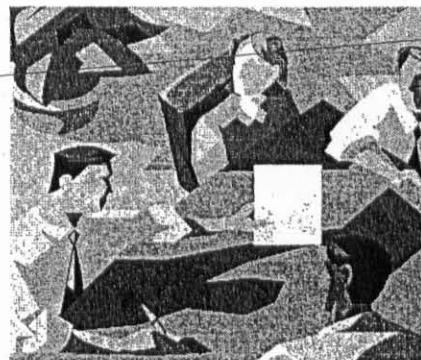




ديوان الخدمة المدنية
مديرية التخطيط والتطوير الإداري

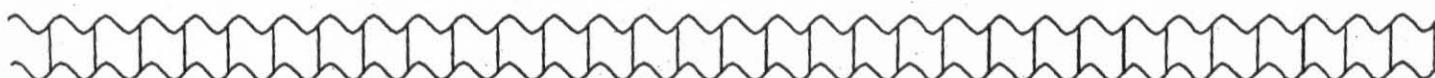
دراسة قياس عبء العمل
في
مديرية شؤون الموظفين



إعـداد

رافع سالم خصاونة
الرويسان

آب ٢٠٠٣



قياس عبء العمل في مديرية شؤون

٤٤٠ - ٤٤١

أهمية الدراسة

تبغ أهمية الدراسة من كونها محاولة تقوم بها مديرية التخطيط والتطوير الإداري للتعرف عن كثب على أنواع النشاطات والمهام التي تقوم بها مختلف الأقسام في مديرية شؤون الموظفين ومعرفة حجم العمل السنوي في كل نشاط والوقت اللازم لإنجازه وعدد الموظفين اللازمين للعمل في كل قسم على حده.

أهداف الدراسة

١. حصر عدد المعاملات في كل قسم من أقسام المديرية وتحديد الوقت المعياري اللازم لإنجاز المعاملة.
٢. توفير بيانات دقيقة عن أنواع المعاملات لكل قسم في المديرية لمعرفة ضغط العمل وفي أي الأقسام يكمن.
٣. تعتبر الدراسة قاعدة لإعادة توزيع الموظفين بين الأقسام حسب حجم العمل للوصول إلى عدد الموظفين المطلوبين فعلياً لكل قسم.

منهجية الدراسة

١. قامت الدراسة على إتباع أسلوب جمع المعلومات من أقسام المديرية عن طريق استماره أعدت لهذا الغاية (مرفق صورة عنها) وتحتوي الاستماره على معلومات مفصلة عن نوع المعاملات وعدها سنوياً والوقت اللازم لإنجاز الفعل لكل معاملة والوقت المطلوب للاتصال الداخلي والخارجي والوقت المطلوب للإستفسار مع أصحاب العلاقة.
٢. تم تدقيق الأرقام الواردة في الاستبانة بالرجوع إلى أقسام المديرية والسيد مدير شؤون الموظفين.
٣. أجريت بعض المقابلات الشخصية مع موظفي المديرية.
٤. تم تفريغ البيانات الرقمية ومعالجتها للتوصل إلى النتائج النهائية.

تبارات التي تم مراحتها عند إجراء الدراسة:

١. عدد أيام السنة (٣٦٥) يوما - (١١) يوما العطل الرسمية إضافة إلى (١٠٤) أيام الجمع والسبت فتصبح عدد أيام الدوام الرسمي (٢٥٠) يوم عمل.
٢. تم اعتماد (٥) ساعات عمل فعلي يوميا للموظف على الرغم من أن عدد ساعات الدوام الرسمي (٧) ساعات آخذين بعين الاعتبار النواحي الاجتماعية في العمل والإجازات والمغادرات ... الخ.
٣. تم حصر عدد الساعات السنوية المطلوبة للإنجاز الكلي لجميع المعاملات وتقسيمها على (٢٥٠) يوم عمل/سنويًا للوصول إلى عدد ساعات العمل المطلوبة يوميا.
٤. تم تقسيم عدد ساعات العمل المطلوبة يوميا للمديرية على (٥) ساعات الوقت الفعلي للعمل لكل موظف والمتفق عليه في الاعتبار الثاني، وبالمحصلة الوصول إلى عدد الموظفين اللازمن للمديرية بشكل عام وعدد الموظفين اللازمن لكل قسم على حدة بشكل خاص.
٥. لأغراض الدراسة جرى التعامل مع كل نشاط أو مهمة على أنه معاملة قائمة بذاتها.

