

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

بطاقة الوصف الوظيفي			
1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة			
مسمى الوظيفة	رئيس قسم الجودة والتميز	نوع الوظيفة	عقد سنوي
الوزارة	وزارة الخارجية وشؤون المغتربين	الفئة الوظيفية	وظائف الإدارة الوسطى
الإدارة/ المديرية	مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	المجموعة النوعية	مجموعة وظائف الدراسات والأبحاث والتطوير والجودة (التخصصية)
القسم/الشعبة	قسم الجودة والتميز	المستوى	الثاني
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	مدير مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	المسمى القياسي الدال	رئيس قسم
رمز الوظيفة	121	مسمى الوظيفة الفعلي	رئيس قسم الجودة والتميز
حجم الموارد البشرية*		حجم موازنة الوزارة*	
*تعباً لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا فقط.			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للوزارة			
تقع هذه الوظيفة في قسم الجودة والتميز ضمن مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي ويرتبط القسم مباشرة بمدير المديرية.			
<pre> graph TD A[وزير دولة للشؤون الخارجية] --> B[الأمين العام] B --> C[مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي] C --> D[قسم الجودة والتميز] </pre>			
2. الغرض من الوظيفة			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
تختص هذه الوظيفة بتعزيز فاعلية الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل الوزارة، وترسيخ مبادئ الحوكمة والتميز المؤسسي، وتبني منهجيات إدارة الجودة الشاملة، وإعادة هندسة وتبسيط الإجراءات، وقياس وتطوير مستوى رضا متلقي الخدمة والشركاء الاستراتيجيين، وضمان الالتزام بالمعايير الوطنية والممارسات العالمية الفضلى، وإعداد الدراسات والتحليلات والتقارير.			

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية

المهام التفصيلية والمسؤوليات

المهام الفنية

1. يشرف على نشاطات وموظفي القسم، ويمارس مهامه وصلاحياته حسب القوانين والأنظمة والتعليمات وتوجيهات الإدارة العليا بما في ذلك:-
 - يضع أهداف القسم بالتوافق مع أهداف الوزارة والخطط التنفيذية الزمنية لتحقيق تلك الأهداف ويتابع تنفيذها.
 - يشرف على وضع وتنفيذ الخطط والنشاطات التي تهدف إلى رفع كفاءة الإنجاز في القسم بما في ذلك تطوير أساليب وطرق العمل.
 - يُطوّر أداء الموظفين عن طريق تمكينهم وتحفيزهم وتوجيههم وخلق روح الفريق بينهم.
2. يراجع ويحدث بطاقات الخدمة المقدمة، إلى جانب تنفيذ أو إلغاء العمليات والنماذج الإجرائية والخدمات التنظيمية الداخلية، وذلك بما يتماشى مع أولويات وتوجيهات العمل المؤسسي، وبالاستناد إلى نتائج الدراسات والتقارير التشخيصية والمقارنات المعيارية.
3. يدير ويطور العمليات والخدمات وتبسيطها، وإعداد خطة تحسين شاملة استناداً إلى جميع التقارير التقييمية الواردة للوزارة، ومتابعة تنفيذها، إلى جانب الإشراف على تطبيق معايير تقديم الخدمات لضمان الجودة والكفاءة المؤسسية.
4. يعد ويحدث دليل إجراءات العمل التشغيلية في الوزارة، وتحديد المؤشرات الخاصة بقياس جودة العمليات والخدمات، بالتنسيق مع وحدات الوزارة المختلفة.
5. يقدم الدعم الفني للوحدات التنظيمية لتطوير الأدلة التنظيمية الإجرائية.
6. يعد الدراسات الخاصة بالحوكمة في الوزارة، من خلال إجراء التقييم الذاتي لمتطلبات ومعايير الحوكمة، وفقاً لنموذج الحوكمة المؤسسية الحكومي، وإعداد وتنفيذ خطط التحسين الخاصة بها، والعمل على ترسيخ مفاهيم الحوكمة المؤسسية وثقافة التميز المؤسسي.
7. يطور قدرات موظفي الوزارة في مجالات الحوكمة والتميز المؤسسي، من خلال تنظيم البرامج التدريبية وبناء القدرات المؤسسية ذات العلاقة.
8. يقوم بإدارة ومأسسة مشاركة الوزارة في الجوائز ومتابعة وتنفيذ الخطط المنبثقة عنها والإشراف على عملية إعداد التقارير وذلك بالتنسيق مع المديرية والوحدات المعنية في الوزارة والجهات المانحة لتلك الجوائز.
9. يعد التقارير الخاصة بنتائج الدراسات المتعلقة بتطوير أداء الوحدات التنظيمية ومخرجاتها، وتوثيق أثرها على تحسين الأداء المؤسسي.
10. يدير عمليات التوعية والتطبيق لبرامج الثقافة المؤسسية وتطوير ومتابعة وتنفيذ المبادرات المنبثقة عنها بالتنسيق مع الوحدات التنظيمية المعنية، وتطوير آليات وأدوات ومؤشرات لقياس نتائج التغير في الثقافة المؤسسية في الوزارة ومدى التحسن فيها.
11. يعد الدراسات التحليلية والمقارنات المعيارية والأبحاث والخطط التطويرية الهادفة إلى تطوير الأداء المؤسسي.
12. يصمم كافة المتطلبات الإدارية والفنية والتشغيلية اللازمة لتقديم الخدمات وتطويرها وتوكيد جودتها واستدامتها، وبما يتوافق مع التشريعات والأنظمة والسياسات؛ وذلك بالتنسيق مع كافة أصحاب العلاقة.

