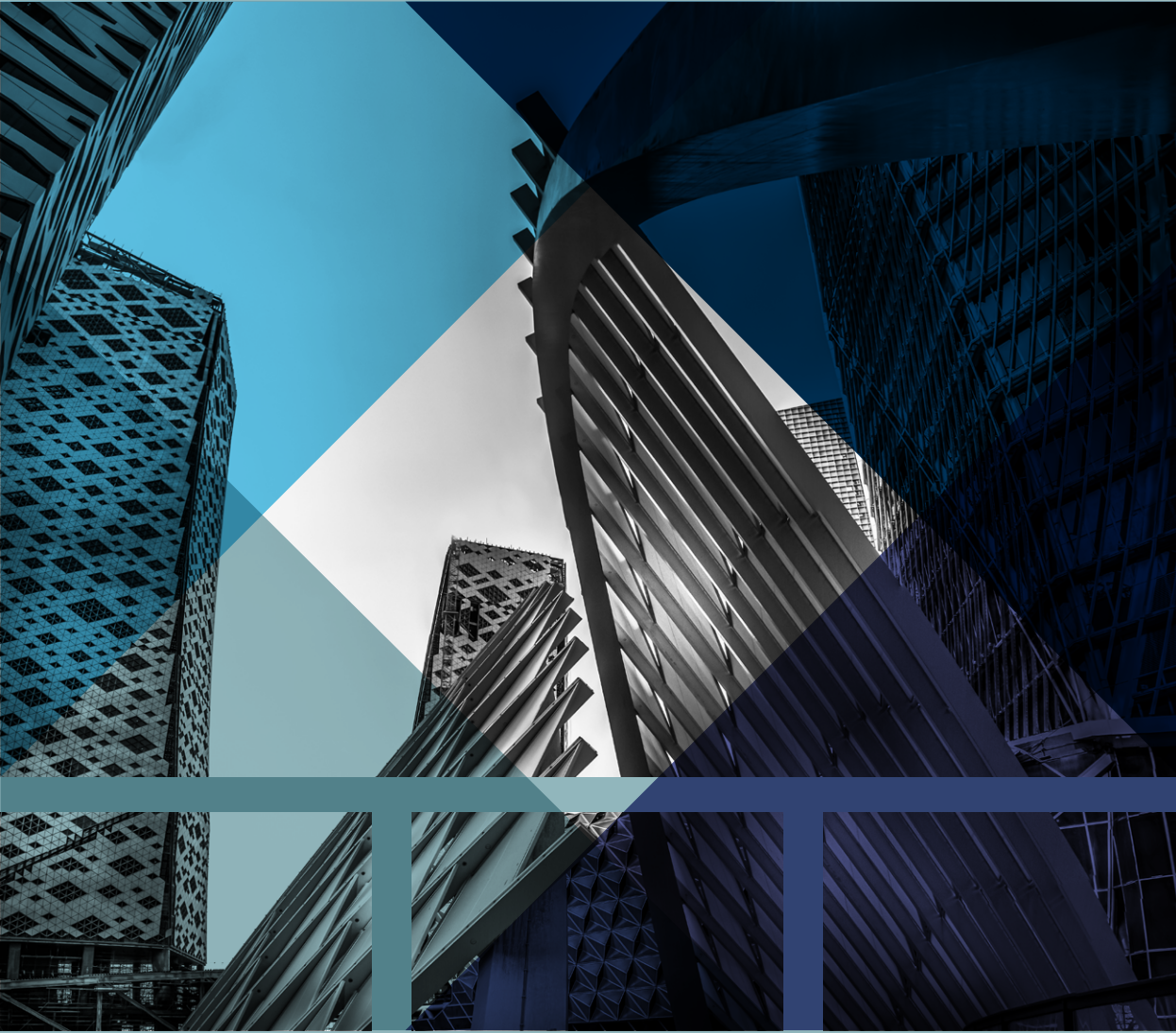




برنامج الخدمات المشتركة  
Shared Services Program



# التقرير السنوي

لبرنامج الخدمات المشتركة

2023م



# التقرير السنوي

لبرنامج الخدمات المشتركة

لعام 2023م



"إن مستقبل المملكة، أيها الإخوة والأخوات مبشر وواعد بإذن الله، وتستحق بلادنا الغالية أكثر مما تحقق. لدينا قدرات سنقوم بمضاعفة دورها وزيادة إسهامها في صناعة هذا المستقبل"

صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

-حفظه الله-

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء



"هدفي الأول أن تكون بلادنا نموذجاً ناجحاً ورائداً في العالم على كافة الأصعدة، وسأعمل معكم على تحقيق ذلك"

خادم الحرمين الشريفين

الملك فهد بن عبدالعزيز آل سعود

-حفظه الله-

## المحتويات

10	كلمة رئيس اللجنة الإشرافية
12	كلمة الرئيس التنفيذي
14	التعريفات
15	الملخص التنفيذي
20	المقدمة
24	التوجه الاستراتيجي
28	أبرز الأعمال والإنجازات
36	الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها
40	الهيكل التنظيمي
45	الوضع الراهن للمباني المخصصة



## القسم التمهيدي

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



ويأتي التقرير السنوي للبرنامج لعام 2023م -وهي سنته الأولى- مستعرضاً أعمال وإنجازات البرنامج بصفته أداة فاعلة في تحقيق الاستقرار الاقتصادي، والتوازن المالي للمملكة؛ حيث يستخدم أحدث الأنظمة والتقنيات، مما ينعكس على فاعلية دعم الجهات الحكومية، ويسهم في تحسين أدائها، وتنفيذ مهامها بما يتواءم مع الأنظمة والتشريعات واللوائح الحكومية، وهو ما جعل البرنامج يقدم أكثر من 100 خدمة مساندة لأكثر من 33 جهة مستفيدة؛ مما يجعله بيت خبرة يقدم الخدمات بكفاءة وفاعلية عبر تطبيق أفضل الممارسات في تقديم الخدمات المشتركة، وتطوير تجربة المستفيد عبر استراتيجية التحول الرقمي، ويعمل البرنامج وفق خطته التطويرية واستراتيجيته على الوصول للاستدامة المالية، وتحقيق الكفاءة التشغيلية وصولاً إلى استقلاله المالي، مع المحافظة على نموذج التشغيل في تبني مشاركة التكاليف مع الجهات المستفيدة.

ختاماً، أشكر زملائي في اللجنة الإشرافية للبرنامج وجميع منسوبيه على جهودهم، وشركاء النجاح في الجهات الحكومية المستفيدة، ولقيادتنا الرشيدة -حفظها الله- أجزل الشكر وأوفاه على الدعم المستمر، وتمكين البرنامج للقيام بمهامه، وكلي ثقة بمواصلة العمل، وتعزيز الجهود لرفع فاعلية الأداء الحكومي، وتحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 لوطن طموح، واقتصاد مزدهر، ومجتمع حيوي.

والله الموفق.

//

رئيس اللجنة الإشرافية

**معالي الأستاذ محمد بن عبدالله الجدعان**



كلمة رئيس اللجنة  
الإشرافية:

//

تشهد المملكة العربية السعودية بقيادة 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- نمواً متسارعاً في الاقتصاد الوطني وهو أحد مستهدفات رؤية السعودية 2030 التي انطلقت لتصبح المملكة واحدة من الدول المتقدمة اقتصادياً؛ وفق آليات، وبرامج نوعية أسهمت في توحيد الجهود، وتعزيز الشراكة بين الجهات في شتى المجالات، وكان تنظيم هذه الشراكة ضرورة لنجاح الأعمال، وتحقيق المستهدفات، فكان برنامج الخدمات المشتركة جزءاً من منظومة أعمال الرؤية؛ لتقديم الخدمات المشتركة للجهات الحكومية للمساهمة في رفع كفاءة الإنفاق الحكومي، ووضع معايير واضحة محددة للخدمات المشتركة محلياً وإقليمياً بدعم من القيادة الرشيدة، وبما يتواءم مع برامج ومبادرات ومستهدفات رؤية السعودية 2030، حيث ينطلق البرنامج ليحقق توازن الميزانية العامة، وتحسين أداء الأجهزة الحكومية، وهما من أهداف تعزيز فعالية التخطيط المالي، وكفاءة الإنفاق الحكومي.

نعمل في البرنامج على تعزيز حضور القيم المؤسسية وتبني المعرفة والخبرة، وتعزيز مفهوم روح الفريق الواحد، والالتزام بما تتوقعه الجهات المستفيدة من أداء ومخرجات. وسعيًا لرفع مستوى التحول الرقمي وتفعيل وتطوير الخدمات الرقمية المتخصصة، أطلق البرنامج منصة موحدة تشمل جميع الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة، وتساهم في تسهيل تجربة ورحلة المستخدمين.

