIQaydi@fahr.gov.ae
- 04/2319004
- حمد بو عميم
- مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية
- 04/2319045

(2) فريق دعم خدمات إدارة السياسات والشؤون القانونية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	
الاسم	حمد بو عميم
المنصب	مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية
رقم الهاتف المباشر	+971 42319045
البريد الإلكتروني	HBuamim@fahr.gov.ae

بطاقة الخدمة

رقم المرفق (1)

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

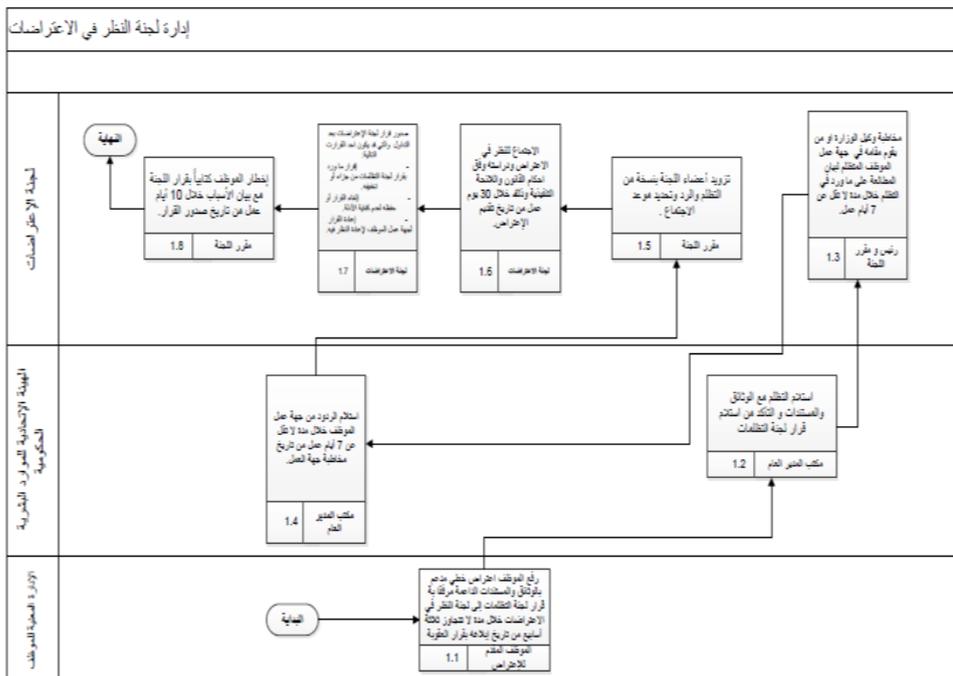


بطاقة خدمة طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	المشورة القانونية	الخدمة الرئيسية
استلام الاعتراض من قبل مقرر اللجنة والتأكد من ان الاعتراض تم ارساله خلال الفترة المطلوبة (3 أسابيع) يتم مخاطبة جهة العمل من قبل مكتب المدير العام "رئيس اللجنة" لموافهم بمبرنيات الجهة حول الموضوع يتم عرض الاعتراض على اللجنة للبت فيه ويصدر قرار من اللجنة ويتم ارساله للمتعاقل عن طريق البريد الالكتروني	البت في اعتراضات المقدمة من موظفين الحكومية الاتحادية على قرارات لجان التظلم الصادرة من الجهات الاتحادية	طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	الخدمة الفرعية
		إجرائية	نوع الخدمة
		سريعة	نوع المعاملة
		لا يوجد	الباقية

أوقات تقديم الخدمة	مؤشر الأداء	محدودية الخدمة	ترايبط الخدمة مع خدمات أخرى
24 ساعة 7:30 - 14:30 من خلال مركز الاتصال	نسبة توافق قرارات لجنة الاعتراضات مع قرارات لجان التظلمات في الجهات الاتحادية نسبة الاعتراضات التي تم البت فيها في الوقت المحدد	لا يوجد	لا يوجد
فئات المتعاملين المستهدفة	مؤشر الأداء	رسوم الخدمة	متوسط مدة إنجاز الخدمة
جميع موظفي الجهات الحكومية الاتحادية	100% سنوي 100% نصف سنوي	الخدمة مجانية	40 يوم عمل من تاريخ اكتمال المتطلبات



الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
3	دعم وتطوير أداء الموارد البشرية	طلب دعم لممكّنات الموارد البشرية
4		طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية

مسؤوليات الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	إخطار إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة لطلب (دعم أو خدمة)	يتطلب من المستخدمين المعتمدين إرسال شرح تفصيلي حول استفسارهم وفقاً لنموذج طلب الدعم من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الإلكتروني ، الخ. مثال طلب خدمة: تحديد نوع الخدمة المطلوبة تعبئة كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة للأنظمة توفير بيانات المستند لتمام الاجراء اللازم
2	مراجعة الطلبات المقدمة من قبل إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة	دراسة الطلبات الواردة و في حال الحاجة الى دعم اضافي يتم ارسال طلب عقد لقاء مع تحديد الوقت والتاريخ المناسب للجهة.
3	الرد على الطلبات الواردة من قبل إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة	يتم الرد على استفسارات الجهة و افادة الجهة بالمتطلبات من خلال وسيلة الاتصال التي تم استلام الطلب عن طريقها

قيود الخدمة

لا يوجد

البيانات المطلوبة للخدمة

تفاصيل المؤشرات المراد الإستفسار بشأنها

آلية تنفيذ الخدمة

وفق بطاقة الخدمة كما هو موضح لاحقاً

أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الاتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

مستوى الخدمة	الوصف	الهدف
الدعم وطلب الخدمات	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	80%

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلبات الدعم

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله من خلال نظام (BMC Remedy) أو عبر البريد الإلكتروني من قبل الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية.
- يقوم النظام بشكل تلقائي باستحداث رقم لكل طلب دعم وذلك لتسهيل التعامل مع كل طلب على حده و يتم اشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
- يقوم مسؤولو الخدمة بمراجعة الطلبات من خلال نظام (BMC Remedy).
- يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للعميل لاختباره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام (BMC Remedy).
- استنادا لنوع الطلب يقوم مسؤولو الخدمة بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الطلب لذوي الاختصاص عند الحاجة.

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب
متكرر	خمسة أيام عمل
غير المتكرر	15 يوم عمل

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للعملاء و عليه فإنه و لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبت في امرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقا و هي كالآتي:

1. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس القسم المعني هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذهي أو مسؤولي الخدمة لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعني التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
2. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة بحيث أنه هو المسؤول الثاني و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق ومن مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على اسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.
3. **المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاون من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات و الهيئات الحكومية الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتدخل المدير التنفيذي لقطاع السياسات لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	JE-Support@fahr.gov.ae	بريد إلكتروني للخدمة
75%	ZMAIqahtani@fahr.gov.ae	مدير إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة
50%	frashed@fahr.gov.ae	رئيس قسم تخطيط وتطوير البرامج الحكومية
	nmohamed@fahr.gov.ae	رئيس قسم مؤشرات الأداء والمتابعة

معلومات الاتصال

إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** منسق فريق عمل إدارة تقييم الأداء و المتابعة:

- زينب آل علي : تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة
ZAlAli@fahr.gov.ae
04/2319168
- آسيا البلوشي : تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة
AAIbalooshi@fahr.gov.ae
04/2319172

** فريق دعم خدمات إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	
الاسم	زايد القحطاني
المنصب	مدير إدارة نظام تقييم الأداء و المتابعة
رقم الهاتف المباشر	042319120
البريد الإلكتروني	ZMAIqahtani@fahr.gov.ae



خدمات إدارة بياناتي

الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
0	دعم الجهات الاتحادية في استخدام أنظمة بياناتي	خدمات طلب الدعم الفني

خدمات و مسؤوليات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الرقم	أسماء الأنظمة الرئيسية *	Main Services Names
1	نظام الموافقات الالكترونية اعتماد - بياناتي	Security Clearance for Entities using Bayanati
2	نظام اعتماد للجهات غير المشغلة لبياناتي	Security Clearance for Entities NOT using Bayanati
3	نظام إجراءات الموارد البشرية	Core-HR
4	نظام الخدمة الذاتية للموارد البشرية	Self Service for Human Resources
5	نظام الاشعارات	Notifications System
6	مركز الاتصال الموحد	Call Center (CIC)
7	التطبيق الذكي للهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	FAHR Smart Application
8	نظام إدارة الأداء	Performance Management System
9	نظام مكتب خدمة الدعم	BMC Remedy
10	نظام إدارة المستخدمين	User Management
11	نظام أتمتة السياسات	Policy Automation
12	نظام تخطيط القوى العاملة	Strategic Workforce Planning
13	الموقع الإلكتروني لبياناتي	Bayanati Website
14	نظام التدريب الإلكتروني	Learning Management System
15	نظام الحضور والانصراف	Time and Attendance System
16	نظام التوظيف الإلكتروني	I-Recruitment
17	نظام التقارير الاحصائية	Discoverer Report
18	نظام التصاريح والتراخيص	Permits System
19	نظام التقارير الذكية	Business Intelligence Reports

* الجدول يوضح الأنظمة الرئيسية فقط التي توفرها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حيث كل خدمة رئيسية تضم مجموعة من الخدمات الفرعية يتم دعمها من قبل قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية.