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

13. يحصر ويوثق الخدمات التي تقدمها الوزارة وإجراءات العمل ذات العلاقة، وتحديد معايير ومؤشرات تقديم الخدمات ومسببات الأداء المستهدفة لها، وإتاحتها لمتلقي الخدمة عليها وبالوسائل المناسبة لدى الوزارة.
14. تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة مع كافة الأطراف المعنية بتقديمها، ومتابعة تنفيذ أحكام هذه الاتفاقيات للتأكد من تقديم الخدمات وفقاً للمعايير المتفق عليها.
15. يطور الخدمات بما يضمن الالتزام بمتطلبات خطة التحول الرقمي، وتوظيف الحلول الذكية والتقنيات الحديثة في تقديم الخدمات، وبما يتوافق مع التوجهات الحكومية والاستراتيجيات ذات العلاقة، وما يتفق مع احتياجات المعنيين وينسجم مع المعايير العالمية والممارسات الفضلى.
16. يراجع مستوى الخدمات الشكلية والإجرائية المقدمة في الوزارة من خلال إجراء التقييم الداخلي لمستوى الأداء الحالي، من خلال آراء متلقي الخدمة ومؤشرات تقديم الخدمة ومقارنتها بمستوى الأداء المستهدف، واقتراح الإجراءات التصحيحية والتطويرية ذات العلاقة.
17. يراجع السياسات بشكل دوري من حيث مدى ملاءمتها لمتطلبات التقييم ومتابعة التطورات اللازمة والاستفادة منها في تطوير الخطط لتحسين مستويات الأداء.
18. يحدد جميع الإجراءات والنماذج ذات العلاقة من وجهة نظر متلقي الخدمة وإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة، والتي تضمن تحقيق رضاهم.
19. يعد الدراسات الإحصائية، وتصميم وتطوير استبانات قياس رضا الشركاء الاستراتيجيين، ومتلقي الخدمة، ومستوى الرضا الوظيفي، وغيرها من أدوات القياس ذات الصلة، ومتابعة مخرجات نتائج التقييم، وتحليل مؤشرات رضا الموظفين ومتلقي الخدمة والشركاء الاستراتيجيين.
20. يحلل ويعالج شكاوى واقتراحات متلقي الخدمة من خلال تحديد أسباب الشكاوى واقتراح الحلول المناسبة لمعالجتها ومشاركة الجهات المعنية في توجيه الحلول، ومتابعة قياس رضا متلقي الخدمة، وتضمن مؤشرات رضاهم في تقارير الأداء، وتضمن نتائجها بخطط التحسين، وربطها بمكافآت الموظفين.
21. يعد تقارير تحليلية دورية مبنية على توقعات واحتياجات المواطن، ومتابعة تنفيذها بالتنسيق مع كافة الجهات المعنية. إعادة هندسة الخدمات المقدمة في الوزارة وتبسيط الإجراءات لتقليل الوقت والجهد وتكلفتها وتحسين جودتها، بالتنسيق مع الجهات الحكومية المعنية وكافة أصحاب العلاقة.
22. يعد أدلة الخدمات الإلكترونية الخاصة بالخدمات التي تقدمها الوزارة، ومتابعة تحديثها وتوفيرها لكافة الجهات المستفيدة منها.
23. يطبق منهجيات إدارة الجودة الشاملة في تقديم الخدمة، بما يضمن زيادة رضا العملاء والمتعاملين ذات العلاقة بالخدمة، ومراعاة التغذية الراجعة المتعلقة بتقديم الخدمة.
24. يوثق العمليات والإجراءات بناء على معايير قياسية وقواعد البيانات المطبقة في الوزارة وتحديث مستندات الجودة المعتمدة لها.
25. يعد الدراسات المتخصصة وإجراء التقييم الداخلي لمدى التزام الإجراءات التشغيلية في الوزارة بتحقيق أهداف الخطة الاستراتيجية للوزارة، من خلال بناء معايير ومؤشرات قياس المعتمدة ومقارنتها بمستوى الأداء الفعلي، واقتراح الإجراءات التصحيحية والتحسينية اللازمة.

