برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

التقرير السنوي

لبرنامج الخدمات المشتركة

2025م

بسم الله الرحمن الرحيم

"تمضي المملكة قدمًا علــى طريق التنمية والتحديث والتطوير المستمر، وتسير بخطى ثابتة وفق رؤية 2030، التي جاءت لتعزز هذا المســار التنموي من خلال تنويع القاعدة الاقتصادية ومصادر الدخل واســتثمار الطاقات والثروات المتوافرة، والإمكانات المختلفة المتاحة بما يضمن استمرار بلادكم في هذا المستوى الذي يضاهي ما وصلت إليه الدول المتقدمة"

خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

-حفظه الله-

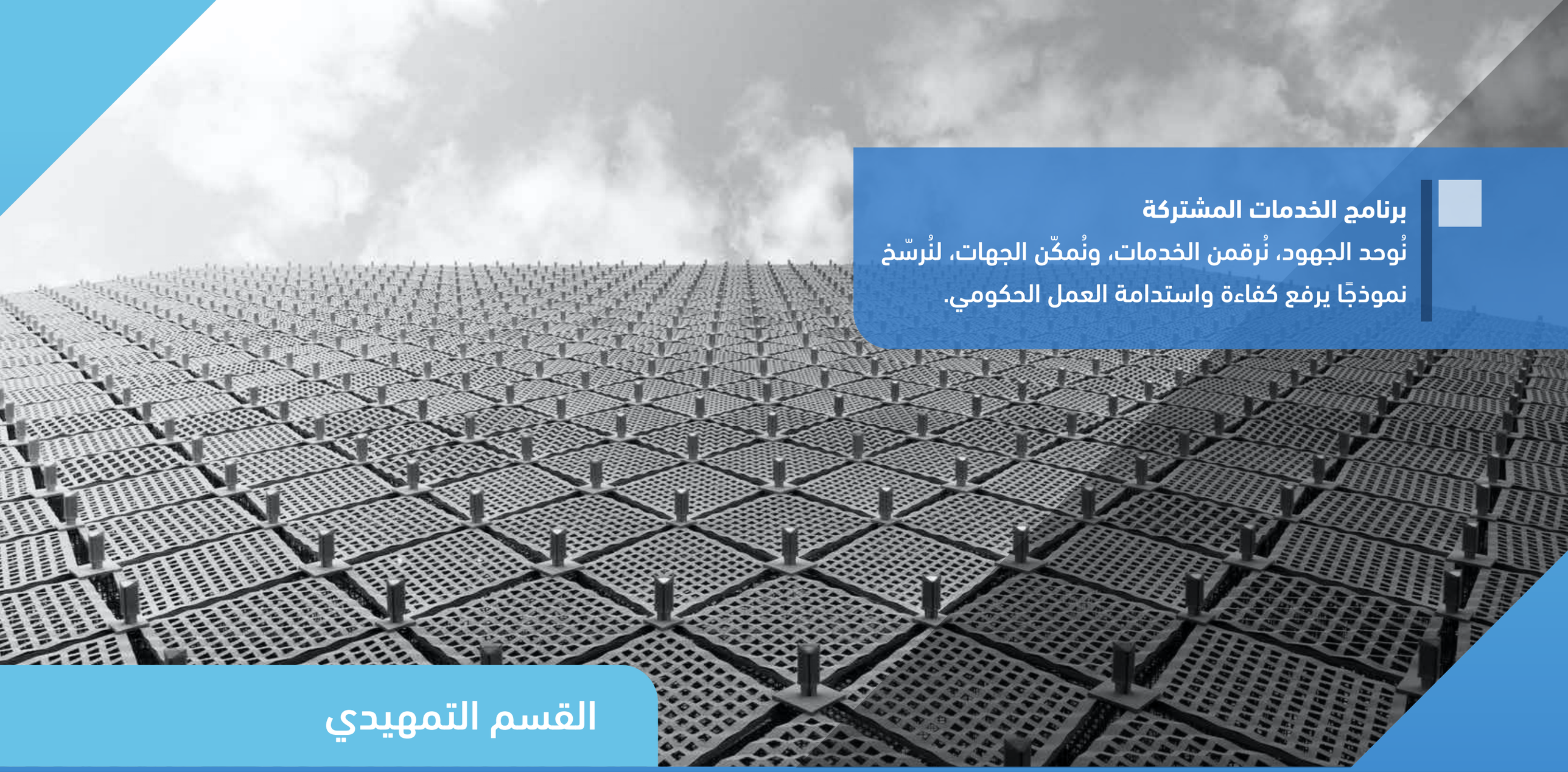
"طموحنا أن يكون اقتصادنا أكبر ممّا نحن فيه اليوم، كيف نخلق بيئة جذابة وجيدة ورائعة في وطننا، كيف يكون وطننــا جـزءًا مساهمًا في تنمية وحراك العالم سـواء على المستوى الاقتصادي أو البيئي أو الحضاري أو الفكري."

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

-حفظه الله-



برنامج الخدمات المشتركة

نُوحد الجهود، نُرقمن الخدمات، ونُمكّن الجهات، لنُرسّخ نموذجًا يرفع كفاءة واستدامة العمل الحكومي.

القسم التمهيدي

- محتويات التقرير
- كلمة رئيس اللجنة الإشرافية
- كلمة الرئيس التنفيذي
- التعريفات
- الملخص التنفيذي

محتويات التقرير

القسم التمهيدي

10 كلمة رئيس اللجنة الإشرافية

12 كلمة الرئيس التنفيذي

14 التعريفات

16 الملخص التنفيذي

التقرير التفصيلي

20 المقدمة

26 التوجه الاستراتيجي

30 أبرز الأعمال والإنجازات

نظرة عامة على الوضع الراهن

56 الهيكل التنظيمي

61 الوضع الراهن للمباني المخصصة

كلمة رئيس اللجنة الإشرافية:

محمد بن عبدالله الجدعان
وزير المالية، رئيس اللجنة الإشرافية لبرنامج الخدمات المشتركة

يمضي مسار رؤية المملكة 2030 بخطى واثقة نحو مستقبل أكثر استدامة وتنافسية، بفضل دعم ورعاية خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، وولي عهده الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود.

وقد رسخت هذه الرؤية الطموحة مكانة المملكة كقوة مؤثرة إقليميًا وعالميًا، وجعلت المواطن محورًا للتنمية، من خلال بناء بيئة تنموية جاذبة تقوم على التنويع الاقتصادي، والاستدامة، والابتكار.

في هذا الإطار، يواصل برنامج الخدمات المشتركة دوره المحوري في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي وتحسين أداء الأجهزة الحكومية، وذلك عبر تمكين الجهات الحكومية من التركيز على مهامها الأساسية، وتقديم الخدمات المشتركة بكفاءة وجودة عالية، بما يعزز فاعلية العمل الحكومي ويدعم الاستدامة والوفورات المالية ويسهم في تعظيم الأثر المالي في انسجام تام مع المستهدفات الاستراتيجية والالتزام بالأنظمة والتشريعات الحكومية. كما أسهم البرنامج في تحقيق أثر مالي بلغ نحو 28%، بما يعزز كفاءة استخدام الموارد الحكومية ويؤكد فاعلية نموذج الخدمات المشتركة في تحقيق قيمة مضافة للجهات المستفيدة.

تعزيزًا للتحول الرقمي الذي يُعد أحد أهم ركائز رؤية المملكة 2030 التي تحرص على تمكين مختلف القطاعات، بما يسهم في نموها ويدعم إزدهارها واستدامتها بتطوير الموارد البشرية وتوطين التقنية لرفع أداء الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، حيث شهد هذا العام إنجازًا محوريًا تمثّل في رقمنة الخدمات والعمليات عبر المنصة الرقمية الموحدة «منصة تامر» لتقديم الخدمات المشتركة.

ومع حلول عام 2026م، يعمل البرنامج على تفعيل وإتاحة الخدمات الرقمية بشكل أوسع لتطوير تجربة المستخدم، بما يسهّل رحلة الجهات المستفيدة ويُمكنها للوصول إلى الخدمات بجودة عالية.

ختامًا، أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ولي العهد رئيس مجلس الوزراء – حفظهما الله ورعاهما – على دعمهما وتوجيههما المستمر لتمكين النمو والازدهار في الاقتصاد الوطني، وجعله في مصاف أفضل اقتصادات الشرق الأوسط، ورفع مساهمته في تعزيز الابتكار وتحسين كفاءة الأداء، كما أُعرب عن بالغ الشكر والتقدير للجنة الإشرافية على البرنامج، ولموظفي البرنامج كافة، على جهودهم المتواصلة وتفانيهم في تحقيق الأهداف المنشودة.

كلمة الرئيس التنفيذي:

سعادة الأستاذ عبدالله بن حمد المهذل
الرئيس التنفيذي لبرنامج الخدمات المشتركة

نروي في صفحات هذا التقرير، حكاية عام مضى، ونسرد رحلة التطور والإنجاز، عاماً رسمنا فيه خطط وأهداف واعدة ونبذل قصارى جهدنا للتحسين المستمر وتحقيق أثر في رفع كفاءة الأداء الحكومي بما يتواءم مع تطلعات القيادة، ونحرص في برنامج الخدمات المشتركة على تعزيز تطلعاتنا المستقبلية في بناء الرؤى على أن يكون البرنامج الشريك المفضل في تقديم الخدمات المشتركة للجهات الحكومية.

جاء برنامج الخدمات المشتركة، الذي أنهى عامه الثالث منذ صدور قرار مجلس الوزراء بإنشائه، ليساعد في تحسين أداء الأجهزة الحكومية وتمكينها من التركيز على مهامها الأساسية عبر تقديم خدمات مشتركة بكفاءة وجودة عالية تسهم في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي ووضع معايير واضحة تُعزز مفهوم الخدمات المشتركة لدى الجهات الحكومية الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز مفهوم ثقافة التحسين المستمر ومواكبة تطلعات الجهات المستفيدة.