كما حقق البرنامج في سنته الأولى أثراً مالياً واضحاً على الجهات المستفيدة من الخدمات المقدمة وتحديدًا الجهات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر، الناتج من كفاءة الإنفاق التي حققتها لها، حيث بلغت نسبة الوفر التي حققتها الجهات المستفيدة 41% بقيمة 55 مليون ريال في إجمالي ميزانيات الخدمات المشتركة للجهات.

ختاماً، أتقدم بالشكر والعرفان لقيادتنا الرشيدة -أيدها الله- على دعمها المتواصل وتمكينها المستمر لبرنامج الخدمات المشتركة، والشكر موصول لرئيس اللجنة الإشرافية معالي وزير المالية وأعضاء اللجنة، ولكافة فرق عمل البرنامج بمختلف مواقعهم ومهامهم، الذين كان لهم الفضل بعد الله في تحقيق منجزات تليق بوطن طموح وفق أهداف رؤية السعودية 2030.



## كلمة الرئيس التنفيذي:

نحرص في برنامج الخدمات المشتركة على تأسيس قواعد ثابتة تسمو بها تطلعاتنا المستقبلية من خلال تعزيز رؤية ورسالة البرنامج وأهدافه الاستراتيجية لتحقيق غايته في أن يكون الشريك المفضل للجهات الحكومية؛ عبر تقديم الخدمات المشتركة بأفضل معايير الجودة والموثوقية، وبتقديم الخدمات بالتكلفة الفعلية دون هامش ربح، مما يساهم في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 وذلك من خلال رفع كفاءة الإنفاق وفاعلية العمل الحكومي.

ومنذ صدور قرار مجلس الوزراء بإنشاء برنامج لتوفير الخدمات المشتركة للجهات الحكومية الراغبة مع ارتباطه تنظيمياً بمعالي وزير المالية، وصدور القرار بتشكيل لجنة إشرافية للبرنامج وتسيير أعماله؛ أصبح البرنامج مسخرًا جهوده في تمكين الجهات من التركيز على مهامها الرئيسية، وتوفير أعلى مستويات الجودة والموثوقية والفاعلية، التي تساندها في الوصول لغاياتها.



الرئيس التنفيذي لبرنامج الخدمات المشتركة  
**سعادة الأستاذ عبدالعزيز بن عثمان العمير**

## الملخص التنفيذي:

تمكن برنامج الخدمات المشتركة خلال عام 2023م من المضي قدماً في سبيل تحقيق أهدافه الاستراتيجية المتوائمة مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، حيث قام ببناء قدرات البرنامج من خلال عدة محاور رئيسية وفق التالي:

### 1. تأسيس برنامج الخدمات المشتركة

جاء الأمر السامي رقم (4139) وتاريخ 1440/01/24هـ بتفويض معالي وزير المالية لتقديم الخدمات المشتركة عن طريق المركز الوطني للتخصيص، ثم صدر قرار مجلس الوزراء رقم (276) وتاريخ 1444/04/14هـ بتأسيس برنامج الخدمات المشتركة بعد نجاح تلك التجربة.

وقد تأسست اللجنة الإشرافية للبرنامج برئاسة معالي وزير المالية الأستاذ محمد الجدعان، حيث عملت على مراجعة التوجهات الاستراتيجية للبرنامج وتذليل الصعوبات وتقديم الدعم اللازم في سبيل تحقيق مستهدفات البرنامج وتحقيق تطلعات الجهات المستفيدة. كما أقرت اللجنة خلال عام 2023م الهيكل التنظيمي للبرنامج وتعيين الرئيس التنفيذي ومصفوفة الصلاحيات واللوائح المالية والإدارية، واعتمدت الخطة المالية والاستراتيجية والمستهدفات المرتبطة.

كما عمل البرنامج على نقل جميع الموظفين من ملاك المركز الوطني للتخصيص بصفته حاضراً لتجربة الخدمات المشتركة إلى ملاك برنامج الخدمات المشتركة، وتمت الموافقة مع المركز بشأن ما يتعلق بفصل الخدمات ونقل الموظفين عبر لجان فصل مختصة.