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

26. يعد تقارير الإنجاز السنوية للوزارة، تتضمن البيانات الكمية والنوعية لكافة الخدمات والأنشطة المنجزة في الوزارة، ومقارنتها بمستوى الأداء المستهدف، ورفع التوصيات المتعلقة بها.
27. يقوم بقياس وتحليل فجوات الأداء لاستشراف مدى نجاح الإجراءات والخدمات المقدمة في الوزارة من خلال التقييم الذاتي لها، ووضع البدائل المناسبة وتضمينها في الخطط والبرامج التطويرية.
28. ينسق مع وحدات ذات العلاقة لنشر ثقافة التوثيق والتميز المؤسسي وضمان توثيق جميع الأنشطة.
29. يقوم بأي مهام أخرى يُكلف بها من قبل الرئيس المباشر وتقع ضمن نطاق العمل وضمن مهامه ومسؤولياته الوظيفية.

المهام الإدارية

1. يعد خطط وبرامج عمل القسم ويشارك في إعداد الخطط والبرامج المتعلقة بنشاطات المديرية.
2. يعد التقارير الدورية وغير الدورية المطلوبة عن مستوى إنجاز القسم ويرفعها للجهة المختصة.
3. يشرف على المرؤوسين، ويتابع تنفيذ مهام وأنشطة القسم وفق الخطط المعتمدة، ويقوم بتوزيع العمل بين المسؤولين تجاهه.
4. يحدد المشكلات المتعلقة بالعمل والمرؤوسين، ويتخذ الإجراءات الكفيلة بتوفير بيئة عمل إيجابية وتنمية أداء المسؤولين تجاهه وتقييم أدائهم.
5. يطور الإجراءات والتعليمات وأساليب العمل المتعلقة بتنظيم عمل القسم باستمرار.

4. مكونات الوظيفة

4.1 اتصالات العمل

الغرض من الاتصال	الأشخاص الذي يتم التواصل معهم	مدى التكرار
إدارة وتصميم العمليات وتطويرها وتبسيطها	- مديرو الوحدات التنظيمية، أصحاب الاختصاص الداخلي، فرق العمل	شهري/ عند الحاجة
إدارة وتصميم وتطوير الخدمات	- مديرية العمليات والشؤون القنصلية، ومديرية المراسم ، فرق العمل ، أصحاب الاختصاص الداخلي	شهري
مراجعة ادلة الخدمات وقياس مؤشرات الخدمات	- مديرية العمليات والشؤون القنصلية، ومديرية المراسم ، فرق العمل ، أصحاب الاختصاص الداخلي، ووحدة الشكاوي الحكومية، مديرية الاعلام والاتصال	شهري/ ربع سنوي
اعداد التقارير التحسينية المبنية على تقييم الوزارة	- فرق العمل ورئيس قسم تطوير الأداء المؤسسي	ربع سنوي/ نصف سنوي
اعداد الدراسات الخاصة بالحوكمة	- رؤساء الأقسام في مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي ووحدة الرقابة الداخلية، وحدة الشؤون القانونية، المفتش العام، مديرية الشؤون المالية	نصف سنوي/ سنوي