يعتبر عام 2025م بداية مرحلة استراتيجية جديدة تهدف إلى التطوير وتعزيز الكفاءة وتحقيق أعلى مستويات الجودة والموثوقية في الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة والجهات الحكومية المحتمل انضمامها إلى البرنامج، حيث يشكل التحول الرقمي محورًا أساسيًا في رؤية المملكة 2030 نحو بناء حكومة رقمية متكاملة، مما يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأعمال وتسهيل تقديم الخدمات ورفع مستوى الرضا للجهات المستفيدة، ومن هذا المنطلق عمل البرنامج خلال العام على تنفيذ عمليات الرقمنة عبر المنصة الرقمية الموحدة "تامر" لتقديم الخدمات المشتركة.

نُسلط الضوء في هذا التقرير على أبرز أعمال وإنجازات البرنامج خلال العام 2025م، نحرص على التطوير والتحسين المستمر وتحقيق أثر في رفع كفاءة الأداء الحكومي بما يتواءم مع تطلعات القيادة الرشيدة، حيث قدم البرنامج خدماته لأكثر من 40 جهة مستفيدة، وبلغت نسبة الأثر المالي 28%، كما استقرت نسبة الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة عند ما يقارب 90%، وذلك في ظل انضمام عدد من الجهات إلى البرنامج واستقلال عدد من الجهات الأخرى، مما يعكس جهود كوادر وطنية متخصصة تصب تركيزها على دعم هذه الجهات لتمكينهم من تحقيق أهدافهم بجودة أعلى.

ختامًا أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان لمقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، وصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ولي العهد رئيس مجلس الوزراء – حفظهما الله – ورعاهما على دعمهما اللامحدود ورؤيتهما السديدة التي كانت ومازالت مصدر إلهام ودافعًا لنا نحو التقدم والتميّز، إن الرعاية الكريمة والاهتمام المستمر من قيادتنا الرشيدة يشكلان الحافز الأكبر لمواصلة العمل والمضي قدمًا نحو تحقيق الأهداف الوطنية الطموحة.

التعريفات

حيثما وردت المصطلحات أدناه في الدليل أو ملحقاته فإنها تعني المعنى المبين إلى جانبها، مالم يقتضي السياق خلافه:

المصطلح	التعريف
التقرير السنوي	التقرير السنوي للجهاز العام حسب المادة 29 من نظام مجلس الوزراء.
البرنامج	برنامج الخدمات المشتركة.
الجهات المستفيدة	الجهات الحكومية التي يقدم لها البرنامج مجموعة من الخدمات المشتركة.
الخدمات المشتركة	مجموعة من الخدمات الأساسية التي يقدمها البرنامج للجهات المستفيدة.
منهجية احتساب التكاليف	طريقة البرنامج في احتساب تكاليف الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة.
الأثر المالي	الوفورات المالية المحققة في ميزانية الخدمات المشتركة لدى الجهات المستفيدة.
الاستدامة المالية	قدرة المنظومة على الاستقرار المالي.
إنتاجية الموظفين	تنفيذ المهام لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبرنامج.
اللجنة الإشرافية	اللجنة المختصة بالإشراف على أعمال البرنامج.

الملخص التنفيذي

يوثّق هذا التقرير السنوي أعمال برنامج الخدمات المشتركة خلال عام 2025م، مستعرضًا ما تحقق من تطور في الخدمات، وتحسّن في كفاءة الأداء، وتعزيز التكامل مع الجهات المستفيدة، إضافةً إلى أبرز الأعمال والمنجزات ومؤشرات الأداء المتحققة والفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها والوضع الراهن للبرنامج، والتحديات والدعم المطلوب، في إطار سعي البرنامج إلى تمكين الجهات المستفيدة ورفع جودة المخرجات، وبما يعزّز فاعلية الخدمات المشتركة ويُسهم في تحقيق كفاءة واستدامة العمل المؤسسي، كما يعمل البرنامج على إعداد وتنفيذ خطط تصحيحية شاملة تستهدف المؤشرات التي تتطلب معالجة، بهدف تحسين أدائها ورفعها إلى المستويات المستهدفة، ويتضمن ذلك تعزيز الأثر المالي، وتحقيق التوازن المالي، ورفع مستوى رضا الموظفين.

وفي إطار متابعة مستوى الالتزام وتعزيز الأداء، تعكس البيانات أدناه مستوى تطور أعمال البرنامج في عام 2025م مقارنةً بعام 2024م:

- **مشروع قياس الأثر المالي على الجهات المستفيدة:** عمل البرنامج بتوجيه من اللجنة الإشرافية وبالتعاون مع هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية على بناء وتطوير معادلة معيارية تمكّن البرنامج من احتساب الأثر المالي على الجهات المستفيدة، وقياس حجم الوفورات المتحققة في الميزانية العامة للدولة.
- **مشروع رقمنة دليل تقديم الخدمات على المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر":** أنجز البرنامج إحدى أهم المشاريع الاستراتيجية وهي رقمنة دليل تقديم الخدمات على المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر"، والتي تنعكس بشكل مباشر على تطلعاته نحو التحول الرقمي، ودوره المهم في رفع كفاءة العمليات، وتحسين تجربة الجهات المستفيدة، بما يعزز جودة الخدمات.
- حقق البرنامج خلال هذا العام أثرًا ماليًا بلغ 28%، نتيجة تحسين كفاءة الإنفاق وتعظيم الاستفادة من الموارد والخدمات المقدمة للجهات المستفيدة.

- سجّل البرنامج ارتفاعًا في نسبة تفعيل الخدمات، حيث بلغت 46% مقارنةً بـ 44.3% في العام الماضي، بما يعكس التوسع في نطاق الاستفادة من خدمات البرنامج.
- ارتفعت نسبة رضا الجهات المستفيدة إلى 54% مقارنةً بـ 42% في العام الماضي، بما يعكس تحسّن تجربة الجهات المستفيدة مع خدمات البرنامج.
- بلغت نسبة أتمتة الخدمات بالمنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر" 100% مقارنةً بـ 48% في العام الماضي، مع التوجّه للتوسّع تدريجيًا في إتاحة الخدمات للجهات المستفيدة خلال المرحلة القادمة.
- بلغ إجمالي الميزانيات المُدارة للجهات المستفيدة 2.2 مليار ريال مقارنةً بـ 4.19 مليار ريال في العام الماضي.
- وصل عدد المستفيدين من خدمات الموارد البشرية +1300 موظفًا مقارنةً بـ +1,400 موظف في العام الماضي.
- بلغ عدد المنافسات المطروحة عبر منصة اعتماد 204 منافسة مقارنةً بـ 269 في العام الماضي، ضمن جهود تنظيم ومواءمة عمليات الطرح وفق احتياجات الجهات المستفيدة.
- بلغ عدد عمليات الدعم الفني المنفذة لموظفي الجهات المستفيدة +51,400 ألف عملية مقارنةً بـ +20 ألف في العام الماضي، مع تعزيز قنوات الدعم المقدمة للجهات المستفيدة.

نبني إطارًا موحدًا يرفع كفاءة العمليات التشغيلية ويعزز جودة الخدمات, عبر إدارة مركزية تُطبق أفضل الممارسات وتلتزم بالتنظيمات والتشريعات الحكومية.

التقرير التفصيلي

- المقدمة
- التوجه الاستراتيجي
- أبرز الأعمال والإنجازات

المقدمة

يُقدم التقرير السنوي 2025م لبرنامج الخدمات المشتركة عرضًا موجزًا لأهداف البرنامج والمهام الرئيسة التي يعمل على تحقيقها، بوصفه إطارًا منهجيًا يُبرز مستوى التقدم في تنفيذ البرامج والمبادرات المرتبطة برفع كفاءة العمل الحكومي وتعزيز جودة الخدمات المشتركة المقدّمة للجهات المستفيدة.

يأتي إعداد هذا التقرير السنوي استجابةً لمتطلبات المادة رقم (29) من نظام مجلس الوزراء، واستنادًا لقرار مجلس الوزراء رقم (276) وتاريخ 1444/4/14هـ الصادر بالموافقة على إنشاء برنامج لتوفير الخدمات المشتركة للجهات الراغبة في تلك الخدمات، ويرفع معالي وزير المالية تقريرًا سنويًا إلى مجلس الوزراء عن أدائه والتوصيات المرتبطة بذلك، والذي يؤكد على أهمية توثيق الأداء وإتاحة المعلومات اللازمة لصنّاع القرار، بما يسهم في رفع مستوى الشفافية وتعزيز الحوكمة، إضافة إلى تمكين الجهات المستفيدة من متابعة أثر المبادرات والبرامج المنفذة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.

وقد استند التقرير في منهجيته على الأسلوب الكمي والنوعي في جمع المعلومات وتحليلها، وذلك لقياس مؤشرات الأداء ومقارنتها بنتائج عام 2024م بهدف تقديم تصور شامل ودقيق عن مستوى التقدم. وتم جمع البيانات وحصرها من خلال سلسلة من الإجراءات، شملت إعداد النماذج اللازمة، وعقد ورش عمل مع القطاعات والإدارات ذات العلاقة لضمان توفير البيانات المطلوبة، إضافة إلى توضيح منهجية تعبئة النماذج وتقديم الوثائق الداعمة. وقد أسهمت هذه العملية في رصد النتائج والتحديات والحلول المقترحة، بما يمكّن برنامج الخدمات المشتركة من تعزيز مستوى الأداء وتحقيق تطلعات أصحاب المصلحة.