وغني عن البيان أن دقة وموضوعية النتائج تعتمد على دقة المعلومات الواردة من أقسام المديرية بموجب الاستماراة.

ولى المهام والأنشطة التالية:-

١) استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٠٠٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١٠ \times ١٠٠٠) = (١٦٦) دقيقة / سنوياً أي (١٠٠) ساعة / سنوياً$$

٢) استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٢٥٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٥ \times ١٢٥٠) = (٦٢٥٠) دقيقة / سنوياً أي (٤٠) ساعات / سنوياً$$

٣) المشاركة في لجان عمل الديوان.

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٠٠) ساعة / سنوياً.

٤) المشاركة في تحديث الأنظمة والتشريعات المتعلقة بالخدمة المدنية والتعاون مع المديريات الأخرى لتزويدها بالمعلومة المطلوبة.

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٤٠) ساعة / سنوياً.

٥) التحضير والدعوة لاجتماعات مجلس الخدمة المدنية وما يترتب عن اجتماعات المجلس من متابعة للقراراتتخذة ومخاطبة الجهات المعنية.

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٥٠) ساعة / سنوياً.

٦) الإشراف على أعمال الأقسام التابعة للمديرية بواقع ساعة يومياً.

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٥٠) ساعة / سنوياً.

استقبال البريد اليومي ودراسته وتوزيعه على الموظف المختص.
حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٥٠) ساعة/سنويًا.

(٨) مراجعة الكتب الصادرة عن المديرية وتدقيقها من أجل التوقيع.
حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٥٠) ساعة/سنويًا.

● وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لعمل مدير المديرية يساوي (٧٢٦٠٠) دقيقة/ سنويًا
أي (١٢١٠) ساعة/ سنويًا

٢- قسم المؤسسات

ويتولى المهام والأنشطة التالية:-

١) تعديل أوضاع الموظفين الذين حصلوا على مؤهلات علمية جديدة وكذلك تعديل أوضاع الموظفين باحتساب خبرات

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٥٢) معاملة سنوياً وستتغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(10 \times 52) = 520 \text{ دقيقة / سنوياً أي } (9) \text{ ساعات / سنوياً}$$

٢) الترفيع من الفئة الثانية إلى الفئة الأولى

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٢٤) معاملة سنوياً وستتغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٥) دقيقة و(١٥) دقيقة للاتصال الداخلي والخارجي و(١٠) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(10 + 15 + 25) \times 24 = 1200 \text{ دقيقة / سنوياً أي } (20) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٣) دراسة الاعتراضات والاستفسارات المقدمة والرد عليها وتعديل أوضاع موظفي العقود من حيث تحديد الرواتب وغير ذلك

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٥٩) معاملة سنوياً وستتغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٥) دقيقة و(٥) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و(١٠) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(10 + 5 + 25) \times 59 = 2360 \text{ دقيقة / سنوياً أي } (39) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٤) دراسة قضايا الترفيع للفئات الأولى والثانية والثالثة وتحضيرها للمشاركة في لجان شؤون الموظفين

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٠٢) معاملة سنوياً وستتغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٠) دقيقة و(١٠) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و(١٠) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(10 + 10 + 20) \times 702 = 28080 \text{ دقيقة / سنوياً أي } (468) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٥) ترقيم وتفریغ التقاریر السنویة

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٦٦٤٠) معاملة سنوياً وستتفرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١,٥) دقيقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١,٥) \times (٦٦٤٠) = (٩٩٦٠) \text{ دقيقة / سنوياً أي (١٦٦) ساعة / سنوياً}$$

٦) اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق الموظفين الذين ينتقلون من دائرة إلى أخرى

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٨٣) معاملة سنوياً وستتفرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(٥) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٥+٥+١٠) \times (١٨٣) = (٣٣٦٠) \text{ دقيقة / سنوياً أي (٦١) ساعة / سنوياً}$$

٧) اتخاذ الإجراءات اللازمة بحق الموظفين الذين انفكوا عن العمل

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٩٥) معاملة سنوياً وستتفرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٣٩٥) = (١٥٨٠) \text{ دقيقة / سنوياً أي (٢٦) ساعة / سنوياً}$$

