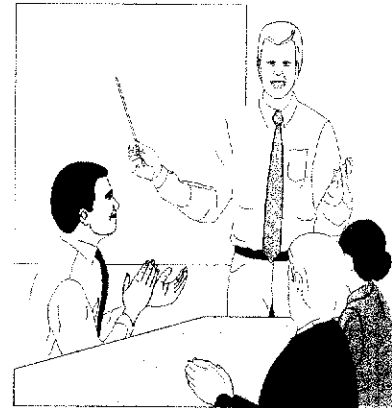


تهيئة المعينين الجدد

ديوان الخدمة المدنية



الكويت

2010/03/25-21



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الجدول الزمني لبرنامج

"تهيئة المعينين الجدد"

ديوان الخدمة المدنية

2010/03/25-21

اليوم	الموضوع التدريبي	المدرّب
الأحد 3/21	مهارات الاتصال	أ. / عائشة الشطي
الاثنين 3/22	حقوق وواجبات الموظف	أ. / سليمان السعيدان
الثلاثاء 3/23	البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية	أ. / ضياء القبندي
الأربعاء 3/24	التخطيط والموازنة ودور الرقابة	أ. / حمد القصار
الخميس 3/25	الإدارة الحكومية	أ. / نبيل المعجل



اليوم الأول

التخطيط والموازنة ودور الرقابة

أ / عائشة الشطي

التخطيط والموازنة

ودور الرقابة

الدار العربية للاستشارات

تهينة المعينين الجدد

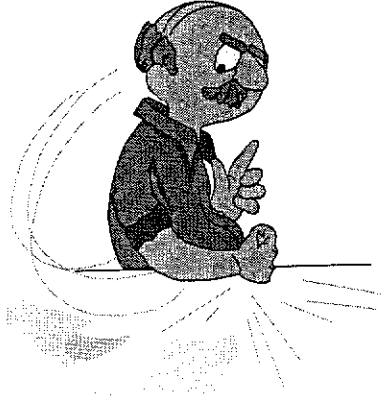
الأهداف التدريبية

- ❖ التعريف بالمفاهيم الأساسية للتخطيط
- ❖ فهم أهمية التخطيط الإداري
- ❖ تعريف المبادئ والخطوات المطلوبة للتخطيط
- ❖ التعرف على مفهوم الموازنة وعلاقتها بالعملية التخطيطية
- ❖ دور الرقابة وعلاقتها بالتخطيط والموازنة

الدار العربية للاستشارات

تهينة المعينين الجدد

تعريف الإدارة



الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

٢

الإدارة:

عبارة عن عملية تخطيط وتنظيم وتشجيع ورقابة لجهود الأفراد العاملين في سبيل تحقيق أهداف معينة بأفضل الطرق وأقل التكاليف

وظائف العملية الإدارية

التخطيط ❖

- تحديد الوضع الحالي
- رسم الأهداف
- تحديد الطريقة التي يمكن من خلالها تحقيق الأهداف

التنظيم

- تحديد الاختصاصات ونظم العمل وتوفير الموارد

الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

التوجيه:

- إشارة البدء في أداء الأعمال
- إخراج الأعمال إلى حيز الوجود وفقاً للخطة الموضوعية

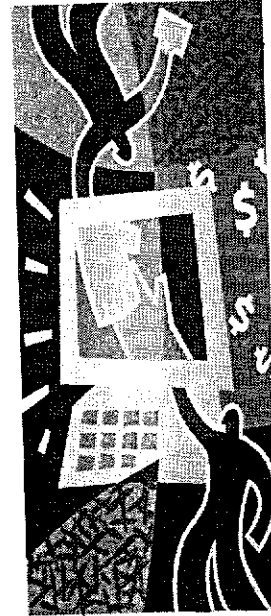
الرقابة



- معايير قياس الأداء / الإنتاجية
- قياس الأداء / الإنتاجية
- تقييم الأداء / الإنتاجية وتصحيح الانحرافات

التخطيط الإداري

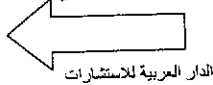
هو مرحلة التفكير والتقدير
والمفاضلة بين أساليب وطرق
العمل لإختيار أفضلها وأكثرها
تلاءماً مع الإمكانيات المتاحة ،
وطبيعة الاهداف التي يراد تحقيقها



التخطيط

❖ مفاهيم عامة في التخطيط

- التخطيط هو تصميم للمستقبل المرغوب ووضع خطوات فعالة لتحقيق هذا المستقبل.
- أسلوب منطقي تحكمه خطوات منتظمة في اتخاذ القرارات وحل المشكلات.
- حصيلة تفاعل كل من خبرتك ومعارفك ومهارتك للتوصل إلى تقييم واقعي لحقيقة ما انت عليه الآن وإلى ما تصبو إليه .
- مؤشر يوضح لك مواطن المجازفات القابعة على مسارك تجاه مستقبل مجهول.
- رادار يساعدك على كشف المخاطر والفرص التي تحدد احتمالات نجاحك.
- أداة توضح لكيفية تحويل الفرص إلى أهداف يمكن تحقيقها خلال فترات زمنية معينة.



تهيئة المعينين الجدد

الدار العربية للاستشارات

v

- وسيلة تساعدك على الوصول إلى المحطات الهامة على طريقك إلى مدينة النجاح.
- منظار ترى من خلاله مستقبلك مبنيًا على حقائق ووقائع وليس على أحلام أو أوهاام.
- عقار يمدك بالقوة والسلطة التي تحتاجها للتحكم بمستقبلك والسيطرة عليه.
- التخطيط يأخذ ما تعرفه عن واقعك الحالي، يضيف عليه ما تود أن تصل إليه في المستقبل ، يخلطه مع وافر ما تملكه من خبرة ومعارف ومهارات ليبتكون لديك مزيج من النجاحات.

