



اتفاقيات مستوى تقديم الخدمات الموحدة في الميئنة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

www.fahr.gov.ae

هيئة اتحادية | Federal Authority



اتفاقيات مستوى تقديم الخدمات الموددة في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية



www.fahrgov.ae

info@fahrgov.ae

@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

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 نظم تقييم الأداء والمتابعة، وضمان الالتزام بإجراءات العمل لتعزيز العلاقات الإدارية بين أطراف الاتفاقية وتقنين وسائل الاتصال لتسهيل انسانية الخدمات.

مستخدمو الخدمة من موظفي الجهات الاتحادية يتهم 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 اتفاقيات لتنفيذ المشاريع الحالية والمستقبلية.
- توضيح الخدمات المقدمة من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية ومستوى الخدمة المتوقعة 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 المعنى بكل خدمة حسب ما سيتم توضيحه لاحقاً

تاريخ بدء اتفاقية الخدمة

هذه الاتفاقية سيتم العمل بها من تاريخ إطلاقتها
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.

فهرس المحتويات

معلومات الاتفاقية الأساسية	5
المقدمة	5
الخدمات	5
أهداف الاتفاقية	5
أطراف الاتفاقية	5
تاريخ بدء اتفاقية الخدمة	5
مدة الاتفاقية	5
الخدمات والمسؤوليات	6
خدمات قطاع سياسات الموارد البشرية	8
خدمات إدارة بياناتي	21
خدمات قطاع البرامج وتنظيم الموارد البشرية	31
خدمات إدارة الاتصال الحكومي	53

إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	طلب اعتماد شركات التدريب	معارف شركاء التدريب المفضلين	5
إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية	تقييم وتوسيف الوظائف	6
إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية	7
موظفي الحكومة الاتحادية	الاتصال الحكومي	طلب اشتراك في مجلة الموارد البشرية الشهرية	نشر معرفة الموارد البشرية	8
موظفي الحكومة الاتحادية	الاتصال الحكومي	طلب اشتراك في مجلة صدى الموارد البشرية		
موظفي الحكومة الاتحادية	الاتصال الحكومي	طلب اشتراك في نادي الموارد البشرية		
موظفي الحكومة الاتحادية	الاتصال الحكومي	طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات	خدمة امتيازات	9

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

الخدمات والمسؤوليات

خدمات ومسؤوليات 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 والتي يتم تعريفها حسب القوانيين الحكومية الاتحادية.

قائمة الخدمات المشمولة في اتفاقية مستوى الخدمة				
#	الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية	الإدارة المسئولة	فئات الجمهور المستهدفة
1	الاستفسار عن تشريعات الموارد البشرية	السياسات والشؤون القانونية	السياسات والشؤون القانونية	موظفي الحكومة الاتحادية
	طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات	السياسات والشؤون القانونية	السياسات والشؤون القانونية	موظفي الحكومة الاتحادية
	طلب دعم لممكنتات الموارد البشرية	السياسات والشؤون القانونية	السياسات والشؤون القانونية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
2	طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية	السياسات والشؤون القانونية	السياسات والشؤون القانونية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
	خدمات طلب الدعم الفني	بياناتي	بياناتي	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
	طلب تشغيل نظام ضمن منصة بياناتي	بياناتي	بياناتي	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
3	طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني)	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية موظفي الحكومة الاتحادية
	طلب التدريب على الانتماء الالكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	البرامج وتحفيظ الموارد البشرية	إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية موظفي الحكومة الاتحادية
4	الトレーニング والتدريب			

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

مسؤوليات الجهات الاتحادية

تفصيل المسؤولية	اسم المسؤولية	الرقم
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 ، إلخ. مثال طلب خدمة: تحديد نوع الخدمة المطلوبة تعينة كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة للأنظمة توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم	إخطار إدارة السياسات والشؤون القانونية (دعم أو خدمة)	1
دراسة الطلبات الواردة و في حال الحاجة إلى دعم إضافي يتم إرسال طلب عقد لقاء مع تحديد الوقت والتاريخ المناسب للجهة.	مراجعة الطلبات المقدمة من قبل إدارة السياسات والشؤون القانونية	2
يتم الرد على استفسارات الجهة وإفاده الجهة بالمتطلبات من خلال وسيلة الاتصال التي تم استلام الطلب عن طريقها (ما عدا خدمة التطبيقات الذكي فيتم الرد على المتعامل عن طريق البريد الإلكتروني)	الرد على الطلبات الواردة من قبل إدارة السياسات والشؤون القانونية	3

قيود الخدمة

لا يوجد

البيانات المطلوبة للخدمة

تفاصيل المؤشرات المراد الاستفسار بشأنها

آلية تنفيذ الخدمة

وفق بطاقة الخدمة كما هو موضح لاحقاً

خدمات قطاع سياسات الموارد البشرية

1. المستوى الأول للتصعيد: إن دور رئيس القسم المعنوي هو تنسيق/متابعة العمل بحيث يتم إرسال طلبات الدعم لتنفيذ أو مسؤولي الخدمة لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعنوي التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقود 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 دور مدير إدارة السياسات والشؤون القانونية بحيث أنه هو المسئول الثاني وهو المسئول عن تلاقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد وكيفية 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 الحمامدي
DAlHammadi@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 إلى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

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 المرسلة من خلال نظام (BMC Remedy) أو عبر البريد الإلكتروني 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).
- استناداً لنوع الطلب يقوم مسؤولو الخدمة بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الطلب لذوي الاختصاص عند الحاجة.

تشخيص وحل المشكلات

إن 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 أن يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة

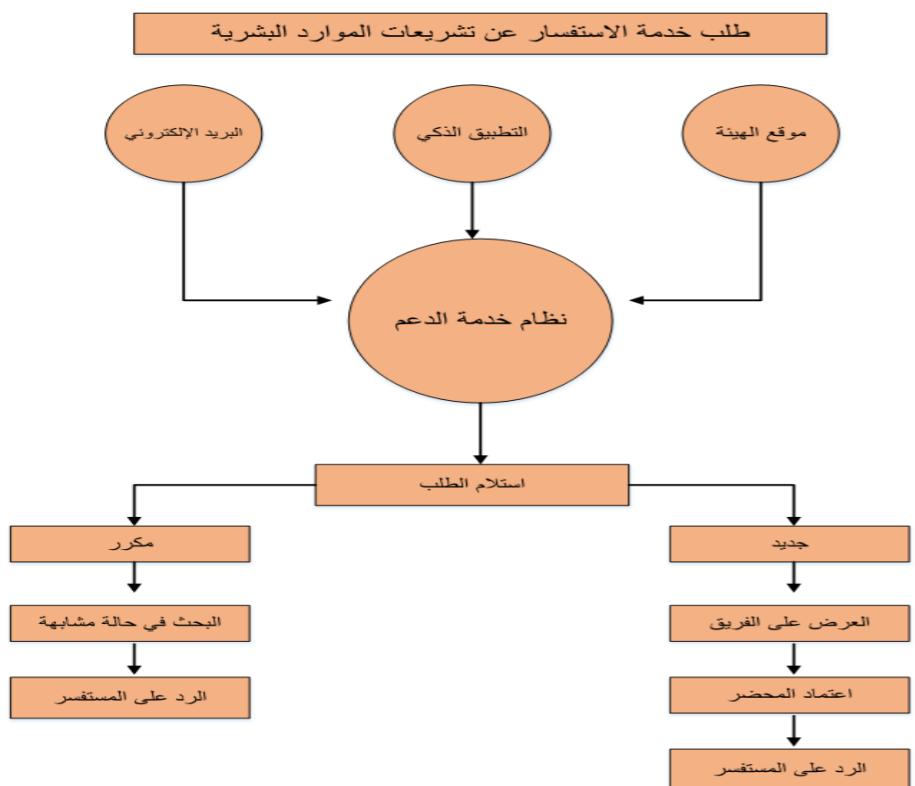
سياسة تصعيد الطلبات

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

المرفق رقم (١) - بطاقة الخدمات



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	<u>HBuamim@fahr.gov.ae</u>



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 المرسلة 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 والتبيهات في نظام (BMC Remedy).

- استناداً 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
يتم التعامل مع كل طلب على حده	خلال مدة أقصاها 40 يوم عمل من تاريخ اكتمال الاعتراف

ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية بعد أن 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 لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يتم في أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً وهي كالتالي:

4. المستوى الأول للتصعيد: إن دور مدير السياسات والشؤون القانونية المعنى هو تنسيق/متابعة و蒂رة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم ل التنفيذي 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 المعنى 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 لأى سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.

