دراسة قياس عبء العمل في
مديرية التوظيف في ديوان الخدمة
المدنية

إعداد

سالم خصاونة

رئيس قسم التعاون الخارجي

مديرية التخطيط والتطوير الإداري

نيسان ٢٠٠٢

قياس عبء العمل في مديرية التوظيف في ديوان الخدمة المدنية

مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود شكوى وتذمر من حجم العمل الكبير والطلب المتزايد على الموظفين للعمل في مديرية التوظيف.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة كونها محاولة تقوم بها مديرية التخطيط والتطوير الإداري للتعرف عن كثب على أنواع النشاطات والمهام التي تقوم بها مختلف الأقسام في مديرية التوظيف ومعرفة حجم العمل السنوي في كل نشاط والوقت اللازم لإنجازه وعدد الموظفين اللازمين لهذه المديرية.

أهداف الدراسة

١. حصر عدد المعاملات في كل قسم من أقسام المديرية وتحديد الوقت المعياري اللازم لإنجاز المعاملة.
٢. توفير قاعد بيانات عن أنواع المعاملات لكل قسم من المديرية وبالتالي محاولة تبسيط الإجراءات أن استدعى الأمر ذلك.
٣. تعتبر قاعدة لإعادة توزيع الموظفين بين الأقسام حسب حجم العمل للوصول إلى عدد الموظفين المطلوبين فعليا لكل قسم.

منهجية الدراسة

١. قامت الدراسة على اتباع أسلوب جمع المعلومات من أقسام المديرية عن طريق استمارة أعدت لهذه الغاية (المرفق صورة عنها) وتحتوي الاستمارة على معلومات مفصلة عن نوع المعاملات وعددها سنويا والوقت اللازم للإنجاز الفعلي لكل معاملة والوقت المطلوب للاتصال الداخلي والخارجي والوقت المطلوب للاستفسار مع أصحاب العلاقة.
٢. تم تدقيق الاستبانة بالرجوع إلى أقسام المديرية والسيد مدير التوظيف لمراجعة البيانات والأرقام الواردة فيها.
٣. أجريت المقابلات الشخصية الموجهة وغير الموجهة مع أعضاء المديرية.
٤. تم تدقيق البيانات الرقمية ومعالجتها للتوصل إلى النتائج النهائية.

الاعتبارات التي تم مراعاتها عند إجراء الدراسة

١. عدد أيام السنة (٣٦٥) يوما - (١١) يوما العطل الرسمية إضافة إلى (١٠٤) أيام الجمع والسبت فيصبح 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 أخذين بعين الاعتبار النواحي الاجتماعية في العمل والإجازات والمغادرات للموظف.
 ٣. يلاحظ أن عمل مديرية التوظيف موسميا إلى حد كبير.
 ٤. تم حصر عدد الساعات السنوية المطلوبة للإنجاز الكلي لجميع المعاملات وتقسيمها على (٢٥٠) يوم عمل/ سنويا للوصول إلى عدد ساعات العمل المطلوبة يوميا.
 ٥. 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 اللازمين للمديرية.
 ٦. إن دقة وموضوعية النتائج تعتمد على دقة المعلومات الواردة من أقسام المديرية بموجب الاستمارة.
- وفيما يلي موجز يبين نتائج الدراسة يليه استعراض تقرير مفصل خاص بكل قسم من أقسام المديرية المعنية.

نتائج دراسة عبء العمل في مديرية التوظيف في ديوان الخدمة المدنية

عدد الموظفين اللازمين الحالي	عدد الموظفين اللازمين	إجمالي عدد الساعات المطلوبة يومية للعمل	نسبة الوقت المطلوب للاتصال والاستفسار من مجمل الوقت	الوقت اللازم للاستفسار والاتصال بالساعة/ سنويا	الوقت اللازم للإجاز الفعلي بالساعة/ سنويا	الوقت اللازم للإجاز الكلي بالساعة/ سنويا	عدد الأنشطة والمهام التي تتولاها المديرية
٢٠	١٤	٦٧,٣٢	%٥٧,٥٠	٧١٥٣,١٧	٩٦٧٧,٨	١٦٨٣١	٣٢

أ- قسم توظيف الوزارات

ويتولى المهام والأنشطة التالية :-

١. الترشيح لتعبئة الشواغر المتوفرة في جميع الوزارات

حيث يبلغ عدد المعاملات (أو الشواغر) حوالي (١٠,٠٠٠) شاغر سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥) دقائق و(٥) دقائق للاتصال الخارجي والداخلي و(١٠) دقائق للاستفسار والتفاهم مع أصحاب العلاقة.