مسؤوليات الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	اخطار الهيئة بجميع طلبات الدعم (الإبلاغ عن المشكلات)	يتطلب من المستخدمين المعتمدين ارسال شرح تفصيلي لأي طلب دعم موثق وفقاً لنموذج طلب الدعم. مثال: - اسم الخدمة أو النظام - اسم المستخدم - الصلاحية إن أمكن - ارفاق صورة عن الخلل للتوضيح و يتم ذلك من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الالكتروني أو صفحة الانترنت للهيئة، الخ.
2	تقديم المعلومات وتحديثها	يتطلب من المستخدمين المعتمدين من الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية المختلفة تزويد الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالمعلومات التي تخص الموظفين و ذلك لعمل الصيانة الدورية على قاعدة المعلومات الرئيسية وتحديثها ، ويتم الطلب من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية عن طريق الاشعارات أو التعاميم الرسمية وذلك من خلال نماذج مقدمة من قبل إدارة نظام معلومات الموارد البشرية الحكومية.
3	مراجعة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة	إعداد الخدمات المطلوب توفيرها وتحديد مواصفاتها كي يتم دراسة إمكانية اعتمادها وبالتالي تزويد الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية بها.
4	صحة البيانات ودقتها	جميع الجهات مسؤولة مسؤولية كاملة عن صحة بياناتها.

قيود الخدمة

يرجى العلم انه لا توجد أي قيود مطبقة على خدمات الدعم التي يتم تزويدها من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و فيما يخص صيانة الأنظمة والتطبيقات (لا تشمل قاعدة البيانات) التي من الممكن ان تطبق على خدمة الدعم الفني فإنه سيتم ارجائها لبعدها ساعات العمل الرسمية حتى لعمليات الصيانة او المشكلات ذات الأهمية الحرجة على الانظمة التي يتم تقديمها من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و التي تخدم كافة إدارات الموارد البشرية الحكومية.

1. التعريفات وطلبات الدعم (الإبلاغ عن المشكلات)

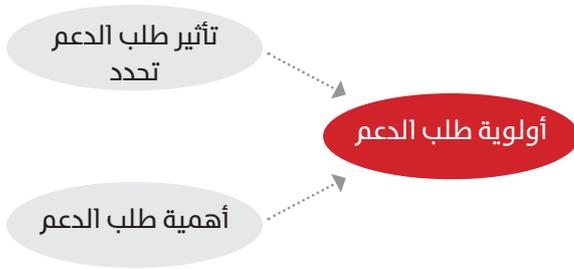
- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله من خلال بوابة مكتب خدمة الدعم (BMC Remedy) أو عبر البريد الالكتروني أو من خلال التطبيق الذكي الخاص بقسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية وذلك من قبل المستخدمين المعتمدين فقط من الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية.
- يقوم مسؤولو الدعم بتسجيل / مراجعة الطلبات بنظام الدعم الفني (BMC Remedy).
- يقوم النظام بشكل تلقائي باستحداث رقم لكل طلب دعم وذلك لتسهيل التعامل مع كل طلب على حده و يتم اشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
- يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للعميل لاختباره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام BMC Remedy.
- استناداً لنوع الطلب يقوم مسؤولو الدعم بتصنيف الطلبات وإعادة توجيهه للطلب ل ذوي الاختصاص.

في أغلب الحالات يعتبر مستخدم النظام بأن طلب الدعم المقدم من قبله يستدعي الأولوية القصوى و لكن الأولوية تؤخذ بشكل موضوعي من قبل تنفيذي الدعم، و للوصول لهدف تقييمي لموضوع الأولوية يجب الأخذ بالاعتبار الآتي:

- **تأثير طلبات الدعم:** و يقصد به تأثير طلب الدعم عندما لا يتوافق مستوى الدعم مع مستوى الخدمة المعتاد و عدد المستخدمين الذين يواجهون المشكلة أو الوحدات المستخدمة بالنظام. و كمثال على ذلك وصول طالبين للدعم من الوزارة (أ) و الوزارة (ب) بنفس الوقت لقسم دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بحيث بالوزارة (أ) طلب انشاء منصب و بالوزارة (ب) النظام متوقف كلياً، ففي هذه الحالة الأولوية تعطى للوزارة (ب) حيث أن طلب الدعم يؤثر على شريحة أكبر من المستخدمين عن طلب الدعم المقدم من الوزارة (أ).
- **أهمية طلب الدعم:** يقصد به مستوى الوقت المقبول لاكمال طلب الدعم وسيتم تحديد ذلك لاحقاً بقسم تشخيص و حل المشكلات و هو ما يتحكم عادة بأولوية طلبات الدعم.

إذا، تحدد الأولوية بناءً على الأهمية و تأثير الطلب مع الأخذ بالاعتبار عدد مستخدمي الخدمة و عليه يقوم مسؤول الخدمة بتحديد فرق العمل على ذلك.

حسب المخطط يتم تحديد الآتي:



- عدد تنفيذي الدعم لاستكمال طلب الدعم
- الموارد المستخدمة لاستكمال طلب الدعم
- الوقت اللازم لاستكمال طلب الدعم

تصنيف الطلبات

لضمان سهولة تصنيف طلبات الدعم يجوز تصنيفها حسب الوزارات أو الهيئات، و لكن لتعيين مؤشر صحيح يؤثر على المشكلة بشكل مباشر يتم عمل تحليل لتأثيرات المشكلة و هي التي تعتمد على خطورة المشكلة و تأثيرها على النظام و سير العمل بشكل عام . إن الأولوية تحدد بنفس الطريقة المتبعة بعملية إدارة طلبات الدعم، و تبعاً عدد موظفي الدعم و الموارد و الوقت اللازم لاستكمال طلب الدعم يخصص بناءً عليه.

إذا، تصنيف الطلبات يحتوي على:

- التأثيرات: مدى التأثير على فعالية النظام و يحتمل أحد القيم التالية:
 - 1- (مستفيض / واسع الانتشار) Extensive/Widespread
 - 2- (بليغ / كبير التأثير) Significant/Large
 - 3- (معتدل / محدود التأثير) Moderate/Limited
 - 4- (ضعيف / قليل التأثير) Minor/Localized
- الأولوية: هي المخرج بين الخطورة و التأثير و المخاطر المترتبة من طلب الدعم و الموارد المستخدمة لإستكمال الطلب و يعطى أحد القيم التالية:
 - 1- (حرج) Critical
 - 2- (عالي) High
 - 3- (متوسط) Medium
 - 4- (منخفض) Low

• الأهمية: هي تحديد لأي مدى يمكن التأخر بتزويد الحل و قبوله من قبل المستخدم و عادة يعطى أحد القيم التالية:

1- (حرج) Critical

2- (عالي) High

3- (متوسط) Medium

4- (منخفض) Low

و في القسم التالي، طريقة تحديد أهمية طلبات الدعم حسب افضل الممارسات العالمية الخدمية ITIL و ذلك بتطبيقها على نظام بياناتي.

تعريف مستوى أهمية طلبات الدعم (بياناتي)

المستوى الأول (1) – حرج

هي مشكلة حادة بالنظام لجميع المستخدمين متسببة بوقف جميع المعاملات التشغيلية به و ما يتبعه من وحدات او بشكل ادق كالتالي:

- توقف منصة بياناتي بشكل كامل
- توقف احد وحدات منصة بياناتي كنظام الموارد البشرية الأساسي أو المستكشف للتقارير أو التوظيف الإلكتروني أو الخدمة الذاتية، الخ.
- حادثة أمنية ينطوي على اثرها أي اختراق أمني لقاعدة المعلومات الرئيسية على سبيل المثال وجود ثغرة أمنية تم من خلالها الاطلاع على المعلومات الخاصة برواتب الموظفين أو معلوماتهم الشخصية.