5. 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 و الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتدخل المدير التنفيذي لقطاع السياسات لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

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

مسؤوليات الجهات الاتحادية

الرقم	اسم المسؤولة	تفاصيل المسؤولة
1	أخطر مقرر لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية (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 تعينة كافة البيانات والمطالبات وفق المعايير المعتمدة لانظمة توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم
2	مقرر لجنة النظر في الاعتراضات في الحكومة الاتحادية	مراجعة الطلبات المقدمة من قبل 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 إسفارات الجهة و إفاده الجهة بالمطالبات 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:

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%

بطاقة الخدمةرقم المرفق (1)

بطاقة خدمة طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources

إجراءات تقديم الخدمة

استلام الاعتراض من قبل مقرر اللجنة والناءك من أن اعتراض تم إرساله خلال الفترة المطلوبة (3 أسابيع)
يتم مخاطبة جهة العمل من قبل مكتب المدير العام "رئيس اللجنة" لموافهم بمرئيات الجهة حول الموضوع
يتم عرض الاعتراض على اللجنة للبت فيه ويصدر قرار من اللجنة و يتم إرساله للمتعامل عن طريق البريد الإلكتروني

وصف الخدمة

البت في اعترافات المقدمة من موظفين الحكومية الاتحادية على قرارات لجان التظلم الصادرة من الجهات الاتحادية

المشورة القانونية

طلب اعتراض على قرار لجنة التظلمات

الخدمة الرئيسية

الخدمة الفرعية

نوع الخدمة

إيجابية

نوع المعاملة

سريعة

الباقية

لا يوجد

ترابط الخدمة مع خدمات أخرى

لا يوجد

متوسط مدة إنجاز الخدمة

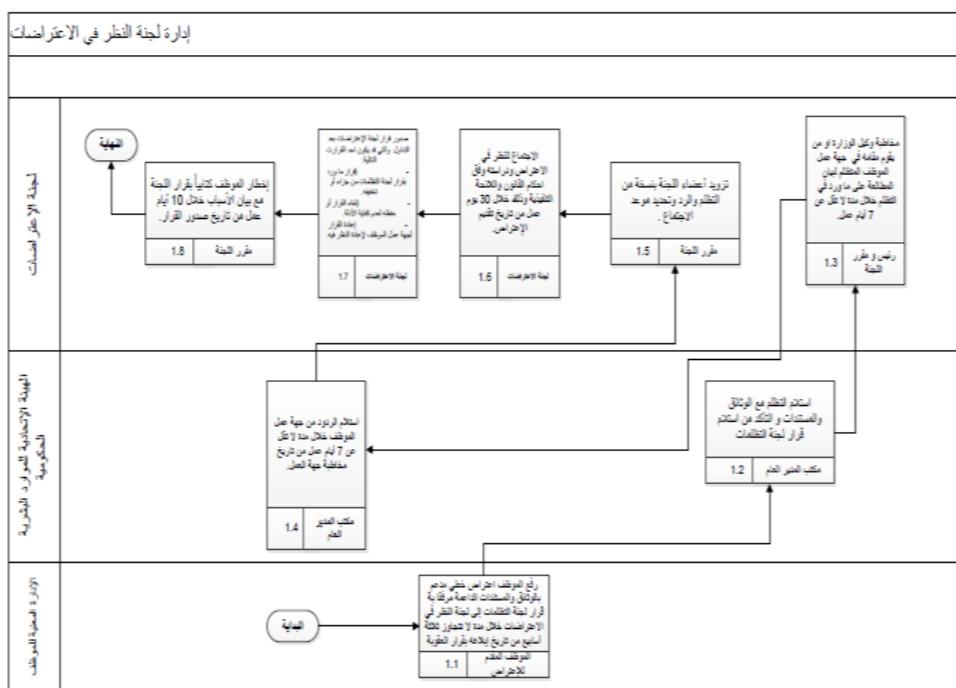
نسبة تناول قرارات لجنة الاعتراضات مع قرارات لجان التظلمات في الجهات الاتحادية
40 يوم عمل من تاريخ اكمال المتطلبات

مؤشر الأداء

مؤشر الأداء	المستهدف	دوريةقياس	مسؤوليةقياس	أوقات تقديم الخدمة
نسبة تناول قرارات لجنة الاعتراضات مع قرارات لجان التظلمات في الجهات الاتحادية	100%	سنوي	لجنة الاعتراضات - قطاع السياسات - لجنة الاعتراضات - قطاع السياسات	24 ساعة من خلال مركز الاتصال
نسبة الاعتراضات التي تم البت فيها في الوقت المحدد	100%	نصف سنوي	قطاع السياسات	جميع موظفي الجهات الحكومية الاتحادية

فنيات المتعاملين المستهدفة

مدیر إدارۃ السیاسات والشؤون القانونیة

رقم المرفق (2)المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

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

معلومات الاتصال

إدراة السیاسات والشؤون القانونیة - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

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

- دقة القايدي •
HAIQaydi@fahr.gov.ae
- 04/2319004 •
- حمد بو عميم •
- مدیر إدارۃ السیاسات والشؤون القانونیة •
04/2319045

(2) فريق دعم خدمات إدراة السیاسات والشؤون القانونیة 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 إلى البريد الإلكتروني لمكتب دعم العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الاسم	المنصب	رقم الهاتف المباشر	البريد الإلكتروني
حمد بو عميم	مدیر إدارۃ السیاسات والشؤون القانونیة	+971 42319045	HBuamim@fahr.gov.ae

طلبات الدعم

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسلة 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 لاخطاره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتبيهات في نظام (BMC Remedy).

- استناداً 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 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 لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبت في أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً و هي كالتالي:

6. **المستوى الأول للتصعيد:** إن دور رئيس القسم المعنى هو تنسيق/متابعة و تيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الدعم لتنفيذ أو مسؤولي الخدمة لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعنى التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الدعم المقضوف 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.

7. **المستوى الثاني للتصعيد:** ويتمثل دور مدير إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة بحيث أنه هو المسئول الثاني و هو المسئول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق ومن مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد وكيفية التغلب على أسبابه واستكمال الطلب.

8. **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.

الخدمة الفرعية	اسم الخدمة الرئيسية	الرقم
طلب دعم لممكنت الموارد البشرية	دعم وتطوير أداء الموارد البشرية	3
طلب دعم لجائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية	مسؤليات الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية	4

مسؤوليات الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية

تفصيل المسؤولية	اسم المسؤولية	الرقم
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 تبين كافة البيانات والمتطلبات وفق المعايير المعتمدة لانظمة تغيير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم	اطمار إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة لطلب (دعم أو خدمة)	1
دراسة الطلبات الواردة و في حال الحاجة إلى دعم اضافي يتم ارسال طلب عقد لقاء مع تحديد الوقت والتاريخ المناسب للجهة.	إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة	2
الرد على اسفارات الجهة و افاده الجهة بالمتطلبات من خلال وسيلة الاتصال التي تم استلام الطلب عن طريقها	الرد على طلبات الواردة من قبل إدارة نظام تقييم الأداء والمتابعة	3

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.

خدمات إدارة بياناتي

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

النسبة المئوية لحدوث التصعيد	بيانات الاتصال	مستوى التصعيد
100%	JE-Support@fahr.gov.ae	بريد الكتروني 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 •

ZAIAli@fahr.gov.ae •

04/2319168 •

آسيا البلوشي : تنفيذي رئيسي مؤشرات الأداء والمتابعة •

AAlbaloooshi@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 إلى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم 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	زaid القحطاني
المنصب	مدير إدارة نظام تقييم الأداء و المتابعة
رقم الهاتف المباشر	042319120
البريد الإلكتروني	ZMAIQahtani@fahr.gov.ae

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

قيود الخدمة

يرجى العلم انه لا توجد أي قيود مطبقة على خدمات الدعم التي يتم تزويدها من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وفيما يخص صيانة الأنظمة والتطبيقات (لاتشمل قاعدة البيانات) التي من الممكن ان تطبق على خدمة الدعم الفني فإنه سيتم ارجاعها بعد ساعات العمل الرسمية حتى لعمليات الصيانة او المشكلات ذات الأهمية الدرجة على الانظمة التي يتم تقديمها من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية والتي 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 الإلكتروني 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 إشعار طالب الدعم بهذا الرقم لأغراض المراجعة لحالة طلبات الدعم المقدمة.
- يتم ارسال بريد الكتروني بشكل تلقائي للعميل لخطاره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتنبيهات في نظام BMC Remedy.
- استناداً لنوع الطلب يقوم مسؤولو الدعم بتصنيف الطلبات وإعادة توجيه الموارد لذوي الاختصاص.

