

# دليل تعريف خدمات دائرة الموارد البشرية وتوثيق إجراءاتها

الإصدار الثاني - 2019

## فهرس المحتويات

- الدائرة في سطور..... 2
- التحديثات في الإصدار الثاني..... 3
- قنوات تقديم الخدمة..... 3
- للتواصل مع دائرة الموارد البشرية – المقر وساعات العمل..... 4
- **الخدمات القانونية**..... 5
  - طلب استفسار قانوني..... 6
  - اعتماد هيكل تنظيمي..... 7
- **خدمات تخطيط الموارد البشرية**..... 8
  - طلب اعتماد ميزانية الوظائف..... 9
- **خدمات الدعم والتطوير**..... 14
  - طلب الدعم الفني بنظام مواردنا..... 15
  - طلب الأداء الوظيفي..... 13
- **خدمات الباحثين عن عمل**..... 18
  - طلب وظيفة..... 19
- اتصل بنا..... 22

## الدائرة في سطور

تأسست دائرة الموارد البشرية سنة 1971م بمقتضى المرسوم رقم 3 الصادر من سمو الحاكم تحت مسمى "دائرة شئون الموظفين العامة". وقد تم تغيير مسمى الدائرة إلى دائرة الخدمة المدنية بقرار من سمو ولي العهد ونائب الحاكم في يوليو 2008 م، وبمقتضى قانون رقم (1) لسنة 2013 م بشأن الموارد البشرية الحكومية تم تغيير مسمى الدائرة إلى دائرة الموارد البشرية في يوليو 2013 م.

► **الرؤية:** موارد بشرية متميزة وسعيدة لحكومة رائدة.

► **الرسالة:** إدارة وتطوير الموارد البشرية في الحكومة بكفاءة وفعالية من خلال بناء السياسات مع الشركاء وتمكينهم من التنفيذ والامثال الفعال، وتقديم الخدمات والحلول المبتكرة وفقاً لأفضل الممارسات.

► **القيم المؤسسية**

- الشراكة
- التمكين
- الابتكار
- المهنية والاحترافية
- المرونة والتكيف
- العمل بروح الفريق
- السعادة

► **الأهداف الاستراتيجية**

- تطوير سياسات متكاملة وفعالة لإدارة رأس المال البشري.
- دعم مواءمة استراتيجيات وخطط الموارد البشرية للجهات الحكومية مع الاستراتيجيات العليا.
- استقطاب وتطوير واستبقاء الكفاءات الوظيفية والقيادية المتميزة.
- بناء القدرات المؤسسية في إدارة الموارد البشرية.
- تحقيق التميز والابتكار في تقديم الخدمات والارتقاء بتجربة المتعاملين.
- دعم إشراك وتمكين الكوادر البشرية الوطنية في سوق العمل.
- الارتقاء في تصنيف الدائرة في منظومة التميز الحكومي (هدف داخلي).

## الثاني الإصدار في التحديثات

- تغيير مصطلح تصنيف الخدمات الى خدمات رئيسية وتكميلية ومن ثم فرعي تكييلي وفرعي رئيسي إضافة الى تحديد الخدمات ذات الاولوية والتي تعتبر الاكثر طلبا بين خدمات الدائرة وتشكل 80% من حجم الطلب .
- تحديث قائمة الخدمات نسبة لعدد الخطوات المرتبطة بكل خدمة وحكما لارتباطها بالتحسين على وقت التقديم والانجاز .

## الغرض من هذا الدليل

يهدف هذا الدليل إلى إنشاء مرجع لتعريف الخدمات وتوثيق إجراءاتها. كما يقدم إرشادات شاملة يمكن العملاء من التعرف على كافة المعلومات التي تمكنهم من اختصار الوقت للحصول على خدمة سريعة ومتميزة وذلك من خلال الآتي:

- 1- تصنيف الخدمات ذات الأولوية.
- 2- وضع معايير توثيق الإجراءات للخدمات.
- 3- شرح آلية وخطوات توثيق الإجراءات بطريقة مبسطة.
- 4- تمكين المتعاملين من فهم آلية تقديم الخدمات والدائرة من خلال متابعة نتائج الخدمات.
- 5- بناء تصور متكامل لرحلة المتعامل للحصول على الخدمة.