## التعريفات:

حيثما وردت المصطلحات أدناه في التقرير أو ملحقاته فإنها تعني المعنى المبين إلى جانبها، ما لم يقتض السياق خلافه:

#	المصطلح	التعريف
1	البرنامج	برنامج الخدمات المشتركة.
2	التقرير السنوي	التقرير السنوي لبرنامج الخدمات المشتركة.
3	الجهات المستفيدة	الجهات الحكومية التي يقدم لها البرنامج حزمة الخدمات المشتركة المطلوبة لتسيير أعمالها.
4	الخدمات المشتركة	مجموعة من الخدمات الأساسية، التي يعمل البرنامج على تقديمها للجهات المستفيدة، مستنداً في ذلك على الخبرات المتراكمة لدى فريقه بتميز وفاعلية.
5	منهجية احتساب التكاليف	طريقة البرنامج في احتساب تكاليف الخدمات المقدمة للجهات الحكومية.
6	الأثر المالي	الوفورات المالية المحققة للجهات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
7	الاستدامة المالية	قدرة المنظومة على الاستقرار المالي.
8	إنتاجية الموظفين	تنفيذ المهام لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبرنامج.
9	اللجنة الإشرافية	اللجنة المختصة بتسيير أعمال البرنامج.
10	المسؤول الأول	المسؤول التنفيذي الأول في الجهة المستفيدة.
11	شريك الأعمال	الموظف المسؤول عن التواصل وطلب الخدمات من البرنامج من طرف الجهة المستفيدة.

- أ. **المنصة الموحدة لتقديم الخدمات المشتركة للجهات المستفيدة "تامر":** منصة موحدة لتقديم جميع خدمات البرنامج للجهات المستفيدة من خلال تجربة مستفيد مميزة وآمنة، مع تطبيق الأنظمة والتشريعات الخاصة بالجهات الحكومية المشرفة، وتوحيد آلية الوصول والدخول للخدمات الرقمية عن طريق الربط مع النفاذ الوطني.
- ب. **مشروع تطوير وتحديث قالب الموحد لمنصة موارد لبرنامج الخدمات المشتركة:** يهدف المشروع إلى تطوير قالب موحد (Golden Template) لبيانات أنظمة المالية والموارد البشرية والمشتريات، لتسريع عملية انضمام الجهات المستفيدة بشكل متوافق مع الأنظمة واللوائح والتشريعات الحكومية.
- ج. **مشروع استراتيجية التحول الرقمي والبنية المؤسسية لبرنامج الخدمات المشتركة:** يهدف البرنامج من خلال المشروع لتطوير رؤية موحدة رقمية لتقديم الخدمات الرقمية للجهات المستفيدة.
- د. **نظام إدارة العلاقة مع الجهات المستفيدة:** صمم النظام لضمان الاستدامة المالية للبرنامج ومتابعة مهام وانطباعات الجهات المستفيدة الحالية والمحتملة.
- كما بلغت الاستثمارات في قطاع التقنية 47,325,812 مليون ريال خلال عام 2023م، حيث يجري العمل على تصميم استراتيجية للتحول الرقمي لضمان التطوير المؤسسي من خلال اتباع المنهجية الوطنية الخاصة بهيئة الحكومة الرقمية.

## 5. الفرص والتحديات

واجه البرنامج في عامه الأول مجموعة من التحديات كان أبرزها تقديمه للخدمات خلال الفترة الانتقالية والتأسيسية، وقد تمكن مع ذلك من نقل الموظفين وتفعيل الهيكل التنظيمي وطرح المنافسات والتعاقد والصرف في وقت قياسي.

كما واجه البرنامج صعوبات في تأمين الطاقة الاستيعابية الكافية خصوصاً مع نسبة التسرب الوظيفي المرتفعة (30% من إجمالي موظفي البرنامج)، وتمكن البرنامج من قبول كل الجهات الراغبة بالتعاقد مع البرنامج، وأيضاً واجه صعوبات في تقديم الخدمات قبل اكتمال مبادرات التحول الرقمي حيث تم تقديم بعضها بشكل يدوي أو دون ربط بين الأنظمة ذات العلاقة، ويسعى البرنامج لاكمال تلك المبادرات خلال عام 2024م.

يرى البرنامج العديد من الفرص خلال الفترة القادمة منها الشراكة مع القطاع العام في رفع الالتزام وكفاءة الإنفاق، والشراكة مع القطاع الخاص في إدارة الخدمات والاتفاقيات الإطارية وهو ما سيعزز القيمة المضافة من البرنامج.