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

خدمات و مسؤوليات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

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

* 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.

- الأهمية: هي تحديد لأي مدى يمكن التأثر 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) - درج

هي مشكلة حادة بالنظام لجميع المستخدمين متسبية 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 بروابط الموظفين او معلوماتهم الشخصية.

إن طلبات الدعم المصنفة حسب المستوى الأول تتطلب اتصالاً و تدخلًا 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 أضيق 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 إلى الحالة (معلق) وسيتم شرح هذه الحالة بأن الطلب قد تم تدوينه إلى وزارة المالية لحين حل المشكلة.

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

المستوى الثاني (2) - عالي

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

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

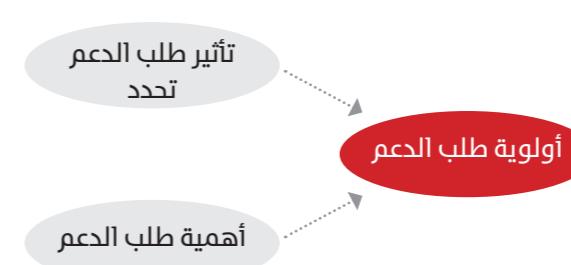
- تأثير طلبات الدعم: و يقصد به تأثير طلب الدعم عندما لا يتواافق مستوى الدعم مع مستوى الخدمة المعتاد و عدد المستخدمين الذين يواجهون المشكلة أو الوحدات المستخدمة بالنظام. و كمثال على ذلك وصول طلبين للدعم من الوزارة (أ) و الوزارة (ب) بنفس الوقت لقسم دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بحيث بالوزارة (أ) طلب إنشاء 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 لكمال 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 بجود تصنيفها حسب الوزارات أو الجهات، ولكن 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 المتبرعة بعملية إدارة طلبات الدعم، و تبعاً لذلك موظفي الدعم و الموارد و الوقت اللازم لاستكمال طلب الدعم يختص بناءً عليه.

إذا، تصنيف الطلبات يحتوي على:

• التأثيرات: مدى التأثير على فعالية النظام و يتحمل أحد القيم التالية:

-1 (مستفيض / واسع الانتشار) Extensive/Widespread

-2 (بلigh / كبير التأثير) Significant/Large

-3 (معتدل / محدود التأثير) Moderate/Limited

-4 (ضعيف / قليل التأثير) Minor/Localized

• الأولوية: هي المزاج بين الخطورة و التأثير و المخاطر المرتبطة من طلب الدعم و الموارد المستخدمة لاستكمال الطلب و يعطى أحد القيم التالية:

-1 (درج) Critical

-2 (عالي) High

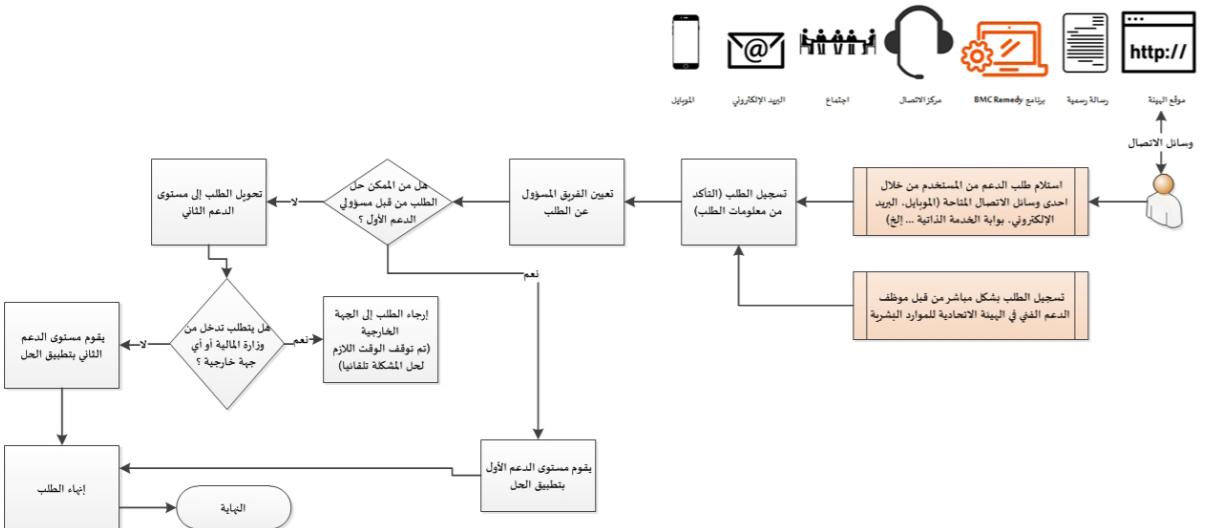
-3 (متوسط) Medium

-4 (منخفض) Low

إن جميع الطلبات المرسلة ستصل إلى قسم دعم مستخدمي أنظمة الموارد البشرية الحكومية بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية من خلال وسائل الاتصال المعتمدة كبوابة مكتب دعم (BMC Remedy) والبريد الإلكتروني 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 المواقفات الالكترونية اعتماد - نظام الموارد البشرية الأساسي - المستكشف للتقارير...الخ) أو طلب زيارة الهيئة لغرض التدريب أو لغرض حل بعض الأمور المتعلقة بأي مشكلة بالنظام
- شرح كامل للمشكلة أو الاجراء الذي يواجه مشكلة ويستحسن تدعيمه بارفاق صورة عن الخطأ الوارد بالنظام و في هذه الحالة يتم التعامل مع المشكلات داخليا بحدود دعم الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية وإن 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 وبعد التشخيص الأولي لحالة الطلب يتم تعين درجة أولوية للطلب وبناءً عليه يتربّ أخيراً تدقيق المشكلة من قبل منفذ الدعم، ويتم 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 الأنظمة و سيتم حل

من المستخدمين بوقف جميع المعاملات الرئيسية بمنصة بياناتي أو لأي من وحداته على سبيل المثال توقف وحدة نظام الموارد البشرية الأساسي بحيث لا يستطيع المستخدم إدخال أي طلبات أو تنفيذ إجراء بحث، الخ، و في هذه الحالة يتطلب تدخلاً سريعاً و اتصالاً من قبل الأشخاص المعتمدين بالوزارة أو الهيئة الحكومية الاتحادية و منفذىي الدعم التقني لها مع خط الدعم الأول في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية الذي يقوم بدوره بتحويل الطلب إلى وزارة المالية (إذا لزم الأمر) بحيث يتم عمل اللازم من قبل الطرفين ليتم استرجاع الخدمات لوضعها الطبيعي.

في هذه الحالة سيتم تغيير حالة الطلب إلى الحالة (معلق) وسيتم شرح هذه الحالة بأن الطلب قد تم تحويله إلى 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 بتحويل الطلب إلى وزارة المالية.

المستوى الثالث (3) - متوسط

هو طلب دعم اعتمادي يسترعي اهتمام تنفيذي الدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية على سبيل المثال ظهور خطأ بالنظام عند عمل إجراء بدل نقدي للإجازات وهو ليس بالضرورة طلب يؤثر بصورة كبيرة على سير العمل بشكل طبيعي بمنصة بياناتي أو أحد وحداته وعليه إذا لم تتوارد خاصية معينة في وحدات النظام في حين أن الوحدات الأخرى وذواوها بشكل تؤدي عملها بشكل متوازن مباشرة مع منفذىي دعم مستخدمي الأنظمة بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية و تزويدهم بالمعلومات المذكورة سابقاً في «قسم طلب الدعم (البلاغ 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 وحدة أو لتغيير جزئية بالنظام الأساسي أو وحداته ولكن بعد أن تم الموافقة على الطلب من قبل المسؤولين بمنصة بياناتي وبعد استيفاء القرارات الوزارية إن وجّد حاجة لذلك. و عادةً تصنف كالتالي:

- طلب لعرض اقتراح تعديل للنظام الأساسي أو وحدة معينة من النظام
- أسئلة شائعه تخص النظم الأساسي وكيفية الإجراءات
- 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 تقديم حالة جميع الطلبات ذات الأهمية للمستوى الثالث والرابع بشكل دوري حيث يتم إخبار المستخدم أو طالب الدعم عند الطلب أو إجراء روتيني من ضمن مهام تنفيذىي الدعم لدى الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. وبالنسبة للطلبات ذات الأهمية للمستوى الأول أو الثاني فإنه يتم تحديد التقدم بحالة استكمالها وما يتعلّق 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 الأخطال الخاصة بهذه الفئة من المشكلات.