## قنوات تقديم الخدمة

القناة هي وسيلة تواصل بين المتعاملين والجهات و يتم تقديم الخدمات عبر قنوات مختلفة يعتبر بعضها قنوات تقليدية تتطلب الحضور الشخصي للمتعامل لإنجاز المعاملة، وقنوات أخرى ذكية يتم تقديمها من خلال استخدام الأجهزة الذكية. تنقسم قنوات تقديم الخدمة التي توفرها دائرة البلدية حسب توفر القنوات وطبيعة الخدمات كالتالي:

الرقمية القنوات		المطورة القنوات		التقليدية القنوات
التفاعلية الأكشاك	الهاتف تطبيقات الذكي	الالكتروني البريد	مراكز الاتصال	الشخصي للجهة الحضور
الإلكترونية المواقع		الهاتفي بالجهة الاتصال		

- القنوات التقليدية: هي القنوات التي يتوجب فيها الحضور الشخصي الى الجهة أو مزودي الخدمة، ويكون التفاعل فيها مباشراً بين مقدم الخدمة والمتعامل للحصول على الخدمة.

- القنوات المطورة: هي القنوات التي يتم فيها التفاعل بين مقدم الخدمة أو مزود الخدمة للمتعامل دون الحضور الشخصي عند تقديم الطلب وتكون عن طريق الهاتف أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. حيث لا يتم فيها إنجاز المعاملة بشكل كامل ويتوجب الحضور لاستلام المخرج النهائي من الخدمة.
- القنوات الرقمية: هي القنوات التي يتم تقديم الخدمة فيها من خلال قنوات رقمية مثل الموقع الإلكتروني للجهة أو الأجهزة الذكية أو الأكشاك التفاعلية في الأماكن العامة وغيرها.

## للتواصل مع دائرة الموارد البشرية – المقر وساعات العمل

يقع مقر دائرة الموارد البشرية في رأس الخيمة، وفيما يلي بيان عنواننا وبيانات الاتصال:

▶ **العنوان:** غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – الطابق السادس والخامس

▶ **صندوق البريد:** 5335 رأس الخيمة، الإمارات العربية المتحدة

▶ **هاتف:** 072279333

▶ **فاكس:** 072272747

▶ **أوقات العمل الرسمية:** من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا.

▶ **زيارة موقعنا الإلكتروني:** [www.hr.rak.ae](http://www.hr.rak.ae)

▶ **الاقتراحات :** يمكن للمتعاملين إرسال اقتراحاتهم بسهولة عبر أي من القنوات التالية:

○ **البريد الإلكتروني:** [hr.innovation@hr.rak.ae](mailto:hr.innovation@hr.rak.ae)

▶ يمكن للمتعاملين إرسال ملاحظاتهم التحسينية بسهولة عبر أي من القنوات التالية:

○ **بوابة الشكاوى الإلكترونية الموحدة لحكومة رأس الخيمة:** <https://www.rak.ae>

▶ **كما يمكنكم الحضور الشخصي** لمركز سعادة المتعاملين في دائرة الموارد البشرية، أو التواصل معنا عبر الهاتف.

# الخدمات القانونية

HR-SER-1	رمز الخدمة	طلب استفسار قانوني		اسم الخدمة
*هي خدمة تختص بالرد على الاستفسارات الخاصة بالأنظمة الصادرة من دائرة الموارد البشرية.				
رئيسية				
معلوماتي				
* استفسار اعتيادي. * استفسار غير اعتيادي.				
<input checked="" type="checkbox"/> المجتمع	<input checked="" type="checkbox"/> الأفراد	<input checked="" type="checkbox"/> قطاع الأعمال	<input checked="" type="checkbox"/> الحكومة	فئات المتعاملين المستهدفة
*الجهات الحكومية المحلية. *الجهات الاتحادية . *القطاع الخاص *موظفي حكومة رأس الخيمة *المجتمع				
مجانية				
* ذكر البيانات التعريفية لمقدم الاستفسار.				
/				
/				
/				
الرد على الاستفسارات				
* تعتمد صلاحية الخدمة على النظام القائم في الوقت الحالي وهو قابل للتغيير.				
الخدمات القانونية				