٨) اتخاذ الإجراءات الخاصة بحق الموظفين الذي يتم انتدابهم أو إعارتهم من دائرة إلى أخرى.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٨) معاملة سنوياً وستتفرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٧٨) = (٣١٢) \text{ دقيقة / سنوياً أي (٥) ساعات / سنوياً}$$

٩) اتخاذ الإجراءات بحق الموظفين الذين حصلوا على إجازات دون راتب وعلاوات

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٥١) معاملة سنوياً وستتفرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (١٥١) = (٦٨٤) \text{ دقيقة / سنوياً أي (١٠) ساعات / سنوياً}$$

١٠) تحدث المعلومات لمن تم ترفيعهم للفئة الأولى والثانية والثالثة.
حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٠٢) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠)
دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١٠ \times ٧٠٢) = ٧٠٢٠ \text{ دقيقة/سنواي أي } (١١٧) \text{ ساعة/سنواي}$$

١١) متابعة إجراءات حفظ ملفات الموظفين الذين تم تعيينهم لحين مباشرتهم العمل وتحويلها
للأرشفة.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥)
دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٥ \times ٧٠) = ٣٥٠ \text{ دقيقة / سنواي أي } (٦) \text{ ساعات/سنواي}$$

١٢) مطابقة كشوفات وجدائل الموظفين في الديوان بما يتلاءم مع كشوفات الدوائر.
حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٦٦٤٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣)
دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٣ \times ٦٦٤٠) = ١٩٩٢٠ \text{ دقيقة / سنواي أي } (٣٣٢) \text{ ساعة/سنواي}$$

١٣) تحدث المعلومات من حيث إدخال كافة المعلومات والإجراءات الوظيفية الخاصة بالموظفين على
جهاز الحاسوب.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٩٠٥٦) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣)
دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٣ \times ٩٠٥٦) = ٢٧١٦٨ \text{ دقيقة / سنواي أي } (٤٥٣) \text{ ساعة/سنواي}$$

١٤) المشاركة في لجان شؤون الموظفين فيما يتعلق بالترقى والتعيين حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٨٠) ساعة/ سنوياً

١٥) المشاركة في لجان المقابلات فيما يتعلق بالتعيين حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٤) ساعة/ سنوياً.

١٦) تنظيم ورشات عمل تتعلق بأمور شؤون الموظفين مع كافة الوزارات والدوائر الحكومية حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٣) ساعات/ سنوياً.

١٧) الرد على الاستفسارات الشخصية حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٥٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٥) دقيقة

وعليه فإن الوقت الكلى اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(25 \times 350) = 8750 \text{ دقيقة / سنوياً أي (} 146 \text{) ساعة/ سنوياً}$$

١٨) الرد على المكالمات الهاتفية حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٦٠٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق

وعليه فإن الوقت الكلى اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(10 \times 1600) = 16000 \text{ دقيقة / سنوياً أي (} 267 \text{) ساعة/ سنوياً)$$

١٩) إعداد الإحصائيات المتعلقة بكل نشاطات مديرية شؤون الموظفين لغايات المشاركة في إعداد التقرير السنوي

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٢) ساعة/ سنوياً

٢٠) وعليه فإن الوقت الكلى اللازم لإنجاز عمل قسم المؤسسات يساوي (١٤٠٤٠٠) دقيقة/ سنوياً أي (٢٣٤٠) ساعة/ سنوياً

٢) قسم الدوائر

ويتوالى المهام والأنشطة التالية:-

١) تعديل أوضاع الموظفين الذين حصلوا على مؤهلات علمية جديدة حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٤٠) معاملة سنوياً و تستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٠) دقيقة و (١٠) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٢٤٠ \times ١٠ + ٢٠) = ٢٦٠ \text{ دقيقة/سنويًا أي } (١٢٠) \text{ ساعة/سنويًا}$$

٢) دراسة الاعتراضات والاستفسارات المقدمة من موظفي الدوائر والرد عليها وتعديل أوضاع موظفي العقود من حيث تحديد الراتب والاعتراض على الترفيع وغير ذلك.