التهاون بهذا الدور من قبل تنفيذيي 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.

10. المستوى الثاني للتصعيد: ويتمثل دور مدير إدارة نظام معلومات الموارد البشرية الحكومية بحيث أنه هو المسئول الثاني بهيكل إدارة الموارد البشرية وهو المسئول عن تلقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع قسم الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد وكيفية التغلب على أدواته وأسبابه واستكمال الطلب.

11. المستوى الثالث للتصعيد: لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاون من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية والهيئة الإتحادية للموارد البشرية وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة لحل الطلب المتعلق بهذا التصعيد وفي هذه الحالة يطلب من قسم الدعم إطلاع مدير الإدارية لنظام معلومات الموارد البشرية الحكومية بحالة استكمال الطلب كل ساعتين إذا استغرق أكثر من هاتين الساعتين المقررتين لاستكمال طلب الدعم.

- المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد.

نسبة المؤدية لحدث 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 إلى البريد الإلكتروني لمكتب دعم الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

المشكلة من قبل منفذ الدعم عن طريق الهاتف إن أمكن وذلك في حالة تلقي الطلب من هذه الوسيلة ولكن في جميع الحالات يطلب من المستخدم إرسال طلب الدعم عن طريق بوابة الخدمة الذاتية لنظام الدعم الفني (BMC) أو البريد الإلكتروني وذلك توثيقاً للطلب ولجهود المبذولة من قبل جميع الأطراف.

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

إن حالة استكمال الطلبات يتم مراقبتها بشكل دوري من قبل تنفيذيي الدعم بالهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية حسب الآتي و هو أيضاً مطبق حسب أفضل الممارسات العالمية الخدمية (AITA) :

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

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

- ١ 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.
- ٢ عند الحاجة إلى مزيد من المعلومات من طالب الدعم لحين وصول المعلومات لفريق الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
- ٣ في حال الحاجة إلى زيارة من قبل موظف الدعم الفني في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية إلى مكان طالب الدعم.
- ٤ في حالة الطلبات التي تستدعي تطوير النظام.

يرجى العلم أن حالات الصيانة العامة لمنصة وأنظمة بياناتي مستثناه من جميع ما سبق ذكره، حيث أن هذه الحالات يتم إجراؤها تحت خطط و أوقات 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 وأنظمة بياناتي تقع تحت طائلة مسؤوليات وزارة المالية و هم المعنيين بتنفيذ عمليات الصيانة الدورية.

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل شامل ودقيق حتى يمكن تقديم معلومات ذات مصداقية موثوقة بها للعملاء و عليه فإنه و لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدمي الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء و لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبيت في أمرها، ارتكب 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 سابقاً و هي كالتالي:

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

خدمات قطاع البرامج وتحطيم الموارد البشرية

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@fahr.gov.ae	البريد الإلكتروني

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 إعداده بالتعاون مع الإدارات المعنية.

طلبات دعم (البلاغ عن المشكلات أو طلب خدمة)

- يتم تلقي جميع طلبات الدعم المرسلة عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني «الشكاوي» و«الاقتراحات» أو الهاتف أو مكتب الدعم BMC Remedy من قبل الوزارات والجهات الاتحادية.
- يقوم الموظف المسؤول في قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر باستلام الطلبات وتواصل مباشرة مع موظف الجهة لتقديم المساعدة.
- استناداً لنوع الطلب يقوم المسؤول في قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر بالمساعدة إلا 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	يوماً عمل	مرتبط باستلام طلب صلاحيات الدخول

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

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسى 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 ولضمان مستوى عالٍ من رضا العملاء ولتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبيت في أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً و هي كالتالي:

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

13. **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 أسباب التصعيد وكيفية التغلب على أسبابه و استكمال الطلب.

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	مسؤوليات الجهات الاتحادية/الوزارات	7

تفصيل المسؤولية	اسم المسؤولية	الرقم
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 بإشعار عن طريق البريد الإلكتروني للموظف بالصلاحيات	طلب الحصول على صلاحيات الدخول إلى موقع قدرات	1
يتوفر الموقع 6 آليات قياس يقوم مقدمو خدمات تقييم القدرات المفضلين بتوفير الاختبارات المناسبة لكل فئة	-	-
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 بإشعار 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 بمتطلبات النظام في حال اجتياز الموظف لجميع المراحل يستلم الموظف شهادة الكترونية	طلب الحصول على برنامج التعريف الإلكتروني (بوابة التعلم الإلكتروني)	2
صلاحيات مسؤول موارد البشرية كالتالي: إضافة مستخدم (موظفي اتحادي) جديد متابعة إنجازات الموظفين (تقرير)	-	-

قيود الخدمة

يرجى العلم أن كافة الانظمة المطبقة تخضع لقرارات معتمدة من السلطة المعنية بالاعتماد ولها معايير واركان محددة ذات ارتباط وثيق بقانون الموارد البشرية ولائحة التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (١١) لسنة ٢٠١٨.

الجهات المستهدفة

يقدم سياسات التدريب والتعليم 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:

(1) مرفق

14. المستوي الثالث للتصعيد: لا يتم التصعيد لهذا المستوى إلا في نطاق ضيق جداً و يتطلب ذلك تعاوناً من قبل جميع الأطراف وهم الوزارات والجهات 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:

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

معلومات الاتصال

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

** منسق الدعم: فريق دعم سياسات التدريب و التعليم المستمر

** الخط المباشر للدعم: 04 - 2319000

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

** فريق دعم مبادرة معارف في قسم سياسات التدريب و التعليم 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.

الخدمات والمسؤوليات

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

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

تفصيل المسئولية	اسم المسئولية	الرقم
<p>يتوفر 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 المنفذة ضمن مبادرة "معارف" - متابعة العروض والخدمات التدريبية - صلاحية إضافة مستخدم جديد (موظف) - صلاحيات تغيير كلمة السر 	شاشة مسؤول الموارد البشرية	3
<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 إرسال موعد محدد للجهة</p>	طلب التدريب على تشريعات ونظم الموارد البشرية	4
<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 مقترباً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>		
<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 (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجهة</p>	طلب التدريب على الانظمة الالكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية	5
<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 مقترباً ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>		

تفصيل المسئولية	اسم المسئولية	الرقم
<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 الكترونيا • ارفاق جميع المستندات المطلوبة مثل: صورة جواز مالك المركز/المعهد • رخصة تجارية سارية المفعول - رخصة تصريح من أحدى الجهات المركزى المهني للتدریب/هيئة المعرفة / وزارة التربية والتعليم - بيانات المدربين على كادر المركز مع ارفاق صور جوازاتهم وسير الذاتية وثيقة تعارف - رقم تعريفى المسجل في الهيئة الوطنية للمؤهلات - كشف العاملين في الشركة - ارقام وبيانات التواصل - صورة شعار المركز <p>نبذة عن المركز و الخدمات التدريبية</p> <p>بعد تعبئة جميع الحقول سيسلم مزود التدريب اشعاراً يفيد بأن الطلب قيد الاجراء حتى يتم الموافقة عليه وسيتم التواصل معه</p> <p>بعد فرز الطلب والاطلاع على جميع المرفقات يتم تحديد موعد للتعرف على المركز و خدماته وتقييمهم</p> <p>يقوم موظف في قسم التدريب بتسجيل طلب اعتماد جديد في خدمة اعتماد مع ارفاق جميع المستندات المطلوبة المذكورة أعلاه</p> <p>بعد الموافقة الإلكترونية يتم اعداد مذكرة تفاصيل وإرسالها لمزود التدريب للاعتماد</p> <p>يسسلم مزود التدريب صلاحيات اسم المستخدم/كلمة السر لعرض خدماته في موقع معارف</p>	نموذج طلب انضمام إلى مبادرة "معارف"	1
<p>هي خدمة يوفرها موقع "معارف" لتلبية الاحتياجات التدريبية للجهات الاتحادية.</p> <p>يقوم مسؤول التدريب في الجهة بالدخول على الصفحة الرئيسية والضغط على "اطلب برنامجك التدريبي".</p> <p>تعبئة الطلب بالبيانات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - اسم البرنامج التدريبي - الفئة المستهدفة - الوقت/التاريخ/المكان - عدد الحضور المتوقع - اسم الجهة - بيانات التواصل - ملاحظات <p>بعد استلام موظف الهيئة الطلب يتم التنسيق بين شركاء التدريب لارسال العروض التدريبية للجهة</p>	اطلب برنامجك التدريبي	2

قيود الخدمة

يرجى العلم أن كافة الانظمة المطبقة تخضع لقرارات معتمدة من السلطة المعنية بالاعتماد ولها معايير واركان محددة ذات ارتباط وثيق بقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (١١) لسنة ٢٠١٨.

