United Arab Emirates

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية

منظومة تشريعات و أنظمة الموارد البشرية المطبقة
في
الحكومة الاتحادية في دولة الامارات العربية المتحدة

النسخة رقم ٠,٠٣ تاريخ ٦ديسمبر ٢٠١٥

الهيئة الإتحادية للموارد البشرية الحكومية

تأسست الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بدولة الإمارات العربية المتحدة استناداً للمرسوم بقانون اتحادي رقم (١١) لسنة ٢٠٠٨ بشأن الموارد البشرية الذي أصدره صاحب السمو الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان، رئيس الدولة حفظه الله.

تناط بالهيئة الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية للوزارات والهيئات الاتحادية الخاضعة لهذا المرسوم بقانون، حيث تتولى الهيئة بوجه خاص دراسة واقتراح السياسات والتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى الحكومة و مساعدة الوزارات على التنفيذ السليم للتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية والتأكد من التزام الوزارات بأحكام هذا المرسوم بقانون واللوائح الصادرة تنفيذاً له والنظر في الاعتراضات على قرارات لجنة التظلمات وأية اختصاصات أخرى توكل إليها من قبل مجلس الوزراء الموقر .

أهداف الهيئة:

تهدف الهيئة إلى تنمية وتطوير الموارد البشرية في القطاع الحكومي استناداً إلى المفاهيم الحديثة والمعايير العالمية المطبقة في مجال إدارة الموارد البشرية.

اختصاصات الهيئة:

تتولى الهيئة الصلاحيات والمسؤوليات العامة المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، وللهيئة في سبيل تحقيق أغراضها أن تقوم على الأخص بما يلي:

- دراسة واقتراح السياسات والتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية على مستوى الحكومة الاتحادية، وعرضها على المجلس الوزاري للخدمات لاعتمادها.
- النظر في الاعتراضات على قرارات لجنة التظلمات وفق القانون، ووضع النظام الخاص بذلك وعرضه على مجلس الوزراء لاعتماده.
- مساعدة القطاع الحكومي على التنفيذ السليم للتشريعات المتعلقة بالموارد البشرية.
- التأكد من التزام القطاع الحكومي بأحكام القانون والنظم واللوائح التي تصدر تنفيذاً له.
- التنسيق مع القطاع الحكومي حول ما يترتب على إعادة الهيكلة من آثار مالية وإدارية.

يتبع اختصاصات الهيئة،،

- تدعيم مفاهيم الثقافة المؤسسية والتي ترتكز على تحفيز المهارات وتشجيع الاقتراحات والأفكار المتميزة.
- تطوير سياسات التدريب بما يكفل المحافظة على الموارد البشرية المدربة والمؤهلة خاصة المواطنة.
- تطوير نظام متكامل للموارد البشرية بما يكفل توفير البيانات المتكاملة عن الموارد البشرية في القطاع الحكومي وبما يساهم في دعم اتخاذ القرار.
- التواصل مع الهيئات والمؤسسات والمنظمات المحلية والإقليمية والدولية المعنية بالموارد البشرية بهدف الإطلاع على تجاربها وتطبيق أفضل الممارسات الخاصة بها.
- التنسيق مع المؤسسات التعليمية بالدولة بهدف الملائمة بين مخرجات التعليم واحتياجات سوق العمل في القطاع الحكومي واحتياجات الكوادر المواطنة للبعثات الدراسية بما يكفل توفير الكفاءات العلمية المواطنة.
- وضع برامج لتوطين الوظائف بالقطاع الحكومي ومتابعة تنفيذها.
- اقتراح الإجازات والعطلات الرسمية وفقاً لأحكام القانون وقرارات مجلس الوزراء.
- أي اختصاصات أخرى توكل إليها من قبل مجلس الوزراء.

التشريعات و القوانين

قانون الموارد البشرية في الحكومة الإتحادية

- صدر قانون الموارد البشرية في الحكومة الإتحادية بموجب مرسوم بقانون اتحادي رقم (١١) لسنة ٢٠٠٨ بشأن الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية والمعدل بمرسوم بقانون اتحادي رقم ٩ لسنة ٢٠١١ في شأن تعديل بعض احكام قانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية .
- ويركز القانون على العنصر البشري باعتباره أصلاً استثمارياً يجب إدارته وتطوره بفعالية وكفاءة ، كما أنه يعكس رؤيا مستقبلية وبعد نظر للاحتياجات المستقبلية للموارد البشرية ، ويساهم في تطوير النظم والسياسات ضمن بيئة العمل ويساهم بفعالية في تحفيز التنمية البشرية .

اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

- صدرت اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية في الحكومة الإتحادية وتعديلاته بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٣) لسنة ٢٠١٢م .
- وتتضمن اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية كافة الضوابط والتفاصيل بحقوق وواجبات الموظفين وعمليات التوظيف والتقييم ، وأنظمة الحوافز والإجازات والجزاءات وغيرها من الأمور المتعلقة بالموارد البشرية العاملة في الجهات الحكومية الاتحادية.

لائحة الموارد البشرية في الجهات الإتحادية المستقلة

- صدرت لائحة الموارد البشرية في الجهات الاتحادية المستقلة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (15) لسنة ٢٠١٣ من اجل توحيد مبادئ ومفاهيم الموارد البشرية التي تنظم عمل الموارد البشرية في الجهات الاتحادية المستقلة وذلك بما يتوافق مع المبادئ العامة لقانون الموارد البشرية في الحكومة الإتحادية ـ بحيث تكون مرجعية واحدة من خلال تشريع ينظم ذلك.

- تميزت اللائحة بإنسجامها مع احكام اللائحة التنفيذية للمرسوم بقانون اتحادي رقم ١١لسنه ٢٠٠٨ وتعديلاته وتوافقها في كثير من النصوص معها مما يسهل في تطبيق الانظمة المعتمدة في الحكومة الاتحادية على الجهات الاتحادية (منها على سبيل المثال نظام بياناتي ونظام إدارة الاداء ونظام التدريب والتطوير ونظام تقييم وتوصيف الوظائف).

علما بأن هذه اللائحة لا تتعارض مع استقلالية تلك الجهات حيث احتفظت كل جهة تماماً بـ :

- جدول الدرجات والرواتب الخاص بها وما يرتبط بذلك من بدلات وعلاوات تتوافق مع طبيعة عملها.
- الهيكل التنظيمي الذي يتوافق مع خصوصيتها، والمهام الرئيسية المعتمدة .
- المرونة في بعض الجوانب إدارية أخرى

أنظمة الموارد البشرية التي تم إطلاقها في الحكومة الإتحادية

١. نظام إدارة الأداء لموظفي الحكومة الاتحادية

هو عملية يجري بواسطتها تقييم أداء الموظف بالمقارنة مع الأهداف والمؤشرات الرئيسة للأداء، والتي يتم وضعها بالشراكة بين الموظف ورئيسه المباشر عن الفترة التي يتم خلالها التقييم، بحيث تكون محددة في بداية فترة التقييم، وتخضع لتحديث مستمر خلال فترة الأداء، كما جرت أتمتة النظام علي بياناتي (نظام إدارة الأداء الالكتروني).

٢- نظام التدريب و التطوير

يساهم هذا النظام في تحديد الاحتياجات الفعلية للتدريب واختيار أفضل أشكال التدريب التي سوف تحقق أهداف الجهه الحالية والمستقبلية كما أن هذا النظام مرتبط بمخرجات نظام إدارة الأداء والتي تعتبر مدخلات لهذا النظام من حيث تطوير الموظف في جميع الجوانب السلوكية والمهنية والعلمية.

٣- نظام تقييم وتوصيف الوظائف في الحكومة الاتحاية

يهدف هذا النظام إلى تقييم كافة الوظائف في الحكومة الاتحادية باستخدام طريقة تقييم منهجية ومحددة تضمن تحقيق العدالة والانسجام بين الوظائف على مستوى الحكومة الاتحادية وربط نتائج ومخرجات التقييم بجدول الدرجات والرواتب المعتمد و بلورة مسميات وظيفية مناسبة تعبر عن الواجبات والمسؤوليات والصالحيات الوظيفية مما يؤدي إلى توحيد المسميات في الجهات الاتحادية الخاضعة لهذا النظام.

٤ـ نظام التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة في الجهات الاتحادية