ويتضمن متن التقرير عددًا من الأجزاء الرئيسة وهي القسم التمهيدي، والتقرير التفصيلي، والنظرة العامة للوضع الراهن لبرنامج الخدمات المشتركة لعام 2025م، وفي التقرير التفصيلي الذي يتناول التوجه الاستراتيجي، وموجز الأداء، وأبرز الأعمال، والإحصاءات والمقارنات، بالإضافة إلى الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها والتحديات والدعم المطلوب.

لمحة عامة عن نموذج الخدمات المشتركة

يعدّ نموذج الخدمات المشتركة أحد الأساليب الإدارية المعتمدة عالميًا لرفع كفاءة الإنفاق وتوحيد الإجراءات وتحسين جودة الخدمات الحكومية. وعلى المستوى الإقليمي، توسّعت الحكومات في اعتماد هذا النهج لتعزيز كفاءة الموارد ورفع مستوى الامتثال والحوكمة. أما محليًا، فقد أصبحت الخدمات المشتركة أحد الممكنات الرئيسية لتحقيق مستهدفات التحول الوطني، من خلال تقديم خدمات معيارية تُسهم في تحسين الأداء وتمكين الجهات من التركيز على مهامها الأساسية.

برنامج الخدمات المشتركة

يُعد برنامج الخدمات المشتركة أداة استراتيجية تهدف إلى تقديم خدمات مساندة عالية الجودة للجهات الراغبة، ويستند إلى أفضل الممارسات المحلية والدولية في الإدارة التشغيلية والخدمات المساندة. تأسس البرنامج ليكون مركزًا لتقديم الخدمات المشتركة في الموارد البشرية، المالية، المشتريات، تقنية المعلومات والتحول الرقمي، والمراجعة بالإضافة إلى الخدمات الإدارية وإدارة المرافق، بما يمكّن الجهات المستفيدة من التركيز على مهامها الأساسية دون الانشغال بالخدمات التشغيلية، ويعزز كفاءة الأداء العام وفاعلية العمل الحكومي. ويرتبط البرنامج بأهداف رؤية المملكة 2030، من خلال رفع كفاءة الإنفاق الحكومي، وتحسين جودة الخدمات، وتمكين الجهات من تطبيق أفضل الممارسات المؤسسية، مع دعم التحول الرقمي وتعزيز الاستدامة التشغيلية. ويهدف البرنامج إلى تحقيق نقلة نوعية في أداء الجهات، وتوحيد الإجراءات والمعايير، وتوفير خدمات بتكلفة فعلية دون هامش ربح، بما يسهم في تحسين الامتثال بالأنظمة والتشريعات الحكومية، وخلق بيئة عمل أكثر مرونة وكفاءة، وتعزيز مكانة المملكة إقليميًا وعالميًا في مجال الخدمات المشتركة.

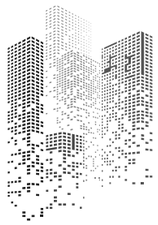
نطاق الخدمات المشتركة

- **خدمات الموارد البشرية:** تتضمن خدمات استقطاب الكفاءات، وخدمات التعليم والتطوير، وخدمات عمليات الموارد البشرية، وخدمات إدارة الأداء والتطوير التنظيمي.
- **الخدمات المالية:** تشمل تخطيط الميزانيات، وإعـداد التقارير المالية، والرقابة والالتزام، وإعداد القوائم المالية والحسابات الختامية، والعمليات الحسابية والبنكية وإدارة المدفوعات، وإدارة الاستثمار ودعم الجهات في التحول إلى أساس الاستحقاق المحاسبي ومعالجة السجلات الضريبية.
- **خـدمات المشتريات:** تشمل إعـداد خطة المشتريات السنوية وإدارة المنافسات وطلبات السوق الإلكتروني في منصة اعتماد، وإدارة العلاقة مع الموردين، وإدارة العقود، وإدارة لجان المشتريات.
- **خدمات تقنية المعلومات والتحول الرقمي:** تشمل الإشراف على الحلول التقنية والبنية التحتية والحوسبة السحابية لتقنية المعلومات، وإدارة خدمات المستفيدين والدعم الفني، و إدارة وتطوير المنصات الرقمية وإدارة الأنظمة المؤسسية، وإدارة المشاريع التقنية والمساهمة في تطبيق استراتيجية التحول الرقمي بالإضافة إلى تخطيط الاحتياج لخدمات تقنية المعلومات، وإدارة مشاريع خدمات تقنية المعلومات وتوريدها، وتخطيط الاحتياج للخدمات الرقمية، وإدارة مشاريع الحلول الرقمية.
- **الخدمات الإدارية وإدارة المرافق:** تقدم خدمات إدارة عمليات العقود التشغيلية، وإدارة تأمين التوريدات المكتبية، وإدارة المرافق وتهيئة المباني، وتقديم الاستشارات الهندسية.
- **خدمات المراجعة:** تشمل إعداد سجل المخاطر وتقييمها ورفع الوعي بالمخاطر، وإعـداد خطة المراجعة وتنفيذها وتأسيس إدارة المراجعة الداخلية وإدارة أعمال لجنة المراجعة.

الجهات المستفيدة خلال رحلة برنامج الخدمات المشتركة:

شهد البرنامج توسعًا تدريجيًا في نطاق الجهات المستفيدة خلال الفترة الماضية، مدفوعًا بتطوير الخدمات المقدمة ورفع مستوى جاهزيتها وكفاءتها التشغيلية، ويعكس هذا النمو تنامي الاعتماد على حلول البرنامج وثقة الجهات الحكومية في قدرته على تلبية احتياجاتها.

معدل النمو في عدد الجهات المستفيدة



2019م

جهتان مستفيدة

التوصية بتقديم الخدمات المشتركة من مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية.

2022م

صدور قرار إنشاء برنامج الخدمات المشتركة

مـن مـجـلـس الـــوزراء رقـم - 276 - فـي تـاريـخ 1444/4/14هجري بشأن توفير الخدمات المشتركة للجهات الحكومية برئاسة معالي وزير المالية.

2025م

40+ جهة مستفيدة

مساندة الجهات المستفيدة في تنفيذ مهامهم، عبر تقديم الخـدمـات بأعـلـى مستويات الجودة والموثوقية والفاعلية.

الجهات المستفيدة

- المركز الوطني للتخصيص
- وزارة المالية - المراجعة الداخلية
- المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة الجوف
- مركز السعودي للتحكيم العقاري
- مجلس الشؤون السياسية والأمنية
- صندوق الفعاليات الاستثماري
- هيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية
- المركز الوطني للتعليم الإلكتروني
- المعهد العقاري السعودي
- مكتب برنامج الإسكان
- الهيئة العليا للأمن الصناعي
- المركز الوطني للتفتيش والرقابة
- مركز تنمية الإيرادات غير النفطية
- المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة جازان
- مركز برنامج التحول الوطني
- محمية الإمام فيصل بن تركي الملكية
- الهيئة السعودية للسياحة
- الأمانة العامة لمجلس المحميات الملكية
- مكتب برنامج الاستدامة المالية
- هيئة تطوير أملج وينبع وضباء والوجة
- أمانة لجان المشتريات
- أكاديمية مهد الرياضية
- مؤسسة تطوير جزيرة دارين وتاروت
- المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة الحدود الشمالية
- هيئة التأمين
- برنامج الربط الجوي
- المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة جازان
- مكتب الموءامة المالية
- مكتب برنامج تطوير القطاع المالي
- المركز الوطني لسلامة النقل
- أمانة مجلس الخدمة العسكرية
- الهيئة العامة للطرق
- المكتب الاستراتيجي لتطوير منطقة الباحة
- هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
- مكتب فريق العمل الدائم
- برنامج خدمة ضيوف الرحمن
- برنامج التنمية الريفية المستدامة
- برنامج جودة الحياة
- هيئة تطوير محمية الإمام عبدالعزيز بن محمد الملكية
- مكتبة الملك فهد الوطنية
- المركز السعودي للشراكات الاستراتيجية الدولية
- أمانة اللجنة المالية بالديوان الملكي
- مكتب تحقيق الرؤية بوزارة المالية
- الرئاسة العامة للبحوث العلمية والافتاء
- هيئة تطوير محمية الأمير محمد بن سلمان الملكية

8 جهات مستفيدة من خدمة الاستحقاق المحاسبي

التوجه الاستراتيجي

يستند برنامج الخدمات المشتركة إلى توجه استراتيجي يركز على تعزيز كفاءة الجهات الحكومية وتمكينها من تحقيق أهدافها عبر تقديم خدمات مشتركة عالية الجودة وموثوقة. ويعمل البرنامج على تطوير منظومة خدماته بشكل مستمر من خلال رفع مستوى الامتثال والحوكمة، وتحسين التجربة التشغيلية للجهات المستفيدة، وتعزيز التكامل والتنسيق بين الجهات، بما يسهم في تحقيق قيمة مضافة مستدامة ودعم مستهدفات التحول المؤسسي والرقمي في القطاع الحكومي.

استراتيجية برنامج الخدمات المشتركة

الرؤية

أن تكون الشريك المفضل للجهات الحكومية بتقديم خدمات دعم فعّالة للجهات المستفيدة، وتمكينهم من التميز في تنفيذ مهامهم الأساسية.

الرسالة

توفير خدمات عالية الجودة وموثوقة وفعّالة للجهات الحكومية من خلال فريقنا المتمرس والمحترف لتعظيم القيمة المضافة للجهات المستفيدة.