الجهات المستهدفة

يقدم قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر لكافة الجهات الاتحادية المشغلة والرابطة لنظام بياناتي والمطبقة لقانون الموارد البشرية وأدكامه

خطوات اعتماد شركاء التدريب



أهداف مستوى الخدمة

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

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
90%	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 المرسلة عبر البريد الإلكتروني أو عن طريق الموقع الإلكتروني «الشكاوي واقتراحات» أو الهاتف من قبل مزودي التدريب أو الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية.
- يقوم مسؤولو الأنظمة باستلام الطلبات وتواصل مباشرة مع مزود التدريب أو موظف الجهة استناداً لنوع الطلب يقوم مسؤول دعم النظام بالمساعدة إلا 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:

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

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

طلب اعتماد شركات التدريب



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

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسى 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 عالى من رضا العملاء و لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبت فى أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً و هي كالتالى:

المستوى الأول للتصعيد: إن دور رئيس قسم سياسات التدريب والتعليم المستمر هو تنسيق/متابعة وتيرة العمل بحيث يتم إرسال طلبات الدعم لتنفيذى أو مسؤولي الدعم لتقديم الدعم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس قسم سياسات التدريب والتعليم 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 لأى سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتصعيد.

المستوى الثاني للتصعيد: ويتمثل دور مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية بحيث أنه هو المسئول الثاني بهيكل ادارة تخطيط الموارد البشرية و هو المسئول عن تلاقي التصعيد من المستوى السابق و من مسؤوليات هذا المستوى التواصل مع فريق الدعم بكافة مستوياته للوقوف على أسباب التصعيد وكيفية التغلب على أسبابه واستكمال 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:

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

معلومات الاتصال

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

منسق الدعم: فريق دعم مبادرة معارف

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

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

بطاقة خدمة طلب اعتماد شركات التدريب	
إجراءات تقديم الخدمة	وصف الخدمة
تعبئة نموذج تسجيل شركات التدريب على الموقع الإلكتروني "معارف"	هذه الخدمة مقدمة لشركات التدريب الذين يطلبون اعتمادهم من قبل الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
يتم إسلامطلب مع متطلبات الخدمة وتحويلها للجهة المعنية في الهيئة كما يتم إرسال إشعار لكم باستلام الطلب.	متطلبات تأمين الخدمة
يتم الرد عليك بقرار اعتماد الشركة (موافقة، رفض، تحت الإجراء...) خلال 30 يوم عمل، وذلك من خلال البريد الإلكتروني مع إرفاق مذكرة التفاصيم.	نموذج طلب تسجيل مزودي التدريب، جواز السفر، رخصة تجارية، السيرة الذاتية، بذلة عن خدمات الشركة، رقم تسجيل في NQA، بيانات صاحب الشركة والعاملين فيها، بيانات المدربين على كادر الشركة
يتم إرسال النسخة المؤكدة من قبلك إلى الموظف المعين وستانلام "Username & Password" خلال أسبوعين عمل	1. الموقع الإلكتروني "معارف" 2. تطبيق الهاتف الذي قدم الخدمة
أوقات تقديم الخدمة	معلومات الفياس
7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	دورية الفياس المسؤولية الإدارية الإدارية الإدارية الإدارية الإدارية الإدارية
فترات التعاملين المسجدة	مؤشر الأداء
إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية	نسبة طلبات مزودي التدريب التي تم تقبيلها من إجمالي المستلم للتسجيل ضمن "معارف" ضمن الوقت المحدد نسبة مزودي التدريب الحاصلين على تفاصيل تفوق درجة C معدل الوقت المستغرق لتسجيل مزود تدريب ضمن معايير
	خط أساس سنوي خط أساس سنوي خط أساس سنوي

**** فريق دعم تطبيق الأنظمة في قسم سياسات التدريب و التعليم 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 دعم العمل بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الخدمات والمسؤوليات

الخدمة الفرعية	اسم الخدمة الرئيسية	الرقم
طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية	تقييم وتوسيف الوظائف	12
طلب مراجعة واعتماد الهيكل التنظيمية	طلب مراجعة واعتماد الهيكل التنظيمية	13

مسؤوليات الوزارات والجهات الاتحادية

تفصيل المسؤولية	اسم المسؤولية	الرقم
<p>يتطلب من المستخدمين المعتمدين ارسال شرح تفصيلي لأي طلب دعم موافق وفقاً لنموذج طلب الدعم.</p> <p>مثال دعم:</p> <ul style="list-style-type: none"> اسم الخدمة أو النظام اسم المستخدم الصلاحيات إن أمكن ارفاق صورة عن الخلل للتوضيح <p>ويتم ذلك من خلال وسائل الاتصال المتاحة كبوابة مكتب خدمة الدعم لنظام الدعم الفني (BMC Remedy) أو البريد الإلكتروني أو صفحة الانترنت للهيئة، الخ.</p> <p>مثال طلب خدمة:</p> <p>تحديد نوع الخدمة المطلوبة</p> <p>تعبئة كافة البيانات والمطالبات وفق المعايير المعتمدة للانظمة</p> <p>توفير بيانات المستند لاتمام الاجراء اللازم</p>	اخطر قسم تخفيط الموارد البشرية بالطلبات (دعم أو خدمة)	1

يتطلب من المستخدمين المعتمدين من الوزارات والجهات الاتحادية المختلفة تزويد الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بالمعلومات المطلوب تحديدها في النظام وذلك ليتم مراجعتها من قبل فريق دعم تقييم وتوسيف الوظائف واعتمادها	تقديم المعلومات وتحديتها	2
إعداد الخدمات المطلوب توفيرها وتحديد مواصفاتها كي يتم دراسة إمكانية اعتمادها وبالتالي تزويد الوزارات والهيئات الاتحادية الحكومية بها.	مراجعة الخدمات المقدمة من قبل الهيئة	3
جميع الجهات مسؤولة مسؤولية كاملة عن صحة بياناتها.	صحة البيانات ودقتها	4

قيود الخدمة

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

الوائق المطلوبة لخدمة طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية

- توفير الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة بقرار من مجلس الوزراء بالإضافة إلى القرار الوزاري بشأن اعتماد الأقسام وأختصاصاتها وقرارات ذات صلة بالهيكل التنظيمي

- توفير نسخة من دراسة عن المسارات الوظيفية للمهن التخصصية بالإضافة إلى القرارات الوزارية الصادرة بشأنها وذلك ليتسنى لفريق العمل دراسة طلب اعتماد المسارات التخصصية وان يتم توفير الاوصاف الوظيفية موضحة فيها المهام والاختصاصات

بطاقة خدمة طلب التدريب على تشریفات ونظم الموارد

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

Federal Authority For Government Human Resources



United Arab Emirates



الخدمة الفرعية

الخدمة الفرعية	النوعية والتدريب
طلب التدريب على تشریفات ونظم الموارد	طلب التدريب على تشریفات ونظم الموارد البشرية

معلومات تأمين الخدمة	وصف الخدمة
<p>بريد الكتروني يتضمن:</p> <ol style="list-style-type: none"> نوع الورشة مع تحديد المعايير المراد مناقشتها خلال الورشة عدد الحضور المكان 	<p>يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المنشطة</p> <p>يتم مراجعة الطلب والتتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (المواضيع، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجنة</p> <p>في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التارikh المحدد من قبل الهيئة، يتم ارسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>

الخدمة	قنوات تقديم الخدمة	أوقات تقديم الخدمة	البيانات
معلومات تأمين الخدمة	1. البريد الإلكتروني 2. رسائل رسمية 3. BMC Remedy.	7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	
البيانات	المسند	المسند	مؤشر الأداء
البيانات	البيانات	دوربةقياس	نسبة الرضا عن الورش التدريبية التي تلقفها الهيئة*
البيانات	البيانات	سنوي	خط أساس
البيانات	البيانات	نصف سنوي	نسبة الالتزام بالرد على طلبات التدريب
البيانات	البيانات	خط أساس	ضمن الوقت المحدد*
البيانات	البيانات	سنوي	نسبة الرضا عن المنشآت المقصدة*
البيانات	البيانات	مستهدف	مستهدف