إن طلبات الدعم المصنفة حسب المستوى الأول تتطلب اتصالاً و تدخلاً سريعاً من قبل مستخدمي النظام بوزارة المالية بحيث يتم عمل اللازم من قبلهم لرجوع الخدمات لوضعها الطبيعي و بهذه الحالة يتم التعاون المباشر بين وزارة المالية و قسم نظم المعلومات بالوزارة أو الهيئة الاتحادية طالبة الدعم لفهم المشكلة بشكل أعمق و التعاون من جهة أخرى على نطاق اضيق بين وزارة المالية و الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية للوقوف على مسببات الخلل و طرق الحل و عمل اللازم.

و اذا، حسبما ورد سابقاً في هذه الحالة يتم الاتصال بين الجهة طالبة الدعم و وزارة المالية من خلال خط الدعم الأول في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية كون وزارة المالية تملك المشغلات و الخوادم الرئيسية للنظام حيث تقع تحت طائلة مسؤولية وزارة المالية و عليه سيتم لاحقاً اتباع عقد خاص يعرف و يقيد سلطة وزارة المالية بدعم النظام و من جهة أخرى دور الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بهذه الحالة.

في هذه الحالة سيتم تغيير حالة الطلب الى الحالة (معلق) وسيتم شرح هذه الحالة بأن الطلب قد تم تحويله الى وزارة المالية لحين حل المشكلة.

يكون الوقت اللازم لحل مثل هذا النوع من المشاكل (المستوى الأول) محدداً ب يوم عمل. مع الأخذ بعين الاعتبار توقف الوقت عندما يقوم قسم الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بتحويل الطلب الى وزارة المالية.

المستوى الثاني (2) – عالي

إن الطلبات ذات الأهمية العالية هي مشكلة متوسطة الحدة لوزارة أو هيئة إتحادية معينة بذاتها بحيث يتأثر مجموعة

إن الطلبات ذات الأهمية العالية هي مشكلة متوسطة الحدة لوزارة أو هيئة إتحادية معينة بذاتها بحيث يتأثر مجموعة من المستخدمين بوقف جميع المعاملات الرئيسية بمنصة بياناتي أو لأي من وحداته على سبيل المثال توقف وحده نظام الموارد البشرية الأساسي بحيث لا يستطيع المستخدم ادخال أي طلبات أو تنفيذ اجراء بحث، الخ، و في هذه الحالة يتطلب تدخلا سريعا و اتصالا من قبل الأشخاص المعتمدين بالوزارة أو الهيئة الحكومية الاتحادية و منفذي الدعم التقني لها مع خط الدعم الأول في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية الذي يقوم بدوره بتحويل الطلب الى وزارة المالية (إذا لزم الأمر) بحيث يتم عمل اللازم من قبل الطرفين ليتم استرجاع الخدمات لوضعها الطبيعي.

في هذه الحالة سيتم تغيير حالة الطلب الى الحالة (معلق) وسيتم شرح هذه الحالة بأن الطلب قد تم تحويله الى وزارة المالية لحين حل المشكلة وذلك إذا لزم الأمر تحويله إلى وزارة المالية.

يكون الوقت اللازم لحل هذا النوع من المشاكل (المستوى الثاني) يومي عمل. مع الأخذ بعين الاعتبار توقف الوقت عندما يقوم قسم دعم مستخدمي الأنظمة في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بتحويل الطلب الى وزارة المالية.

المستوى الثالث (3) – متوسط

هو طلب دعم اعتيادي يسترعي اهتمام تنفيذي الدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على سبيل المثال ظهور خطأ بالنظام عند عمل إجراء بدل نقدي للإجازات و هو ليس بالضرورة طلب يؤثر بصورة كبيرة على سير العمل بشكل طبيعي بمنصة بياناتي او احد وحداته وعليه إذا لم تتواجد خاصية معينة في وحدات النظام في حين أن الوحدات الأخرى و خواصها متوفرة لتؤدي عملها بشكل طبيعي يتم التواصل مباشرة مع منفذي دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و تزويدهم بالمعلومات المذكورة سابقا في «قسم طلب الدعم (الابلاغ عن المشكلات)».

يكون الوقت اللازم لحل هذا النوع من المشاكل (المستوى الثالث) ثلاثة أيام عمل. مع الأخذ بعين الاعتبار توقف الوقت في حالة انتظار مزيد من المعلومات من طالب الدعم.

المستوى الرابع (4) – منخفض

و هو طلب لأي مشكلة بسيطة بالنظام أو زيارة أو تدريب أو اقتراح لتحسين وحده أو لتغيير جزئية بالنظام الأساسي أو وحداته و لكن بعد أن تتم الموافقة على الطلب من قبل المسؤولين بمنصة بياناتي وبعد استيفاء القرارات الوزارية إن وجد حاجة لذلك. و عادة تصنف كالاتي:

- طلب لعرض اقتراح تعديل للنظام الأساسي او وحده معينة من النظام
- أسئلة شائعة تخص النظام الأساسي وكيفية الاجراءات
- الاستعلام و طلب التدريب أو الزيارات أو الاجتماعات.

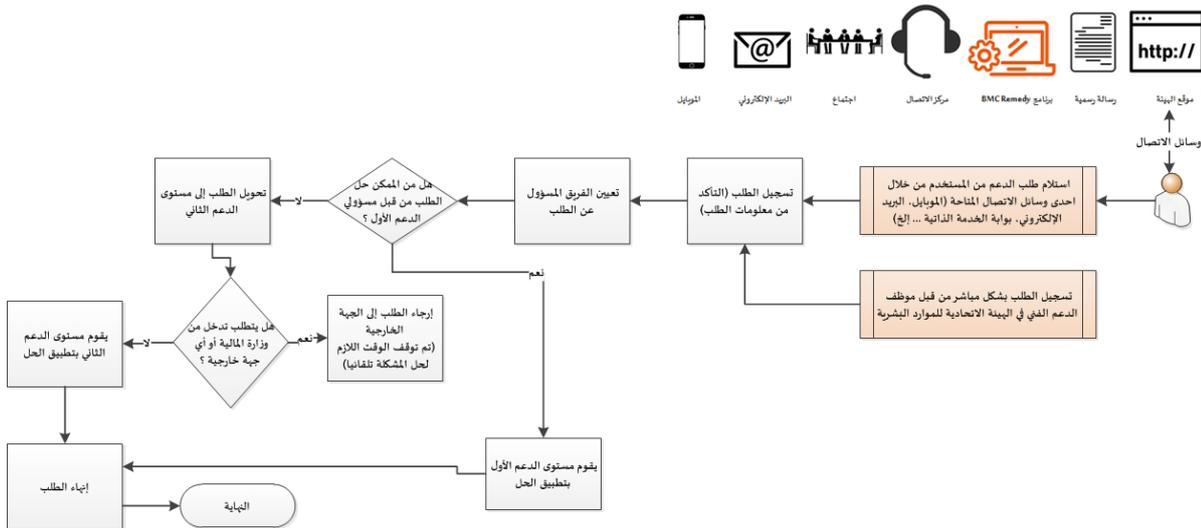
يكون الوقت اللازم لحل هذا النوع من المشاكل (المستوى الرابع) خمسة أيام عمل. مع الأخذ بعين الاعتبار توقف الوقت في حالة انتظار مزيد من المعلومات من طالب الدعم.

ويتم تحديد حالة جميع الطلبات ذات الأهمية للمستوى الثالث والرابع بشكل دوري حيث يتم إخطار المستخدم او طالب الدعم عند الطلب او كإجراء روتيني من ضمن مهمات تنفيذي الدعم لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. و بالنسبة للطلبات ذات الأهمية للمستوى الأول أو الثاني فإنه يتم تحديد التقدم بحالة استكمالها وما يتعلق بها من إبلاغ المستخدم عن التطور بسير العمل من خلال قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية وذلك كما يردهم من قبل وزارة المالية حيث أنه ليس من سلطة الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية أخذ القرار بما يتعلق بهذه الطلبات أو الأعطال الخاصة بهذه الفئة من المشكلات.

