

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

1. المعلومات الأساسية			
1.1 معلومات أساسية عن الوظيفة 			
مسمى الوظيفة	خبير تطوير خدمات حكومية	نوع الوظيفة	عقد سنوي
الدائرة	هيئة الخدمة والإدارة العامة	الفئة الوظيفية	
الإدارة/المديرية	مديرية تطوير الخدمات الحكومية والمشاركة	المجموعة النوعية	
القسم/الشعبة	قسم الخدمات الحكومية	المستوى	
مسمى وظيفة الرئيس المباشر	رئيس قسم الخدمات الحكومية	المسمى القياسي الدال	خبير
رمز الوظيفة		مسمى الوظيفة الفعلي	خبير تطوير خدمات حكومية
حجم الموارد البشرية*		حجم موازنة الدائرة*	
*تعبأ لشاغلي وظائف المجموعة الثانية من الفئة العليا فقط.			
1.2 موقع الوظيفة في الهيكل التنظيمي للدائرة 			
تقع هذه الوظيفة بقسم الخدمات الحكومية وترتبط برئيس القسم			
2. الغرض من الوظيفة 			
المهمة الرئيسية للوظيفة (الهدف من الوظيفة)			
إدارة منظومة الخدمات الحكومية من خلال إعداد وتطوير الأطر التنظيمية والمنهجيات والمعايير والأدوات ذات العلاقة، وتقديم الدعم الفني والاستشاري للجهات الحكومية في تطوير خدماتها وقياس جودة أدائها، وتحليل نتائج التقييم ومتابعة تنفيذ التوصيات التطويرية، بما يساهم في رفع كفاءة وفعالية الخدمات الحكومية وتحسين تجربة متلقي الخدمة وتعزيز جودة الأداء الحكومي وفق السياسات والتشريعات والمنهجيات المعتمدة.			
3. المهام والواجبات والمسؤوليات الرئيسية 			
المهام التفصيلية والمسؤوليات			
1. يُطور ويُحدث التشريعات والسياسات والأطر والاستراتيجيات والأدلة والمنهجيات والنماذج المتعلقة بإدارة وتطوير الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.			

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

2. يُقدم الدعم الفني والاستشاري للجهات الحكومية لتمكينها من تطبيق الأطر التنظيمية وأدوات تطوير الخدمات الحكومية، ويُشرف على إجراءات استحداث الخدمات أو إلغائها أو تحديثها ومؤشرات أدائها من خلال السجل الوطني للخدمات وفق المعايير المعتمدة.
3. يُطور معايير ومؤشرات قياس جودة الخدمات الحكومية، بما يشمل سرعة الإنجاز والشفافية ورضا متلقي الخدمة وغيرها من مؤشرات الجودة، ويُحدث الإطار الوطني لقياس أداء الخدمات الحكومية بما يضمن استدامته وفاعليته.
4. يُتابع ويُقيّم أداء الخدمات الحكومية وفق معايير ومؤشرات الجودة والمنهجيات المعتمدة، ويُحلل نتائج التقييم ويُعد التقارير والدراسات ويُقدم التوصيات التطويرية للجهات ذات العلاقة.
5. يُدير قواعد البيانات المتعلقة بأداء الخدمات الحكومية، ويوثق البيانات التاريخية ونتائج التقييم، ويُحلل اتجاهات الأداء والتقدم والتراجع عبر الفترات الزمنية والدورات الاستراتيجية، ويُعد التقارير التحليلية الشاملة.
6. يُتابع تنفيذ التوصيات التطويرية الناتجة عن تقارير تقييم الخدمات الحكومية بالتنسيق مع الجهات المعنية، ويُحلل مستوى التقدم والتحديات ويُعد التقارير والتوصيات اللازمة ويرفعها للجهات المختصة.
7. يُسهم في إعداد التقارير الوطنية والمؤشرات الحكومية ذات العلاقة بالخدمات الحكومية، ويُوفر البيانات والتحليلات اللازمة للجهات ذات العلاقة.
8. يُتابع الممارسات والتجارب الحديثة في مجال تطوير الخدمات الحكومية وجودتها، ويُقدم المقترحات والمبادرات التي تسهم في تطوير منظومة الخدمات الحكومية.
9. يُنفذ أي مهام أو مسؤوليات أخرى ذات صلة بطبيعة العمل يُكلف بها من قبل الرئيس المباشر.