القيم

التمكين | العمل الجماعي | الالتزام | الشراكة | التميز | الكفاءة

المناظير والأهداف

المالي	الجهة المستفيدة	الإجراءات الداخلية	التعلم والنمو
1- المساهمة في تعزيز كفاءة الإنفاق 2- تعزيز الإيرادات والاستدامة	1- التميز في جودة الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة 2- استقطاب الجهات المستفيدة ورفع مستوى الرضا 3- الالتزام في تقديم الخدمات 4- تحسين تجربة المستفيد الرقمية	1- تبني التميز التشغيلي والتحسين المستمر 2- تمكين التحول الرقمي للخدمات والعمليات 3- تعظيم القيمة الناتجة من الشراكات الاستراتيجية	1- تعزيز ثقافة التواصل مع الجهة المستفيدة 2- تبني إدارة المعرفة 3- خلق بيئة عمل جاذبة للموظفين 4- تعزيز ورفع القدرات البشرية

- القيمة المضافة

يسهم برنامج الخدمات المشتركة في تعزيز كفاءة منظومة العمل الحكومي من خلال تقديم حزمة من الخدمات المساندة ذات الأثر المباشر على تحسين جودة العمليات الإدارية والتشغيلية في الجهات الحكومية. وتشمل القيمة المضافة ما يلي:

- رفع كفاءة الإنفاق على الخدمات المساندة من خلال تقديمها بشكل مركزي ووفق ممارسات موحدة.
- تمكين الجهات الحكومية من التركيز على أعمالها ومهامها الرئيسية عبر تخفيف الأعباء التشغيلية عنها.
- إنشاء مركز تميز في الخدمات المشتركة يعزز من جودة المخرجات ويوحد معايير العمل الحكومي.
- دعم مستوى امتثال الجهات للأنظمة والضوابط الحكومية من خلال آليات واضحة وإجراءات معيارية.

- الجهات المستهدفة

يستهدف البرنامج تقديم خدماته للجهات الحكومية متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، نظرًا لاحتياجها الأكبر إلى الدعم التشغيلي والتخصصي. ويُستثنى بعض الخدمات المتخصصة مثل التحول للاستحقاق المحاسبي أو المراجعة الداخلية والمخاطر التي قد تُقدّم أيضًا للجهات الحكومية الكبيرة بحسب الاحتياج.

- نموذج العمل

يعتمد البرنامج نموذجين رئيسين لتقديم خدماته بما يضمن المرونة وتلبية احتياجات الجهات المستفيدة على اختلافها:

- **نموذج الإدارة المتكاملة:** يتولى البرنامج تنفيذ جميع العمليات والخدمات ذات العلاقة، بما يغني الجهة المستفيدة عن إنشاء إدارات داخلية وجعلها أكثر تركيزًا على تنفيذ مهامها الأساسية.
- **نموذج إدارة العمليات:** تعهّد الجهة المستفيدة للبرنامج الخدمات ذات الطبيعة التشغيلية، بينما يتولى البرنامج دعم تأسيس فريق عمل داخلي لقيادة الخدمات الاستراتيجية.

برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

- النموذج التشغيلي

تُقدّم الخدمات وفق دليل تقديم الخدمات محدد المدخلات والمخرجات بوضوح، ويرتبط باتفاقيات مستوى خدمة (SLA) تضمن جودة التنفيذ واستمرارية تقديم الخدمة. ويتم تقديم الخدمات بشكل مركزي لتعزيز كفاءة الإنفاق وتوحيد الإجراءات التشغيلية.

● منهجية احتساب التكاليف

يعمل البرنامج على خلق القيمة والارتقاء بجودة الخدمات المشتركة وتلبية احتياج الجهات المستفيدة، وتطوير آلية توفير الخدمات من خلال احتساب قيمة التكاليف المتوقعة والمبنية على افتراضات الجهة المستفيدة وعدد الساعات المتوقعة لتقديم الخدمة دون هامش ربح على الجهات المستفيدة. ويسعى البرنامج لخفض تكلفة ساعة العمل سنوياً ورفع الإنتاجية لدى موظفي البرنامج من خلال الاستفادة من الاقتصاد الجمعي وخطط التحول الرقمي.

وتعتمد منهجية احتساب الأثر المالي على مقارنة تكلفة التشغيل الذاتي لدى الجهة المستفيدة بتكلفة تقديم الخدمة عبر البرنامج، **وفق المعادلة التالية:**

الوفر المحقق = إجمالي تكلفة التشغيل الذاتي – إجمالي تكلفة التشغيل عبر البرنامج

كما يتم احتساب نسبة الأثر من خلال:

نسبة الأثر = إجمالي الوفر المحقق ÷ إجمالي تكلفة التشغيل الذاتي

ويتم احتساب تكلفة التشغيل الذاتي بناءً على تقدير عناصر التكلفة المباشرة وغير المباشرة المرتبطة بتقديم الخدمة لدى الجهة المستفيدة.

أبرز الأعمال والإنجازات

بيان التكليفات والتوجيهات	
نوع الأداة	قرار مجلس الوزراء
الرقم	276
التاريخ	1444/04/14هـ
موضوع الأداة	إنشاء برنامج مرتبط بوزير المالية تكون مهمته توفير الخدمات المشتركة بين الجهات الحكومية الراغبة في تلك الخدمات وتكون للبرنامج استقلاليته المالية والإدارية.
الأعمال التي تمت في شأنه	إنشاء البرنامج
بيان حالة التنفيذ	تم التنفيذ

جاءت الأعمال والإنجازات المحققة خلال العام ثمرةً لتكامل الجهود والتعاون المستمر مع الجهات المستفيدة، وأسهمت في تعزيز كفاءة الإنفاق الحكومي وتطوير نماذج العمل في مختلف قطاعات وإدارات البرنامج، لتحقيق أثر مستدام يدعم رفع جودة تقديم الخدمات وتحسين الأداء المؤسسي.

• خدمات الموارد البشرية

تميز الموارد البشرية

قام البرنامج بالعمل على تقديم منظومة متكاملة من خدمات الموارد البشرية للجهات المستفيدة، شملت التطوير التنظيمي، إعداد ومراجعة الأوصاف الوظيفية، وإعداد ميزانيات القوى العاملة وخطط الصرف، وتسكين الموظفين. ووضع إطار الأداء الوظيفي وإدارته عبر تنفيذ ورش توعوية متخصصة، وإعداد المكافآت والعلاوات السنوية، وتحليل الترقيات والزيادات حيث بلغ إجمالي العمليات المنفذة أكثر من 4800 عملية.

استقطاب الكفاءات وإجراءات التعيين

تولى البرنامج إدارة عملية استقطاب الكفاءات واستكمال اجراءات التعيين ابتداءً من مرحلة البحث عن المرشحين، مرورًا بإجراء وتنسيق المقابلات وإدارة التفاوض، وصولًا إلى إصدار العروض الوظيفية والتعيين، وأسهم ذلك في استقطاب أكثر من 140 موظف خلال العام.

عمليات الموارد البشرية

قام البرنامج بإدارة خدمات الموظفين، شملت إعداد ومراجعة وصرف الرواتب وتعويضات الموظفين، وإدارة الإجازات، وإصدار خطابات التعريف وتدقيق أوامر الإركاب، وادارة التأمينات الاجتماعية والتأمين الطبي، بما في ذلك الإضافة والاستبعاد وتحديث الأجور ومراجعة الفواتير، حيث بلغ إجمالي الخدمات والعمليات أكثر من 12,000 عملية.

التدريب وتطوير الكفاءات

تولى البرنامج علميات حصر الاحتياج التدريبي، وإعداد خطط التدريب وتنفيذها، والتي شملت برامج التدريب الفردي والمجمع، وبرامج التعاقب الوظيفي، والمسار المهني، والتدريب التعاوني الجامعي، إضافة إلى برامج تمهير، بإجمالي تجاوز 640 عملية تدريبية.

21
عدد الجهات المستفيدة من خدمات الموارد البشرية

1300+
عدد الموظفين المخدومين

16,800+
عملية منفذة

640+
عملية تدريبية

140+
موظف تم استقطابه

• خدمات المشتريات

التوسع في الاتفاقيات الإطارية وأتمتة إجراءاتها

تم التوسع في طرح وتوقيع الاتفاقيات الإطارية للبرنامج والجهات المستفيدة، مع أتمتة إجراءاتها وإتاحتها بشكل رقمي للمستفيدين، بما يسهم في تقليل التكاليف واختصار الوقت للاستفادة من الخدمات.

وقد بلغ إجمالي الاتفاقيات الإطارية خلال عام 2025م (57) اتفاقية مع (66) مزود خدمة، وتشمل الاتفاقيات التي كانت تحت الإعداد أو الطرح أو تمت ترسيتها خلال العام.

ترسية المنافسات وتنفيذ العقود

تم تنفيذ أعمال المنافسات والعقود بما يدعم استمرارية تقديم الخدمات، حيث تم:

- ترسية (204) منافسة بقيمة إجمالية تجاوزت 421 مليون ريال، وذلك ضمن مختلف أساليب الشراء المعتمدة.
- توقيع (147) عقدًا وتعميدًا بقيمة تجاوزت 338 مليون ريال.

ويعود الفرق بين عدد المنافسات التي تمت ترسيتها وعدد العقود الموقعة إلى أن بعض المنافسات التي تمت ترسيتها خلال العام كانت لا تزال في مرحلة استكمال إجراءات التعاقد حتى نهاية عام 2025م.

تفعيل أوامر الشراء وإدارة التغييرات التشغيلية

ضمن جهود تفعيل الاستفادة من الاتفاقيات الإطارية وتعزيز كفاءة الإنفاق، تم إصدار

- (112) أمر شراء من الاتفاقيات الإطارية بقيمة تتجاوز 181 مليون ريال.
- (204) أمر تغيير دعماً لاستمرارية الأعمال ومعالجة الاحتياجات التشغيلية.
- (112) أمر شراء عبر السوق الإلكتروني بقيمة تتجاوز 93 مليون ريال.