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(10,000) \times (10+5+5) = (200,000) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (3334) \text{ ساعة / سنويا.}$$

٢. تقدير رواتب المعينين

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٥,٠٠٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقيقة و(١٠) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي. و(٥) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(5,000) \times (5+10+10) = (120,000) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (2084) \text{ ساعة / سنويا.}$$

٣. نقل الموظفين من الوزارات من وظائف بدل مجاز ومعار إلى وظائف دائمة غير مصنفة

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٥,٠٠٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(٥) دقائق للاتصال الداخلي والخارجي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(5,000) \times (5+5+2) = (60,000) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (1000) \text{ ساعة سنويا.}$$

٤. إجراء الحركات على الذين استنكفوا عن العمل

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٣,٠٠٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٥) دقيقة و(٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١٠) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(3,000) \times (10+2+15) = (81,000) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (1350) \text{ ساعة سنويا}$$

٥. استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٥٠٠) مراجع سنويا وتستغرق فترة الإنجاز حوالي (٥) دقائق و(٣) دقائق للاتصال الخارجي والداخلي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١٩٥٠٠) = (١٥٠٠) \times (٥+٣+٥) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٣٢٥) \text{ ساعة سنويا}$$

٦. الرد على الاعتراضات التي تتعلق بالتعيين

حيث يبلغ عدد الاعتراضات حوالي (٥٠٠) اعتراض سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٥) دقيقة و(٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(٣) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(٥٠٠٠) = (٥٠٠) \times (٣+٢+٥) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٨٤) \text{ ساعة سنويا}$$

ب- قسم الحالات الإنسانية

ويتولى المهام والأنشطة التالية :-

١. استلام طلبات الحالات الإنسانية بفئاتها المختلفة من أبناء الشهداء، أربعة أفراد مؤهلين ضمن دفتر

العائلة الواحد، الذين يتقاضون راتباً من صندوق المعونة الوطنية، الإعاقات

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٢٣٠٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة

حوالي (٥) دقائق و(٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(٢٣٠٠) \times (١٥+٢+٥) = (٥٠٦٠٠) \text{ دقيقة/ سنوياً أي } (٨٤٤) \text{ ساعة سنوياً}$$

٢. الرد على استفسارات المواطنين هاتفياً وشخصياً لتعريفهم بشروط الحالات الإنسانية إلخ

حيث يبلغ أعداد المراجعين لقسم الحالات الإنسانية حوالي (٥٠٠٠) شخصاً سنوياً وتستغرق فترة

الرد والاستفسار على المراجعين حوالي (٥) دقائق و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١٠)

دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(٥٠٠٠) \times (١٠+١+٥) = (٨٠٠٠٠) \text{ دقيقة/ سنوياً أي } (١٣٣٤) \text{ ساعة سنوياً}$$

٣. توثيق الطلبات وفرزها وحفظها

حيث يبلغ عدد الطلبات لهذا النشاط حوالي (٢٣٠٠) طلب سنوياً وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة

حوالي (٥) دقائق و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(٢٣٠٠) \times (٥+١+٥) = (٢٥٣٠٠) \text{ دقيقة/ سنوياً أي } (٤٢٢) \text{ ساعة سنوياً}$$

٤. إصدار كتب الترشيحات لمن تنطبق عليهم شروط الحالات الإنسانية المعمول بها

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٤٠٠) معاملة سنوياً وتستغرق فترة ترشيح كل شخص

حوالي (١) دقيقة و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(٤٠٠) \times (١+١+١) = (١٢٠٠) \text{ دقيقة/ سنوياً أي } (٢٠) \text{ ساعة سنوياً}$$