إن جميع الطلبات المرسله ستصل الى قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية من خلال وسائل الاتصال المعتمده كبوابة مكتب خدمة الدعم (BMC Remedy) والبريد الالكتروني و الهاتف (مركز الاتصال) مع مراعاة تزويد المعلومات المطلوبة والتي قد تختلف باختلاف نوع الطلب ونوع الخدمة المطلوبة ومكان حدوث المشكلة:

مثال:

- اسم الموظف المعتمد المسؤول من الوزارة أو الهيئة الاتحادية
- اسم الوزارة
- رقم الموظف المباشر
- اسم النظام الذي يسترعي الدعم على سبيل المثال في هذه الحالة مشكلة بأي من الوحدات الآتية (نظام الموافقات الالكترونية اعتماد - نظام الموارد البشرية الأساسي - المستكشف للتقارير، ... الخ) أو طلب زيارة للهيئة لغرض التدريب أو لغرض حل بعض الأمور المتعلقة بأي مشكلة بالنظام
- شرح كامل للمشكلة أو الاجراء الذي يواجه مشكلة و يستحسن تعميمه بإرفاق صورة عن الخطأ الوارد بالنظام
- و في هذه الحالة يتم التعامل مع المشكلات داخليا بحدود دعم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و إن اقتضت الحاجة سيتم التعامل مع الجهات الأخرى كوزارة المالية أو الشركات المختصة... الخ لاستكمال الطلب.
- ملاحظة:** في حال الاستعانة بوزارة المالية أو أي طرف ثالث لحل المشكلة أو تقديم الطلب فإن الوقت المحتسب لحل المشكلة سيتوقف تلقائياً لحين وصول المعلومات المطلوبة من قبل الطرف الثالث.
- المخطط أدناه يوضح آلية طلبات الدعم بصورة مبسطة:



تشخيص وحل المشكلات

عندما يتم تقديم طلب دعم جديد لقسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و بعد التشخيص الأولي لحالة الطلب يتم تعيين درجة أولوية للطلب و بناءً عليه يترتب أيضاً تحديد تأثير المشكلة من قبل منفاذي الدعم، و يتم الاتصال بمستخدم الخدمة في حالة الحاجة للمزيد من المعلومات بما يخص أي طلب دعم يسجل لدى الهيئة وذلك في حالة التواصل مع قسم دعم مستخدمي الانظمة و سيتم حل

المشكلة من قبل منفذي الدعم عن طريق الهاتف إن امكن وذلك في حالة تلقي الطلب من هذه الوسيلة و لكن في جميع الحالات يطلب من المستخدم ارسال طلب الدعم عن طريق بوابة الخدمة الذاتية لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الالكتروني و ذلك توثيقا للطلب و للجهود المبذولة من قبل جميع الأطراف.

إن قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية له القدرة على اقتراح حلول بديلة سريعة لمستخدمي النظام و لكن في حالة المشكلات التي تستدعي إجراء تغيير جزئي للنظام هناك منهجية نظامية تكفل وصول الطلب للخط الثاني للدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية لاستكمال الطلب وحل الاشكال و في هذه الحالة يتم التعاون بين الخط الأول و الثاني للدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية كما تم توضيحها سابقا من خلال مخطط إدارة طلبات الدعم المتعلقة بمنصة بياناتي.

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل تنفيذي الدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي و هو أيضا مطبق حسب افضل الممارسات العالمية الخدمية ITIL :

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب
حرج	يوم عمل
عالي	يومين عمل
متوسط	ثلاثة أيام عمل
عادي	خمسة أيام عمل

ملاحظة: يتم توقف / تجميد الوقت المخصص لحل المشكلة في الحالات التالية:

- 1 عند تحويل الطلب لوزارة المالية أو إلى أي طرف ثالث في حال الحاجة لتدخل أي من هذه الجهات لحين وصول المعلومات المطلوبة من هذه الجهات.
- 2 عند الحاجة إلى مزيد من المعلومات من طالب الدعم لحين وصول المعلومات لفريق الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
- 3 في حال الحاجة إلى زيارة من قبل موظف الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية إلى مكان طالب الدعم.
- 4 في حالة الطلبات التي تستدعي تطوير النظام.

يرجى العلم ان حالات الصيانة العامة لمنصة و أنظمة بياناتي مستثناه من جميع ما سبق ذكره، حيث ان هذه الحالات يتم اجراءها تحت خطط و اوقات مدروسة حيث ان تأثيرها يعكس على كافة الجهات الاتحادية و يتم اخطار كافة الجهات قبل الصيانة المقررة من خلال قسم دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالتعاون مع وزارة المالية كونها تملك الدور الأساسي بعمليات الصيانة العامة كون المشغلات الرئيسية لمنصة و أنظمة بياناتي تقع تحت طائلة مسؤوليات وزارة المالية و هم المعنيين لتنفيذ عمليات الصيانة الدورية.

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للعملاء و عليه فإنه و لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في امرها، ارتأت مسؤولو الخدمة بقسم دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بأن تحدد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الدعم عن ما هو متفق عليه سابقا و هي كالتالي:

1. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور مدير قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية هو تنسيق/ متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذي أو مسؤولي الدعم لتقديم الدعم اللازم و في حالة

1. التهاون بهذا الدور من قبل تنفيذي الدعم ووجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ مدير قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
 2. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة نظام معلومات الموارد البشرية الحكومية بحيث أنه هو المسؤول الثاني بهيكل إدارة نظام الموارد البشرية و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع قسم الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.
 3. **المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاون من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات و الهيئات الحكومية الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية و في هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة لحل الطلب المتعلق بهذا التصعيد و في هذه الحالة يطلب من قسم الدعم إطلاع مدير الإدارة لنظام معلومات الموارد البشرية الحكومية بحالة إستكمال الطلب كل ساعتين إذا استغرق أكثر من هاتين الساعتين المقررتين لإستكمال طلب الدعم.
- المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد.

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	escalation@fahr.gov.ae	مكتب شكاوى الدعم
75%	Salawadi@fahr.gov.ae	مدير إدارة نظام معلومات الموارد البشرية الحكومية (شيماء العوضي)
50%	MAIzarooni@fahr.gov.ae	رئيس قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية (مريم عبد الرحمن الزرعوني)

معلومات الاتصال

قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** منسق الدعم: فريق دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية

** الخط المباشر للدعم: 600525524

** البريد الإلكتروني: Bayanati@Fahr.gov.ae

** فريق دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية	
شيماء العوضي	الاسم
مدير إدارة نظام معلومات الموارد البشرية	المنصب
04 - 2319140	رقم الهاتف المباشر
Salawadi@fah.gov.ae	البريد الإلكتروني



خدمات قطاع

البرامج وتخطيط الموارد البشرية

خدمات ومسؤوليات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الخدمة الفرعية	اسم الخدمة الرئيسية	الرقم
طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني)	التوعية والتدريب	6
طلب الحصول على صلاحيات الدخول إلى موقع قدرات		7

مسؤوليات الجهات الاتحادية/الوزارات

تفصيل المسؤولية	اسم المسؤولية	الرقم
<ul style="list-style-type: none"> في الصفحة الرئيسية يوجد رابط لتسجيل موظف جديد اسم الجهة الاتحادية اسم المستخدم / هو البريد الإلكتروني للموظف في جهة عمله الرقم السري/ 6 خانات سيقوم الموقع تلقائياً بإرسال إشعار عن طريق البريد الإلكتروني للموظف بالصلاحيات يوفر الموقع 6 آليات قياس يقوم مقدمو خدمات تقييم القدرات المفضلين بتوفير الاختبارات المناسبة لكل فئة 	طلب الحصول على صلاحيات الدخول إلى موقع قدرات	1
<ul style="list-style-type: none"> في الصفحة الرئيسية يوجد رابط لتسجيل موظف جديد اسم الجهة الاتحادية اسم المستخدم / هو البريد الإلكتروني للموظف في جهة عمله الرقم السري/ 6 خانات سيقوم الموقع تلقائياً بإرسال إشعار عن طريق البريد الإلكتروني للموظف بالصلاحيات يضم الموقع فيديوهات تشرح آلية استخدام أنظمة الموارد البشرية وبعد كل مرحلة يوجد اختبار وفي النهاية يقوم الموقع بقياس نسبة إلمام الموظف بمراحل النظام في حال اجتياز الموظف لجميع المراحل يستلم الموظف شهادة إلكترونية صلاحيات مسؤول موارد بشرية كالتالي: <ul style="list-style-type: none"> إضافة مستخدم (موظف اتحادي) جديد متابعة إنجازات الموظفين (تقرير) 	طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني)	2

قيود الخدمة

يرجى العلم ان كافة الانظمة المطبقة تخضع لقرارات معتمدة من السلطة المعنية بالاعتماد ولها معايير واركاز محددة ذات ارتباط وثيق بقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (11) لسنة 2018.

