

“الهيئة” تستعرض مسرعات خدمات الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية

وافتح الورشة سعادة عائشة السويدي المدير التنفيذي لقطاع سياسات الموارد البشرية في الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية، وحضرها العشرات من موظفي الوزارات والجهات الاتحادية المستفيدة من الدليل.

وشددت سعادة عائشة السويدي على أهمية الدليل في تطوير منظومة العمل المؤسسي في الحكومة الاتحادية، وتسريع وتيرة العمل في الوزارات والجهات الاتحادية، والارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها لمعاملها الداخليين والخارجيين على حد سواء.

وأوضحت أن الهيئة أعدت دليل مسرعات خدمات الموارد البشرية بهدف مساعدة الوزارات والجهات الاتحادية على إعداد وتطبيق اتفاقيات مستوى خدمة تساعد في غرس ثقافة تميز الخدمات وإسعاد المتعاملين، مشيرةً إلى أن اتفاقية مستوى الخدمة عبارة عن اتفاق يتم التفاوض والتنسيق بخصوصه بين إدارة الموارد البشرية في الوزارة أو الجهة الاتحادية بصفتها مقدم الخدمة من جهة ومتلقي تلك الخدمات من إدارات وموظفين ومتعاملين من جهة أخرى، وتهدف إلى توضيح وتفصيل التوقعات حول خدمات الموارد البشرية لجهة الجودة والأطر الزمنية.

وأكدت أهمية اتفاقيات مستوى الخدمات بالنسبة لإدارات الموارد البشرية، ومتلقي الخدمات، والوزارات والجهات الاتحادية بشكل عام، فعلى مستوى إدارات الموارد البشرية تسهم هذه الاتفاقيات في تركيز وقت تلك الإدارات ومواردها على الجوانب الاستراتيجية، إلى جانب الوفاء بالمتطلبات التشغيلية اليومية بفعالية وكفاءة، والمساعدة في تحديد إجراءات الموارد البشرية ذات الصلة والخدمات التي تقدمها الإدارة، وتوضيح أدوار ومسؤوليات الإدارة، فضلاً عن توفير آلية لمراقبة الأداء وقياسه وتحسينه.

وبينت سعادة المدير التنفيذي لقطاع سياسات الموارد البشرية في الهيئة أن اتفاقيات مستوى الخدمات تحدد احتياجات مستخدمي الخدمات ومتطلباتهم وتوقعاتهم، وتوضح أدوارهم ومسؤولياتهم، كما أنها تضمن المواءمة بين استراتيجية الموارد البشرية في الحكومة الاتحادية واستراتيجية الجهة، وتسهم في خلق ثقافة تُعنى بجودة الخدمات وتعزيز مفهوم التحسين المستمر، وتوفر آلية للحكومة وحل المشكلات.

وذكرت أن الدورة المقبلة من جائزة الإمارات للموارد البشرية في الحكومة الاتحادية، ستشهد إضافة بعد جديد يقيس أداء وفعالية إدارات الموارد البشرية في الوزارات والجهات الاتحادية، حيث ستخضع كل جهة للتقييم من خلال اتفاقيات مستوى الخدمة الأساسية الملزمة بها، مبيّنة أن ثمة ثلاثة مستويات للخدمات التي تقدمها إدارات الموارد البشرية هي: (المستوى الأول ويشمل الموظفين، والمستوى الثاني ويشمل الوحدات التنظيمية داخل الجهة، في حين أن المستوى الثالث يتعلق بالمتعاملين من الأطراف الخارجية التي تتعامل معها إدارات الموارد البشرية).

خصائص ومراحل اتفاقيات مستوى الخدمة

من جانبها عدت مها خميس تنفيذي رئيسي سياسات وبحوث في الهيئة أبرز خصائص اتفاقيات مستوى الخدمة ومنها: (التركيز على المتعاملين، وأن تكون مبنية على التفاوض والتشاور، وإمكانية قياس مستهدفاتها، وأن تكون واقعية ولكن تتسم بالتحدي، ومعتمدة من قبل الإدارة العليا، والتعميم، والشفافية، والمراجعة والتحديث المستمرين).

وذكرت أن إعداد وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمات يمر بخمس مراحل هي: (مرحلة تحديد الأولويات المتعلقة بمستوى الخدمة، ويتم خلالها فهم الوضع الحالي في الجهة، وربط مستويات تقديم الخدمة بأولويات الجهة، ومرحلة التخطيط وإعداد اتفاقية مستوى الخدمة، حيث تتضمن تحديد السياق العام لتقديم خدمات الموارد البشرية، وإعداد اتفاقية مستوى الخدمة، والتحقق من مضمون اتفاقية مستوى الخدمة المقترحة).

أما المرحلة الثالثة فهي مرحلة التطبيق ويتم فيها إعداد خطة العمل، وتحديد الحاجة إلى عمليات جديدة، وتدريب موظفي الموارد البشرية، وتعميم اتفاقية مستوى الخدمة، ومن ثم تأتي مرحلة قياس الأداء مقارنة باتفاقيات الخدمة، حيث يتم فيها قياس الأداء، وتقييم النتائج ورفع التقارير للإدارة العليا، ونشر النتائج، وبالنسبة للمرحلة الخامسة والأخيرة فهي مخصصة لعمل التعديلات اللازمة بناءً على نتائج قياس الأداء.