4. مكونات الوظيفة

4.1 اتصالات العمل

ماهية وغرض الاتصال	جهات ومستوى الاتصال	مدى التكرار
- تنسيق العمل وتوضيح أساليب العمل وطرقه أو تفسير البرامج والأعمال وحل الخلافات أو لحل بعض مشاكل العمل وعرض خطط عمل جديدة أو معدلة	<u>الداخلية:</u> - الوحدات الإدارية في الهيئة	يومياً حسب الحاجة
	<u>الخارجية:</u> - الوزارات والدوائر والمؤسسات الحكومية. - الجهات الرقابية والتقييمية. - الخبراء والاستشاريون. - الجهات الإقليمية والدولية ذات العلاقة..	

4.2 المتطلبات الذهنية لحل مشكلات العمل.

التحليل والاستنباط والابداع

4.3 مجال العمل وتأثيره

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

- معالجة أنماط مختلفة من المواقف أو البرامج أو الحالات والأخطاء تؤثر على أعمال الآخرين وتتأثر بها والخطأ يؤثر بشكل كبير على قدرة الدوائر على الامتثال للأنظمة والتعليمات.
- دراسة وتحليل الحالات والمشكلات أو تحديد فعالية البرامج، وتؤثر هذه الدراسات على مدى واسع من نشاطات العمل وتسبب مشكلات كبيرة

4.4 الصعوبة والتعقيد

- متنوعة تتضمن إجراءات وقواعد معرفة
- أعمال ذات خطوات متعددة ومتداخلة
- أعمال مستقلة ومعقدة ولكنها جزء من المجال

4.5 المسؤولية الإشرافية



المسميات الوظيفية للمرؤوسين	درجة الوظيفة	أعداد الموظفين
لا يوجد		

4.6 المجهود البدني



نوعية المجهود البدني (شدة المجهود البدني)	النسبة المئوية من وقت العمل
جالس	90%
متجول	10%

4.7 ظروف العمل



بيئة العمل	النسبة المئوية من وقت العمل
جالس	90%
متجول	10%

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)
 درجة البكالوريوس كحد أدنى في تخصص العلوم الإدارية أو الهندسة الصناعية أو نظم المعلومات الإدارية أو أي تخصص ذي صلة بطبيعة العمل

5.1.2 الخبرة العملية المطلوبة

نوع الخبرة العملية ومجالها	مدة الخبرة العملية
- تطوير الخدمات الحكومية والخدمات الحكومية المشتركة	(15) سنة في مجال العمل

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

	- قياس وتحليل مؤشرات أداء تحسين الخدمات والعمليات - إعداد الدراسات والسياسات المتعلقة بالخدمات الحكومية والخدمات الحكومية المشتركة - تبسيط الاجراءات	
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	
- تطوير الخدمات الحكومية - هندسة العمليات - المهارات القيادية - ادارة المشاريع	حسب الخطة التدريبية	
5.2 الكفايات الوظيفية		
الكفاية المطلوبة	وصف الكفاية	مستويات اتقان الكفاية (اساسي، متوسط، متقدم، خبير)
الكفايات الفنية	- تطوير وإدارة الخدمات الحكومية	- خبير
	- تطوير السياسات والأطر والمنهجيات الحكومية	- خبير
	- قياس وتقييم جودة الخدمات الحكومية	- خبير
	- تطوير مؤشرات الأداء وقياس النتائج	- خبير
	- تحليل بيانات وأداء الخدمات الحكومية	- خبير
	- تطوير تجربة متلقي الخدمة	- خبير
	- إعداد الدراسات والتقارير الاستشارية	- خبير
	- معرفة بالتشريعات والأنظمة والتعليمات، أهمها: نظام ادارة الموارد البشرية في القطاع العام، التعليمات والأسس والأدلة الصادرة بموجب أحكام النظام	
الكفايات القيادية (لشاغلي الوظائف الإشرافية والقيادية)	-	-
الكفايات العامة (السلوكية والإدارية)	- الإتصال والتواصل الفعال	- متقدم
	- العمل بروح الفريق	- متقدم

نموذج بطاقة الوصف الوظيفي التحليلي

متقدم -	حل المشكلات -	
متقدم -	التوجه نحو متلقي الخدمة -	
متقدم -	التركيز على جودة الأهداف -	
متقدم -	المسائلة -	
متقدم -	إدارة البيانات والمعلومات -	
متقدم -	الإبداع والإبتكار -	
متقدم -	المعرفة الرقمية -	
متقدم -	التكيف -	
متقدم -	تنمية الذات -	
متقدم -	العربية -	الكفايات اللغوية
متقدم -	الإنجليزية -	
متقدم -	القدرة على استخدام تطبيقات الحاسوب في مجال العمل -	الكفاية الحاسوبية

6.الموافقات

الأدوار	المسمى الوظيفي	الاسم	التاريخ	التوقيع
اعداد البطاقة				
مراجعة البطاقة				
اعتماد البطاقة				