التخطيط يمهد لك طريق المستقبل بحيث تتمكن من أن تصبح الفرد الذي تريد أن تكون.

- يوضح نظرتك إلى الواقع ويدعم رؤاك المستقبلية.
- يحدد فرصك في النجاح من خلال توضيح المسافة التي عليك أن تقطعها وبأي سرعة لتصل إلى هدف تطمح إلى تحقيقه.

تهيئة المعينين الجدد

الدار العربية للاستشارات

٨

التخطيط يحتاج الإجابة علي الأسئلة التالية



❖ أين نحن ذاهبون؟ (الهدف)

❖ كيف سنصل إلى هناك؟ (الوسيلة)

❖ كيف نعرف أننا قد وصلنا؟ (تحقيق الهدف)

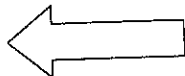
الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

التخطيط

❖ فوائد التخطيط :

- يركز الإنتباه نحو تحقيق الأهداف
- يحقق المطلوب في أقل تكلفة وبأقل جهد ووقت
- هو الأساس الذي تعتمد عليه وظيفة الرقابة
- التقليل من المخاطر التي يمكن أن نتعرض لها في المستقبل
- الإستعداد المبكر لمواجهة المشكلات
- معرفة إمكانات وقدرات العاملين



الدار العربية للاستشارات

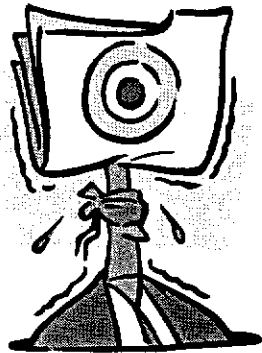
تهيئة المعينين الجدد

- تحديد أهداف واضحة للعمل
- إعداد الكوادر الإدارية والفنية اللازمة لمراحل العمل
- لتحقيق مركز تنافسي أفضل
- تحليل المتغيرات المتوقعة ومحاولة الإستفادة منها وتوجيهها واستغلالها في سبيل تحقيق الأهداف
- هو البنية الأساسية التي تقوم عليها وظائف الإدارة الأخرى



الدار العربية للاستشارات

**حتى يمكننا وضع خطة تشغيلية ذات كفاءة عالية
يجب أن تتضمن الخطة الإجابة على الأسئلة التالية ؟
ما الذي يجب إنجازه ؟**



**لماذا يتم إنجازه ؟
كيف سيتم إنجازه ؟
من هو المسئول ؟
ما هو موعد الانتهاء من الخطة ؟
ما هي أساليب ووسائل التقييم ؟**

ما الذي يحكم عملية التخطيط

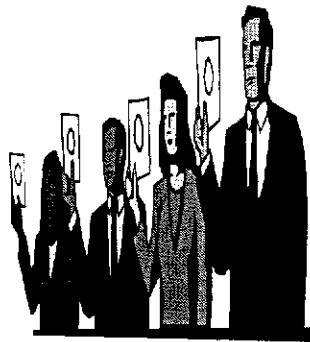
- ❖ البعد المعلوماتي : بدونها لا تقوم للتخطيط قائمة
- ❖ البعد الزمني : كل خطة لها بداية ونهاية
- ❖ البعد المؤسسي : الإجراءات والقوانين والنظم الإدارية
- ❖ البعد البشري : هو الأداة المنفذة للخطة
- ❖ البعد المكاني : يساعد في تحقيق الأهداف
- ❖ البعد المالي : يتحكم بحجم وانتشار برامج الخطة



الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

١٣



تذكر أن :

- ❖ لن تحقق شيئاً بالصدفة
- ❖ أنت المسؤول عن إنجاز خطتك
- ❖ التخطيط هو الوسيلة التي تستخدمها لتحديد ماذا نريد
- ❖ التخطيط هو الجسر الذي يوصلنا إلي ما نريد
- ❖ نجاح أية مؤسسة يعود إلي نجاح التخطيط بالدرجة الأولى
- ❖ ترك الأعمال من غير تخطيط يؤدي إلي الإرتجال

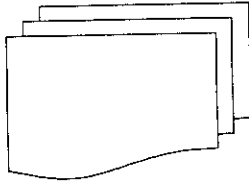
الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

١٤

الخطوة

- ❖ وثيقة عن عملية التخطيط تعبر عن أهدافها
- ❖ ووسائلها لفترة محددة قد تطول أو تقصر
- ❖ هي تصوير حقيقي للواقع المراد تغييره
- ❖ تتضمن الأهداف المراد تحقيقها والوسائل المستخدمة في ذلك



الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

١٥

الموازنة

هي تعبير رقمي عن خطة النشاط المتعلقة بفترة مالية مقبلة ،

ووسيلة للرقابة الفعالة علي التنفيذ ، وأداة يتم من خلالها

توزيع المسؤوليات التنفيذية بين العاملين

الدار العربية للاستشارات

تهيئة المعينين الجدد

١٦

أهداف الموازنة

التخطيط والتنسيق

الرقابة علي الأداء

الموازنة والميزانية

الموازنة تهدف إلي تحقيق التخطيط والرقابة
الميزانية تهدف إلي إيضاح المركز المالي

الموازنة تحتوي علي أرقام مسبقة أي محددة مقدما
الميزانية تحتوي علي أرقام فعلية

الموازنة تعد عن فترة محددة مقبلة
الميزانية تعد في تاريخ محدد عن فترة مضت

مزايا الموازنة

- تقدم للإدارة أداة التخطيط الشامل وأنشطة المشروع بلغة موحدة.
- تقدم للإدارة أداة التنسيق بين أوجه النشاط المختلفة والخطط لأقسام المشروع.
- تقدم للإدارة أداة الرقابة على أوجه النشاط المختلفة في المشروع .
- تساعد الإدارة على وضع الأهداف وسياسات واضحة محددة مقدماً للمشروع ككل وللأقسام المختلفة داخل المشروع.
- تساعد في إشراك المستويات الإدارية الدنيا في وضع خطة المشروع.
- تساعد على توضيح سلطات ومسئوليات المديرين المسؤولين عن تنفيذ الخطة.
- تساعد الإدارة على استقرار نشاط المشروع خلال فترة الموازنة عن طريق دراسة ومحاولة حل مشكلات التغييرات الدورية والتغييرات الفعلية قبل حدوثها