<input checked="" type="checkbox"/> مركز الاتصال	<input checked="" type="checkbox"/> مركز سعادة المتعاملين	قنوات تقديم الخدمة
<input checked="" type="checkbox"/> الرسائل النصية	<input checked="" type="checkbox"/> مكاتب الخدمة	
<input checked="" type="checkbox"/> الموقع الالكتروني	<input checked="" type="checkbox"/> البريد الالكتروني	
أخرى	التطبيق الذكي	
غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا		
3 أيام عمل للاستفسارات الاعتيادية. 10 أيام عمل للاستفسارات غير اعتيادية.		
نموذج تقديم استفسار عبر القنوات المتاحة.		
خطوات الخدمة (في حال استخدام قناة الموقع الالكتروني) الخطوة الأولى: الدخول الى موقع الدائرة WWW.hr.rak.ae : الخطوة الثانية: اختيار قائمة خدماتنا ( الاستفسارات القانونية ) الخطوة الثالثة: تعبئة نموذج طلب استفسار قانوني الخطوة الرابعة: التأكد من الضغط على زر الارسال في الطلب الالكتروني .		

<p>الخطوة الخامسة: سيتم ارسال الرد لكم من خلال البريد الالكتروني المسجل. خطوات الخدمة (في حال استخدام قناة البريد الالكتروني) الخطوة الأولى: ارسال طلب الاستفسار من خلال البريد الالكتروني (مع ذكر الاسم، جهة العمل (إن وجد)، البريد الالكتروني، رقم الهاتف المتحرك، عنوان الاستفسار، وتفاصيل الاستفسار). الخطوة الثانية: ارسال طلب الاستفسار الى البريد الالكتروني hr.legal@hr.rak.ae الخطوة الثالثة: ارسال رد الاستفسار للمتعامل من خلال البريد الالكتروني.</p>	
<p>*الأسئلة الأكثر شيوعاً : *الوصول للمركز : <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a> * موقع الدائرة WWW.hr.rak.ae *صفحة الأنظمة واللوائح من الموقع الالكتروني <a href="http://hr.rak.ae/ar/pages/regulations-and-circulars.aspx">http://hr.rak.ae/ar/pages/regulations-and-circulars.aspx</a> *بوابة الشكاوي الالكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a> *بوابة الاقتراحات الالكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة : <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>	<p>روابط مفيدة</p>
<p>/</p>	<p>ملاحظات</p>



# خدمات تخطيط الموارد البشرية

اسم الخدمة	طلب اعتماد ميزانية الوظائف			رمز الخدمة	HR-SER-2
وصف الخدمة	*تختص الخدمة باعتماد خطة موازنة الموارد البشرية الخاصة بالجهات الحكومية التابعة لنا من حيث دراسة ومراجعة العوامل المؤثرة في تخطيط الاحتياجات الوظيفية للجهة وجمع البيانات الأولية عن الموظفين والوظائف و دراسة نوع وحجم الأنشطة المطلوبة لتحقيق أهداف الجهة الحكومية و تحليل الاحتياجات التشغيلية للجهة في ضوء الأهداف الاستراتيجية وانعكاسها على أنشطة العمل وتحديد أثرها على الاحتياجات من القوى العاملة.				
هيكل الخدمة	رئيسية				
نوع الخدمة	إجرائي				
الخدمات الفرعية	لا يوجد				
فئات المتعاملين المستهدفة	الحكومة	قطاع الأعمال	الأفراد	المجتمع	
رسوم الخدمة	*الجهات الحكومية المحلية تحت مظلة دائرة الموارد البشرية . مجانية				
متطلبات تقديم الخدمة	* الالتزام بالشروط والضوابط لتخطيط القوى العاملة والميزانية المتعلقة من قبل دائرة الموارد البشرية وذلك على تعميم رقم 13 لعام 2019 في شأن موجبات اعداد ميزانية الموارد البشرية.				
الوثائق المطلوبة	/				
ارتباط الخدمة	مرتبطة				
الجهات الشريكة	الجهات التابعة				
المخرج الرئيسي من الخدمة	• إعداد موازنة الموارد البشرية للوظائف.				
محدودية الخدمة	/				
باقة الخدمة	باقة تخطيط الموارد البشرية				