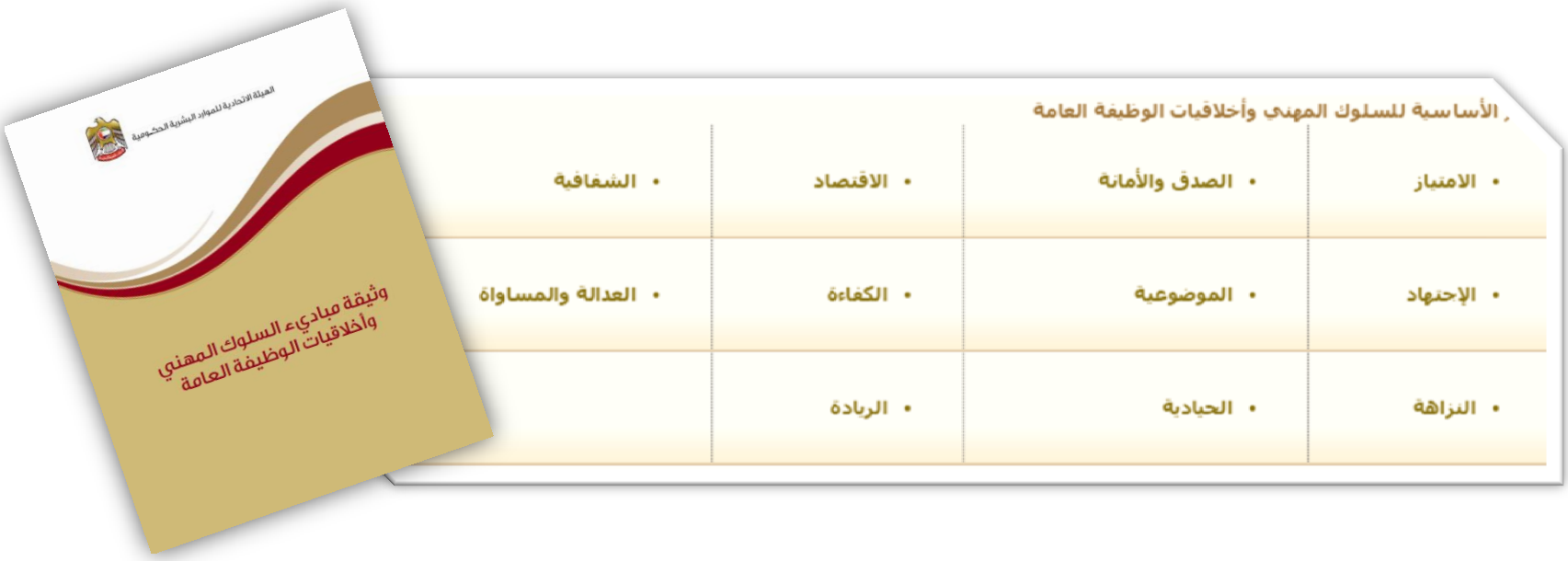
يهدف النظام إلى التخطيط الاستراتيجي للقوى العاملة وإلى تحديد التوقعات المستقبلية من الوظائف والمهارات والكفاءات اللازمة مما يحسن عملية الاستقطاب وتطوير المهارات والكفاءات وفق منهج علمي يساعد الجهات الاتحادية على وضع موازنات الوظائف.

٥- نظام المكافآت و الحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية

يهدف النظام إلى رفع تنافسية الحكومة الاتحادية لتكون بيئة جاذبة للكفاءات الوطنية من خلال منح المكافآت والحوافز لموظفي الحكومة الاتحادية في إطار منظومة متكاملة من أنظمة وتشريعات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية والمبادرات والبرامج التحفيزية التي تعزز الأداء وترفع الإنتاجية وتضمن سعادة الموظفين والمتعاملين على حد سواء.

٦- وثيقة السلوك المهني

طورت الهيئة هذه الوثيقة في ممارسة لتعكس التزام الحكومة الاتحادية اتجاه موظفيها حيث تحتوي على القيم الأساسية ومبادئ السلوك المهني في الحكومة الاتحادية وتتضم القيم الأساسية التي يجب على الموظف العام أن يعمل في إطارها، وعلى مجموعة من المبادئ الاخلاقية التي تحكم سلوكه المهني والوظيفي.



٧- الاطار العام للكفاءات السلوكية

قيمة مضافة قدمتها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية على شكل دليل استرشادي يحتوي على الكفاءات القيادية والسلوكية الواجب توفرها في موظفي الحكومة الاتحادية، كما سمح الدليل للجهات باستخدامه بالشكل الذي يناسب خصوصيتها، وذلك بتطوير كفاءاتها التخصصية وبما يتناسب مع طبيعة عملها.