- تساعد كأداة للاتصال الفعال بين المستويات الإدارية المختلفة في المشروع من جهة وبين المحاسب والمستويات الإدارية من جهة أخرى،
- تساعد في رسم الخطط لضمان تحقيق أهداف المشروع طويلة وقصيرة الأجل.
- تساعد في إمداد الإدارة بمقاييس تساعد على تفويض السلطات إلى الإدارة التنفيذية دون أن تفقد الإدارة العليا سيطرتها على المشروع.
- يمكنها من قياس كفاءة الأداء الفعلي.
- تساعد الإدارة على تقييم السياسات الحالية ورسم السياسات المستقبلية.
- يمكن للموازنة أن تكون قوة دفع إيجابية لتحقيق أهداف المشروع.



ملخص : مزايا الموازنة

في مجال التخطيط :

تتيح الفرصة للتعرف علي المشاكل المحتمل حدوثها خلال فترة الموازنة مما يسمح بدراستها وتحليلها ووضع البدائل لمواجهتها .

تتيح فرصة تخطيط الموازنة ، إجراء التنسيق بين خطط الإدارات والأقسام في ضوء هدف واحد للجهة ككل

تابع - ملخص مزايا الموازنة

في مجال الرقابة :

• تسمح الموازنة بالتأكد من سير العمليات في الطريق المخطط لها من دون انحراف أو إسراف

• تتيح فرصة تطبيق المساءلة المحاسبية

• أداة مهمة للإتصال بين المستويات الإدارية المتتابعة

العوامل التي تؤثر علي الموازنة عدم توفر الوعي الإداري بأهمية إعداد الموازنات واستخدامها الاستخدام الصحيح .

اعتماد الموازنة علي عنصري عدم التأكد والتقدير
الشخصي مما قد يؤدي إلي عدم واقعيتها

الافتقار إلي عنصر المرونة

تداخل الصلاحيات المخولة والمسئوليات عند إعداد
الموازنة

أنواع الميزانيات العامة

ميزانية الوزارات الحكومية:-

- وهي جميع الإيرادات المتوقع تحصيلها والمصروفات المنتظر انفاقها
خلال سنة مالية لجميع الوزارات والإدارات الحكومية تصدر بقانون
واحد .

الميزانيات الملحقة والمستقلة:-

- وهي ميزانيات لهيئات ومؤسسات حكومية لها كياناتها الخاصة المنفصلة
وتصدر كل واحدة منها بقانون منفرد

الرقابة

تعتبر وظيفة أساسية لجميع العمليات
الإدارية
(التخطيط، التنظيم، التنفيذ).

الرقابة تكشف الأخطاء من أجل تصحيحها
وتطويرها والمحاسبة عليها حتى لا تتكرر.

تابع - الرقابة

الرقابة علي التخطيط:
* التأكد من أن من قام بوضع الخطة قد حدد الأهداف
والإجراءات والمدة الزمنية للتنفيذ.
* التأكد من مراعاة العوامل المؤثرة علي عملية التخطيط
بما في ذلك البيئة الخارجية.
* التأكد من تحديد أسلوب التنفيذ السليم والصعوبات
التي يمكن أن تواجه الخطة قبل وأثناء التنفيذ والحلول
المقابلة لها.

تابع - الرقابة

الرقابة علي التنظيم :

•التأكد من مدى وجود هيكل تنظيمي حدد الصلاحيات والواجبات .

•مناسبة أسلوب العمل (المركزية أو اللامركزية)

•التأكد من مدى مناسبة الهيكل التنظيمي

تابع - الرقابة

الرقابة على التنفيذ

* التأكد من حصول عملية التوجيه بصورة واضحة

* معرفة الطريقة الي تتعامل فيها القيادة الإدارية

مع الموظفين وهل هي تأخذ بأسلوب الحوافز كما

تتأكد من عملية الإتصال وكيفية نقل المعلومات .

أهداف الرقابة

- * ضمان سير المؤسسة حسب الأنظمة واللوائح التي تحكم نشاطها .
- * متابعة أداء الموظفين .
- * التأكد من سلامة استخدام الموارد المالية والبشرية
- * الكشف عن المبدعين وذوي الكفاءة من أجل تحفيزهم .

أجهزة الرقابة

وزارة المالية : مراقبة قبل الصرف عن طريق المراقبين الماليين .