قنوات تقديم الخدمة	مركز سعادة المتعاملين	مركز الاتصال
	مكاتب الخدمة	الرسائل النصية
	البريد الإلكتروني	الموقع الإلكتروني
	التطبيق الذكي	أخرى
أوقات تقديم الخدمة	غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا	
مدة تقديم الخدمة	/	
النماذج المستعملة في الخدمة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• نموذج الأوصاف الوظيفية.</li> <li>• كشف الوظائف.</li> <li>• مسودة دراسة تخطيط الموارد البشرية في الجهة الحكومية.</li> <li>• نموذج طلب استحداث وظيفة.</li> <li>• الخطة الاستراتيجية ويعتمد على طبيعة الوظائف.</li> </ul>	
الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	<p>الخطوة الأولى: إصدار دائرة الموارد البشرية التعميم لإعداد مشروع الميزانية.</p> <p>الخطوة الثانية: استلام مشاريع ميزانيات الجهات التابعة لدائرة الموارد البشرية ودراستها.</p> <p>الخطوة الثالثة: إعداد الجهات الحكومية التقديرات الأولية مع المبررات ومناقشتها مع اللجنة المشكلة لذلك.</p> <p>الخطوة الرابعة: مناقشة دائرة الموارد البشرية مشروع الميزانية الوارد مع الجهات المعنية إذا استدعت الحاجة إلى ذلك.</p>	

<p>الخطوة الخامسة: تجميع التصورات المبدئية للميزانية العامة الواردة من الجهات التابعة لدائرة الموارد البشرية ومراجعتها مع اللجنة واعتمادها.</p>	
<p>*الأسئلة الأكثر شيوعاً :  *الوصول للمركز : <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a>  * موقع الدائرة : <a href="http://WWW.hr.rak.ae">WWW.hr.rak.ae</a>  *بوابة الشكاوي الالكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a>  *بوابة الاقتراحات الالكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة :  <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>	<p>روابط مفيدة</p>
<p>/</p>	<p>ملاحظات</p>

HR-SER-5	رمز الخدمة	طلب مراجعة واعتماد الهيكل التنظيمي		اسم الخدمة
تختص الخدمة بإعداد هيكل تنظيمي للجهات الحكومية تحت مظلة دائرة الموارد البشرية لحكومة رأس الخيمة				وصف الخدمة
رئيسي				هيكل الخدمة
إجرائي				نوع الخدمة
/				الخدمات الفرعية
المجتمع	الأفراد	قطاع الأعمال	الحكومة	فئات المتعاملين المستهدفة
الجهات التابعة لنا: دائرة المحاكم دائرة البلدية دائرة المالية هيئة حماية البيئة دائرة الجمارك دائرة النيابة العامة الديوان الأميري دائرة التنمية الاقتصادية دائرة الآثار والمتاحف دائرة الموارد البشرية مركز الإحصاء و الدراسات دائرة التشریفات والضيافة دائرة الخدمات العامة دائرة الطيران المدني مركز آمان هيئة الحكومة الالكترونية				
مجانية				رسوم الخدمة
1. يتم مراجعة وتحديث الهيكل التنظيمي كل 3 سنوات كحد أقصى. 2. لا يجوز طلب إجراء تعديل على الهيكل التنظيمي إلا بعد مرور (6) أشهر على الأقل من تطبيق الهيكل الحالي ووفقاً لمبررات عملية ملحة. 3. التأكد من عدم وجود إزدواجية في اختصاصات الوحدات التنظيمية.				متطلبات تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• طلب التعديل على الهيكل التنظيمي.</li> <li>• تشريع أو مرسوم الإنشاء .</li> <li>• الخطة الاستراتيجية.</li> <li>• توصيف الوحدات التنظيمية والأوصاف الوظيفية.</li> <li>• محاضر الاجتماعات والمذكرات المرفوعة.</li> <li>• مصفوفة الصلاحيات.إعتماد دائرة الموارد البشرية على الهيكل التنظيمي.</li> </ul>				الوثائق المطلوبة
غير مرتبطة				ارتباط الخدمة