اطلاق الأدلة الاسترشادية للموارد البشرية

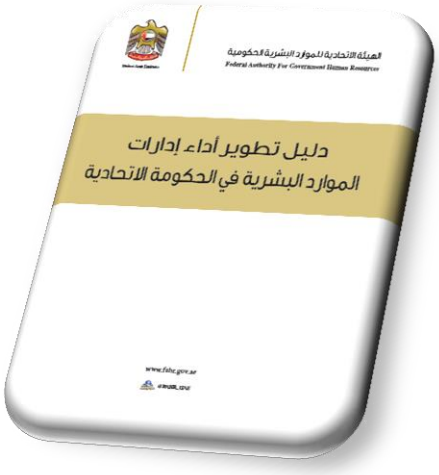
تهدف الهيئة نحو تمكين إدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية، وتحرص على مواكبة كافة المستجدات التي تطرأ على منظومة العمل الخاصة بالوظائف والعنصر البشري الذي يعد رأس المال الحقيقي لعملية التنمية المستدامة، أعدت سلسلة أدلة للأطر الاسترشادية لبعض الأنظمة والتي من شأنها أن تساعد إدارات الموارد البشرية وتدعمها في عملية استثمار مواردها البشرية على الوجه الأمثل، وعمدت إلى إتاحة هذه الأدلة على موقعها الإلكتروني (www.fahr.gov.ae)، كما جرت تدريب جميع الوزارات و الجهات الاتحادية على استخدامها:

١. دليل تطوير أداء إدارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية،
٢. الدليل الاسترشادي لسياسات وإجراءات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية
٣. الدليل الاسترشادي للصحة و السلامة المهنية في الحكومة الاتحادية

١. دليل تطوير أداء إدارات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

إن الهدف الأساسي في تطوير أداء إدارات الموارد البشرية في الحكومة هو تمكين إدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية من أداء أدوارها بغية تحقيق الأهداف التالية:

- ضمان قيمة مضافة استراتيجية تقدمها إدارات الموارد البشرية تجاه الوزارة / الجهة الاتحادية.
- تعزيز فعالية و كفاءة إدارة الموارد البشرية.
- بناء قدرات و مهارات الموارد البشرية بشكل احترافي ومهني.
- تطوير بيئة مستدامة لجذب أفضل الكفاءات والحفاظ عليها.

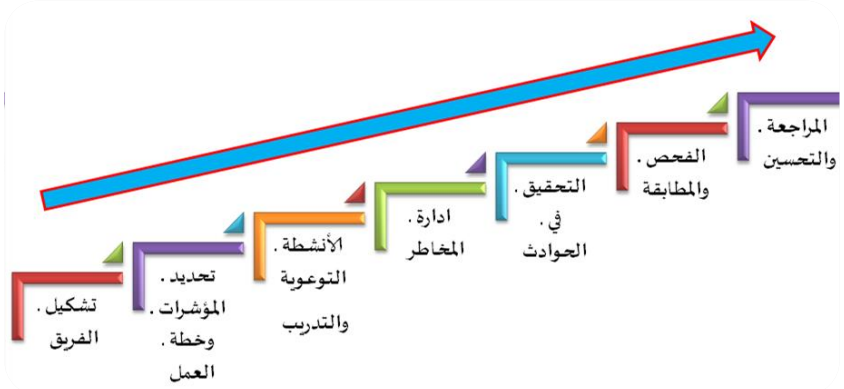


٢- الدليل الاسترشادي لسياسات وإجراءات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

يعد هذا الدليل أداة عملية، تساهم في دعم ومساعدة القادة المعنيين والمختصين وممارسي الموارد البشرية في فهم وتطبيق تشريعات وأنظمة الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، كما ويشكل مرجعًا مهمًا لكل المعنيين في مجال السياسات والاجراءات الحكومية لإدارة الموارد البشرية حيث يقدم شرح مفصل عن السياسات المتبعة والإجراءات، ضمن العمليات الأساسية في مجال الموارد البشرية وشؤونها، والآليات المتعلقة بالتنسيق وضمان الجودة، والتي ينبغي على الوزارات والجهات الحكومية الاتحادية اتباعها.

٣- الدليل الاسترشادي للصحة و السلامة المهنية في الحكومة الاتحادية

ينهض هذا الدليل بمستويات الصحة والسلامة المهنية في مواقع العمل (بيئة العمل المكتبي) من خلال دعم الوزارات والجهات الاتحادية في أخذ التدابير اللازمة لإيجاد بيئة عمل صحية وآمنه وذلك لضمان سلامة الموظفين والمتعاملين وفقاً لأعلى مستويات الصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل.



مؤشرات ممكنات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

أطلقت الهيئة مؤشرات ممكنات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية بهدف توحيد المعايير وتطوير المؤشرات المشتركة للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية.