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

شهر / ربع سنوي	- قسم تطوير الموارد البشرية	تطوير قدرات موظفي الوزارة في مجالات الحوكمة والتميز المؤسسي
سنوي / حسب مواعيد الجوائز	- جميع مديريات ووحدات الوزارة	إدارة ومأسسة مشاركة الوزارة في الجوائز
نصف سنوي / عند الحاجة	- المؤسسات المعنية بالمقارنة المعيارية	إعداد الدراسات التحليلية والمقارنات المعيارية
سنوي / عند الحاجة	- وحدة الشؤون القانونية ، مديرية المراسم ، مديرية العمليات والشؤون القنصلية	تطوير اتفاقيات مستوى الخدمة
سنوي	- لجنة التخطيط والتنسيق	مراجعة السياسات بشكل دوري من حيث مدى ملاءمتها لمتطلبات التقييم
سنوي / عند الحاجة	- جميع مديريات ووحدات الوزارة	إعداد الدراسات الإحصائية فيما يخص الشركاء الاستراتيجيين
نصف سنوي / عند الحاجة	- مديرية الاتصال وتكنولوجيا المعلومات ، مديرية العمليات والشؤون القنصلية ، مديرية المراسم	إعداد أدلة الخدمات الإلكترونية

4.2 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل.

المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل تتطلب مستوى عالٍ في تطبيق المعرفة بشكل مباشر، بالإضافة إلى القدرة على التذكر، واختيار الأنسب من طرق العمل، وربط المعلومات واستخلاص الاستنتاجات. كما يجب أن يتمتع الفرد بقدرة عالية جدًا في التحليل والابتكار لإيجاد حلول جديدة وفعالة.

4.3 مجال العمل وتأثيره

مجال العمل يشمل مجالات متنوعة تؤثر بشكل كبير على الأعمال داخل المديرية، حيث يمكن أن تؤدي الأخطاء إلى تعطيل سير العمل بشكل كامل. يتطلب أيضًا دراسة وتحليل الحالات والمشكلات أو تقييم فعالية البرامج، مما يؤثر على نطاق واسع من الأنشطة داخل العمل ويسبب مشكلات كبيرة ومعقدة. بالإضافة إلى ذلك، يتعامل هذا المجال مع حالات أو مشاكل معقدة، وقد يستدعي إعادة النظر في الخطط والبرامج المقررة. أي أخطاء في هذه العملية قد تؤدي إلى آثار خطيرة في مجالات رئيسية.

4.4 الصعوبة والتعقيد

تتسم الأعمال بدرجة عالية من التعقيد، إذ تتطلب تنفيذ إجراءات وأساليب متعددة ومتنوعة. وتشمل هذه الأعمال تطبيق قواعد معرفية محددة، وتتكون من خطوات متداخلة ومتسلسلة، ما يستلزم دقة في الأداء وفهمًا عميقًا لمختلف الجوانب المرتبطة بها.