ج- قسم توظيف المؤسسات

ويتولى هذا القسم المهام التالية :-

١. تعبئة الشواغر المتوفرة لدى المؤسسات الحكومية من مخزون الديوان حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٧٧٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(١٥) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
 $(10+10+10) \times (770) = (30800)$ دقيقة/ سنويا أي (٥١٤) ساعة سنويا

٢. تقدير الرواتب لمن تم اختيارهم

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٧٧٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
 $(10+2+10) \times (770) = (10010)$ دقيقة/ سنويا أي (١٦٧) ساعة سنويا

٣. استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم

حيث يبلغ عدد المراجعين حوالي (٢٥٠٠) مراجع سنويا وتستغرق فترة الرد والاستفسار على كل مراجع حوالي (٥) دقائق و(١٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
 $(1+12+5) \times (2500) = (45000)$ دقيقة/ سنويا أي (٧٥٠) ساعة سنويا

٤. دراسة الاعتراضات على التعيينات وبيان الرأي المناسب بشأنها

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٢٠٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
 $(1+1+2) \times (200) = (8000)$ دقيقة/ سنويا أي (١٤) ساعة سنويا

د- قسم توظيف الدوائر

ويتولى القسم المهام والأنشطة التالية :-

١. الترشيح لملء الوظائف الشاغرة لدى الدوائر وذلك بعد استلام طلب ملء الشواغر حيث يبلغ عدد الشواغر حوالي (١٢٠٠) مرشح سنويا على الوظائف المتوفرة وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(٢) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(٢) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة

وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١٢٠٠) \times (٢+٢+١٠) = (١٦٨٠٠) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٢٨٠) \text{ ساعة سنويا}$$

٢. تقدير رواتب من يتم تعيينهم

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٢٠٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٠) دقائق و(١٠) دقائق للاتصال الخارجي والداخلي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١٢٠٠) \times (٢+١٠+١٠) = (٣٠٠٠٠) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٥٠٠) \text{ ساعة سنويا}$$

٣. استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم

حيث يبلغ عدد المراجعين حوالي (١٥٠٠) مراجع سنويا وتستغرق فترة الرد على المراجع الواحد حوالي (١٠) دقيقة و(٥) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(٥) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١٥٠٠) \times (٥+٥+١٠) = (٣٠٠٠٠) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٥٠٠) \text{ ساعة سنويا}$$

ويتولى المهام والأنشطة التالية :-

١. استقبال طلبات جامعيون ذكور لأول مرة
حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٧٠٣٢) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
$$(٧٠٣٢) \times (١+١+٤) = (٤٢١٩٢) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٧٠٤) \text{ ساعة سنويا}$$
٢. استقبال طلبات جامعيون إناث لأول مرة
حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٨١٣٤) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٤) دقائق و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
$$(٨١٣٤) \times (١+١+٤) = (٤٨٨٠٤) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٨١٤) \text{ ساعة سنويا}$$
٣. استقبال طلبات دبلوم ذكور لأول مرة
حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٦٨٣) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣) دقيقة و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
$$(١٦٨٣) \times (١+١+٣) = (٨٤١٥) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (١٤١) \text{ ساعة سنويا}$$
٤. استقبال طلبات التوظيف دبلوم إناث لأول مرة
حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٥٢٦٦) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٣) دقائق و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
$$(٥٢٦٦) \times (١+١+٣) = (٢٦٣٣٠) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٤٣٩) \text{ ساعة سنويا}$$
٥. استقبال طلبات ثانوية عامة ذكور لأول مرة
حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٤٧٤) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :
$$(٤٧٤) \times (١+١+٢) = (١٨٩٦) \text{ دقيقة/ سنويا أي } (٣٢) \text{ ساعة سنويا}$$

٦. استقبال طلبات ثانوية عامة إناث لأول مرة

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٨١١) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للاتصال الخارجي والداخلي و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١+١+٢) \times (٨١١) = (٣٢٤٤) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٥٥) ساعة سنويا}$$