/	الجهات الشريكة
هيكل تنظيمي محدث ومعتمد	المخرج الرئيسي من الخدمة
صلاحية الهيكل التنظيمي (6 شهور)	محدودية الخدمة
باقة خدمات تخطيط الموارد البشرية	باقة الخدمة

مركز سعادة المتعاملين	مركز الاتصال	قنوات تقديم الخدمة
مكاتب الخدمة	الرسائل النصية	
البريد الإلكتروني	الموقع الإلكتروني	
التطبيق الذكي	أخرى	
أوقات تقديم الخدمة	غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا	
مدة تقديم الخدمة		
النماذج المستعملة في الخدمة		
الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	<p>4. اقتراح هيكل تنظيمي جديد أو معدل مع ذكر المبررات بشكل موضوعي مرفقاً معه جميع البيانات والمستندات المطلوبة مع ضرورة تحديث المهام والمسؤوليات لكل وحدة تنظيمية.</p> <p>5.دراسة وتحليل الهيكل التنظيمي المقترح والتأكد من توافق التعديلات المقترحة مع الإرشادات والمبادئ العامة للهيكل التنظيمية والتأكد من مطابقته للمعايير.</p> <p>6.القيام بمقارنات معيارية لهياكل تنظيمية مماثلة في الاختصاص للجهة المعنية.</p> <p>7.إعداد قائمة بالملاحظات والتوصيات للعرض على لجنة الهياكل التنظيمية.</p> <p>8.مراجعة مقترح الهيكل التنظيمي ووضع التوصيات اللازمة ومناقشتها مع الجهة المعنية.</p> <p>9.إجراء التعديلات النهائية على الهيكل التنظيمي بناءً على توصيات لجنة الهياكل التنظيمية واعتمادها من الجهة الحكومية.</p> <p>10.اعتماد الهيكل التنظيمي الجديد بعد التعديل.</p> <p>11.تعديل الهيكل التنظيمي في نظام مواردنا عن طريق تعديل اسم الوحدة التنظيمية/نقل وحدة تنظيمية/إلغاء وحدة تنظيمية/دمج وحدات تنظيمية/إنشاء وحدة تنظيمية.</p> <p>12.تطبيق الهيكل التنظيمي المعتمد بما في ذلك المهام الجديدة وخطط إعادة توزيع الموظفين وإعادة تقييم الوظائف إن دعت الحاجة لذلك مع أهمية تنفيذ نشاطات إدارة التغيير، وما إلى ذلك من متطلبات للانتقال إلى الوضع الجديد .</p> <p>13.مراقبة وقياس مدى فعالية وكفاءة الهيكل الجديد .</p>	
روابط مفيدة	<p>الأسئلة الأكثر شيوعاً : الوصول للمركز <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a> WWW.hr.rak.ae بوابة الشكاوي الإلكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a> بوابة الاقتراحات الإلكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة : <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5/ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5/ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>	
ملاحظات		

# خدمات الدعم والتطوير

اسم الخدمة	طلب الدعم الفني بنظام مواردنا			رمز الخدمة	HR-SER-3	
وصف الخدمة	*تختص الخدمة بتوفير الدعم لوحدة الموارد البشرية في الحكومة والرد على استفساراتهم وملاحظاتهم الخاصة بإجراءات الموارد البشرية الإلكترونية في نظام مواردنا.					
هيكل الخدمة	رئيسية					
نوع الخدمة	إجرائي					
الخدمات الفرعية	لا يوجد					
فئات المتعاملين المستهدفة	الحكومة	<input checked="" type="checkbox"/>	قطاع الأعمال	<input type="checkbox"/>	الأفراد	<input checked="" type="checkbox"/>
	*موظفي حكومة رأس الخيمة *الجهات المحلية الحكومية.					
رسوم الخدمة	مجانية					
متطلبات تقديم الخدمة	* موظف حكومة رأس الخيمة تابع لدائرة الموارد البشرية.					
الوثائق المطلوبة	/					
ارتباط الخدمة	مرتبطة					
الجهات الشريكة	الجهات التابعة					
المخرج الرئيسي من الخدمة	*حل المشكلة القائمة.					
محدودية الخدمة	/					
باقة الخدمة	باقة خدمات الدعم والتطوير					