	اسم المؤشر	نوع المؤشر	تاريخ القياس
١	نسبة رضا الموظفين في الحكومة الاتحادية	استراتيجي	٢٠١٤-٢٠١٦
٢	نسبة الدوران الوظيفي (للمواطنين، لغير المواطنين)	استراتيجي	٢٠١٤-٢٠١٦
٣	نسبة التوطين حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الإشرافية، التنفيذية، التخصصية والفنية	استراتيجي	٢٠١٤-٢٠١٦
٤	معدل الساعات التدريبية لكل موظف حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الإشرافية، التنفيذية، التخصصية والفنية)	استراتيجي	٢٠١٤-٢٠١٦
٥	نسبة المتدربين حسب الفئات الوظيفية المختلفة (القيادية، الإشرافية، التنفيذية، التخصصية والفنية)	استراتيجي	٢٠١٤-٢٠١٦
٦	نسبة الموظفين المواطنين الحاصلين على الشهادات المهنية والتخصصية من إجمالي المواطنين	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
٧	نسبة تظلمات الموارد البشرية التي تمت معالجتها ضمن الوقت المحدد	تشغيلي	تأجيله للدورة القادمة
٨	مستوى الالتزام بخطة القوى العاملة	تشغيلي	تأجيله للدورة القادمة
٩	نسبة الوظائف التي تم توصيفها في الجهات الحكومية	تشغيلي	تأجيله للدورة القادمة
١٠	متوسط عدد أيام الغياب لكل موظف	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
١١	معدل الإجازات المرضية لكل موظف	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
١٢	متوسط عدد إصابات العمل	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
١٣	نسبة تفعيل نظام بياناتي في الجهات الاتحادية (أتمتة اجراءات الموارد البشرية)	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
١٤	نسبة الموظفين الذين لديهم وثائق أداء	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦
١٥	نسبة الترقيات حسب مستويات الأداء الوظيفية المعتمدة (ترقيات مالية ووظيفية)	تشغيلي	تأجيله للدورة القادمة
١٦	مستوى الالتزام نظام التدريب والتطوير	تشغيلي	تأجيله للدورة القادمة
١٧	نسبة الموظفين الذين لديهم خطة تطوير الأداء الفردية	تشغيلي	٢٠١٥-٢٠١٦

الدراسات والتقارير

بهدف ترسيخ منظومة تشريعية حديثة ومتكاملة لإدارة الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية وفق أفضل الممارسات العالمية ، قامت الهيئة بإعداد و إصدار عدد من الدراسات في مجال الموارد البشرية ، من اهمها:

العام ٢٠١١ -٢٠١٢	العام ٢٠١٣	العام ٢٠١٤	العام ٢٠١٥
١- معدل الدوران الوظيفي في الحكومة الاتحادية	١- نمطية الإجازات المرضية في الحكومة الاتحادية	١-دراسة تطبيق أشكال خيارات العمل المختلفة	١- تعديل عقود الخبراء والمستشارين
	٢- معدل الدوران الوظيفي في الحكومة الاتحادية	٢-معامل التأثير Bradford للاجازات المرضية والغياب على المؤسسات	٢- تعديل السقف الاعلى للعقد الخاص
٢- دراسة المرأة العاملة في الحكومة الاتحادية	٣- إجازات بدون راتب في الحكومة الاتحادية	٣-الشهادات المهنية والتخصصية في الحكومة الاتحادية	٣- دراسة الراتب الشامل
	٤- نمطية الترقيات في الحكومة الاتحادية	٤-دراسة المهمات الرسمية في الحكومة الاتحادية	٤-دراسة تحديث الدرجات والرواتب في الحكومة الاتحادية
٣- مقترح توحيد تاريخ ترصيد الإجازات السنوية لموظفي الحكومة الاتحادية	٥- السمات الوظيفية والاجتماعية لموظفي الحكومة الاتحادية	٥-برنامج التناغم الوظيفي في الحكومة الاتحادية	٥-دراسة تطوير نظام الاستشارات القانونية Remedy
		٦-دراسة العطلة القضائية	٦-دراسة تعديل شاشات المخالفات والتظلمات في نظام بياناتي
٤-معدل الدوران الوظيفي في الحكومة الاتحادية	٦- نوعية ونمطية الإجازات في الحكومة الاتحادية	٧-نظام الصحة والسلامة المهنية في الحكومة الاتحادية	٧-دراسة بشأن العسكريين المتقاعدين
		٨-دراسة نظام الموارد البشرية والمالية للكاتب العدل مع وزارة العدل	٨-دراسة الترقيات
			٩-دراسة الدوران الوظيفي
			١٠-دراسة الندب والنقل و الاعارة
			١١-دراسة أثر الاجازات المرضية في الحكومة الاتحادية - برادفورد
			١٢-دراسة تعديل شاشات الحضور والانصراف مع بياناتي
			١٣-دراسة الانتاجية
			١٤-دراسة الصحة والسلامة المهنية في الحكومة الاتحادية
			١٥-دراسة التأمين الصحي
			١٦. دراسة الرفاه الوظيفي