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٦٩) معاملة سنوياً و تستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٥) دقيقة و (٥) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و (١٠) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٦٩ \times ٥ + ٢٥) = ٢٧٦٠ \text{ دقيقة / سنويًا أي } (٤٦) \text{ ساعة/سنويًا}$$

٣) دراسة قضايا الفئات الأولى والثانية والثالثة وتحضيرها للمشاركة في لجان شؤون الموظفين حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٤) معاملة سنوياً و تستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٠) دقيقة و (١٠) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و (٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١٤ \times ٥ + ٢٠) = ٧١٤ \text{ دقيقة / سنويًا أي } (٤١٦) \text{ ساعة/سنويًا}$$

٤) ترتيم وتوزيع التقارير السنوية

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٤٧٤) معاملة سنوياً و تستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١,٥) دقيقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٧٤٧٤ \times ١,٥) = ١١٢١١ \text{ دقيقة / سنويًا أي } (١٨٧) \text{ ساعة/سنويًا}$$

٥) اتخاذ الإجراءات المتعلقة بحق الموظفين الذين ينتقلون من دائرة إلى أخرى

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٢٨) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(٥) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة.
وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤٣) \times (٥+٥+١٠) = (٢٥٦٠) دقيقة / سنوياً أي (٤٣) ساعة / سنوياً$$

٦) اتخاذ الإجراءات بحق الموظفين المنفعين عن العمل
حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٠٢) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٣٠٢) = (١٢٠٨) دقيقة / سنوياً أي (٢٠) ساعة / سنوياً$$

٧) اتخاذ الإجراءات بحق الموظفين الذين تم انتدابهم وإعارتهم للدوائر الأخرى
حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٥٧) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٥٧) = (٢٢٨) دقيقة / سنوياً أي (٤) ساعات / سنوياً$$

٨) اتخاذ الإجراءات المتعلقة بحق الموظفين الحاصلين على إجازات دون راتب وعلاوات
حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٥٥) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (١٥٥) = (٦٢٠) دقيقة / سنوياً أي (١٠) ساعات / سنوياً$$

٩) ترفيق موظفي الفئتين الأولى والثانية والثالثة وحفظ القرارات وبراءة التشكيلات وتحديث المعلومات
وفق الحركات الجديدة، وهنا نود أن نوضح أن عدد المعاملات يتم ضربه بـ ٢ لوجود

ج�ل مزدوج

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧١٤) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١٠) \times (٧١٤) = (٧١٤٠) دقيقة / سنوياً أي (١١٩) ساعة / سنوياً$$

١٠) متابعة إجراءات حفظ ملفات الموظفين الذين تم تعيينهم لحين مباشرتهم العمل وتحويلها

للأشرفة

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٢٢) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٥) \times (٣٢٢) = (١٦١٠) دقيقة / سنوياً أي (٢٧) ساعة / سنوياً$$

(١١) مطابقة كشوفات وجدائل الموظفين في الديوان مع نظيرتها من الكشوفات في الدوائر حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٤٧٤) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٣) \times (٧٤٧٤) = (٢٢٤٢٢) دقيقة / سنوياً أي (٣٧٤) ساعة / سنوياً$$

(١٢) إدخال كافة المعلومات والإجراءات الوظيفية الخاصة بالموظفين على جهاز الحاسوب حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٠١٧٦) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٣) \times (١٠١٧٦) = (٣٠٥٢٨) دقيقة / سنوياً أي (٥٠٩) ساعات / سنوياً$$

(١٣) المشاركة في لجان شؤون الموظفين في الدوائر فيما يتعلق بأمور ترقيع الموظفين حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٦٠) ساعة / سنوياً

(١٤) المشاركة في لجان التوظيف في الدوائر فيما يتعلق بالتعيين (المقابلات)

حيث قدر الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٤) ساعة / سنوياً

(١٥) الرد على الاستفسارات الشخصية الخاصة بالمقابلات

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٢٤٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢٥) دقيقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٢٥) \times (٢٤٠) = (٦٠٠٠) دقيقة / سنوياً أي (١٠٠) ساعة / سنوياً$$