قنوات تقديم الخدمة	مركز سعادة المتعاملين	<input checked="" type="checkbox"/>	مركز الاتصال	
	مكاتب الخدمة		الرسائل النصية	
	البريد الإلكتروني	<input checked="" type="checkbox"/>	الموقع الإلكتروني	<input checked="" type="checkbox"/>
	التطبيق الذكي		أخرى	
أوقات تقديم الخدمة	غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا			
مدة تقديم الخدمة	/			
النماذج المستعملة في الخدمة	نموذج طلب الدعم الفني لنظام مواردنا (بريد الكتروني).			
الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	*الخطوة الأولى:يقوم الموظف بارسال وصف المشكلة التقنية التي يواجهها للبريد الإلكتروني: mawaredna.support@hr.rak.ae *الخطوة الثانية: يتم تحويل المشكلة أولا لوحدة الموارد البشرية الداخلية للجهة المعنية لحل المشكلة التقنية الخاصة بإجراءات الموارد البشرية. *الخطوة الثالثة: في حال عدم مقدرتهم لحل المشكلة، تقوم وحدة الموارد البشرية الخاص بالجهة المعنية لتحويل المشكلة للإدارات الرئيسية لدائرة الموارد البشرية (إدارة الرقابة والعمليات، إدارة التعويضات، إدارة تخطيط الموارد البشرية، إدارة الأداء والتطوير الوظيفي).. *الخطوة الرابعة: في حال لم تتم حل المشكلة من قبل الإدارات الرئيسية لدائرة الموارد البشرية، يتم تحويل المشكلة لفريق الدعم التقني لنظام مواردنا. *الخطوة الخامسة: يتم تصنيف المشكلة من قبل فريق الدعم التقني لنظام مواردنا على جانبين: الجانب الأول:			



<p>اعتبار المشكلة طلب جديد والجانب الثاني: حل المشكلة ولا تحتاج اي طلبات جديد.  *الخطوة السادسة: في حال تم تصنيف المشكلة جديدة, سيم عقد اجتماع من قبل فريق الدعم التقني لنظام مواردنا مع الإدارات الرئيسية المعنية في المشكلة والإدارة العليا .  *الخطوة السابعة: بعد اعتماد الإدارة العليا للطلب الجديد للمشكلة التقنية, يتم وضع آلية محددة وبرمجتها في نظام مواردنا من قبل فريق نظام مواردنا والتأكد من تلبية المتطلبات والمعايير اللازمة كافة.  *الخطوة الثامنة: يتم إخطار المعنيين بكيفية استخدام الخدمة الجديدة , أو حل المشكلة القائمة من خلال البريد الالكتروني .</p>	
<p>*الأسئلة الأكثر شيوعا :  *الوصول للمركز 9BkVQkYQzqKk9r/6: <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a>  * موقع الدائرة WWW.hr.rak.ae  *بوابة الشكاوي الالكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a>  *بوابة الاقتراحات الالكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة :  <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>	روابط مفيدة
/	ملاحظات