## 2. توفير الخدمات

يقدم البرنامج خدماته من خلال دليل خدمات يحتوي على 106 خدمة مساندة تم تصميمها وتقديمها بناءً على الأنظمة والسياسات واللوائح الحكومية، ومن خلال أنظمة إلكترونية متعددة. كما أنجز في سنته الأولى أكثر من 25,000 عملية، وبلغت نسبة الالتزام بتقديم الخدمات في عام 2023م بحسب اتفاقية مستوى تقديم الخدمات 87.6%<sup>(1)</sup>.

## 3. التوسع في قاعدة الجهات المستفيدة

عمل البرنامج منذ بداية عام 2023م على استقطاب الجهات الراغبة في سبيل تحقيق كفاءة الإنفاق لديها، وتمكينها من التركيز على أعمالها الرئيسية.

واستطاع البرنامج تحقيق زيادة في عدد الجهات المستفيدة، وذلك من 12 جهة مستفيدة بنهاية عام 2022م إلى 33 جهة مستفيدة بنهاية عام 2023م (بنسبة زيادة 175%)، حيث تعددت القطاعات المستفيدة من خدمات البرنامج، وشملت قطاع منظومة المالية، ومنظومة الشؤون البلدية والقروية والإسكان، ومنظومة السياحة، ومنظومة تطوير المناطق.

كما يسعى البرنامج لتحقيق رضا الجهات المستفيدة عن الخدمات المقدمة، عبر توفير مدير علاقة لكل جهة مستفيدة وتقديم تقارير استراتيجية وتشغيلية، وتلمس الاحتياجات من خلال اجتماعات وزيارات دورية للتأكد من ضمان استمرارية الأعمال والتحسين المستمر للخدمات، حيث بلغت نسبة رضا الجهات المستفيدة عن البرنامج خلال عام 2023م 60%<sup>(2)</sup> ويستهدف رفعها إلى 65% في عام 2024م.

## 4. التحول الرقمي

يشكل التحول الرقمي ممكناً استراتيجياً رئيسياً في أعمال برنامج الخدمات المشتركة، والذي سيمكن البرنامج من تقديم العمليات للجهات المستفيدة عبر منصات رقمية متقدمة بسهولة وجودة عالية، من خلال العمل مع شركات استشارية متقدمة للحصول على أفضل الممارسات العالمية وأحدث التقنيات المختصة بتقديم الخدمات المشتركة. كما تم العمل على عدة مشاريع تقنية من شأنها أن تضمن تقديم الخدمات المشتركة مع مراعاة أفضل المعايير العالمية المطبقة، ومنها:

1. تم تدقيق ومراجعة مؤشر الالتزام باتفاقية تقديم الخدمات من قبل طرف ثالث مستقل يرفع تقاريره للجنة الإشرافية.

2. تم تدقيق ومراجعة مؤشر رضا الجهات المستفيدة من قبل طرف ثالث مستقل يرفع تقاريره للجنة الإشرافية.

## التقرير التفصيلي

المقدمة

التوجه الاستراتيجي

أبرز الأعمال والإنجازات

الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها



## المقدمة:

### الغرض من التقرير:

أعد التقرير السنوي للعام 2023م استناداً على قرار مجلس الوزراء رقم (276) وتاريخ 1444/04/14هـ الصادر بالموافقة على إنشاء البرنامج ورفع تقرير سنوي عن أدائه والتوصيات المرتبطة بذلك، بالإضافة إلى مراعاة ما ورد في دليل إعداد التقارير السنوية الصادر من المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء".

### عن البرنامج:

بدأ تقديم الخدمات المشتركة بموجب الأمر السامي رقم (4139) وتاريخ 1444/01/24هـ الذي جاء بتفويض معالي وزير المالية لتقديمها عن طريق المركز الوطني للتخصيص، وبعد نجاح تلك التجربة صدر قرار مجلس الوزراء رقم (276) وتاريخ 1444/04/14هـ بتأسيس برنامج الخدمات المشتركة.