ديوان الخدمة المدنية : مراقبين شئون التوظيف

ديوان المحاسبة : الرقابة المسبقة والرقابة اللاحقة



اليوم الثاني

البوابة الالكترونية للخدمات الحكومية

أ/ سليمان السعيدان

البوابة الإلكترونية للخدمات الحكومية

<http://www.csc.net.kw/> الرابط



أهم محتوياتها :

1. هواتف الديوان
2. أهم الأخبار
3. المجلة الإلكترونية
4. البريد الإلكتروني
5. النظم المتكاملة للخدمة المدنية
6. الخدمات الحكومية
7. التدريب عن بعد
8. المراجعات الطبية

أولا : هواتف الديوان

هواتف الديوان - قيادي الديوان

The screenshot shows a web browser window with the following content:

- Address bar: http://www.dar-ara.com/asp/news/ndar.php?vt
- Page Title: ديوان الخدمة المدنية - هواتف قيادي الديوان
- Main Content:
 - ديوان الخدمة المدنية
 - هواتف قيادي الديوان
 - بريدنا الإلكتروني: info@dar-ara.com
 - رقص فيديو: [هاتفنا](#)
 - معلومات عامة:
 - الشارع: شارع الملك فيصل - الرياض
 - البريد الإلكتروني: info@dar-ara.com
 - الهاتف: 011 43020808 - 43020433 - 44861 - 4587

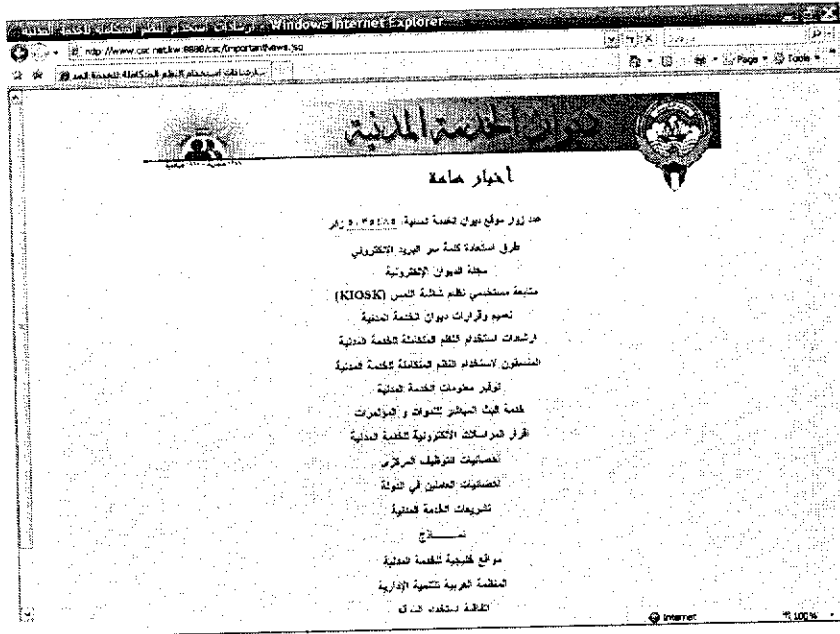
هواتف الديوان - إدارات الديوان

ديوان الخدمة المدنية - هواتف إدارات الديوان

الرقم	القسم	القسم	القسم	القسم	القسم	القسم	
011 43020808	مركز الاتصالات	011 43020433	مركز الاتصالات	011 44861	مركز الاتصالات	011 4587	مركز الاتصالات
011 43020809	مركز الاتصالات	011 43020434	مركز الاتصالات	011 44862	مركز الاتصالات	011 4588	مركز الاتصالات
011 43020810	مركز الاتصالات	011 43020435	مركز الاتصالات	011 44863	مركز الاتصالات	011 4589	مركز الاتصالات
011 43020811	مركز الاتصالات	011 43020436	مركز الاتصالات	011 44864	مركز الاتصالات	011 4590	مركز الاتصالات
011 43020812	مركز الاتصالات	011 43020437	مركز الاتصالات	011 44865	مركز الاتصالات	011 4591	مركز الاتصالات
011 43020813	مركز الاتصالات	011 43020438	مركز الاتصالات	011 44866	مركز الاتصالات	011 4592	مركز الاتصالات
011 43020814	مركز الاتصالات	011 43020439	مركز الاتصالات	011 44867	مركز الاتصالات	011 4593	مركز الاتصالات
011 43020815	مركز الاتصالات	011 43020440	مركز الاتصالات	011 44868	مركز الاتصالات	011 4594	مركز الاتصالات
011 43020816	مركز الاتصالات	011 43020441	مركز الاتصالات	011 44869	مركز الاتصالات	011 4595	مركز الاتصالات
011 43020817	مركز الاتصالات	011 43020442	مركز الاتصالات	011 44870	مركز الاتصالات	011 4596	مركز الاتصالات
011 43020818	مركز الاتصالات	011 43020443	مركز الاتصالات	011 44871	مركز الاتصالات	011 4597	مركز الاتصالات
011 43020819	مركز الاتصالات	011 43020444	مركز الاتصالات	011 44872	مركز الاتصالات	011 4598	مركز الاتصالات
011 43020820	مركز الاتصالات	011 43020445	مركز الاتصالات	011 44873	مركز الاتصالات	011 4599	مركز الاتصالات

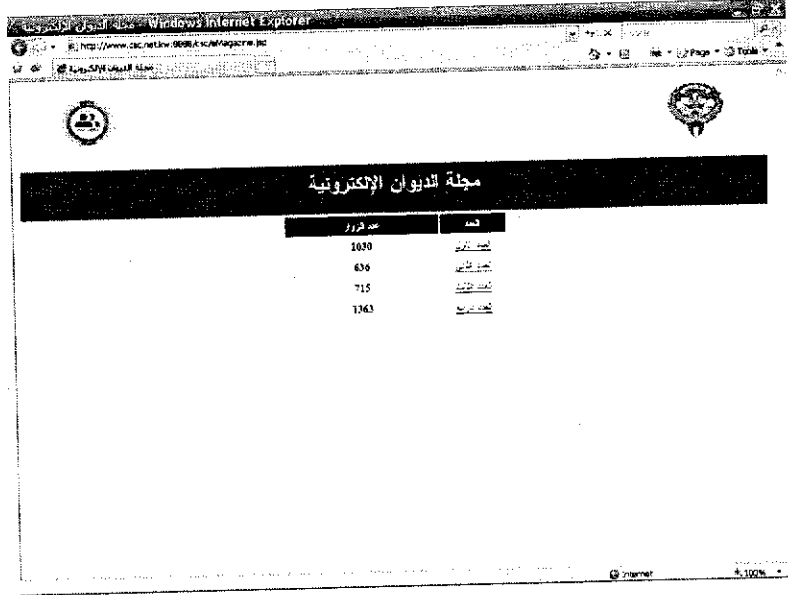
ثانيا : أهم الأخبار :

تحتوي علي بعض المواد التوضيحية مثل طرق استعادة كلمة سر البريد الإلكتروني وإرشادات استخدام النظام المتكامل .
كما تحتوي علي أهم التعاميم والقرارات الصادرة قريبا .