٥) ترقيم وتغريغ التقارير السنوية

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٩٤٢٢٢) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقة واحدة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١) \times (٩٤٢٢٢) = (٩٤٢٢٢) \text{ دقيقة / سنوياً أي } (١٥٧٠) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٦) اتخاذ الإجراءات بحق الموظفين الذين ينتقلون من دائرة إلى أخرى

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٤١٤) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١٠) \times (٤١٤) = (٤١٤٠) \text{ دقيقة / سنوياً أي } (٦٩) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٧) اتخاذ الإجراءات بحق الموظفين المنفكين عن العمل

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٩٧٢) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٣٩٧٢) = (١٥٨٨٨) \text{ دقيقة / سنوياً أي } (٢٦٥) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٨) اتخاذ الإجراءات المتعلقة بحق الموظفين الذين يتم انتدابهم وإعارتهم لدوائر أخرى

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٩٢٦) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٩٢٦) = (٣٧٠٤) \text{ دقيقة / سنوياً أي } (٦٢) \text{ ساعة / سنوياً}$$

٩) اتخاذ الإجراءات المتعلقة بحق الموظفين الحاصلين على إجازات دون راتب وعلاوات

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٥١٩٤) معاملة سنوياً وستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقةان.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٢) \times (٥١٩٤) = (١٠٣٨٨) \text{ دقيقة / سنوياً أي } (١٧٤) \text{ ساعة / سنوياً}$$

١٠) تحديد المعلومات بعد الترفيعات للفئات الأولى والثانية والثالثة من حيث قرار الترفيع وبراءة التشكيلات

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٣٢٨١٢) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٣٢٨١٢) = (١٣١٢٤٨) دقيقة / سنويًا أي (٢١٨٧) ساعة / سنويًا$$

١١) متابعة إجراءات حفظ ملفات الموظفين الذين يتم تعيينهم لحين مباشرة العمل وتحويلها للأرشيفة حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٧٣١١) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٧٣١١) = (٢٩٢٤٤) دقيقة / سنويًا أي (٤٨٧) ساعة / سنويًا$$

١٢) مطابقة كشوفات وجدائل الموظفين في الديوان مع نظيرها من الكشوفات والجدائل في الدوائر حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٩٤٢٢٢) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٤) \times (٩٤٢٢٢) = (١٨٨٤٤٤) دقيقة / سنويًا أي (٣١٤٠) ساعة / سنويًا$$

١٣) إدخال كافة المعلومات والإجراءات الوظيفية الخاصة بالموظفين على جهاز الحاسوب حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٥٠٩٦١) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١,٥) دقيقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١,٥) \times (١٥٠٩٦١) = (٢٢٦٤٤١) دقيقة / سنويًا أي (٣٧٧٤) ساعة / سنويًا$$

١٤) المشاركة في لجان شؤون الموظفين فيما يتعلق بالترفيع والتعيين حيث قدرت نسبة الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٨٠) ساعة / سنويًا

١٥) المشاركة في لجان المقابلات فيما يتعلق بالتعيين

حيث قدرت نسبة الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٢٤) ساعة / سنويًا

١٦) الرد على الاستفسارات الشخصية المتعلقة بأمور المقابلات حيث قدرت نسبة الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٥٣٦) ساعة/سنويًا

١٧) استقبال المكالمات الهاتفية والرد عليها حيث قدرت نسبة الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (٣٨٠) ساعة/سنويًا

١٨) إعداد الإحصائيات المتعلقة بكافة نشاطات مديرية شؤون الموظفين لغايات المشاركة في إعداد التقرير السنوي حيث قدرت نسبة الوقت اللازم لإنجاز هذا النشاط بحوالي (١٢) ساعة/سنويًا

وعليه فإن الوقت الكلى اللازم لإنجاز عمل قسم الوزارات يساوي (٨٧٦٩٦٠) دقيقة/سنويًا أي (١٤٦١٦) ساعة/سنويًا

٢- قسم السجل المركزي

يتولى المهام والأنشطة التالية:-

(١) تدقيق الملفات المتواجدة في الخازن مع الكشف المستخرج من الحاسوب وحصر الملفات المفقودة أو الزائدة والتي ليس لها أرقام أو أسماء حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٤٠٠٠) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقة واحدة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١) \times (٤٠٠٠) = (٤٠٠٠) \text{ دقيقة/سنويًا أي } (٦٦٧) \text{ ساعة/سنويًا}$$