الجهات المستهدفة

يقدم سياسات التدريب و التعليم المستمر لكافة الجهات الاتحادية المشغلة والرابطة لنظام بياناتي والمطبقة لقانون الموارد البشرية وأحكامه

أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الاتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
80%	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	الدعم وطلب الخدمات

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلبات دعم (الابلاغ عن المشكلات او طلب خدمة)

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله عبر البريد الالكتروني أو عن طريق الموقع الالكتروني «الشكاوي و الاقتراحات» او الهاتف او مكتب الدعم BMC Remedy من قبل الوزارات والجهات الاتحادية.
- يقوم الموظف المسؤول في قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر باستلام الطلبات و التواصل مباشرة مع موظف الجهة لتقديم المساعدة
- استنادا لنوع الطلب يقوم المسؤول في قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر بالمساعدة الا في حال كانت مشكلة تقنية فيتم توجيهها للشركة المنفذة للمشروع لعمل اللازم

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب	أمثلة على مدى ارتباط الانظمة بالأهمية
عالي	يوما عمل	مرتبط باستلام طلب صلاحيات الدخول

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للعملاء وعليه فإنه ولضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في امرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقا و هي كالآتي:

1. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس قسم تخطيط الموارد البشرية هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذه أو مسؤولي الدعم لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس قسم تخطيط الموارد البشرية التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
2. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية الحكومية بحيث أنه هو المسؤول الثاني بهيكل ادارة تخطيط الموارد البشرية و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على اسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.

3. **المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاوناً من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات والجهات الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة بعد اخطار المدير التنفيذي لقطاع البرامج وتخطيط الموارد البشرية لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	PTPartners@fahr.gov.ae	بريد الكتروني للخدمة
%50	LAlmarzooqi@fahr.gov.ae	مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية الحكومية (لولوة المرزوقي)
80%	faljasmi@fahr.gov.ae	رئيس قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر (فاطمة الجسمي)

معلومات الاتصال

قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

**** منسق الدعم:** فريق دعم سياسات التدريب والتعليم المستمر

**** الخط المباشر للدعم:** 04 - 2319000

**** البريد الإلكتروني:** PTPartners@fahr.gov.ae

**** فريق دعم مبادرة معارف** في قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل عبر البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية	
الاسم	لولوة المرزوقي
المنصب	مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية
رقم الهاتف المباشر	04 - 2319111
البريد الإلكتروني	LAlmarzooqi@fahr.gov.ae

مرفق (1)

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources



بطاقة خدمة طلب الحصول على برنامج التعرف الإلكتروني



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	الخدمة الرئيسية	التوعية والتدريب
تقديم طلب تسجيل في نظام التعلم الإلكتروني	البرنامج التعريفي لموظفي الحكومة الاتحادية الجدد	الخدمة الفرعية	طلب الحصول على برنامج التعرف الإلكتروني
استلام اسم المستخدم وكلمة السر للدخول على النظام	متطلبات تأمين الخدمة	نوع الخدمة	معلوماتية
التسجيل في البرنامج التعريفي الذي يتضمن عدد من الأنظمة	لا ينطبق	نوع المعاملة	سريعة
الحصول على شهادة انجاز البرنامج التعريفي بعد النجاح في جميع الاختبارات	قنوات تقديم الخدمة	الباقية	لا يوجد
	بوابة التعلم الإلكتروني	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	لا يوجد
أوقات تقديم الخدمة		متوسط مدة إنجاز الخدمة	10 أيام عمل
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	مؤشر الأداء	محدودية الخدمة	لا يوجد
فئات المتعاملين المستهدفة	مسؤولية القياس	رسوم الخدمة	الخدمة مجانية
موظفي الجهات الحكومية الاتحادية	دورية القياس		
	المستهدف		
	نسبة الموظفين المجتازي اختبارات نظام التعلم الإلكتروني بنجاح		
	إدارة تخطيط الموارد البشرية	عام للمرة الأولى 2018	خط أساس
	نسبة الرضا عن نظام التعلم الإلكتروني لنظم الهيئة	عام للمرة الأولى 2018	خط أساس

الخدمات والمسؤوليات

الخدمة الفرعية	اسم الخدمة الرئيسية	الرقم
طلب اعتماد شركاء التدريب	التوعية والتدريب	8
طلب برنامج تدريبي للجهات الاتحادية		9
طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية		10
طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية		11

مسؤوليات الوزارات والجهات الاتحادية وشركاء التدريب في معارف

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	نموذج طلب انضمام إلى مبادرة "معارف"	<p>يتطلب من مزود التدريب الدخول إلى صفحة البوابة الإلكترونية لمبادرة "معارف" و الضغط على "تسجيل مزود تدريب"</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعبئة نموذج طلب الانضمام الإلكتروني • ارفاق جميع المستندات المطلوبة مثل: <ul style="list-style-type: none"> - صورة جواز مالك المركز/المعهد - رخصة تجارية سارية المفعول - رخصة تصريح من إحدى هذه الجهات المركز المهني للتدريب/هيئة المعرفة/وزارة التربية والتعليم - بيانات المدربين على كادر المركز مع ارفاق صور جوازاتهم و سير الذاتية وثيقة تعارف - رقم تعريفى المسجل في الهيئة الوطنية للمؤهلات - كشف العاملين في الشركة - ارقام و بيانات التواصل - صورة شعار المركز - نبذة عن المركز و الخدمات التدريبية • بعد تعبئة جميع الحقول سيستلم مزود التدريب اشعارا يفيد بأن الطلب قيد الاجراء حتى يتم الموافقة عليه وسيتم التواصل معه • بعد فرز الطلب و الاطلاع على جميع المرفقات يتم تحديد موعد للتعرف على المركز و خدماته وتقييمهم • يقوم موظف في قسم التدريب بتسجيل طلب اعتماد جديد في خدمة اعتماد مع ارفاق جميع المستندات المطلوبه المذكوره أعلاه • بعد الموافقة الإلكترونية يتم اعداد مذكرة تفاهم وإرسالها لمزود التدريب للاعتماد • يستلم مزود التدريب صلاحيات اسم المستخدم/كلمة السر لعرض خدماته في موقع معارف
2	أطلب برنامجك التدريبي	<p>هي خدمة يوفرها موقع "معارف" لتلبية الاحتياجات التدريبية للجهات الاتحادية، يقوم مسؤول التدريب في الجهة بالدخول على الصفحة الرئيسية والضغط على "أطلب برنامجك التدريبي"</p> <ul style="list-style-type: none"> • تعبئة الطلب بالبيانات التالية: <ul style="list-style-type: none"> - اسم البرنامج التدريبي - الفئة المستهدفة - الوقت/ التاريخ/ المكان - عدد الحضور المتوقع - اسم الجهة - بيانات التواصل - ملاحظات • بعد استلام موظف الهيئة الطلب يتم التنسيق بين شركاء التدريب لإرسال العروض التدريبية للجهة

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
3	شاشة مسؤول الموارد البشرية	<p>يوفر موقع معارف شاشة مسؤول الموارد البشرية والتي تمنح المسؤول صلاحيات:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سحب تقرير عن موظفي الجهة الذين سجلوا في الدورات التدريبية المنفذه فضمن مبادرة "معارف" - متابعة العروض والخدمات التدريبية - صلاحية إضافة مستخدم جديد (موظف) - صلاحيات تغيير كلمة السر
4	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	<p>يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة</p>
		<p>يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم ارسال موعد محدد للجهة</p>
		<p>في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لارسال طلب محدث. وفي حال عدم موافقة على التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم ارسال طلب يتضمن موعداً مقترحاً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>
5	طلب التدريب على الانظمة الالكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	<p>يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة</p>
		<p>يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الانظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم ارسال موعد محدد للجهة</p>
		<p>في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لارسال طلب محدث. وفي حال عدم الموافقة على التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم ارسال طلب يتضمن موعداً مقترحاً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>