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

4.5 المسؤولية الاشرافية		
المسميات الوظيفية للمرؤوسين	درجة الوظيفة	أعداد الموظفين
1. اختصاصي تطوير/ إدارة جودة	السادسة	1
2. اختصاصي تطوير/ إدارة الخدمات والعمليات	السادسة	2
3. اختصاصي تطوير/ التميز المؤسسي	السادسة	2
4.6 المجهود البدني		
نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)	النسبة المئوية من وقت العمل	
وضعية الجلوس	90%	
وضعية الوقوف	10%	
4.7 ظروف العمل		
بيئة العمل	النسبة المئوية من وقت العمل	
ظروف عادية (داخل المكتب)	100%	
5. المؤهلات العلمية والخبرات العملية		
5.1 متطلبات إشغال الوظيفة (الحد الأدنى من المؤهلات العلمية والخبرات العملية والتدريب)		
5.1.1 المؤهل العلمي المطلوب (التعليم الأكاديمي، المهني، الخ)		
الشهادة الجامعية الأولى حدًا أدنى في إدارة الأعمال أو الهندسة الصناعية أو إدارة الجودة أو أي تخصص ذي علاقة. ويفضل حملة ماجستير في إدارة الجودة (مرغوب فيه).		
5.1.2 الخبرة العملية المطلوبة		
نوع الخبرة العملية ومجالها	مدة الخبرة العملية	
خبرات عملية في مجال إدارة الجودة الشاملة وإعادة هندسة الإجراءات وتبسيطها وإدارة الأداء والتميز المؤسسي	خبرة (7) سنوات على أن يكون من بينها (3) سنوات في مجال اختصاص الوظيفة.	
5.1.3 التدريب الفني أو الإداري أو التخصصي المطلوب (ويقصد التدريب الرسمي اللازم لممارسة عمل او مهنة معينة قبل شغل الوظيفة)		
مستوى التدريب ومجاله	مدة التدريب	
- برنامج تأهيل شاغلي وظيفة رئيس قسم. - إدارة الجودة الشاملة. - إدارة الأداء والتميز المؤسسي. - استراتيجيات تحقيق رضا متلقي الخدمة من خلال إدارة الجودة الشاملة.	وفقًا لعدد الساعات المعتمدة لكل دورة في البرامج التدريبية في معهد الإدارة العامة	

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

		- القيادة الاستراتيجية والتميز المؤسسي. - أدوات الجودة. - إعداد وصياغة التقارير.
5.2 الكفايات الوظيفية		
الكفاية المطلوبة	وصف الكفاية	مستويات إتقان الكفاية (أساسي، متوسط، متقدم، خبير)
الكفايات الفنية	- المعرفة بمتطلبات الأنظمة الإدارية المتكاملة للجودة الشاملة (تطبيق مجموعة معايير نظام الجودة الايزو 9001 الصادرة من المنظمة الدولية للتقييس (الايزو) بالتوافق مع مواصفات أنظمة المتكاملة، وتتضمن مجموعة الأنظمة الإدارية مواصفات الايزو 9001 الخاصة بنظم الجودة والايزو 14001 الخاصة بنظم إدارة البيئة والايزو 27001 الخاصة بنظام أمن المعلومات والمواصفات الخاصة بنظم الصحة والسلامة المهنية الاوشا 18001). - المعرفة بأساسيات إدارة الجودة الشاملة. (المعرفة بكيفية تطبيق نظام إدارة الجودة، المعرفة بأهمية تطوير أطر وسياسات وإجراءات الجودة، المعرفة بأدوات ترسيخ مفاهيم الجودة، قدرة على مراجعة تقارير ضمان الجودة والتأكد من تنفيذ الاجراءات التصحيحية والوقائية). - المعرفة بنظام ادارة الجودة للمواصفة ISO90013:2015. - القدرة على إعادة هندسة الاجراءات وتبسيطها. - القدرة على ترسيخ ونشر ثقافة التميز وتجنيدها في الوزارة. - القدرة على الابداع والابتكار. - القدرة على تحليل البيانات وبناء مؤشرات الأداء.	متقدم
الكفايات القيادية	- التفكير الابداعي والابتكار. - إدارة المواهب وتطويرها.	متقدم

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

	() لشاغلي الوظائف (الإشرافية والقيادية) - كفاءة استخدام الموارد. - الحوكمة. - التحليل ومعالجة المشكلات.
متقدم	الكفايات العامة (السلوكية والإدارية) - مهارات الاتصال والتواصل. - مهارات إدارة الوقت. - مهارات التفاوض والإقناع. - العمل الجماعي وبروح الفريق. - قوة الشخصية. - مهارة عالية في الكتابة واستخدام اللغة العربية، وسرعة القراءة. كفايات الحاسوب وتطبيقاته: التطبيقات المكتبية Office (power point, Word, Excel) - الكفايات اللغوية: إتقان اللغتين العربية والإنجليزية.

6. الموافقات

الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
اعداد البطاقة	إداري ثالث - مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي	دعاء هاشم	٢٠٢٥/٩/٢٥	
مراجعة البطاقة	مدير مديرية الموارد البشرية والتطوير المؤسسي بالوكالة	الدكتور حمدان الرماضنه	٢٠٢٥/٩/٢٥	
اعتماد البطاقة	الأمين العام	السفير ضيف الله الفايز	٢٠٢٥/٩/٢٨	