ثالثا : المجلة الإلكترونية :

يمكن استعراض سواء العدد الأخير أو الأعداد السابقة بالضغط علي الرابطة المطلوبة كما هو موضح بالشكل التالي :

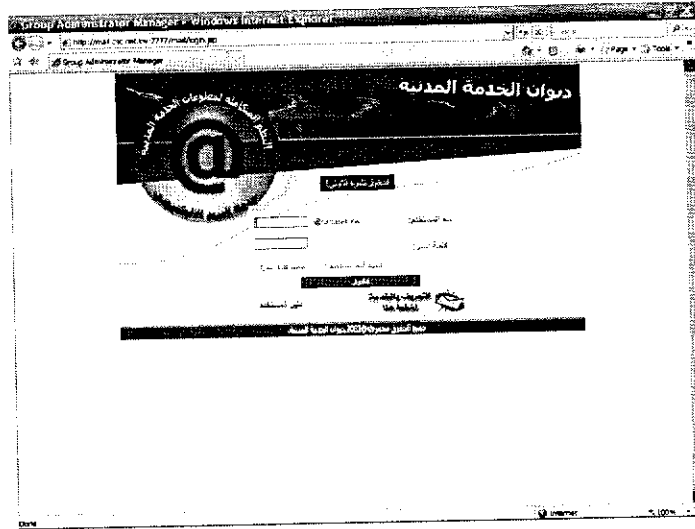


مثال : استعراض العدد الأخير (الرابع) سيتم عرض المجلة كملف PDF كما يلي :

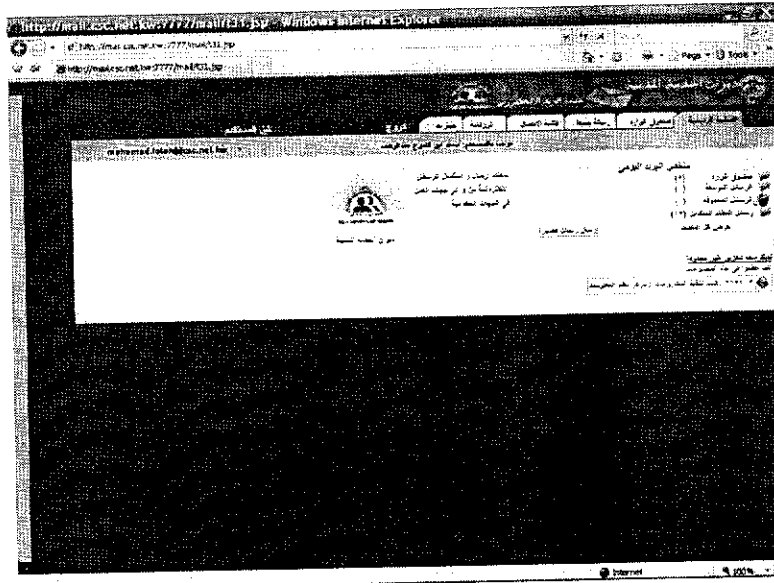


رابعاً : البريد الإلكتروني

يتم تحديد اسم المستخدم وكلمة المرور في صفحة الدخول الأولي للبريد الإلكتروني كما يلي



بعد الدخول على البريد الإلكتروني سيتم عرض كل الرسائل الخاصة بالمستخدم مصنفة كالتالي:



محتويات البريد الإلكتروني:

صندوق الوارد

البريد العادي الوارد من خارج المتكامل

الرسائل المرسلّة

البريد المرسل من طرف المستخدم

الرسائل المحذوفة

ما تم حذفه

رسائل النظام المتكامل

الرسائل الواردة من المتكامل فيما يتعلق بسجلات الموظف مثل:

تغيير في رصيد الأجازة

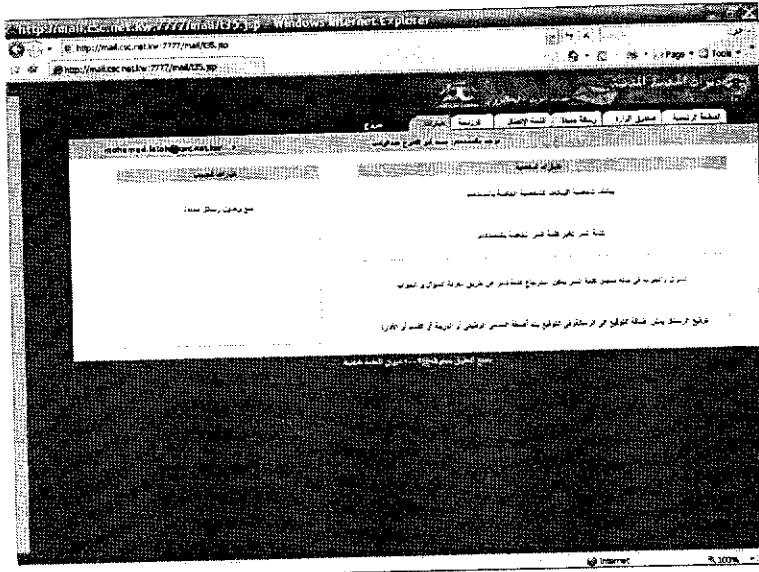
تحويل الراتب الشهري

الرسائل المجدولة

رسائل سيتم إرسالها في مواعيد لاحقة

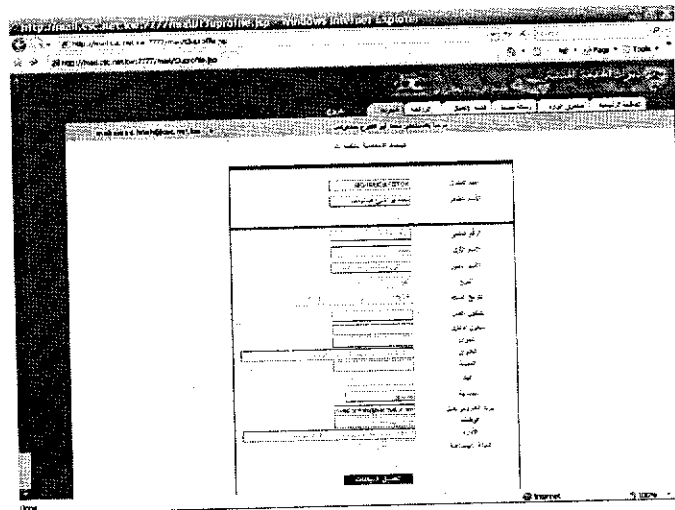
تعديل بيانات البريد الإلكتروني :

لتعديل وضبط بيانات البريد الإلكتروني يتم النقر علي صفحة خيارات كما يلي



في صفحة خيارات هناك بعض البيانات التي يمكن ضبطها وتعديلها في البريد الإلكتروني كما يلي :

بيانات شخصية



كما يتضح من الشكل السابق ، يمكن تعديل فقط ما يلي من البيانات والباقي ثابت من النظام الإداري للمتكامل :

اسم المستخدم

الاسم الظاهر

البريد الإلكتروني البديل (لإرسال كلمة السر عليه في حالة نسيان كلمة السر):

كلمة السر

لتغيير كلمة سر البريد الإلكتروني

السؤال والجواب

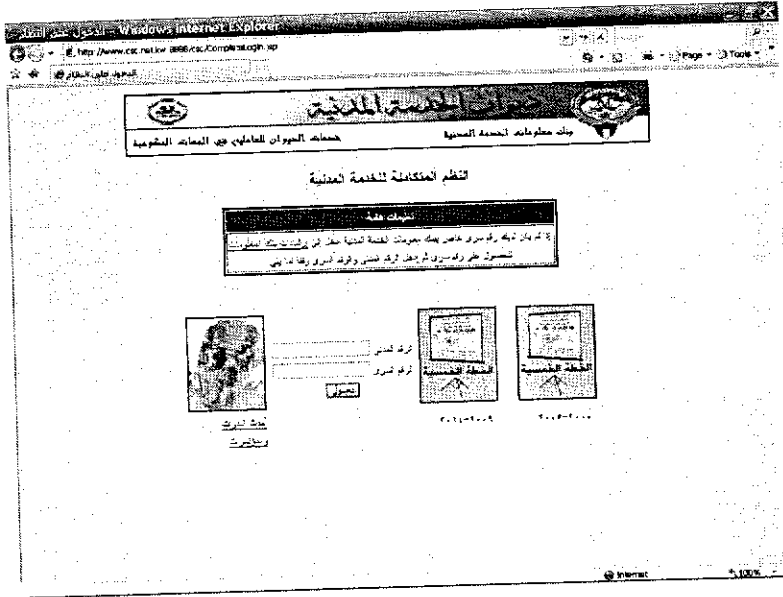
سؤال وجواب سيستخدم في حالة نسيان كلمة السر

توقيع الرسائل

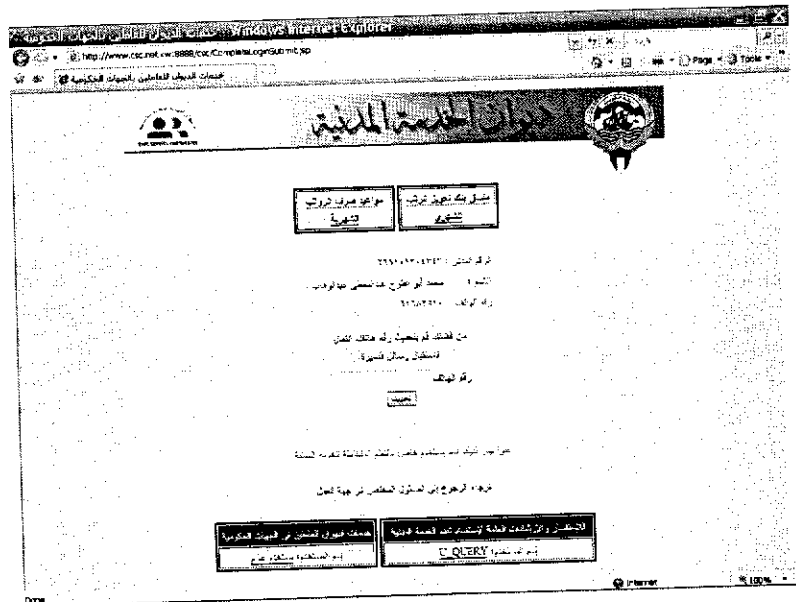
تضاف تلقائي لكل الرسائل المرسله

خامسا : النظم المتكاملة للخدمة المدنية

للدخول علي النظم المتكاملة من الويب يجب تحديد الرقم المدني وكلمة السر الخاصة بالويب وليس البريد الإلكتروني (4 أرقام وهي نفسها لنظام الرد الصوتي) كما يلي