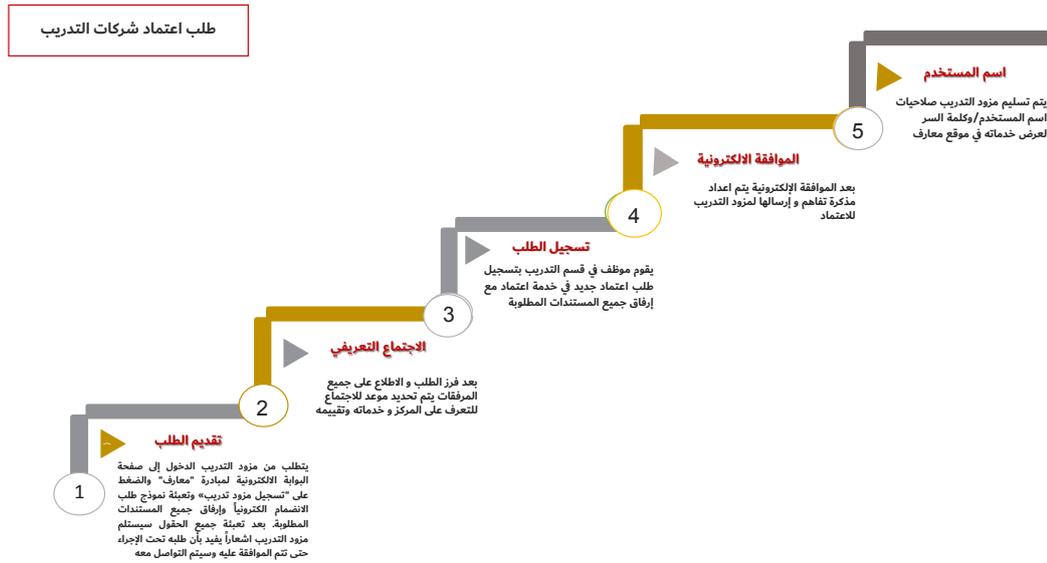
قيود الخدمة

يرجى العلم ان كافة الانظمة المطبقة تخضع لقرارات معتمدة من السلطة المعنية بالاعتماد ولها معايير واركاب محددة ذات ارتباط وثيق بقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (11) لسنة 2018.

الجهات المستهدفة

يقدم قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر لكافة الجهات الاتحادية المشغلة والرابطة لنظام بياناتي والمطبقة لقانون الموارد البشرية وأحكامه

خطوات اعتماد شركاء التدريب



شاشة مسؤول الموارد البشرية / شاشة مزود التدريب



1. متابعات تسجيل الموظف للدورات و الحضور والانصراف .. الخ
2. صلاحيات اضافة مستخدم و تغير كلمة السر
3. التقرير الشهري

(employee ID, name, section, job title, course name and date, provider name, training hours, course original price/ price after Maaref discount,



1. اضافة و تعديل بيانات الشركة
2. متابعات الدورات التدريبية المخزنة
3. التقارير الشهرية عن الدورات التدريبية المنفذة في معارف

(Entity name, employee name, employee job title, email, course name, discounted or free course, course date, training hours and days, course location, course type, course original price/ price after Maaref discount, number of attendees, Trainee Satisfaction

طلب برنامج تدريبي للجهات الاتحادية



أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الإتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
90%	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على إتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	الدعم وطلب الخدمات

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلبات دعم (الإبلاغ عن المشكلات أو طلب خدمة)

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني «الشكاوي و الاقتراحات» او الهاتف من قبل مزودي التدريب أو الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية .
- يقوم مسؤولو الأنظمة باستلام الطلبات و التواصل مباشرة مع مزود التدريب او موظف الجهة
- استنادا لنوع الطلب يقوم مسؤول دعم النظام بالمساعدة الا في حال كانت مشكلة تقنية فيتم توجيه كل مشكلة للشريك المعني بالتطبيق

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها ومتابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب
عالي	يوما عمل
متوسط	ثلاثة أيام - 3 أسابيع
منخفض	خمسة أيام - 3 أسابيع

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للعملاء وعليه فإنه و لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقا و هي كالآتي:

- المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذي أو مسؤولي الدعم لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.
- المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية بحيث أنه هو المسؤول الثاني بهيكل إدارة تخطيط الموارد البشرية و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.
- المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاوناً من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات و الجهات الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة بعد اخطار المدير التنفيذي لقطاع البرامج وتخطيط الموارد البشرية لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	PTPartners@fahr.gov.ae	بريد الكتروني للخدمة
50%	LAlmarzooqi@fahr.gov.ae	مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية (لولوة المرزوقي)
80%	faljasmi@fahr.gov.ae	رئيس قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر (فاطمة الجسمي)

معلومات الاتصال

قسم سياسات التدريب و التعليم المستمر - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** منسق الدعم: فريق دعم مبادرة معارف

** الخط المباشر للدعم: 2319000 - 04

** البريد الإلكتروني: PTPartners@fahr.gov.ae

** فريق دعم تطبيق الأنظمة في قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	التوعية والتدريب	الخدمة الرئيسية
يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	تقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية تتعلق بالمواضيع الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	الخدمة الفرعية
أوقات تقديم الخدمة	متطلبات تأمين الخدمة	معلوماتية	نوع الخدمة
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	بريد الكتروني يتضمن: 1. نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2. عدد الحضور 3. المكان	سريعة	نوع المعاملة
فئات المتعاملين المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	لا يوجد	الباقية
1. إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية 2. موظفين الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها	1. البريد الإلكتروني 2. رسائل رسمية 3. BMC Remedy	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	
		طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	
		متوسط مدة إنجاز الخدمة	
		3 أيام عمل	
		لا يوجد	محدودية الخدمة
		الخدمة مجانية	رسوم الخدمة
مسؤولية القياس	دورية القياس	المستهدف	مؤشر الأداء
إدارة تخطيط الموارد البشرية	سنوي	خط أساس	نسبة الرضا عن الورش التدريبية التي تنفذها الهيئة*
إدارة السياسات والشؤون القانونية	نصف سنوي	مستهدف ابتداءً من 2018 خط أساس	نسبة الالتزام بالرد على طلبات التدريب ضمن الوقت المحدد*
إدارة السياسات والشؤون القانونية	سنوي	مستهدف ابتداءً من 2018 مستهدف 70%	نسبة الرضا عن المنتقيات المنفذة*



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	التوعية والتدريب	الخدمة الرئيسية
يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المتاحة يتم مراجعة الطلب والتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التاريخ المحدد من قبل الهيئة، يتم إرسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة	تقديم ورش عمل توعوية لإدارات الموارد البشرية تتعلق بالأنظمة الإلكترونية الخاصة بنظم الموارد البشرية الصادرة من الهيئة (نظام إدارة الأداء، نظام التدريب والتطوير، نظام تقييم وتوصيف الوظائف، بوابة التعلم الإلكتروني، التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة)	طلب التدريب على الأنظمة الإلكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	الخدمة الفرعية
أوقات تقديم الخدمة	متطلبات تأمين الخدمة	معلوماتية	نوع الخدمة
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	بريد الكتروني يتضمن: 1. نوع الورشة مع تحديد المواضيع المراد مناقشتها خلال الورشة 2. عدد الحضور 3. المكان	سريعة	نوع المعاملة
فئات المتعاملين المستهدفة	قنوات تقديم الخدمة	لا يوجد	الباقية
1. إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية 2. موظفين الجهات الحكومية الاتحادية التي يتم دعوتها	1. البريد الإلكتروني 2. رسائل رسمية 3. BMC Remedy	ترابط الخدمة مع خدمات أخرى	
		طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	
		متوسط مدة إنجاز الخدمة	
		3 أيام عمل	
		لا يوجد	محدودية الخدمة
		الخدمة مجانية	رسوم الخدمة
مسؤولية القياس	دورية القياس	المستهدف	مؤشر الأداء
إدارة بياناتي	سنوي	75%	نسبة الرضا عن أنظمة بياناتي
إدارة بياناتي	نصف سنوي	مستهدف ابتداءً من 2018 خط أساس	نسبة الالتزام بالرد على طلبات التدريب على الأنظمة الإلكترونية ضمن الوقت المحدد*

الخدمات والمسؤوليات

الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
12	تقييم وتوصيف الوظائف	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية
13	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

مسؤوليات الوزارات والجهات الاتحادية

الرقم	اسم المسؤولية	تفصيل المسؤولية
1	أخطار قسم تخطيط الموارد البشرية بالطلبات (دعم أو خدمة)	يتطلب من المستخدمين المعتمدين ارسال شرح تفصيلي لأي طلب دعم موثق وفقاً لنموذج طلب الدعم. مثال دعم: • اسم الخدمة أو النظام • اسم المستخدم • الصلاحية إن امكن • ارفاق صورة عن الخلل للتوضيح ويتم ذلك من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الإلكتروني أو صفحة الانترنت للهيئة، الخ. مثال طلب خدمة: تحديد نوع الخدمة المطلوبة تعبئة كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة للانظمة توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم
2	تقديم المعلومات وتحديثها	يتطلب من المستخدمين المعتمدين من الوزارات والجهات الاتحادية المختلفة تزويد الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالمعلومات المطلوب تحديثها في النظام وذلك ليتم مراجعتها من قبل فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف واعتمادها
3	مراجعة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة	إعداد الخدمات المطلوب تويرها وتحديد مواصفاتها كي يتم دراسة إمكانية اعتمادها وبالتالي تزويد الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية بها.
4	صحة البيانات ودقتها	جميع الجهات مسؤولة مسؤولية كاملة عن صحة بياناتها.