16
عدد الجهات المستفيدة من خدمات المشتريات

50+
اتفاقية إطارية مع **66** مزود خدمة، متاحة للجهات المستفيدة بشكل رقمي

+181 مليون ريال
قيمة أوامر الشراء من الاتفاقيات الإطارية

+93 مليون ريال
قيمة أوامر الشراء عبر السوق الإلكتروني

• خدمات المالية

إدارة الميزانيات للجهات المستفيدة

تولى البرنامج إدارة وتنفيذ العمليات المالية لميزانيات الجهات المستفيدة بإجمالي بلغ 2,225 مليار ريال، وذلك وفق التعليمات والأنظمة المعتمدة، بما أسهم في تعزيز الالتزام المالي وتسهيل تنفيذ المشاريع المعتمدة ورفع كفاءة استخدام الموارد. كما عمل البرنامج على إصدار التقارير المالية الدورية للميزانيات، حيث تم إعداد أكثر من 159 تقرير أداء شهري خلال العام لعرض الوضع والموقف المالي ودعم متخذي القرار وتعزيز مستوى الانضباط المالي لدى الجهات المستفيدة. وفي إطار التخطيط للعام المالي 2026م، أعدّ البرنامج مشروع الميزانية التقديرية لعدد 11 جهة مستفيدة، إلى جانب مناقشة وزارة المالية لميزانيات 9 جهات، متضمنة تقديرات النفقات والإيرادات، وذلك وفق التعاميم والأنظمة والجدول الزمني المعتمد.

إدارة الحسابات المالية

تولى البرنامج إدارة مصروفات الجهات المستفيدة بإجمالي بلغ 1,626 مليون ريال، بما يضمن تنفيذ العمليات المالية وفق الأنظمة والتعليمات المعتمدة. كما تم إدارة 22 عهدة نقدية بإجمالي مليون ريال، إلى جانب إدارة وتوريد إيرادات البرنامج والجهات المستفيدة بإجمالي 146 مليون ريال، بما يعزز كفاءة إدارة التدفقات المالية ويرفع مستوى الانضباط والحوكمة المالية.

الرقابة المالية

نفّذ البرنامج أعمال الرقابة والتدقيق المالي للجهات المستفيدة، حيث تم تدقيق 132 جدولاً ماليًا شهريًا والتحقق من مطابقته لكشوفات وزارة المالية والبنك، إلى جانب تدقيق 19قائمة مالية والتأكد من توافقها مع معايير القطاع العام. كما شملت الأعمال مراجعة 12حسابًا ختاميًا للتحقق من مطابقتها لتعليمات تنفيذ الميزانية والدليل الإرشادي لإعداد الحساب الختامي، بما يعزز موثوقية البيانات المالية ويرفع مستوى الالتزام والامتثال المالي لدى الجهات المستفيدة.

التقارير المالية والحسابات الختامية

استلم البرنامج خطابات شكر من وزارة المالية نظير تسليم الحساب الختامي للبرنامج والجهات المستفيدة قبل الوقت المحدد، بما يعكس مستوى الالتزام والكفاءة في إعداد التقارير المالية. كما تم إعداد 12 حسابًا ختاميًا للبرنامج والجهات المستفيدة، دعمًا لتعزيز موثوقية البيانات المالية ورفع جودة التقارير المقدمة للجهات ذات العلاقة.

21
جهة مستفيدة من خدمات المالية

2.2 مليار ريال
إجمالي الميزانيات المدارة لـ 11 جهة مستفيدة

6990
عدد أوامر الصرف والدفع المنجزة

132
عدد الجداول الشهرية المراجعة

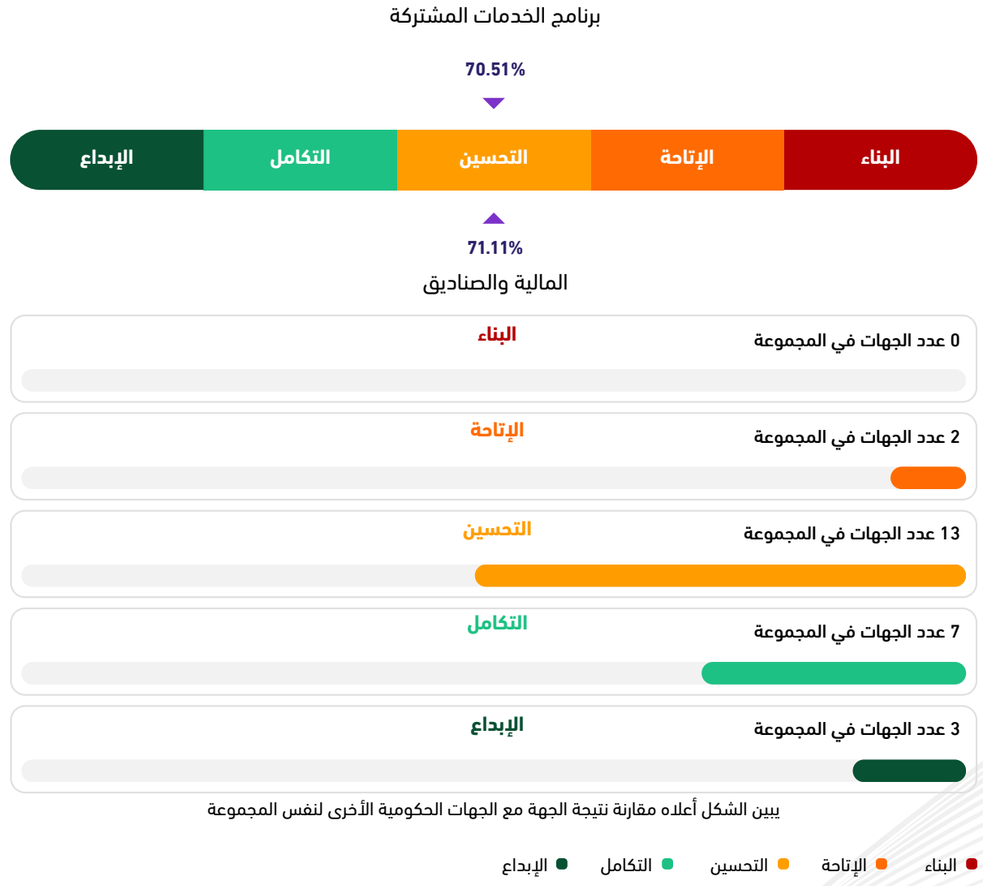
19
عدد القوائم المالية المراجعة

برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

• خدمات تقنية المعلومات والتحول الرقمي:

مؤشر قياس التحول الرقمي

عمل البرنامج على تفعيل متطلبات قياس التحول الرقمي لعام 2025م تنفيذًا لمتطلبات هيئة الحكومة الرقمية، وذلك من خلال تشكيل فريق عمل مختص لمتابعة أعمال القياس، وحصر المتطلبات وتجهيز الأدلـة الداعمة ورفـع مستوى الجاهزية عبر متابعة تطبيق المعايير الأساسية ومعالجة الملاحظات التطويرية. كما جرى التنسيق مع الإدارات ذات العلاقة لضمان استيفاء متطلبات القياس ورفع مستوى الالتزام بالممارسات الرقمية، وأسهمت هذه الجهود في تحقيق البرنامج نسبة 71% في مؤشر قياس التحول الرقمي لعام 2025م، مقارنة بـ 34.17% في العام السابق، بما يعكس تحسن مستوى الامتثال وتطور الممارسات الرقمية، ويدعم رفع كفاءة الخدمات المقدمة وتعزيز جاهزية البرنامج لمواصلة التحول نحو نموذج رقمي أكثر كفاءة واستدامة.



يبين الشكل أعلاه مقارنة نتيجة الجهة مع الجهات الحكومية الأخرى لنفس المجموعة

البناء ● الإتاحة ● التحسين ● التكامل ● الإبداع

رقمنة دليل تقديم الخدمات على المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر"

شكّلت رقمنة دليل تقديم الخدمات على المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر" إحدى أهم المشاريع الاستراتيجية للبرنامج، بوصفها انعكاسًا مباشرًا لتطلعاته نحو التحول الرقمي، ولما لها دور جوهري في تبسيط الإجراءات، ورفع كفاءة العمليات، وتحسين تجربة الجهات المستفيدة، بما يعزز جودة الخدمات.

اكتملت إضافة 114 خدمة عبر منصة "تامر"، وشملت خدمات الموارد البشرية، خدمات المالية، خدمات المشتريات، خدمات تقنية المعلومات والتحول الرقمي، الخدمات الإدارية وإدارة المرافق، خدمات المراجعة، وقد مرّ العمل في المراحل التالية: عقد أكثر من 140 ورشة عمل لجمع وتحليل ودراسة المتطلبات، وإعداد أكثر من 70 وثيقة أعمال تحتوي على تحليل وتوثيق كافة المتطلبات، وتنفيذ أكثر من 50 عملية تكامل داخلي، وتدريب أكثر من 1500 مستخدم، وإعداد 10 أدلة مستخدم لدعم الاستخدام والتبني وصولاً إلى الإطلاق الفعلي على مستوى البرنامج.

المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر" على الأجهزة الذكية

واصل البرنامج جهوده في تعزيز التحول الرقمي وتوحيد تجربة المستفيدين، من خلال إطلاق تطبيق الهواتف الذكية لمنصة "تامر" كنسخة موحدة للخدمات المشتركة، تتيح الوصول إلى كافة خدمات المنصة عبر الأجهزة الذكية وتقديم الطلبات الجديدة، ومتابعتها، والموافقة عليها، والتواصل المباشر والتعليق، بما يدعم سهولة الاستخدام ومرونة الوصول في أي وقت ومن أي مكان، حيث بلغ أكثر من 2,000 عدد مرات تحميل التطبيق، وأكثر من 3,400 عدد العمليات المنجزة.