اسم الخدمة	طلب تقييم الأداء الوظيفي			رمز الخدمة	HR-SER-3	
وصف الخدمة	*تختص الخدمة بتقييم النهائي للأداء السنوي. يعنى هذا الإجراء بتقييم أداء الموظفين السنوي.					
هيكل الخدمة	رئيسية					
نوع الخدمة	إجرائي					
الخدمات الفرعية	لا يوجد					
فئات المتعاملين المستهدفة	الحكومة	<input checked="" type="checkbox"/>	قطاع الأعمال	<input type="checkbox"/>	الأفراد	<input checked="" type="checkbox"/>
	*موظفي حكومة رأس الخيمة *الجهات المحلية الحكومية.					
رسوم الخدمة	مجانية					
متطلبات تقديم الخدمة	* موظف حكومة رأس الخيمة تابع لدائرة الموارد البشرية.					
الوثائق المطلوبة	/					
ارتباط الخدمة	مرتبطة					
الجهات الشريكة	الجهات التابعة					
المخرج الرئيسي من الخدمة	*نتيجة تقييم الأداء.					
محدودية الخدمة	/					
باقة الخدمة	باقة خدمات الدعم والتطوير					

قنوات تقديم الخدمة	مركز سعادة المتعاملين	<input checked="" type="checkbox"/>	مركز الاتصال	
	مكاتب الخدمة		الرسائل النصية	
	البريد الإلكتروني	<input checked="" type="checkbox"/>	الموقع الإلكتروني	<input checked="" type="checkbox"/>
	التطبيق الذكي		أخرى	
أوقات تقديم الخدمة	غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا			
مدة تقديم الخدمة	/			
النماذج المستعملة في الخدمة	/			
الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. بدء إجراء التقييم الجزئي (التقييم الذاتي) وإضافة خطط التطوير الفردية ان وجدت و اغلاق المرحلة من قبل الموظف</li> <li>2. بدء إجراء التقييم الجزئي وإضافة او تعديل خطط التطوير الفردية و اغلاق المرحلة من قبل المسؤول المباشر</li> <li>3. مقارنة تقييم الموظف و المسؤول المباشر ، في حال عدم التعديل على التقييم يتم اعتماد التقييم من قبل المسؤول المباشر</li> <li>4. إعتتماد استمارة التقييم الموظف الحاصل على أداء فعال أو اقل من قبل وحدة الموارد البشرية</li> <li>5. عرض اسماء الموظفين الحاصلين على أداء متميز و عرضها على لجنة الموارد البشرية واعتمادها</li> <li>6. عرض اسماء الموظفين الحاصلين على أداء فائق التميز و عرضها على لجنة الموارد البشرية واعتمادها و ارسالها للجنة فائق التميز</li> <li>7. إعتتماد تقييم الموظفين المجتازين للجنة فائقي التميز</li> <li>8. اعتماد أو رفض التقييم</li> </ol>			

9. في حال التعديل على التقييم يتم ارجاع المستند وإعادة العمليات ابتداءً من الاجراء رقم HR2	
<p>*الأسئلة الأكثر شيوعاً :  *الوصول للمركز : <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a>  * موقع الدائرة : <a href="http://WWW.hr.rak.ae">WWW.hr.rak.ae</a>  *بوابة الشكاوي الالكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a>  *بوابة الاقتراحات الالكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة :  <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>	روابط مفيدة
/	ملاحظات

# خدمات الباحثين عن عمل

اسم الخدمة	طلب وظيفة	رمز الخدمة	HR-SER-4
وصف الخدمة	*تقدم الخدمة فرص عمل للباحثين عن عمل من خلال إنشاء سيرتهم الذاتية في الموقع الالكتروني والبحث عن الوظائف المتاحة من قبل الجهات الحكومية المحلية والقطاع الخاص.		
هيكل الخدمة	رئيسية		
نوع الخدمة	إجرائي		
الخدمات الفرعية	/		
فئات المتعاملين المستهدفة	الحكومة	قطاع الأعمال	الأفراد
			<input checked="" type="checkbox"/> المجتمع

الباحثين عن عمل	
مجانية	رسوم الخدمة
لا يوجد	متطلبات تقديم الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• صورة جواز السفر ساري المفعول</li> <li>• صورة الهوية الاماراتية</li> <li>• صورة الاقامة للمقيمين</li> <li>• صورة لأخر مؤهل علمي ( الشهادة )</li> <li>• السيرة الذاتية محدثة</li> </ul>	الوثائق المطلوبة
مرتبطة	ارتباط الخدمة
الجهات التابعة	الجهات الشريكة
* توفير فرصة توظيف.	المخرج الرئيسي من الخدمة
حسب المدة الزمنية المحددة في عرض الوظيفة.	محدودية الخدمة
باقة خدمات الباحثين عن عمل	باقة الخدمة