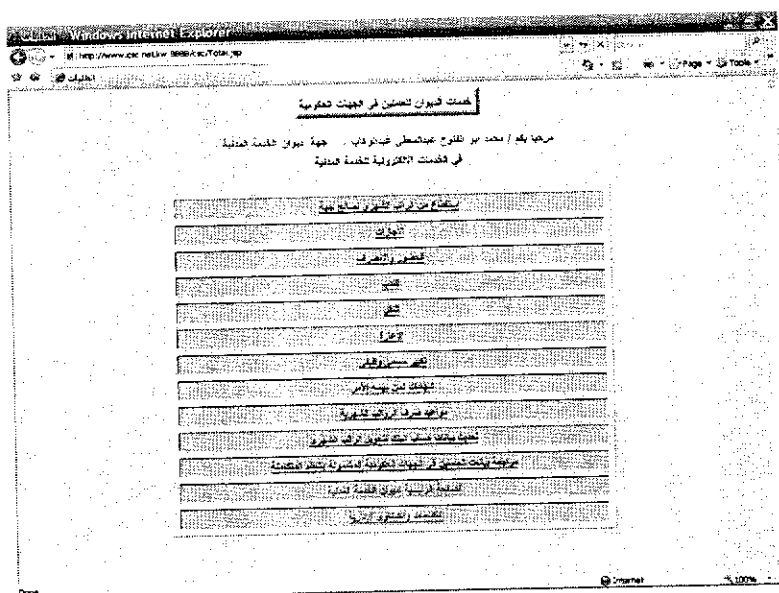
سيتم عرض صفحة المقدمة التالية



وفيها يتم عرض اسم الموظف ورقم هاتفه إن وجد وحقل إضافي لإضافة رقم الجوال لاستخدامه في استقبال الرسائل القصيرة من النظام المتكامل التي تفيد ببعض المعلومات التي تمت علي سجلات الموظف

بعدها يمكن الدخول علي العمليات الخاصة بالموظف بالضغط علي مستخدم عام

من خلال خدمات الديوان يمكن الاستفسار وطباعة عن كثير من البيانات التي تهم الموظف كما يلي:



على سبيل المثال لا الحصر

الأجازات :

للاستعلام عن أجازات الموظف وتفاصيلها

الحضور والانصراف :

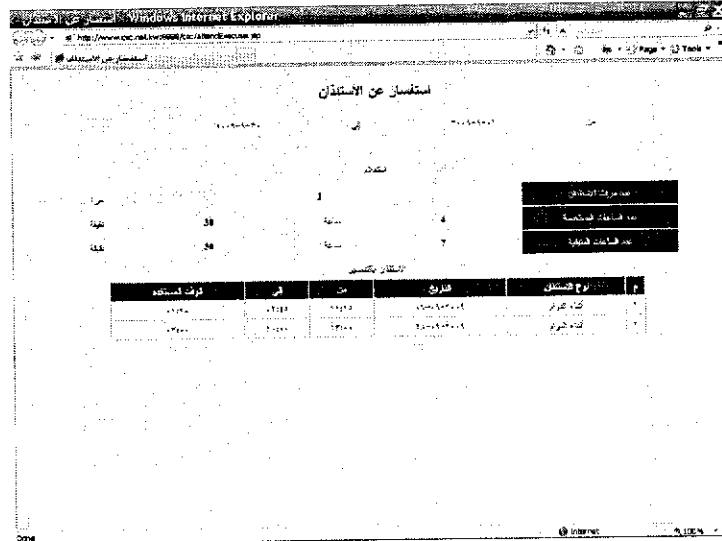
لمتابعة الحضور والانصراف وأي تأخير أو خصم وكذلك الاستئذان

مثال الاستفسار عن التأخير وقيمة الخصم لشهر ما

مثال الاستفسار عن الحضور والانصراف لشهر ما

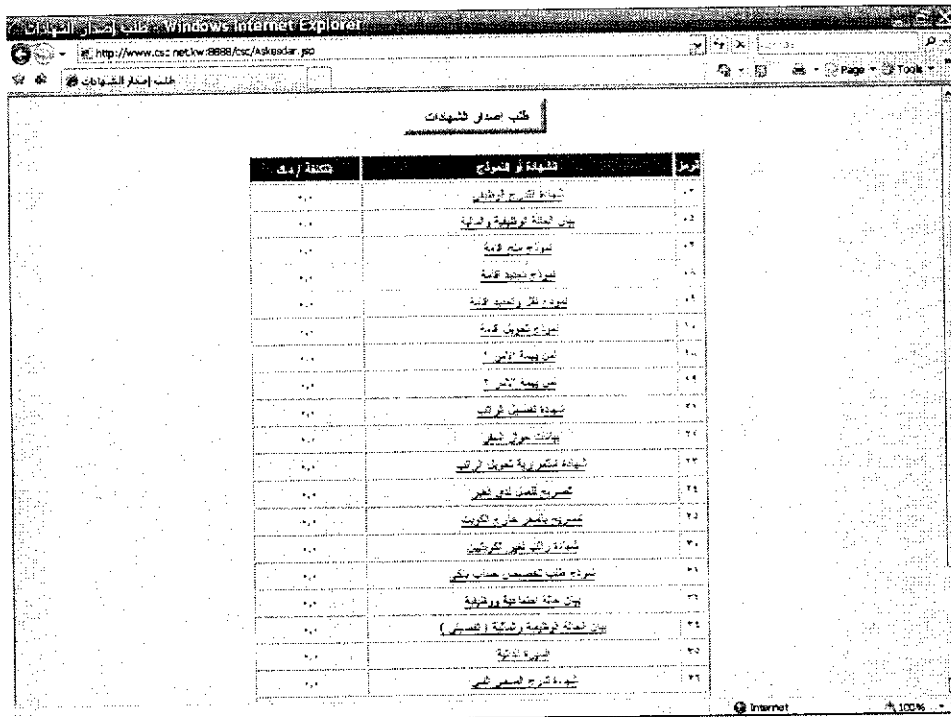
التاريخ	الوقت	النوع
THURSDAY 01-10-2009	AM	
FRIDAY 02-10-2009		
SATURDAY 03-10-2009		
SUNDAY 04-10-2009		
MONDAY 05-10-2009	AM	
TUESDAY 06-10-2009	AM	
WEDNESDAY 07-10-2009	AM	
THURSDAY 08-10-2009	AM	
FRIDAY 09-10-2009	AM	
SATURDAY 10-10-2009		
SUNDAY 11-10-2009	AM	
MONDAY 12-10-2009	AM	
TUESDAY 13-10-2009	AM	
WEDNESDAY 14-10-2009	AM	
THURSDAY 15-10-2009	AM	
FRIDAY 16-10-2009		
SATURDAY 17-10-2009		
SUNDAY 18-10-2009		