وبهدف نشر مبادئ الثقافة المؤسسية وخلق بيئة عمل محفزة ، قامت الهيئة باطلاق التالي:

- **اطلاق جائزة الإمارات للموارد البشرية الحكومية:**

أطلقت الهيئة جائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية برعاية كريمة من سمو الشيخ منصور بن زايد آل نهيان نائب رئيس مجلس الوزراء، وزير شؤون الرئاسة، التي تستهدف تكريم الوزارات و الجهات الاتحادية الرائدة في تمكين موظفيها وتحفيزهم والملتزمة بتطبيق أنظمة وتشريعات الموارد البشرية الخاصة بموظفي الحكومة الاتحادية.

فئات جائزة الامارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

الجهة الرائدة في إدارة الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

أفضل وزارة

الجهة الرائدة على مستوى الوزارات

أفضل هيئة

الجهة الرائدة على مستوى الهيئات المستقلة

مستوى الوزارات والجهات

أفضل ممارسة في التحفيز

الإدارة المحفزة

جهة تستقطب الكفاءات الوطنية والتخصصية وتحافظ عليها و تربط أدائها بنظام المكافآت التشجيعية وتحفز العمل في بيئة إيجابية وذات إنتاجية عالية

أفضل ممارسة في التمكين

الإدارة الممكنة

جهة تحرص على فهم احتياجات كل من الموظفين والمؤسسة وتعمل على تطويرهم وتمكينهم للعمل بكفاءة

أفضل ممارسة في الخدمات

الإدارة الخدمية

جهة ذات قدرة تخطيطية عالية وتقدم خدمات ذات جودة عالية وفقا لقانون ولوائح الموارد البشرية والأنظمة المكملة

مستوى الافراد

التنفيذي الواعد

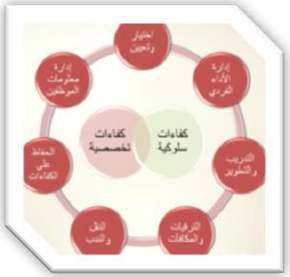
يحتل وظيفية تنفيذية ويظهر القدرة على دعم وقيادة ومساندة ممارسات فعالة ومبتكرة للموارد البشرية.

القائد المتميز

يحتل موقعاً إشرافياً أو قيادياً ويظهر مقدرة على استيعاب وتطبيق ممارسات مبتكرة على صعيد الموارد البشرية

مشاريع ومبادرات قيد التطوير حالياً:

١. الرفاه الوظيفي
٢. تطوير الكفاءات التخصصية
٣. إعادة هندسة عمليات الموارد البشرية



بهدف نشر مبادئ الثقافة المؤسسية وخلق بيئة عمل محفزة ، قامت الهيئة باطلاق التالي:

- **اصدار مجلة صدى الموارد البشرية**

هي مجلة علمية متخصصة تصدرها الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية بشكل نصف سنوي تعنى بطرح كل ما هو جديد من رؤى وأفكار مبتكرة وممارسات تهم متخذي القرار وتخدم صناعة التحول المؤسسي في السباق العالمي نحو تبني أفضل السياسات والأنظمة المعنية بالموارد البشرية علماً بأن المجلة تصدر بالشراكة مع الجهات التالية و التي تربطها شراكات استراتيجية مع الهيئة:

SHRM SOCIETY FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

cipd

Duke CORPORATE EDUCATION

AQR International

BCG THE BOSTON CONSULTING GROUP

COTI Central Officials Training Institute

MONASH University

بهدف تمكين الكفاءات الوطنية وتطوير رأس المال البشري الاتحادي ، قامت الهيئة باطلاق مبادرة «قدرات» لقياس قدرات الموظفين في الحكومة الاتحادية (شركاء التقييم المفضلين في الحكومة الاتحادية)

وذلك لدعم الجهات الاتحادية وتمكينها لبناء قدرات موظفي الحكومة الاتحادية وقياس كفاءاتهم

من خلال قياس:

١. **المعارف والمهارات والقدرات**: إن أداء الموظف يعتمد على المعرفة، المهارة ، والقدرة التي تمكنه من القيام بمسؤولياته على الوجه الافضل لكل وظيفة.