قيود الخدمة

يرجى العلم ان كافة الانظمة المطبقة تخضع لقرارات معتمدة من السلطة المعنية بالاعتماد ولها معايير واركاب محددة ذات ارتباط وثيق بقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (11) لسنة 2018.

الوثائق المطلوبة لخدمة طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية

- توفير الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة بقرار من مجلس الوزراء بالاضافة الى القرار الوزاري بشأن اعتماد الأقسام واختصاصاتها وقرارات ذات صلة بالهيكل التنظيمي
- توفير نسخة من دراسة عن المسارات الوظيفية للمهن التخصصية بالاضافة الى القرارات الوزارية الصادرة بشأنها وذلك ليتسنى لفريق العمل دراسة طلب اعتماد المسارات التخصصية وان يتم توفير الاوصاف الوظيفية موضحة فيها المهام والاختصاصات

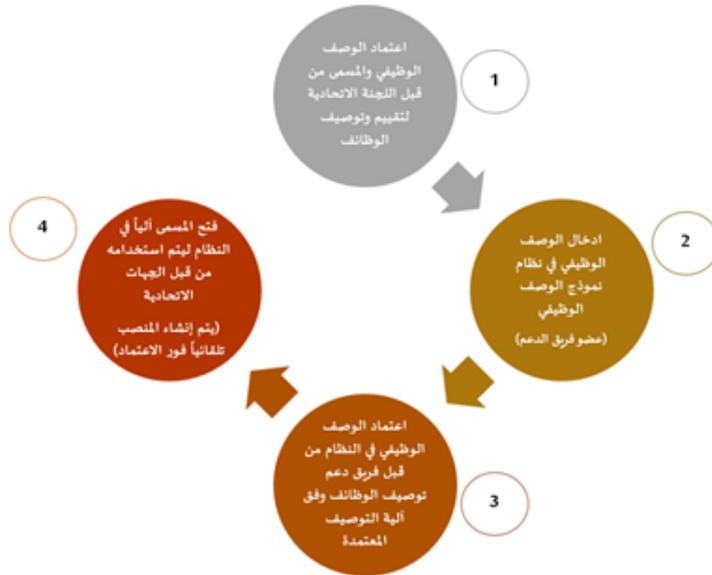
معايير اعتماد الأوصاف الوظيفية

يتم اعتماد المسميات الوظيفية في حال توفر المعايير التالية:

- قرار اعتماد الهيكل التنظيمي للجهة من قبل مجلس الوزراء (إدارات فما فوق)
- قرار اعتماد الهيكل التنظيمي للأقسام فما دون من قبل لجنة تقييم وتوصيف الوظائف
- مطابقة البنود الرئيسية للوصف الوظيفي المستلم مع الاطر المعتمدة لنظام تقييم وتوصيف الوظائف:
 - منظومة المؤهلات والخبرات
 - مصفوفة الدرجات والمسارات المعتمدة من قبل اللجنة
 - منظومة الفئات والمسارات الوظيفية المعتمدة ضمن نظام تقييم وتوصيف الوظائف
- مراعاة توصيات اللجنة وفق مخرجات الاجتماعات السابقة عند مراجعة الأوصاف الوظيفية

آلية اعتماد الأوصاف الوظيفية

المسميات الوظيفية المعتمدة من قبل اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف
(مقترحة من قبل فريق الدعم)



المدة الزمنية لاعتماد المسمى الوظيفي في النظام
المسميات الوظيفية المعتمدة من قبل اللجنة الاتحادية لتقييم وتصنيف الوظائف
 (مقترحة من قبل فريق الدعم)



اعتماد المسميات الوظيفية للوزارات



المدة الزمنية لاعتماد المسمى الوظيفي في النظام المسميات الوظيفية للوزارات



اعتماد المسميات الوظيفية للجهات المستقلة

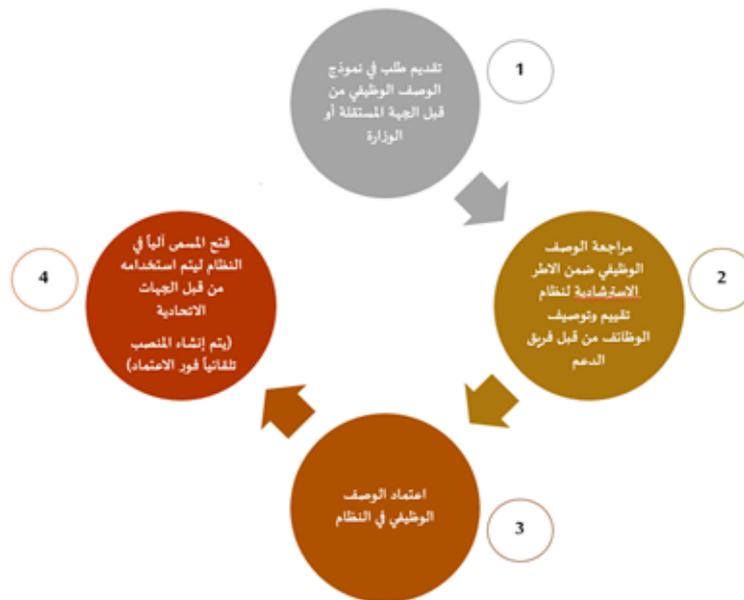


المدة الزمنية لاعتماد المسمى الوظيفي في النظام المسميات الوظيفية للجهات المستقلة



- في حال المسميات القابلة للإستخدام من قبل الوزارات والجهات الاتحادية الأخرى يتم رفع المقترح بعد المراجعة لاعتماد اللجنة
- تتم موازنة الوظائف للجهات المستقلة وفق ما يتم اعتماده من قبل اللجنة

المسميات الوظيفية المعتمدة ضمن إطار استرشادي للأوصاف المشتركة بين الجهات



المدة الزمنية لاعتماد المسمى الوظيفي في النظام المسميات الوظيفية المعتمدة ضمن إطار استرشادي للأوصاف المشتركة بين الجهات

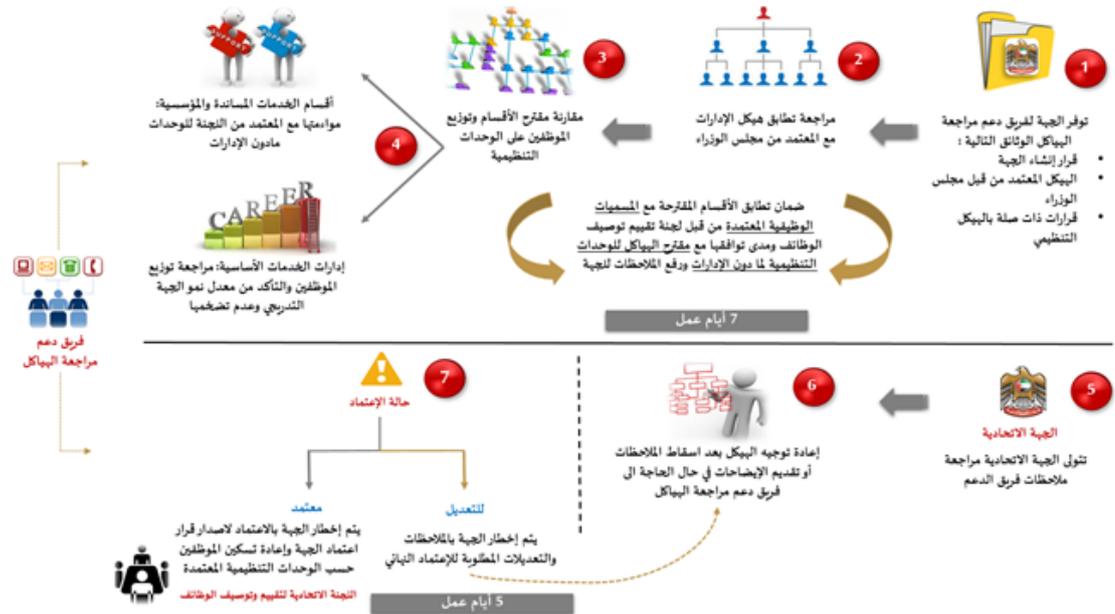


الوثائق المطلوبة لخدمة طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

يتحتم على الجهة الراغبة بمراجعة واعتماد الهيكل التنظيمي لمستوى ما دون الإدارات توفير الوثائق التالية:

- توفير قرار إنشاء الجهة عند طلب مراجعة الهيكل التنظيمي للجهة حيث يحوي القرار على اختصاصات الجهة بما يمنح فريق الدعم معرفة بطبيعة مهام الجهة واختصاصاتها من حيث التوجهات الاستراتيجية ويدعم قرار اعتماد الوظائف من قبل الجهة
- توفير الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة بقرار من مجلس الوزراء بالإضافة الى القرار الوزاري بشأن اعتماد الأقسام واختصاصاتها وقرارات ذات صلة بالهيكل التنظيمي
- توفير مقترح الهيكل التنظيمي للجهة باختصاصاته وتوزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية

آلية طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية



يتم مراجعة الهياكل التنظيمية المستلمة من الجهات الاتحادية من قبل فريق دعم تطبيق نظام تقييم وتوصيف الوظائف والمراجعة الفنية في الحكومة الاتحادية لمستوى ما دون الإدارات، قبل ان يتم رفعه للاعتماد الى اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف في الحكومة الاتحادية.

أهداف مستوى الخدمة

أهداف مستوى الخدمات المذكورة في هذه الاتفاقية مفصلة في الجدول التالي:

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
80%	نسبة الالتزام بالرد على الطلبات ضمن المدة المحددة بناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة المتوفرة لتقديم الطلب	الدعم وطلب الخدمات

سيتم قياس الأداء بناءً على مستويات الخدمة المحددة في هذه الاتفاقية وسيتم عرضها وفق تقرير سنوي يتم اعداده بالتعاون مع الادارات المعنية.

طلبات دعم (الإبلاغ عن المشكلات أو طلب خدمة)

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسله من خلال بوابة مكتب خدمة الدعم (BMC Remedy) أو عبر البريد الالكتروني من قبل المستخدمين المعتمدين فقط من الوزارات والجهات الاتحادية.
 - يقوم النظام بشكل تلقائي باستحداث رقم لكل طلب دعم وذلك لتسهيل التعامل مع كل طلب على حده و يتم اشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
 - يقوم مسؤولو الدعم بمراجعة الطلبات بنظام الدعم الفني (BMC Remedy).
 - يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للمتعامل لاخطاره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام BMC Remedy.
 - استنادا لنوع الطلب يقوم مسؤولو الدعم بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الطلب لذوي الاختصاص عند الحاجة.
- في أغلب الحالات يعتبر مستخدم النظام بأن طلب الدعم المقدم من قبله يستدعي الأولويه القصوى و لكن الأولويه تؤخذ بشكل موضوعي من قبل فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف.
- تأثير طلبات الدعم: وقد يكون هناك بعض التأثيرات المتعلقة بتفيذ بعض اجراءات الموارد البشرية من حيث توفير بعض الخدمات مثل التعيين، الترقية، التسكين.....الخ

تشخيص وحل المشكلات

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها و متابعتها بشكل دوري من قبل فريق العمل بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي:

الأهمية	الوقت اللازم لحل الطلب
عالي	ثلاثة - خمسة أيام عمل
منخفض	خمسة - سبعة أيام عمل

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسي بالقدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية وموثوق بها للعملاء و عليه فإنه و لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليص عدد طلبات الدعم التي لم يبت في أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً و هي كالآتي:

4. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس قسم تخطيط الموارد البشرية هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذه أو مسؤولي الدعم لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس قسم تخطيط الموارد البشرية التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقصود و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الدعم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التصعيد الأول لأي سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.

5. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل بدور مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية الحكومية بحيث أنه هو المسؤول الثاني بهيكل إدارة تخطيط الموارد البشرية و هو المسؤول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على اسباب التصعيد و كيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.

6. **المستوى الثالث للتصعيد:** لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاوناً من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات والجهات الاتحادية والهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة بعد اخطار المدير التنفيذي لقطاع البرامج وتخطيط الموارد البشرية لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	JE-Support@fahr.gov.ae	بريد إلكتروني للخدمة
75%	LAlmarzooqi@fahr.gov.ae	مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية (لولوة المرزوقي)
50%	EMalik@fahr.gov.ae	رئيس قسم تخطيط الموارد البشرية (إيمان مالك)

معلومات الاتصال

قسم تخطيط الموارد البشرية الحكومية - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** منسق الدعم: فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف

** الخط المباشر للدعم: 04 - 2319000

** البريد الإلكتروني: JE-Support@fahr.gov.ae

** فريق دعم تقييم وتوصيف الوظائف بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية يعمل 7 ساعات يومياً لمدة 5 أيام في الأسبوع. أما بالنسبة للمشكلات التي لم يتم حلها خلال ساعات العمل والتي تصل الى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية	
الاسم	لولوة المرزوقي
المنصب	مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية
رقم الهاتف المباشر	04 - 2319111
البريد الإلكتروني	LAlmarzooqi@fah.gov.ae

المرفق رقم (1)



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	الخدمة الرئيسية
تقديم الطلب على الخدمة من خلال القنوات المتاحة	مراجعة الأوصاف الوظيفية وفقاً لنظام الدرجات والمؤهلات المعتمد	تقييم وتوصيف الوظائف
مراجعة المسميات حسب معايير النظام المعتمدة	متطلبات تأمين الخدمة	الخدمة الفرعية
العرض على لجنة تقييم وتوصيف الوظائف للاعتماد	بريد الكتروني يتضمن: 1. الدرجة والمسمى الوظيفي والوصف الوظيفي 2. المؤهلات وسنوات الخبرة	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية
تبليغ الجهة للاعتماد أو الرفض بخطاب رسمي	قنوات تقديم الخدمة	نوع الخدمة
	1. البريد الإلكتروني 2. BMC Remedy	إجرائية
أوقات تقديم الخدمة		نوع المعاملة
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً		سرعة
فئات المتعاملين المستهدفة		الباقية
إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية		ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
		طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
		متوسط مدة إنجاز الخدمة
		7 أيام عمل
		محدودية الخدمة
		لا يوجد
		رسوم الخدمة
		الخدمة مجانية



إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة	الخدمة الرئيسية
استلام طلب المراجعة من الجهة	مراجعة الهياكل التنظيمية ما دون الإدارات "الأقسام" واعتمادها	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
التأكد من توفير كافة المستندات	من اللجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف	الخدمة الفرعية
طلب اجتماع مع فريق الهياكل	متطلبات تأمين الخدمة	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية
تقديم الملاحظات ورفعها للجنة	رسالة رسمية/بريد الكتروني تتضمن الآتي: 1. الهيكل القديم والهيكل المقترح 2. مهام الأقسام 3. توزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية	نوع الخدمة
الاجتماع مع الجهة واستعراض الرد حول ملاحظات الفريق الفني (في حال الحاجة)	قنوات تقديم الخدمة	إجرائية
رفع النسخة النهائية للجنة الاتحادية لتقييم وتوصيف الوظائف	1. بريد الكتروني 2. رسالة رسمية 3. BMC Remedy	سرعة
تقديم توصيات اللجنة للجهة ورفع الهيكل النهائي بعد اعتماد اللجنة		الباقية
أوقات تقديم الخدمة		ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً		طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية
فئات المتعاملين المستهدفة		متوسط مدة إنجاز الخدمة
إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية		5 أيام عمل
		محدودية الخدمة
		لا يوجد
		رسوم الخدمة
		الخدمة مجانية

www.fahr.gov.ae

Federal Authority | هيئة اتحادية