ربط نظام تقييم أداء الموظفين على المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر" مع نظام تخطيط الموارد المؤسسية

قام البرنامج بتنفيذ مشروع ربط نظام تقييم الأداء الوظيفي بين المنصة الرقمية للخدمات المشتركة «تامر» ونظام تخطيط الموارد المؤسسية (تامر موارد)، بما أتاح لمنسوبي البرنامج والجهات المستفيدة رفع تقييم الأداء لعام 2025م، وسهّل على المدراء والموظفين عملية وضع الأهداف ومتابعتها لتكون بشكل موحد وأكثر سلاسة وفاعلية، مع توحيد استخراج تقارير التقييم وتعزيز التكامل بين الأنظمة.

أتمتة الخدمات 100% مقارنة بالعام الماضي 48%

15
جهة مستفيدة من خدمات تقنية المعلومات والتحول الرقمي

%95
نسبة التزام باتفاقية مستوى الخدمة

51,400+
عدد الطلبات وتذاكر الدعم عبر منصة «تامر»

900+
عدد المستخدمين على منصة تامر

MB 176.67
حجم البيانات المتبادلة عبر قناة التكامل الحكومي (GSB) والشبكة الحكومية الآمنة (GSN)

إطلاق القالب الذهبي لنظام الموارد المؤسسية (تامر موارد)

قام البرنامج بإطلاق القالب الذهبي لرفع مستوى خدمات الموارد البشرية وتحسين تجربة المستفيد، من خلال إضافة خدمات جديدة تغطي احتياجات الموظفين وتقليل التخصيصات غير الضرورية التي تزيد من تعقيد النظام وتحد من سهولة الصيانة والتشغيل، مما أسهم في رفع كفاءة العمليات التشغيلية الداخلية لأقسام الموارد البشرية. كما ركّز المشروع على أتمتة إجراءات المدفوعات بدقة عالية لتقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي والحد من الأخطاء، مع مراعاة اختلاف سياسات الجهات المستفيدة. وبعد نجاح الإطلاق، بدأ البرنامج تنفيذ خطة التوسع عبر تهيئة الجهات المستفيدة ونقلها للقالب الذهبي بما يشمل البيانات الأساسية والأرصدة الافتتاحية ونقل الطلبات المفتوحة، حيث تم إطلاقه لـ 10 جهات مستفيدة.

بوابة التوظيف

ضمن جهود البرنامج لتطوير منظومة الموارد البشرية وتسريع إجراءات الاستقطاب، تم تفعيل نظام التوظيف وبناء بوابة التوظيف، إلى جانب تفعيل خصائص التوظيف المدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي. وتوفر البوابة لوحة بيانات شاملة لمتابعة رحلة التوظيف بمراحلها المختلفة، بدءًا من الإعلان عن الشواغر وحتى الترشيح والمقابلات، بما يضمن تحديث البيانات بشكل آلي ويعزز موثوقية المؤشرات المستخدمة في قياس احتياجات الموارد البشرية.

وشملت حالات استخدام الذكاء الاصطناعي، اقتراح مرشحين مشابهين ومقترحين وفقًا لاحتياج الوظيفة، قياس مدة التوظيف من التقديم حتى التعيين، تقديم ملخصات المطابقة بين المرشح والوظيفة، اقتراح وظائف مشابهة ومقترحة للمرشحين، إنشاء وصف وظيفي بشكل آلي باستخدام الذكاء الاصطناعي، اقتراح طلبات التوظيف المناسبة، صياغة رسائل البريد والنصوص بمساعدة الذكاء الاصطناعي، إرسال رسائل لعدة مرشحين في الوقت نفسه.

ربط نظام إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة مع المنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر"

نفّذ برنامج الخدمات المشتركة مشروع ربط نظام إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة بالمنصة الرقمية للخدمات المشتركة "تامر" بهدف توحيد إجراءات الموافقات الداخلية وتحسين تجربة الاعتماد للجهات المستفيدة. وأتاح المشروع للجهات الاطلاع على خطابات المطالبات المالية والتحقق منها بشكل آمن ضمن نظام موحد لإدارة الصلاحيات، بما يعزز موثوقية العمليات ويرفع مستوى الأمان وحوكمة

من 85% إلى 93%

دقة مطابقة المؤهلات باستخدام الذكاء الاصطناعي في بوابة التوظيف

5 دقائق بدلاً من 14 يوم

اختيار المرشح باستخدام الذكاء الاصطناعي في بوابة التوظيف

+170

عدد الأنظمة الشبكية

+7000

حجم طلبات التغيير المنجزة على مختلف المنصات

+300

عدد الخوادم الافتراضية

+300

عدد الأنظمة السحابية

الوصول للمعلومات، وشمل الربط أتمتة مسارات الاعتماد لأصحاب الصلاحية للعمليات الأساسية، كما تم تطوير تطبيق آلية احتساب الإيرادات ولوحة البيانات التحليلية لعرض بيانات المطالبات والعروض والمؤشرات المرتبطة بإدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة.

بطاقة الموظف في المحفظة الرقمية على تطبيق "توكلنا"

ضمن جهود البرنامج لتعزيز التحول الرقمي وتحسين تجربة الموظفين، تم العمل على إضافة بطاقة الموظف ضمن البطاقات الرقمية في التطبيق الوطني الشامل "توكلنا"، بما يتيح للموظفين الوصول لبياناتهم التعريفية بشكل آمن وسريع عبر قناة رقمية موحدة، وأسهمت هذه المبادرة في رفع كفاءة التحقق من الهوية الوظيفية، وتقليل الاعتماد على البطاقات البلاستيكية، وتحسين مستوى التكامل مع المنصات الوطنية بما يدعم سهولة الاستخدام ويعزز موثوقية الخدمات الرقمية.

96%

نسبة المشاريع المنجزة في الوقت المحدد والميزانية المحددة للبرنامج

95%

نسبة المشاريع المنجزة في الوقت المحدد والميزانية المحددة للجهات المستفيدة

برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

• الخدمات الإدارية وإدارة المرافق

استئجار المقرات

قام البرنامج بإدارة إجراءات تجديد واستئجار المقرات لصالح الجهات المستفيدة، بالتنسيق مع هيئة عقارات الدولة، شملت إعداد كراسة الشروط والمواصفات، وتشكيل اللجان المختصة (لجنة فتح العروض، لجنة فحص العروض، ولجنة التظلمات) إضافة إلى صياغة العقد واستكمال الموافقات اللازمة من الجهات ذات العلاقة وأصحاب الصلاحية.

تصميم وتطوير المباني

نفّذ البرنامج مشروع تصميم مبنى إداري بطابع عصري وبمساحة تصميمية تتجاوز +7,500 متر مربع، لاستيعاب 395 مستخدمًا مع توفير 197 موقفًا، وشمل المشروع إدارة متطلبات التصميم والأعمال والخدمات اللازمة، بالإضافة إلى إعداد كراسة الشروط والمواصفات لتوريد وتركيب الأثاث، والمشاركة ضمن لجان التقييم الفني للتجهيزات وتهيئة المقر، بما في ذلك إعداد جداول الكميات للمشروع.

تهيئة بيئة العمل

قام البرنامج بتهيئة بيئة عمل متكاملة لصالح الجهات المستفيدة من خلال توريد وتجهيز شاشات جداريّة تفاعلية وتحليلية لاستعراض البيانات والمؤشرات الداعمة لاتخاذ القرار في، بالإضافة إلى تصميم وتجهيز قاعة متعددة الاستخدامات تتضمن شاشات تفاعلية ونظامًا صوتيًا متكاملًا.

توسعة غرفة البيانات

نفّذ البرنامج مشروع توسعة غرفة البيانات لصالح إحدى الجهات المستفيدة، شمل تركيب نظام توسعة الغرفة وتطبيق نظام إطفاء حريق فعّال لضمان رفع مستوى الحماية واستمرارية الأعمال وفق متطلبات السلامة.

حصر المخزون

أنجز البرنامج أعمال حصر وتنظيم المخزون لصالح إحدى الجهات المستفيدة، ورفع نتائج الحصر إلى الديوان العام للمحاسبة، إضافة إلى إتمام إجراءات إتلاف 206 صنفًا من الأدوات المكتبية والأثاث، في خطوة أسهمت في معالجة تحدٍ تشغيلي استمر لعدة سنوات وتحسين كفاءة إدارة الأصول والمخزون.

11
جهة مستفيدة من الخدمات الإدارية وإدارة المرافق

+25
عقد تشغيلي

+23 مليون ريال
قيمة العقود التشغيلية المدارة

+10,000م²
مساحة المقرات المدارة

برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

• خدمات المراجعة

تولى البرنامج إعداد خطة المراجعة الاستراتيجية وسجل المخاطر لعدد من الجهات المستفيدة وإنجاز أكثر من 65 خدمة وتقرير مراجعة، كذلك تم اعتماد منهجية المراجعة من لجان المراجعة في الجهات المستفيدة والعمل بها، وتشمل المنهجية (مستوى تصنيف البيانات، آلية تقييم الملاحظات، آلية التصعيد، آلية متابعة انجاز الخطط التصحيحية للملاحظات وأرشفة البيانات)، كما تم العمل على دليل يوضح آلية تنفيذ أعمال المراجعة بدءًا من كيفية إعداد الخطط الاستراتيجية والسنوية إلى إصدار تقارير المراجعة ومتابعة تطبيق الخطط التصحيحية لإغلاق الملاحظات.