٢. **السمات الشخصية**: هي الأنماط للسلوك والتفكير والعاطفة حيث يؤدي عدم ملاءمة الخصائص والسمات الشخصية مع متطلبات الوظيفة إلى نتائج غير محمودة مما يحد من امكانية الموظف للتعلم و أداء مهامه الوظيفية بالمستوى المقبول.

٣. **الدوافع والمحفزات**: إن ادماج الموظف في العمل أمر في غاية الأهمية مما يساعد على فهم أفضل للقيم والدوافع التي تحرك الفرد نحو تحقيق أهداف الجهة، وتحفيز الموظف من خلال مواءمة أهداف الجهة باهتماماته الشخصية وخلق فريق عمل متوازن من حيث المهارات والسمات المتكاملة.

قدرات
Capabilities

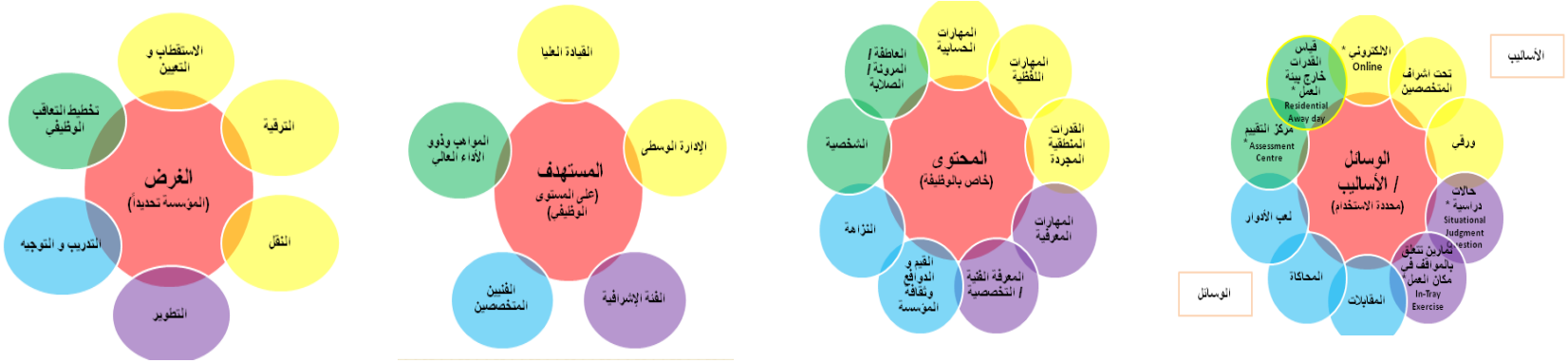
هناك الكثير من الاختبارات أو أدوات القياس المتوفرة ويعتمد النجاح الحقيقي لآلية قياس القدرات على أربعة معايير رئيسية:

١. **الغرض/ الغاية منها**: تتنوع أدوات القياس باختلاف الغاية من استخدامه

٢. **تحديد الفئة المستهدفة**: يتم استخدام أدوات القياس وفقاً للفئات الوظيفية المستهدفة

٣. **مدى ارتباط محتوى القياس بالوظائف المستهدفة بالقياس**: يوصى بالتأكد من اختيار الأداة المناسبة لقياس أبعاد الوظيفة المختلفة

٤. **استخدام الوسائل و الأدوات الملائمة**: يتم تحديد وسائل وأدوات القياس الأكثر ملاءمة



بهدف ضمان تقديم كافة الخدمات الإدرية وفق معايير الجودة و الكفاءة و الشفافية، برز دور :

- **فريق الاستفسارات القانونية :**

تمضي الهيئة قدما و تبذل قصارى جهدها في تنمية رأس المال البشري و تعزيز قدراته في بيئة عمل محفزة ، وضمان تقديم كافة الخدمات الإدارية وفق معايير الجودة والكفاءة والشفافية و تحقق أعلى مستويات الرضا لدى عملائها الداخليين والخارجيين ، وكذلك سعت الهيئة إلى تعزيز سبل الاتصال والتواصل مع المسؤولين والموظفين العاملين في الوزارات والجهات الاتحادية الخاضعة لقانون الموارد البشرية ولائحته التنفيذية من خلال فتح قنوات اتصال مباشرة لتوعيتهم بأنظمة وسياسات وتشريعات الموارد البشرية ومن أبرزها:

- **التطبيقات الذكية**
- **نظام أتمتة السياسات (OPA)**
- **نظام الريميدي (REMEDY)**
- **المحادثة الفورية (LIVE CHAT)**
- **تويتر (TWITER)**
- **الخطابات الرسمية**
- **الحضور الشخصي**
- **البريد الالكتروني**
- **العيادات القانونية**
- **الرسائل التوعوية (عين على ،، هل تعلم ،،)**
- **الهاتف**