(٢) استلام ملفات الموظفين الجدد من مديرية شؤون الموظفين وتسجيلها على الحاسوب ومن ثم إرسالها إلى قسم الأرشفة

حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٣١٠١) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقة واحدة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١) \times (١٣١٠١) = (١٣١٠١) \text{ دقيقة / سنويًا أي } (٢١٨) \text{ ساعة/سنويًا}$$

(٣) استخراج الملفات من طابق التسوية وتجهيزها وإرسالها إلى قسم الأرشفة حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (٤٨٠٠٠) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقة واحدة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(١) \times (٤٨٠٠٠) = (٤٨٠٠٠) \text{ دقيقة / سنويًا أي } (٨٠٠) \text{ ساعة/سنويًا}$$

(٤) أرشفة البريد اليومي من حيث إدخال رقم الحاسوب أو الرقم الوزاري أو الرقم الوطني أو الإسم ومن ثم وضع الوثيقة في جهاز الماسح الضوئي ليصار إلى إتلافها بعد أرشفتها حيث بلغ عدد المعاملات حوالي (١٧٠١٩٣) معاملة سنويًا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي دقيقةان.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي:-

$$(٢) \times (١٧٠١٩٣) = (٣٤٠٣٨٦) \text{ دقيقة / سنويًا أي } (٥٦٧٣) \text{ ساعة/سنويًا}$$

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز عمل قسم السجل المركزي يساوي
(٤٤١٤٨٠) دقيقة/سنويًا أي (٧٣٥٨١) ساعة/سنويًا

جدول يبين عبء العمل في مديرية: شؤون الموظفين *

النقص أو الفائض في الموظفين	عدد الموظفين المطلوب	عدد الموظفين الفعلي	نسبة وقت الإنجاز للقسم إلى إجمالي وقت الإنجاز للمديرية	معدل وقت الإنجاز الفعلي السنوي	معدل عدد الأنشطة	القسم
١,١٨ +	١,٨٧	٣	%٨,٨	٢٣٤٠	١٩	قسم المؤسسات
٢,١٣ +	١,٨٢	٤	%٨,٥٨	٢٢٨٣	١٧	قسم الدوائر
٤,٦٩ -	١١,٦٩	٧	%٥٤,٩٦	١٤٦١٦	١٨	قسم الوزارات
٢,٨٨ -	٥,٨٨	٣	%٢٧,٦٦	٧٣٥٨	٤	قسم السجل المركزي
٤,٢٦ -	٢١,٢٦	١٧	%١٠٠	٢٦٥٩٧	٥٨	المجموع

* ملحوظة: لم تؤخذ ساعات العمل الخاصة بمدير المديرية والتي بلغت حوالي (١٢١٠) ساعة سنوياً بعين الاعتبار في الجدول.

ثانياً: التوصيات

- سد العجز الموجود في قسم السجل المركزي من الفائض في قسم المؤسسات والدوائر.
- رفد المديرية بأربعة موظفين لسد العجز في قسم الوزارات.
- تخفيف العبء عن مدير المديرية فيما يتعلق باستقبال المراجعين والرد على استفساراتهم، وتقويض رؤساء الأقسام صلاحيات معينة بهذا الخصوص.

النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج

- من خلال تحليل عبء العمل في مديرية شؤون الموظفين يتبيّن ما يلي:-
 - أن هناك زيادة في عدد الموظفين في قسم المؤسسات مقدارها (٢,١٣)، وكذلك الحال بالنسبة لقسم الدوائر حيث بلغت الزيادة (١,١٨) في حين أن هناك نقص في عدد الموظفين في قسم السجل المركزي مقداره (٢,٨٨)، وكذلك الحال بالنسبة لقسم الوزارات حيث بلغ النقص (٤,٦٩).
 - يلاحظ أن عمل المدخلين مقتصر على نشاط الإدخال ولا يستفاد منهم في عمل شؤون الموظفين العام.
 - يتبيّن من الدراسة أن هناك سوء توزيع للموظفين بين الأقسام.
 - بالنظر إلى إجمالي عدد الموظفين اللازم للمديرية يتبيّن أن المديرية بحاجة إلى (٤) موظفين إضافيين.