مركز سعادة المتعاملين <input checked="" type="checkbox"/>	مركز الاتصال <input checked="" type="checkbox"/>	قنوات تقديم الخدمة
مكاتب الخدمة	الرسائل النصية <input checked="" type="checkbox"/>	
البريد الالكتروني	الموقع الالكتروني <input checked="" type="checkbox"/>	
التطبيق الذكي <input checked="" type="checkbox"/>	أخرى	
غرفة تجارة وصناعة رأس الخيمة – دائرة الموارد البشرية (الطابق السادس والخامس) من الأحد إلى الخميس ، الساعة 7:30 صباحا وحتى 2:30 ظهرا . أوقات رمضان ( من الأحد الى الخميس) – الساعة 8:00 وحتى 2:00 ظهرا		أوقات تقديم الخدمة
/		مدة تقديم الخدمة
نموذج الاستمارة الالكترونية.		النماذج المستعملة في الخدمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الخطوة الأولى: الدخول الى الموقع الالكتروني لوظائف راک عبر الرابط <a href="https://www.jobs.rak.ae">https://www.jobs.rak.ae</a></li> <li>• الخطوة الثانية: التسجيل بالموقع الالكتروني واستكمال جميع البيانات في استمارة الطلب .</li> <li>• الخطوة الثالثة: تفعيل الحساب عبر الدخول الى البريد الالكتروني الخاص بك.</li> <li>• الخطوة الرابعة: انشاء السيرة الذاتية الالكترونية</li> <li>• الخطوة الخامسة: التقدم على الوظائف الشاغرة المعروضة عبر الموقع الالكتروني.</li> </ul>		الخطوات المتبعة لتقديم الخدمة
<p>*الأسئلة الأكثر شيوعا :  *الوصول للمركز 9YQkVKeB : <a href="https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9">https://goo.gl/maps/6r9KkzqkzYQkVKeB9</a>  * موقع الدائرة WWW.hr.rak.ae  *بوابة الشكاوي الالكترونية <a href="https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints">https://www.rak.ae/wps/portal/rak/e-services/govt/sspge/e-complaints</a>  *بوابة الاقتراحات الالكترونية: نظام مواردنا للمتعاملين من الحكومة :  <a href="https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X">https://egae30ci.ega.lan:8205/sap/bc/ui5_ui5/sap/ARSRVC_SUITE_PB/main.html?sap-sec_session_created=X&amp;page=SPB_LANDING_PAGE&amp;sap-client=600&amp;sap-language=AR&amp;sap-sec_session_created=X</a></p>		روابط مفيدة
/		ملاحظات

## اتصل بنا

مركز الاتصال للمتعاملين : 072279333

للحالات الطارئة 991

فاكس: 072272747

الموقع الإلكتروني

[www.hr.rak.ae](http://www.hr.rak.ae)

البريد الإلكتروني

[hr.gov@hr.rak.ae](mailto:hr.gov@hr.rak.ae)

صفحاتنا على مواقع التواصل الاجتماعي

[facebook.com/RAK HR Department](https://facebook.com/RAK%20HR%20Department)

[twitter.com/HR\\_RAK](https://twitter.com/HR_RAK)

[instagram.com/HR\\_RAK](https://instagram.com/HR_RAK)

[youtube.com/RAK HR Department](https://youtube.com/RAK%20HR%20Department)

snapchat: HR\_RAK

للمقترحات: [hr.innovation@hr.rak.ae](mailto:hr.innovation@hr.rak.ae)

للاشكاوي: <https://www.rak.ae>

ملاحظة: في حال وجود أي تعديل في الخدمات المقدمة فإنه ستكون متوفرة على الموقع الإلكتروني والتطبيق الذكي للدائرة مباشرة.