مثال : الاستفسار عن الاستئذان لشهر ما



شهادات لمن يهمه الأمر :

هناك قائمة من الشهادات التي يمكن إصدارها من الإنترنت كما يلي :



سادسا : الخدمات الحكومية

تستخدم في البحث عن أي خدمة تقدمها أي جهة حكومية ومن ثم عرض كل الأوراق المطلوبة لتنفيذ الخدمة والرسوم المستحقة وكافة الإجراءات

الصفحة الرئيسية :



للبحث عن خدمة ما يتم البحث بإحدى الطرق

البحث في قائمة الجهات

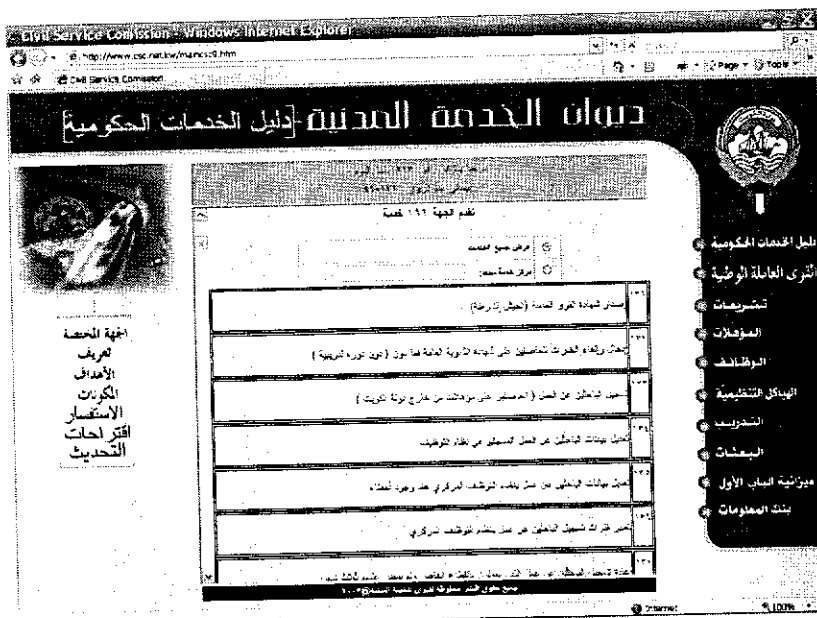
البحث باسم الخدمة

أولا : البحث في قائمة الجهات

يجب أولا تحديد الفئة وإسم الجهة كما يلي



يمكن اختيار عرض جميع الخدمات لعرض القائمة ككل أو تحديد مركز عمل محدد لعرض خدماته كما يلي :



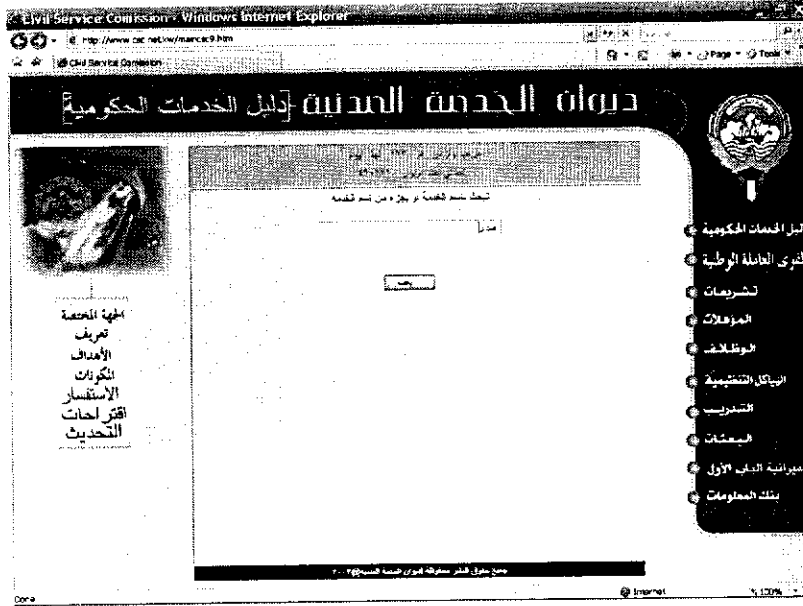
باختيار أحد الخدمات من القائمة سيتم عرض تفاصيل كاملة عنها كما يلي :



ثانيا : البحث باسم الخدمة

يتم كتابة جزء من اسم الخدمة ليتم البحث عنها بغض النظر عن الجهة المقدمة للخدمة.

سيتم البحث عن الخدمات التي بها كلمة "إصدار" كما في الشكل التالي :



سيتم عرض كل الخدمات المشتركة في كلمة إصدار :