وقد مرت رحلة تأسيس البرنامج بالعديد من الخطوات والمراحل، والتي شكل دعم القيادة الرشيدة خلالها أساساً يستند عليه البرنامج حتى يومنا الحالي، حيث بدأ البرنامج كفكرة رائدة بناءً على توصية من مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية واستمرت هذه الفكرة بالنمو والازدهار والتوسع منذ عام 1441هـ حتى صدور قرار مجلس الوزراء رقم (276) وتاريخ 1444/04/14هـ بتوفير برنامج حكومي يعمل على تقديم الخدمات المشتركة للجهات الحكومية الراغبة في تلك الخدمات.

ويهدف البرنامج إلى تحقيق نقلة نوعية في كفاءة وفاعلية الجهات من خلال تقديم أفضل الممارسات في الخدمات المشتركة، بما يساهم في زيادة كفاءة الإنفاق في الإدارات المساندة، ويرفع مستوى الالتزام بالضوابط والتشريعات الحكومية، ويحسن من جودة العمل لدى الجهات، كما يهدف البرنامج إلى الوصول للريادة المحلية والإقليمية في تزويد الخدمات المشتركة للجهات الصغيرة والمتوسطة.

- يقوم برنامج الخدمات المشتركة بدور هام وجوهري يمكنه من توفير خدمات عالية الجودة في الخدمات المشتركة، بجهود فريق محترف يضع نصب عينيه أداء مهامه بمنهجية ترضي الجهات المستفيدة، وتحقق الطموحات الوطنية العظيمة، التي رسمت معالمها رؤية السعودية 2030؛ عبر رفع كفاءة الإنفاق وفاعلية العمل الحكومي.

### ويقع نطاق خدمات البرنامج في المجالات التالية:

- **خدمات الموارد البشرية:** تتضمن خدمات استقطاب الكفاءات، وخدمات التعليم والتطوير، وخدمات عمليات الموارد البشرية، وخدمات الأداء والتطوير التنظيمي.



- **خدمات التحول الرقمي:** تحتوي على إدارة وتطوير المنصات الرقمية وإدارة الأنظمة المؤسسية، وإدارة المشاريع التقنية والمساهمة في تطبيق استراتيجية التحول الرقمي للجهات.



- **خدمة الأمن السيبراني:** توفر خدمة تقييم الالتزام بضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني وإعداد السياسات والإجراءات والمعايير المتوافقة مع تشريعات الهيئة، وإعداد استراتيجية الأمن السيبراني وإدارة المخاطر وبرامج الوعي بالأمن السيبراني.



- **خدمات المراجعة والمخاطر:** تشمل إعداد سجل المخاطر وتقييمها ورفع الوعي بالمخاطر، وإعداد خطة المراجعة وتنفيذها وإدارة أعمال لجنة المراجعة.



- **خدمات الشؤون القانونية:** تشمل تقديم الاستشارات القانونية، وإعداد ومراجعة السياسات واللوائح والاتفاقيات للجهات المستفيدة.



- **الخدمات المالية:** تشمل تخطيط الميزانيات، والتقارير المالية والالتزام، وإعداد القوائم المالية والحسابات الختامية، والعمليات الحسابية والبنكية وإدارة المدفوعات، وإدارة الاستثمار ودعم الجهات في التحول إلى أساس الاستحقاق المحاسبي.



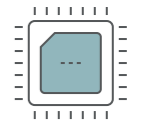
- **خدمات المشتريات:** توفر إعداد خطة المشتريات السنوية وإدارة المنافسات وطلبات السوق الإلكتروني في منصة اعتماد، وإدارة العلاقة مع الموردين، وإدارة العقود، وإدارة لجان المشتريات.



- **خدمات الشؤون الإدارية وإدارة المرافق:** تقدم إدارة العقود التشغيلية، وإدارة تأمين التوريدات المكتبية، وإدارة المرافق وتهيئة المباني، وتقديم الاستشارات الهندسية.



- **خدمات تقنية المعلومات:** تشمل إدارة الحلول التقنية والبنية التحتية، وإدارة أنظمة الحماية وإدارة خدمات المستفيدين والدعم الفني.



### التواؤم مع رؤية السعودية 2030



يعمل برنامج الخدمات المشتركة بالتواؤم مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 التي تركز على وجود حكومة فاعلة، وتعمل بشفافية ومسؤولية لتحقيق ركيزة "وطن طموح" وركيزة "اقتصاد مزدهر" ضمن ركائز الرؤية، حيث يساهم البرنامج في تعزيز فاعلية التخطيط المالي وكفاءة الإنفاق الحكومي، وتحسين أداء الجهات الحكومية، عن طريق تقديم أفضل الممارسات بالخدمات المشتركة، ورفع كفاءة وجودة العمل لدى الجهات المستفيدة، ورفع كفاءة الإنفاق في الإدارات المساندة، ورفع مستوى الالتزام بالضوابط والتشريعات الحكومية.