٧. استقبال طلبات التجديد جامعيون ذكور

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٨٢٧) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١+٢) \times (٨٢٧) = (٢٤٨١) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤٢) ساعة سنويا}$$

٨. استقبال طلبات تجديد جامعيات إناث

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٥٩٩) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١+٢) \times (٥٩٩) = (١٧٩٧) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٣٠) ساعة سنويا}$$

٩. استقبال طلبات تجديد دبلوم ذكور

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٨٢٩) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١+٢) \times (٨٢٩) = (٢٤٨٧) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤٢) ساعة سنويا}$$

١٠. استقبال طلبات تجديد دبلوم إناث

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٥٩٤) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٢) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(١+٢) \times (١٥٩٤) = (٤٧٨٢) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٨٠) ساعة سنويا}$$

١١. استقبال طلبات تجديد ثانوية عامة ذكور

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٩٧) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(1+1) \times (97) = (194) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤) ساعة سنويا}$$

١٢. استقبال طلبات تجديد ثانوية عامة إناث

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٩٧) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(1+1) \times (97) = (194) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤) ساعة سنويا}$$

١٣. إحضار كيس البريد يوميا من مكتب البريد ويتم فتحه وفرزه في الديوان وتستغرق فترة الإنجاز حوالي (٣٧٥٠٠) دقيقة / سنويا أي (٦٢٥) ساعة سنويا.

١٤. استقبال الطلبات الجامعية من الجامعات الأجنبية

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٢٥٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٥) دقيقة و(٣) دقائق للاتصال الخارجي والداخلي و(٣) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(3+3+15) \times (250) = (5250) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٨٨) ساعة سنويا}$$

١٥. إدخال طلبات الحالات الإنسانية براءة عدم عمل وتغيير الإقامة

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٢٥٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٨) دقائق وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(8) \times (1250) = (10000) \text{ دقيقة/ سنويا أي (١٦٧) ساعة سنويا}$$

١١. استقبال طلبات تجديد ثانوية عامة ذكور

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٩٧) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(1+1) \times (97) = (194) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤) ساعة سنويا}$$

١٢. استقبال طلبات تجديد ثانوية عامة إناث

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٩٧) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١) دقيقة و(١) دقيقة للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(1+1) \times (97) = (194) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٤) ساعة سنويا}$$

١٣. إحضار كيس البريد من مكتب البريد ويتم فتحه وفرزه في الديوان

وتستغرق فترة الإنجاز حوالي (٣٧٥٠٠) دقيقة / سنويا أي (٦٢٥) ساعة سنويا

١٤. استقبال الطلبات الجامعية من الجامعات الأجنبية

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (٢٥٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (١٥) دقيقة و(٣) دقائق للاتصال الخارجي والداخلي و(٣) دقائق للتفاهم مع أصحاب العلاقة وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(3+3+15) \times (250) = (5250) \text{ دقيقة/ سنويا أي (٨٨) ساعة سنويا}$$

١٥. إدخال طلبات الحالات الإنسانية براءة عدم عمل وتغيير الإقامة

حيث يبلغ عدد المعاملات لهذا النشاط حوالي (١٢٥٠) معاملة سنويا وتستغرق فترة إنجاز كل معاملة حوالي (٨) دقائق وعليه فإن الوقت الكلي اللازم لإنجاز هذا النشاط يساوي :

$$(8) \times (1250) = (10000) \text{ دقيقة/ سنويا أي (١٦٧) ساعة سنويا}$$

مرفق رقم ١

ديوان الخدمة المدنية

مديرية التوظيف

يرجى حصر كافة المعاملات أو النشاطات التي تقوم بها المديرية وتعبئة الخانة المطلوبة :

المجموع	معدل الوقت المطلوب للاستفسار والتفاهم مع أصحاب العلاقة بالمعاملة	معدل الوقت المطلوب للاتصال الخارجي والداخلي لإنجاز المعاملة	عدد المعاملات سنويا ٢٠٠١	معدل الوقت اللازم بالدقيقة	أنواع المعاملات/ النشاطات بالتفصيل