الخدمة الفرعية

طلب التدريب على الانظمة الالكترونية

الخاصية بتشريعات ونظم الموارد البشرية



United Arab Emirates

الخدمة الفرعية	النوعية والتدريب
طلب التدريب على الانظمة الالكترونية ونظم الموارد البشرية	طلب التدريب على الانظمة الالكترونية الخاصة بتشريعات ونظم الموارد البشرية

الخدمة	وصف الخدمة
معلومات تأمين الخدمة	<p>يتم تقديم الطلب من قبل إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية عبر أي من قنوات الخدمة المنشطة</p> <p>يتم مراجعة الطلب والتتأكد من استيفاء جميع المتطلبات (الأنظمة المطلوب التدريب عليها، عدد الحضور ومكان الورشة) ومن ثم يتم إرسال موعد محدد للجنة</p> <p>في حال عدم استيفاء كافة المتطلبات، يتم التواصل مع الجهة لإرسال طلب محدث. وفي حال عدم قبول التارikh المحدد من قبل الهيئة، يتم ارسال طلب يتضمن موعد مقترح ومن ثم يتم قبوله من الهيئة</p>

الخدمة	قنوات تقديم الخدمة	أوقات تقديم الخدمة	البيانات
البيانات	1. البريد الإلكتروني 2. رسائل رسمية 3. BMC Remedy.	7:30 صباحاً إلى 14:30 ظهراً	
البيانات	البيانات	دوربةقياس	مؤشر الأداء
البيانات	البيانات	سنوي	نسبة الرضا عن أنظمنة بيانات
البيانات	البيانات	نصف سنوي	نسبة الالتزام بالرد على طلبات التدريب على الانظمة الالكترونية ضمن الوقت المحدد*
البيانات	البيانات	خط أساس	نسبة الرضا عن المنشآت المقصدة*
البيانات	البيانات	مستهدف	مستهدف

الخدمة الفرعية	النوعية والتدريب
طلب التدريب على تشریفات ونظم الموارد	طلب التدريب على تشریفات ونظم الموارد البشرية

معايير اعتماد الأوصاف الوظيفية

يتم اعتماد المسميات الوظيفية في حال توفر المعايير التالية:

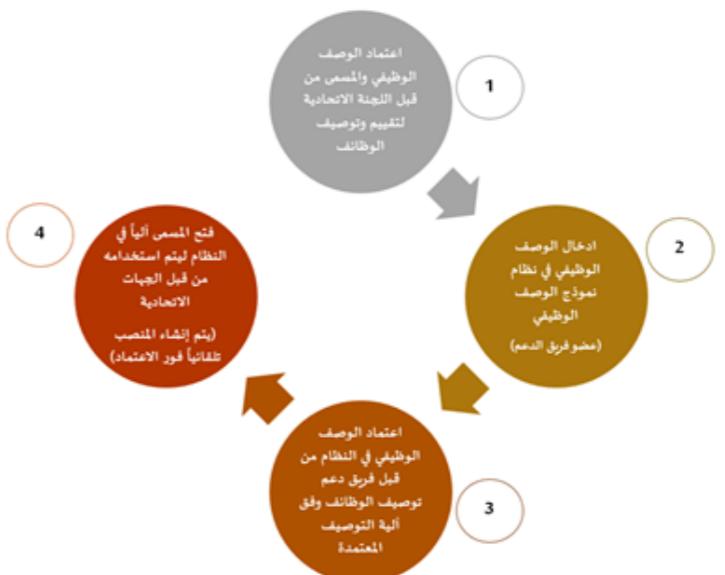
- قرار اعتماد الهيكل التنظيمي للجهة من قبل مجلس الوزراء (إدارات فما فوق)
- قرار اعتماد الهيكل التنظيمي للأقسام فما دون من قبل لجنة تقييم وتصنيف الوظائف
- مطابقة البنود الرئيسية للوصف الوظيفي المستلم مع الإطار المعتمدة لنظام تقييم وتصنيف الوظائف:
 - منظومة المؤهلات والخبرات
 - مصفوفة الدرجات والمسارات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

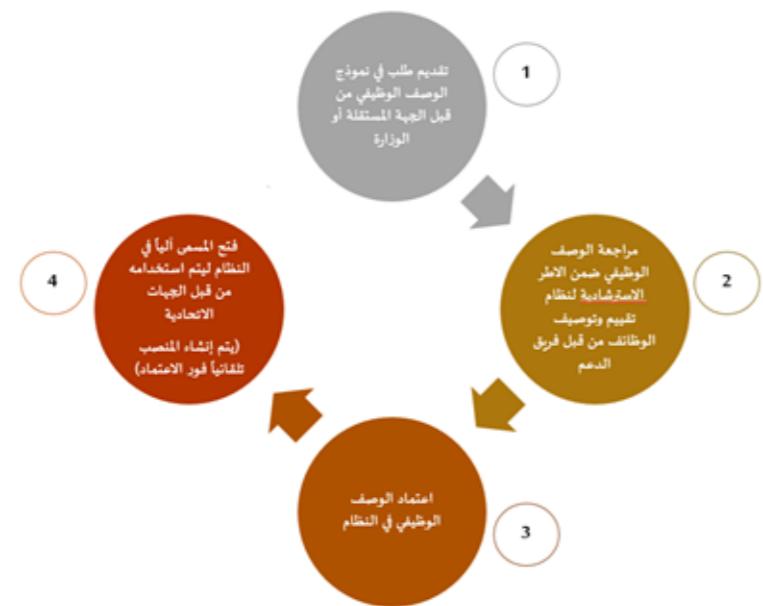
آلية اعتماد الأوصاف الوظيفية

اعتماد المسميات الوظيفية للوزارات



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



**الاسترشاد في إعداد المسميات الوظيفية المعتمدة ضمن إطار استرشادي للأوصاف المشتركة بين الجهات****اعتماد المسميات الوظيفية للجهات المستقلة**

يتم مراجعة الهياكل التنظيمية المستلمة من الجهات الاتحادية من قبل فريق دعم تطبيق نظام تقييم وتوسيف الوظائف والمراجعة الفنية في الحكومة الاتحادية لمستوى ما دون الإدارات، قبل ان يتم رفعه للاعتماد الى اللجنة الاتحادية لتقييم وتوسيف 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 المرسلة من خلال بوابة مكتب خدمة الدعم (BMC Remedy) أو عبر البريد الإلكتروني 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 لاخباره بتسجيل أو تغيير حالة طلب الدعم المقدم وفق آلية الإشعارات والتبيهات في نظام BMC Remedy.

- استناداً 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 الأولوية القصوى ولكن الأولوية تؤخذ بشكل موضوعي من قبل فريق دعم تقييم وتوسيف الوظائف.

تأثير طلبات الدعم: وقد يكون هناك بعض التأثيرات المتعلقة بتفيذ بعض إجراءات 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:

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

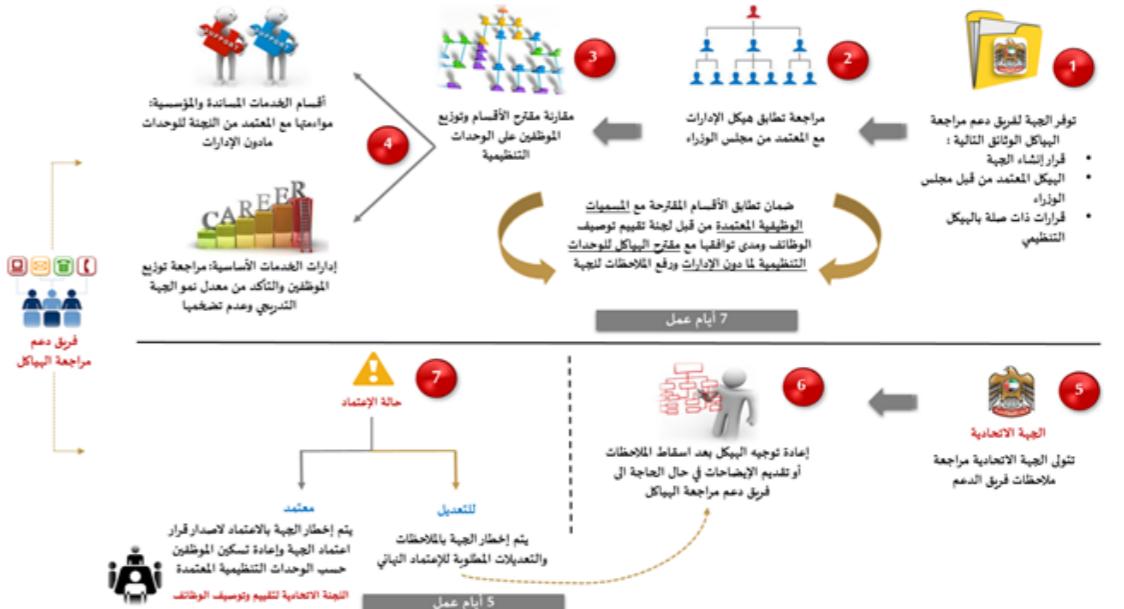
ملاحظة: يتم احتساب المدة الزمنية وذلك بعد ان يتم توفير كافة المستندات والبيانات ومطابقة معايير الانظمة المعتمدة