5
جهات مستفيدة من الخدمات المراجعة

4
سجلات مخاطر للجهات المستفيدة

10+
تقارير مراجعة للجهات المستفيدة

50+
تقرير متابعة للجهات المستفيدة

• تطوير الأعمال والشراكات

1. دراسة الأثر المالي

انطلاقًا من أهمية قياس الأثر المالي كأحد المرتكزات الأساسية التي تأسس عليها البرنامج، وبناءً على توجيه اللجنة الإشرافية خلال استعراض مؤشرات الأداء السنوية لعام 2024م، تم خلال هذا العام تأسيس فريق عمل مشترك بين البرنامج وهيئة كفاءة الإنفاق والمشروعات الحكومية، بهدف بناء وتطوير معادلة معيارية تمكّن البرنامج من احتساب الأثر المالي على الجهات المستفيدة، وقياس حجم الوفورات المتحققة في الميزانية العامة للدولة.

وأشارت الدراسة إلى أن الأثر المالي خلال عام 2025م تجاوز 28% للجهات المستفيدة من خدمات البرنامج وتنوعها مابين (الموارد البشرية والمالية والمشتريات وتقنية المعلومات والمراجعة الداخلية).

2. مشروع تحديث قياس متوسط وقت إنجاز العمليات (AHT) والتكاليف المالية

استكمالاً لتحديث دليل تقديم الخدمات بنسخته (4.1)، وبما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية لدراسة الإسناد، تم تحديث قياس متوسط وقت إنجاز العمليات (AHT) لكافة الخدمات، وجاء ذلك نتيجةً لإضافة خدمات جديدة وتحديث نطاق الخدمات في بعض القطاعات، إلى جانب التغيرات التي طرأت على آليات تقديم الخدمات، مما أسهم في تحسين دقة قياس الأداء ومواءمته مع واقع تقديم الخدمة.

3. تفعيل قنوات طلبات الشراكات الاستراتيجية عبر المنصات الرقمية

شهدت الشراكات الاستراتيجية تطويرًا في قنوات تقديم الطلبات، من خلال إتاحة خدمة طلب الشراكات لموظفي البرنامج عبر المنصة الرقمية لتقديم الخدمات المشتركة "تامر"؛ بما يسهم في تسهيل الإجراءات، وتجاوز التحديات التشغيلية، ورفع جودة المخرجات وتسريع الإنجاز، كما تم تعزيز الوصول لفرص الشراكة عبر الموقع الخارجي للبرنامج لاستقبال طلبات القطاعين العام والخاص وتفعيل الشراكات مع الجهات الراغبة.

70 مليون
قيمة دخل البرنامج السنوي

4
عدد الجهات المستفيدة الجديدة

%46 (1)
نسبة ارتفاع معدل تفعيل الخدمات

40+
عدد الجهات التي تم التواصل معها

(1) يتم احتساب معدل تفعيل الخدمات من خلال قسمة عدد الخدمات المفعّلة لدى كل جهة مستفيدة على إجمالي عدد خدمات البرنامج البالغة (6) خدمات، ثم ضرب الناتج في (100) للحصول على نسبة تفعيل الخدمات لدى الجهة. بعد ذلك يتم احتساب متوسط هذه النسب لكافة الجهات المستفيدة للوصول إلى معدل التفعيل الإجمالي لخدمات البرنامج.

• إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة

تحسين تجربة الجهات المستفيدة

يعتمد البرنامج في تحسين تجربته مع الجهات المستفيدة على أربع استراتيجيات رئيسية تتمثل في:(تعزيز الرضا، ورفع الكفاءة والفعالية، وتعزيز الثقة والشراكة، وتطوير قنوات التغذية الراجعة).

وتتمثل آلية تفعيل هذه الاستراتيجيات في الاستجابة الفاعلة والسريعة لاحتياجات الجهات المستفيدة وتوقعاتها، إلى جانب التطوير المستمر للعمليات والخدمات بما يسهم في جعلها أكثر سلاسة ومرونة.

ضمان رضا الجهات المستفيدة

حرص البرنامج على تعزيز رضا الجهات المستفيدة من خلال مراجعة التصعيدات وتحليل الشكاوى الـواردة، والـوقـوف على الأسباب الجذرية لها ومعالجتها بفعالية، بما يدعم تطوير العمليات والإجراءات ويحد من تكرار الشكاوى مستقبلاً.

• الشؤون القانونية والالتزام

في إطار جهود البرنامج لتعزيز مستوى الالتزام بالتشريعات والأنظمة تولّت الإدارة العامة للشؤون القانونية والالـتـزام مهامها بتقديم الاستشارات القانونية، ومراجعة الاتفاقيات والسياسات والقرارات، إضافة إلى دعم الإدارات المختلفة بما يتفق مع الأنظمة واللوائح والأوامر والقرارات ذات الصلة، وبما يعزز حماية مصالح البرنامج.

كما تم خلال العام حصر المتطلبات النظامية والتنظيمية ضمن قاعدة بيانات مركزية، وتنفيذ تقييم لمستوى الالتزام استنادًا إلى منهجية محددة، وتتسق هذه الجهود مع نتائج تقرير قياس التحول الرقمي لعام 2025م، حيث تم قبول المستندات المقدمة ضمن تقييم قياس الخاصة بإدارة المخاطر واستمرارية الأعمال، بما يعكس مستوى جاهزية البرنامج ومرونته التنظيمية.

900+
تقرير أسبوعي

50+
تقرير تشغيلي وربعي

1000+
زيارة واجتماع مع الجهات المستفيدة

نُنمّي رأس المال البشري، ونُدير الميزانيات بفاعلية، ونُنظّم عقود المشروعات, بما يدعم جودة التنفيذ والاستدامة في العمل الحكومي.

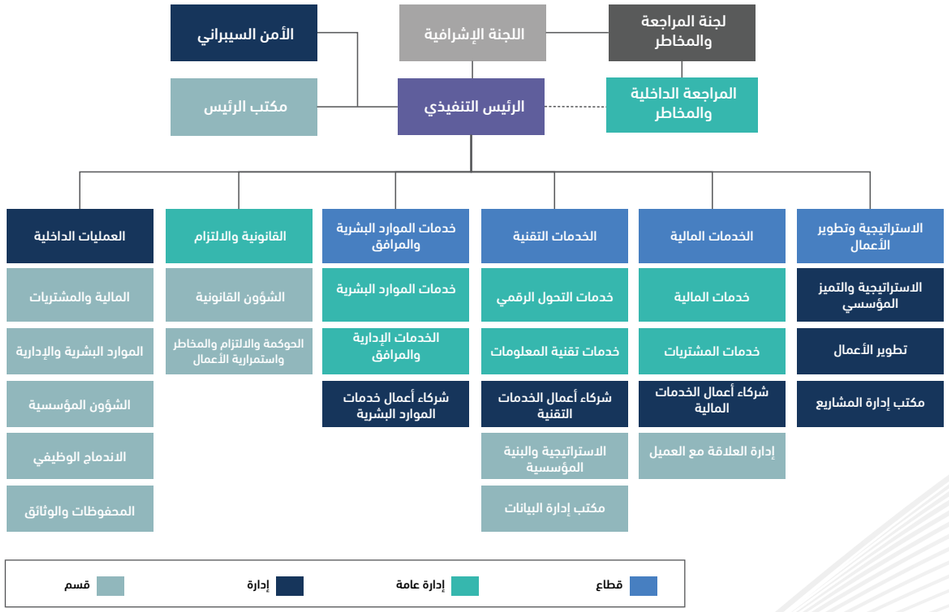
نظرة عامة على الوضع الراهن

- الهيكل التنظيمي
- الوضع الراهن للمباني المخصصة

الهيكل التنظيمي

يمارس البرنامج أعماله وفق الهيكل التنظيمي المعتمد من معالي رئيس اللجنة الإشرافية، حيث عمل بتطوير الهيكل التنظيمي بما يواكب احتياجات العمل وارتفاع حجم الأعمال، وتعزيزًا لكفاءة توزيع المهام والمسؤوليات بما يتواءم مع استراتيجية البرنامج ورؤيته، تم إجراء عدد من التعديلات على الهيكل التنظيمي شملت نقل واستحداث بعض الوحدات الإدارية، وذلك على النحو الآتي:

1. نقل قسم مكتب إدارة البيانات إلى قطاع الخدمات التقنية.
2. نقل قسم إدارة العلاقة مع العميل إلى قطاع الخدمات المالية.
3. نقل إدارة مكتب إدارة المشاريع إلى قطاع الاستراتيجية وتطوير الأعمال.
4. نقل قسم الوثائق والمحفوظات إلى إدارة العمليات الداخلية.
5. استحداث إدارة شركاء أعمال الخدمات المالية ضمن قطاع الخدمات المالية.
6. استحداث إدارة شركاء أعمال الخدمات التقنية ضمن قطاع الخدمات التقنية.
7. استحداث إدارة شركاء أعمال خدمات الموارد البشرية ضمن قطاع خدمات الموارد البشرية والمرافق.
8. استحداث قسم الشؤون المؤسسية ضمن إدارة العمليات الداخلية.



قطاعات وإدارات البرنامج

- **قطاع الاستراتيجية وتطوير الأعمال:**

يضم القطاع مجموعة من الإدارات التي تُعنى بإعداد استراتيجية البرنامج وتنفيذها وقياسها بصورة دورية، إضافةً إلى إدارة المبادرات والمشاريع المرتبطة بها، وقياس الأداء وفق المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية، وتصميم اتفاقيات مستوى الخدمة ودليل تقديم الخدمات. كما يعمل القطاع على تحديد نطاق الشراكات وتطوير أطرها ونماذجها بما يتماشى مع أفضل الممارسات، ويضمن اتساقها مع استراتيجية البرنامج وأهدافه.

- **قطاع الخدمات المالية:**

يختص القطاع بتقديم الخدمات المالية للجهات المستفيدة، ويشمل ذلك إعداد الميزانية والقوائم المالية والحساب الختامي، وغيرها من الأعمال المالية للجهات المستفيدة، وفق القواعد والتعليمات والتعاميم ذات العلاقة، كما يقوم القطاع بالتنسيق مع الإدارات الداخلية والجهات المستفيدة ووزارة المالية والأطراف المعنية.