وقد قدرت المنظمات الدولية جهود دولة الإمارات في تطوير الرأسمال البشري حيث صدر:

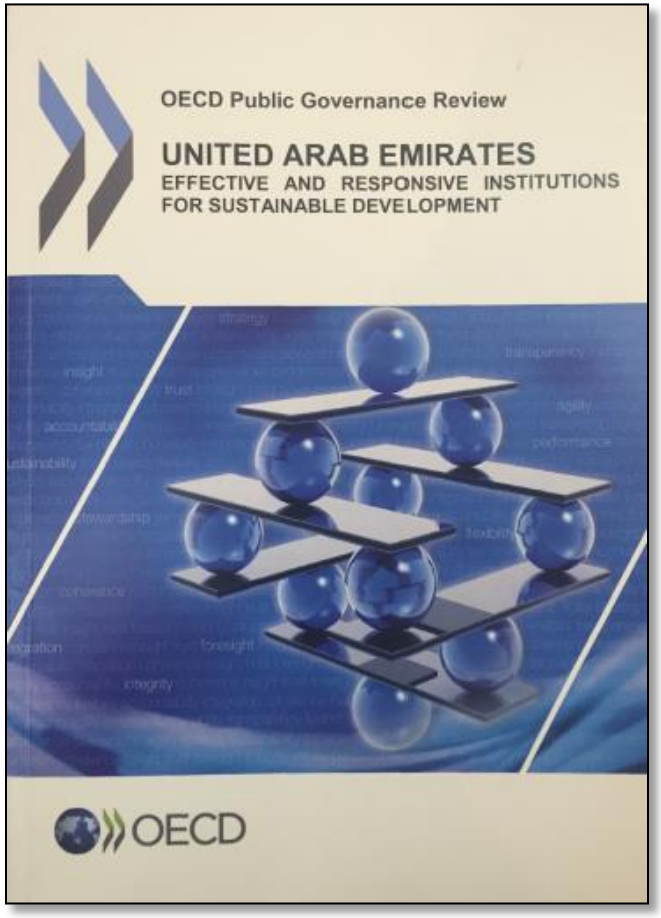
تقرير حوكمة القطاع الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة

وذلك بالتنسيق مع

منظمة التنمية والتعاون الدولي (OECD)

للعام ٢٠١٥

تقرير حوكمة القطاع الحكومي بدولة الإمارات العربية المتحدة



- حيث تناول التقرير الممارسات الحالية في حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة ومقارنتها بأفضل الممارسات في الحكومات الأعضاء في المنظمة.
- خلص التقرير إلى وجود ممارسات متميزة ومبتكرة في القطاع الحكومي في دولة الإمارات العربية والمتحدة ومنها ممارسات إدارة وتطوير الموارد البشرية الحكومية .

سلط التقرير الضوء على الممارسات المتميزة ، ومنها :

بناء أسس استراتيجيات وحوكمة إدارة الموارد البشرية على مستوى الحكومة الاتحادية

- تم خلال فترة قصيرة بناء أنظمة وبرامج إدارة الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية بمعايير عالمية لدعم تنفيذ رؤية الإمارات ٢٠٢١

✓ إن تأسيس الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية كجهة اتحادية معنية بالموارد البشرية الحكومية في دولة الإمارات

- يعكس التزاماً بالتميز المؤسسي وبتقديم خدمات عالية الجودة
- توجه استراتيجي يخدم الأهداف متوسطة المدى
- توجه تشغيلي يخدم الأهداف قصيرة المدى

✓ قياس رضا الموظفين في الحكومة الاتحادية:

- يعتبر مسح الرضا الوظيفي الذي يقوم به مكتب رئاسة مجلس الوزراء بالشراكة مع الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية التزاماً بتصميم وتقديم أفضل الخدمات لموظفي ومتعاملي الحكومة الاتحادية
- شهدت نتائج استبيان الرضا الوظيفي التي أجرتها الحكومة الاتحادية على مدار السنوات الماضية تحسناً مضطرداً في جميع المحاور التي تم قياسها وتشمل (المشاركة ،الصورة العامة للجهة، القيادة والإدارة، فرص التطوير الوظيفي، ظروف العمل، بيئة العمل، التحفيز والتمكين الوظيفي، تقييم الأداء والتقدير، الاتصال الداخلي، أداء الجهة واستقرارها)

شكراً