### القيمة المضافة



- كفاءة الإنفاق على الخدمات المساندة.
- تمكين الجهات الحكومية من التركيز على أعمالها الرئيسية.
- خلق مركز تميز في الخدمات المشتركة.
- المساهمة في رفع مستوى امتثال الجهات للضوابط والتشريعات الحكومية.

### الجهات المستهدفة



يستهدف البرنامج تقديم خدماته للجهات الحكومية متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، باستثناء بعض الخدمات المتخصصة مثل التحول للاستحقاق المحاسبي أو المراجعة الداخلية والمخاطر التي قد تقدم للجهات الحكومية الكبيرة.

## التوجه الاستراتيجي:

صممت استراتيجية برنامج الخدمات المشتركة ليكون شريكاً للجهات الحكومية الصغيرة والمتوسطة، من خلال تقديم خدمات مساندة وتوزيع تكاليفه بشكل عادل على الجهات المستفيدة دون هامش ربح؛ مما يحقق الأثر المالي في ميزانية الخدمات المشتركة للجهات المستفيدة التي تنعكس بتحقيق الوفورات المالية في الميزانية العامة للدولة.

### الرؤية

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

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

### الرسالة

القيم	التمكين	العمل الجماعي	الالتزام	الشراكة	التميز	الكفاءة
-------	---------	---------------	----------	---------	--------	---------

### الأهداف

المالي	العميل	الإجراءات الداخلية	التعلم والنمو
1- رفع كفاءة الإنفاق في الإدارات المساندة. 2- رفع فاعلية الجهات الحكومية.	1- الريادة في تزويد الخدمات المساندة للجهات الصغيرة والمتوسطة. 2- ضمان الرضا للعملاء.	1- تبني التميز التشغيلي والتحسين المستمر. 2- التمكين الرقمي للعمليات. 3- تعظيم القيمة الناتجة من الشراكات الاستراتيجية.	1- تعزيز ثقافة التمحوّر حول العميل. 2- تبني إدارة المعرفة. 3- خلق مكان عمل يضمن رضا والتزام الموظفين.

### دراسة الأثر المالي<sup>(1)</sup>



يعمل فريق البرنامج مع أحد بيوت الخبرة على دراسة تقدير حجم الأثر المالي من تعاقد الجهات الحكومية مع البرنامج والاستفادة من الخدمات المقدمة، حيث يسعى البرنامج إلى تحقيق الوفورات المالية للجهات الحكومية المستفيدة بشكل مباشر؛ مما ينعكس على الميزانية العامة للدولة بشكل عام.

- يتم احتساب الأثر المالي (الوفر) المباشر على الجهة المستفيدة من خلال المعادلة التالية:

$$\text{الوفر} = \text{تكلفة إنشاء الإدارات داخلياً} - \text{تكلفة التعاقد مع البرنامج}$$

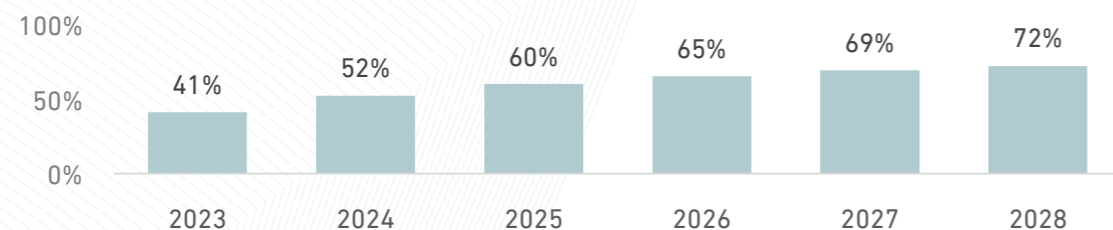
### الجهات المستفيدة:

تشير الدراسة إلى أن الأثر المالي خلال عام 2023م كان الأعلى على الجهات المتوسطة والصغيرة، حيث بلغت تقديرات الوفورات على الجهات المتوسطة 26.3 مليون ريال بنسبة 35%، والجهات الصغيرة 24.7 مليون ريال بنسبة 68%، والجهات متناهية الصغر بمبلغ 6.7 مليون ريال بنسبة 41%، وتشير التقديرات إلى عدم تحقيق وفورات للجهات الكبيرة<sup>(2)</sup>.