الوثائق المطلوبة لخدمة طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية

- يتضمن على الجهة الراغبة بمراجعة واعتماد الهيكل التنظيمي لمستوى ما دون الإدارات توفير الوثائق التالية:
 - توفر قرار إنشاء الجهة عند طلب مراجعة الهيكل التنظيمي للجهة حيث يحوي القرار على اختصاصات الجهة بما يمنح فريق الدعم معرفة بطبيعة مهام الجهة واحتياطاتها من حيث التوجهات الاستراتيجية ويدعم قرار اعتماد الوظائف من قبل الجهة
 - توفر الهيكل التنظيمي المعتمد للجهة بقرار من مجلس الوزراء بالإضافة إلى القرار الوزاري بشأن اعتماد الأقسام واحتياطاتها وقرارات ذات صلة بالهيكل التنظيمي
 - توفر مقترب الهيكل التنظيمي للجهة باختصاصاته وتوزيع الموظفين على الوحدات التنظيمية

آلية طلب مراجعة واعتماد الهياكل التنظيمية



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

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة تعتمد بشكل أساسى 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 عالى من رضا العملاء و لتقليل عدد طلبات الدعم التي لم يبيت فى أمرها، تم تحديد 3 مستويات للتصعيد في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لإكمال طلب الخدمة عن ما هو متفق عليه سابقاً و هي كالتالى:

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

16. المستوى الثاني للتصعيد: ويتمثل بدور مدير إدارة تخطيط الموارد البشرية الحكومية بحيث أنه هو المسئول الثاني بهيكل إدارة تخطيط الموارد البشرية و هو المسئول 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.

17. 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 للموارد البشرية الحكومية وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير عام الهيئة بعد اخبار المدير التنفيذي لقطاع البرامج وتخطيط الموارد البشرية لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

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

معلومات الاتصال

قسم تخطيط الموارد البشرية الحكومية - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** منسق الدعم: فريق دعم تقييم وتوسيف الوظائف

** الخط المباشر للدعم: 04 - 2319000

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

** فريق دعم تقييم وتوسيف 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 إلى البريد الإلكتروني لمكتب خدمة الدعم بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

خدمات إدارة الاتصال الحكومي

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية
Authority For Government Human Resources



بطاقة خدمة طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية



10

الخدمة الرئيسية	تقدير وتحقيق الوظائف	وصف الخدمة	مراجعة الأوصاف الوظيفية وفقاً لنظام الدرجات والمؤهلات المعتمد	إجراءات تقديم الخدمة
الخدمة الفرعية	طلب مراجعة الأوصاف الوظيفية			تقديم الطلب على الخدمة من خلال القنوات المأجحة
نوع الخدمة	إجرانية			مراجعة المسميات حسب معايير النظام المعتمدة
نوع المعاولة	سريعة			العرض على لجنة تقييم وتحقيق الوظائف للاعتماد
الباقية	لا يوجد			تبليغ الجهة للإعتماد أو الرفض بخطاب رسمي
ترابط الخدمة مع خدمات أخرى				أوقات تقديم الخدمة
طلب مراجعة واعتماد البياكل التنظيمية				أوقات تقديم الخدمة
متوسط مدة إنجاز الخدمة	7 أيام عمل			فنيات المعاملين المسئولة
محدودية الخدمة	لا يوجد			إدارات الموارد البشرية في الجهات الحكومية الاتحادية
رسوم الخدمة	الخدمة مجانية			نسبة الوظائف التي تم الائتمان من تقديمها وتحقيقها وفق المعايير المحددة
مؤشر الأداء				
نسبة الوظائف التي تم الائتمان من تقديمها وتحقيقها وفق المعايير المحددة				
دوريةقياس	المستهدف	المستهدف	دوريةقياس	مسؤوليةقياس
سنوي	100%للرابع	إدارة تخطيط الموارد البشرية	القياسي	القياسي
خط أساس	القياسي في 2018	إدارة تخطيط الموارد البشرية	القياسي في 2018	القياسي
خط أساس	نسبة معايير تقييم وتحقيق الوظائف المستلمة من الجهات الاتحادية تم الائتمان بها ضمن المعايير المحددة	الجهات الاتحادية	الجهات الاتحادية	الجهات الاتحادية

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية
Federal Authority For Government Human Resources



يَمِينَةٌ

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

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 لإضافة الطلب	الأهمية
خلال مدة اقصاها 3 أيام عمل	يتم التعامل مع كل طلب على حده

سياسة تعزيز الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة يعتمد بشكل أساسي على القدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق، لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء، وتم تحديد مستويين للتعزيز في حال تم تجاوز الوقت المطلوب لاستكمال طلب الخدمة، و هما:

18. المستوى الأول للتعزيز: إن دور نائب مدير إدارة الاتصال الحكومي المعنى هو تنسيق/متابعة و تيرة العمل بحيث يتم ارسال طلبات الحكم لتنفيذى أو مسؤولي الخدمة لتقديم الحكم اللازم و في حالة التهاون بهذا الدور من قبل فريق العمل و وجود ما يدل على هذا التقصير يأخذ رئيس القسم المعنى التدابير المطلوبة لدراسة حالة طلب الحكم المقتصد و عمل اللازم للحصول على ثقة طالب الحكم من جديد. في حالة عدم توافر الشخص المسؤول بمستوى التعزيز الأول لأى سبب من الأسباب سيتم الانتقال للمستوى التالي للتعزيز.

19. المستوى الثاني للتعزيز: لا يتم التعزيز 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 وفي هذه الحالة يتم تدخل مدير إدارة الاتصال الحكومي لرفع الموضوع للسلطة المعنية في الجهة الاتحادية.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التعزيز:

نسبة المنوية لحدوث التعزيز	بيانات الاتصال	مستوى التعزيز
100%	WWW.FAHR.GOV.AE	الموقع الإلكتروني للهيئة
%40	Gov-Com@fahr.gov.ae	البريد الإلكتروني لإدارة الاتصال الحكومي
%20	MALMARZOOQI@FAHR.GOV.AE	البريد الإلكتروني لمدير إدارة الاتصال الحكومي

معلومات الاتصال

إدارة الاتصال الحكومي - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** أخصائي إعلام

محمد أبو بكر

AE.GOV.FAHR@MABUBAKR

04-2319078

** فريق دعم خدمات إدارة الاتصال الحكومي 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 إلى البريد الإلكتروني لإدارة الاتصال الحكومي بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

الخدمات والمسؤوليات

الخدمة الرئيسية	اسم الخدمة الرئيسية	الرقم
طلب اشتراك في مجلة الموارد البشرية الشهرية		
طلب اشتراك في مجلة صدى الموارد البشرية	نشر معرفة الموارد البشرية	14
طلب اشتراك في نادي الموارد البشرية		

مراحل وآليات الحصول على الخدمة

ال المرحلة	الآلية	الرقم
1	على المتعامل تقديم طلب الاشتراك في إحدى خدمات الإداره من خلال موقع الهيئة الإلكتروني للمعامل، حيث أن العملية مبسطة ولا تستلزم أكثر من إدخال البريد الإلكتروني للمتعامل في حال طلب الاشتراك بمجلتي الموارد البشرية وصدى الموارد البشرية، أما في حال الاشتراك في نادي الموارد البشرية فالامر يتطلب إدخال بعض البيانات الشخصية مثل: (الاسم وجة العمل، والهاتف، والمسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، والتخصص، والدولة والمدينة، والعمر، والجنس...).	تقديم طلب اشتراك إلكتروني في إحدى الخدمات الثلاث من خلال موقع الهيئة الإلكترونية
2	استقبال فريق الاتصال الحكومي طلب الاشتراك عبر البريد الإلكتروني وفيه إيميل وبيانات المتعامل	في حال تقديم طلب إلكتروني يستقبل فريق الاتصال الحكومي إشعاراً يفيد بذلك مباشرة
3	يقوم فريق الاتصال الحكومي بإضافة البريد الإلكتروني والبيانات المرفقة حسب الخدمة ضمن قوائم المستفيدين من الخدمات خلال 3 أيام عمل	بعد استلام طلب الاشتراك يتم إضافة البريد الإلكتروني والبيانات المرفقة حسب الخدمة إلى قاعدة بيانات المستفيدين من الخدمات
4	التواصل مع المتعامل ومده بالخدمة حال توفرها سواء مجله أو جريدة أو حمولة لحضور ملتقى نادي الموارد البشرية	في حين موعد تفعيل أو إرسال إحدى الخدمات إلكترونياً يتم إرسال الخدمة إلى المتعامل تلقائياً، حيث ترسل مجلة صدى الموارد البشرية كل 6 أشهر مرتين سنوياً حسب دورية الصدور، ومجلة الموارد البشرية 12 مرة سنوياً بواقع مرة كل شهر، في حين يعقد نادي الموارد البشرية بمعدل مرة كل شهرين.