- **خدمات المالية:**

تتولى إعداد تقارير الأداء المالي لميزانية البرنامج والجهات المستفيدة، وتطبيق اللوائح والأدلة والسياسات والإجراءات المرتبطة بالمحاسبة المالية، وإعداد سجل الأصول وكشف المصروفات والإيرادات المستحقة والتسويات المرتبطة بها، وتحديث ومتابعة سجل المطالبات وأوامر الصرف والدفع، ومراجعة التقارير المالية وغيرها من المهام المرتبطة بها.

- **خدمات المشتريات والعقود:**

تتولى مهام استلام طلبات الشراء لجميع المشتريات والخدمات ومراجعتها للتأكد من اتساقها مع الخطة السنوية للمشتريات والعقود والصلاحيات الخاصة بطلبات الشراء، وتنفيذ ومتابعة كافة العمليات المتعلقة بالطرح، ورفع كفاءة الإنفاق فيما يخص إبرام العقود وعمليات المشتريات من خلال عملية التفاوض مع الموردين وإبرام الاتفاقيات الإطارية، وطلب العروض وتحديد الإطار الزمني وإعداد الدعوات للموردين المؤهلين وإجراءات استلام العروض وفحص العروض والترسية وغيرها من المهام ذات العلاقة.

- **قطاع الخدمات التقنية:**

يعمل القطاع على توفير بيئة تقنية متكاملة تمكّن البرنامج من تقديم خدماته الأساسية بموثوقية عالية، بدءًا من بنية تحتية آمنة وفعّالة ذات إتاحة عالية، مرورًا بتطوير الحلول التقنية والمؤسسية التي ترتقي بجودة الخدمة المقدمة، وانتهاءً بالإشراف على المشاريع التقنية التي تدعم التحول الرقمي المستدام.

- **قطاع خدمات إدارة الموارد البشرية والمرافق:**

يختص القطاع بالجوانب المتعلقة بـإدارة أنشطة المـوارد البشرية، كاستقطاب الكفاءات والتطوير التنظيمي وعمليات الموارد البشرية إضافةً إلى التعليم والتطوير، وإدارة أنشطة المرافق والشؤون الإدارية، وإدارة أنشطة الوثائق والمحفوظات. كما يشمل نطاق عمله تطوير الهياكل التنظيمية وتحديث استراتيجية الموارد البشرية لضمان التوافق مع الاستراتيجية العامة للبرنامج، وتطوير سياسات الموارد البشرية وخطط العمل والعمليات والإجـراءات بما يتوافق مع اللائحة التنظيمية للبرنامج والجهات المستفيدة، وإدارة أعمال التشغيل والصيانة والنظافة لجميع المرافق والتأكد باستمرار من كفاءتها ومدى تلبيتها للمتطلبات والاحتياجات والإشراف على أعمال الصيانة الوقائية والتصحيحية وخطط الصيانة المجدولة ورفع التقارير الدورية.

- **إدارة الأمن السيبراني:**

تعمل الإدارة على تطوير خطط استراتيجية للأمـن السيبراني والإشـراف عليها بما يتوافق مع خطة الأعمال الاستراتيجية للبرنامج ومراجعة فاعلية ضوابط الأمن السيبراني ومواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية وإدارة التقييم والصيانة الدورية لسياسات الأمن السيبراني والوثائق ذات العلاقة، ورفع الوعي بالسياسة والاستراتيجية السيبرانية بين منسوبي البرنامج.

- **إدارة العمليات الداخلية:**

تعمل الإدارة على تحسين كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية للبرنامج، وتختص بإعـداد مـشروع ميزانية البرنامج وإعـداد القـوائم المالية السنوية والنصفية والحسابات الختامية، ومراقبة جميع الأنشطة الحسابية وإدارتها وكل العمليات المالية الخاصة بالبرنامج، إضافـةً إلـى إعـداد خطة سنوية لمشتريات البرنامج واستلام طلبات الشراء وتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بالطرح وتحديد أسلوب الشراء وفقاً للنظام، بجانب العمل على تحديد تنفيذ نموذج المسار الوظيفي المناسب لتطوير الموظفين بناءً على متطلبات الوظيفة واحتياجات التطوير، وقياس مستوى الانـدمـاج الوظيفي وتحسين تجربة الموظف بشكل دوري، والعمل على المـبـادرات التي تساهم في رفـع الانـدمـاج الوظيفي لموظفي البرنامج وخلق بيئة عمل أفضل.

- **الإدارة العامة للشؤون القانونية والالتزام:**

تتولى الإدارة تقديم الدعم والاستشارات القانونية، وصياغة ومراجعة العقود، ومراجعة وتحديث السياسات واللوائح الداخلية، والتوجيه بما يتسق مع القرارات والتعاميم المحالة من الجهات الحكومية، كما تعمل على بناء إطار الحوكمة وإعـداد أدلتها وسياساتها وإجراءاتها لضمان وجود آلية إدارة فعّالة، إلى جانب تطوير المبادئ والسياسات والإجراءات المرتبطة بالامتثال ورصد تنفيذها.

- **مكتب الرئيس التنفيذي:**

يتولى المكتب تقديم الدعم الإداري للرئيس التنفيذي وإدارة أعماله، من خلال تنظيم الاجتماعات وتنسيقها، وإدارة الاتصالات الإدارية والمراسلات الداخلية والخارجية والسرية، إضافةً إلى إدارة العلاقات العامة والبروتوكول.

- **إدارة المشاريع:**

تعمل الإدارة على تطوير أدوات وأساليب إدارة المشاريع وتحديثها، وتطبيق مبادئ الحوكمة لتعزيز التنسيق بين أصحاب المصلحة، كما تتولى تحديد نطاق المشاريع الجديدة وأهدافها وعلاقتها بالمشاريع الأخرى، وتحديد المعالم الرئيسة وتخصيص الميزانيات، وإدارة المخاطر والافتراضات المحتملة ووضع خطط التخفيف، إضافةً إلى الإشراف على أنشطة إقفال المشاريع وتوثيق الدروس المستفادة وإصدار وثائق الإنجاز، وتحليل نتائج مؤشرات الأداء ورفع فرص التحسين في مشاريع البرنامج.

- **الإدارة العامة للمراجعة الداخلية والمخاطر:**

تعمل على وضع استراتيجية للمراجعة الداخلية، مبنيةً على استراتيجية البرنامج وأهدافها، واحتياجات المراجعة المحددة، ونتائج أثر المخاطر، ونتائج المراجعات السابقة وتقييم الموارد اللازمة مقارنة بالقدرات الحالية، ووضع أو تحديث استراتيجية وأهداف المراجعة الداخلية استناداً على متطلبات المراجعة وتوافر الموارد. إلى جانب ذلك، تعمل الإدارة على تحديد نطاق المراجعة وأهدافها ومجالاتها الرئيسية التي يتعين تقييمها في برنامج المراجعة الداخلية مع تحديد تواريخ المراجعة وفتراتها وجهات التنسيق، وعقد اجتماعات افتتاحية مع منسقي الإدارات لتأكيد أهداف مراجعة ونطاقها ومنهجيتها، وتوفير خدمات استشارية مخصصة للمراجعة، وعقد اجتماع اختتامي مع منسقي الإدارات لمناقشة نتائج المراجعة، وضمان الفهم الواضح للنتائج، والاتفاق على إطار زمني للإجراءات التصحيحية

الوضع الراهن للمباني المخصصة

الوضع الراهن لمباني الجهاز العام المملوكة والمستأجرة للعام المالي:

التسلسل	1
اسم المبنى	وزاره المالية
الموقع: (المدينة، الحي، الشارع)	الرياض- الملز-الأمير ثامر بن عبدالعزيز
مساحة الأرض	2252م^2
عدد الأدوار	2
نوع الاستخدام: مملوك - مستأجر	مملوك لوزارة المالية
قيمة الإيجار السنوية	لا ينطبق
مدة الاستئجار	لا ينطبق

استعرض تقرير برنامج الخدمات المشتركة السنوي لعام 2025م أبرز ما تم العمل عليه بسواعد فريقه الطموح، الذي واصل تقديم الخدمات للجهات المستفيدة استنادًا إلى الخبرات والممكنات المتاحة، بما أسهم في رفع جودة الخدمات وتحسين كفاءة الإجراءات وتعزيز التكامل مع الجهات المستفيدة. كما انعكس ذلك إيجابًا على مستوى الأداء التشغيلي وتعزيز كفاءة الإنفاق.

وعلى صعيد التحديات، واجه البرنامج خلال العام عددًا من التحديات المرتبطة بمستوى التوازن المالي، ومحدودية الاعتمادات، والحاجة إلى استكمال الأطر التنظيمية الداعمة للتوسع واستدامة الخدمات، إلى جانب تباين وتيرة استقطاب الجهات المستفيدة، وهو ما أثّر على بعض المستهدفات المالية والتشغيلية.

وتمثل الفرص المتاحة – وفي مقدمتها توظيف التقنيات الحديثة، وتعزيز الشراكات الاستراتيجية، وتحسين نموذج مشاركة التكاليف، ورفع كفاءة العمليات – مرتكزًا أساسيًا لدعم مسار التطوير خلال عام 2026م. ويسعى البرنامج إلى مواصلة تعزيز الجهود المساهمة في رفع فاعلية العمل الحكومي، بما يحقق تطلعات القيادة – أيدها الله – تنفيذًا للغرض من إنشائه، وترسيخًا لدوره كبيت خبرة رائد في مجال تقديم الخدمات المشتركة وفق أعلى معايير الجودة والالتزام.

برنامج الخدمات المشتركة
Shared Services Program

@SSPgovSA | www.SSP.gov.sa