الجهات المستهدفة

تقديم إدارة الاتصال الحكومي خدماتها لموظفي الحكومة الاتحادية والحكومات المحلية والقطاع الخاص في دولة الإمارات العربية المتحدة، وإلى المهتمين والمختصين بإصداراتها من كافة قطاعات العمل داخل الدولة وخارجها، حيث ترسل مجلاتها إلكترونياً إلى كل الراغبين.

أهداف مستوى الخدمة

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

مستوى الخدمة	الوصف	الهدف
الدعم وطلب الخدمات المتوفرة لتقديم الطلب	نسبة الالتزام بإضافة طلبات الاشتراك بخدمات الإداره إلى قوائم المتعاملين ضمن المدة المحددة وبناءً على اتفاقية مستوى الخدمة من خلال الانظمة	95%

مراحل وآليات الحصول على الخدمة - طلب الانضمام لبرنامج «امتيازات» كمزود خدمة

الآلية	المرحلة	الرقم
على الشركة الراغبة بالانضمام لبرنامج «امتيازات» تقديم طلب الانضمام للبرنامج من خلال موقع الهيئة الإلكتروني www.fahr.gov.ae، حيث أن العملية مبسطة ولا تستلزم أكثر من إدخال بعض البيانات الخاصة بالشركة مثل: (اسم الشركة وبيانات التواصل، ونبذة حول العرض الذي ترغب بتقديمه لموظفي الحكومة الاتحادية....).	تقديم طلب الانضمام للبرنامج كمزود خدمة عبر موقع الهيئة الإلكتروني	1
في حال تقديم طلب إلكتروني يستقبل فريق الاتصال الحكومي إشعاراً يفيد بذلك مباشرة	استقبال فريق الاتصال الحكومي طلب الانضمام	2
يدرس فريق إدارة الاتصال الحكومي الطلب المقدم بعناية، ويقرر بشأنه، فإذا الرفض والاعتذار للشركة رسميًا، أو تحويل الطلب إلى الشركة التي تدير دورها البرنامج للتشاور والوقوف على تفاصيل العرض الذي سيقدم عبر «امتيازات» لموظفي الحكومة الاتحادية.	تحويل الطلب إلى الشركة المعنية بإدارة البرنامج خلال يومي عمل	3
إدراج الشركة ضمن تطبيق «امتيازات» الذكي كي يتمكن موظفو الحكومة الاتحادية من الاطلاع على العروض التي تقدمها لهم.	ممثلو الشركة المكافحة بإدارة البرنامج يتواصلون مع مقدم الطلب خلال 10 أيام عمل	4

الجهات المستهدفة

تقدم إدارة الاتصال الحكومي هاتين الخدمات لكافة موظفي الحكومة الاتحادية والشركات الراغبة بالانضمام لبرنامج الخصومات الخاص بموظفي الحكومة الاتحادية.

أهداف مستوى الخدمة

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

الهدف	الوصف	مستوى الخدمة
95%	نسبة نجاح موظفي الحكومة الاتحادية في تفعيل تطبيق «امتيازات»	الدعم وطلب الخدمات
95%	نسبة الالتزام بتحويل طلب الانضمام لبرنامج «امتيازات» للشركة المكافحة بإدارة البرنامج	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.

تشخيص وحل المشكلات

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

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية

الاسم	المنصب	رقم الهاتف المباشر	البريد الإلكتروني
محمود أحمد المرزوقي			
مدير إدارة الاتصال الحكومي		+971 42319080	
			MAlmarzooqi@fahr.gov.ae

الخدمات والمسؤوليات

خدمات ومسؤوليات الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

الرقم	اسم الخدمة الرئيسية	الخدمة الفرعية
1	خدمة امتيازات	طلب اشتراك ضمن برنامج امتيازات

مراحل وآليات الحصول على الخدمة - طلب اشتراك الموظف الاتحادي في «امتيازات» - عبر التطبيق الذكي

الرقم	المرحلة	الآلية
1		<p>على الموظف الراغب بالاستفادة من برنامج «امتيازات» والحصول على خصومات خاصة من شركاء البرنامج:</p> <ul style="list-style-type: none"> تحميل التطبيق الذكي لـ«امتيازات» عبر متجر Google Play & App Store. إدخال البريد الإلكتروني الرسمي الخاص بالموظف (بريد العمل). يتلقى الموظف رمز تفعيل التطبيق والمكون من 6 أرقام عبر البريد الإلكتروني. يفعال الموظف التطبيق من خلال إدخال رمز التفعيل المستلم.
2		الاستفادة من العروض التي يقدمها شركاء امتيازات

الطرف المعتمد من جانب الهيئة الاتحادية للموارد البشرية	
محمود المرزوقي	الاسم
مدير إدارة الاتصال الحكومي	المنصب
+971 42319080	رقم الهاتف المباشر
MALMARZOOQI@FAHR.GOV.AE	البريد الإلكتروني

الأهمية	الوقت اللازم لتفعيل برنامج "امتيازات"	يتم التعامل مع كل طلب على حدة
	خلال مدة اقصاها يومي عمل	
الأهمية	الوقت اللازم لتحويل طلب الانضمام لبرنامج "امتيازات"	يتم التعامل مع كل طلب على حدة

سياسة تصعيد الطلبات

إن نجاح اتفاقيات مستوى الخدمة يعتمد بشكل أساسي على القدرة على قياس الأداء بشكل شامل ودقيق؛ لضمان استكمال جميع الطلبات بالسرعة القصوى من منظور مستخدم الخدمة و لضمان مستوى عالي من رضا العملاء، تم تحديد مستوى واحد للتصعيد لكل خدمة على حدة، في حال واجه المتعامل مشكلة لدى الاستفادة من إحدى الخدمات:

1. طلب اشتراك الموظف الاتحادي في «امتيازات» - عبر التطبيق الذكي

مستوى التصعيد: في حال واجه الموظف أي مشكلة في تفعيل التطبيق الذكي لامتيازات، يقوم بإرسال رسالة الكترونية لفريق البرنامج الذي بدوره يحول الرسالة للفريق التقني المختص. حيث يقوم بالتواصل مع الموظف ويعمل على حل المشكلة.

2. طلب الانضمام لبرنامج «امتيازات» كمزود خدمة

مستوى التصعيد الأول: في حال واجه مزود الخدمة أي مشكلة خلال مراحل الانضمام إلى البرنامج، يقوم بإرسال رسالة إلكترونية لفريق البرنامج الذي بدوره يحول الرسالة للفريق التقني المختص. حيث يقوم بالتواصل مع مزود الخدمة ويعلم على حل المشكلة.

مستوى التصعيد الثاني: في حال لم تحل مشكلة مزود الخدمة بالشكل الأمثل وأراد التصعيد فيكون ذلك بالتواصل مع مدير إدارة الاتصال الحكومي في الهيئة.

المخطط التالي يوضح معلومات بمستويات التصعيد:

مستوى التصعيد	بيانات الاتصال	النسبة المئوية لحدوث التصعيد
البريد الإلكتروني لبرنامج «امتيازات»	imtiyazat@fahr.gov.ae	80%
البريد الإلكتروني لمدير إدارة الاتصال الحكومي	MALMARZOOQI@FAHR.GOV.AE	%20

معلومات الاتصال

إدارة الاتصال الحكومي - الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

** دنان بن نصيف

HBInNesaf@ae.gov.fahr

04-2319155

** فريق دعم خدمات إدارة الاتصال الحكومي 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 إلى البريد الإلكتروني لإدارة الاتصال الحكومي بعد ساعات العمل أو خلال العطل الأسبوعية والعطل الرسمية يتم التعامل معها في أول يوم عمل بعد العطلة.

www.fahr.gov.ae

هيئة اتحادية | Federal Authority