### الجهات المحتملة:

من المتوقع تحقيق أكبر قدر من الوفورات المالية للجهات متناهية الصغر والصغيرة على مدى الخمس سنوات القادمة، حيث كان الوفر في ميزانيات الخدمات المشتركة للجهات المستفيدة في عام 2023م 41% وسيصل إلى نسبة 72% في عام 2028م من خلال التوسع في الجهات المستفيدة وخطط التحول الرقمي.

الوفر المتوقع على ميزانية الخدمات المشتركة للجهات المستفيدة



1. حسب دراسة شركة إرنست ويونغ.

2. الجهات متناهية الصغر (0 - 10) موظف، الجهات الصغيرة (10 - 50) موظف، الجهات المتوسطة (50 - 250) موظف، الجهات الكبيرة (250 وأكثر) موظف.

### نموذج العمل



- نموذج الإدارة المتكاملة: لا تحتاج الجهة المستفيدة إلى إنشاء إدارات داخلية حيث سيقوم البرنامج بكل العمليات والدعم الاستراتيجي اللازم لتمكين الجهة.
- نموذج إدارة العمليات: تقوم الجهة بتعهيد الخدمات ذات الطابع التشغيلي وتعمل على تأسيس فريق عمل داخلي لقيادة الخدمات الاستراتيجية.

### النموذج التشغيلي



تقدم الخدمة من خلال دليل تقديم خدمات محدد المدخلات والمخرجات واتفاقية مستوى الخدمة، ويتم تقديمها بشكل مركزي لضمان كفاءة الإنفاق واستمرارية الخدمة.

### 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 الحكومية المستفيدة. ويسعى البرنامج لخفض تكلفة ساعة العمل كل سنة ورفع الإنتاجية لدى موظفي البرنامج من خلال الاقتصاد الجمعي وخطط التحول الرقمي.

## أبرز الأعمال والإنجازات:

### • خدمات الموارد البشرية:

قدمت إدارة الموارد البشرية خدماتها لـ 1,145 موظف ينتسبون لـ 21 جهة مستفيدة وبنسبة التزام 95% في مستوى تقديم الخدمة، حيث ساهمت الإدارة بالتعاون مع الجهات المستفيدة في إعادة تنظيم أعمالها الداخلية وتقديم المشورة في كافة الجوانب ذات العلاقة والأهمية، لتمكينها من تحقيق مستهدفاتها لإدارة عمليات الانتقال وتسكين منسوبيها لتكون قيمة مضافة للجهات المستفيدة. حيث شملت الخدمات التي تم تقديمها:

1. خدمات استقطاب الكفاءات ابتداءً من تنفيذ خطة التوظيف السنوية وإدارة المنصات الحكومية والخاصة ذات العلاقة، وتشمل البحث عن أفضل المواهب التي تتناسب مع احتياجات الجهة المستفيدة وإدارة المقابلات وتقديم العروض الوظيفية والبرامج التعريفية للموظفين المنضمين، حيث تم استقطاب أكثر من 300 موظف.
2. خدمات التطوير التنظيمي، وتشمل مراجعة وتطوير الهياكل التنظيمية والمهام والمسؤوليات وإعداد ومراجعة الأوصاف وأطر الجدارات الوظيفية وخطة وميزانية القوى العاملة وتسكين الموظفين وإدارة عملية الأداء الوظيفي وعقد ورش العمل التوعوية للأداء وإعداد المكافآت والعلاوات السنوية وإدارة عملية الترقيات بما يتجاوز 5,500 خدمة.
3. خدمات الموظفين، وتشمل أكثر من 16,000 خدمة لموظفي الجهات المستفيدة بما يتضمن إدارة الرواتب والبدلات ومنافع الموظفين ومكافأة نهاية الخدمة والتأمين الطبي وأوامر الإركاب والإجازات والتأمينات الاجتماعية وغيرها، وإدارة المنصات الحكومية للجهات المستفيدة.
4. البرامج التدريبية داخل وخارج المملكة وعبر المنصات التعليمية، حيث تم تقديم 382 برنامجاً تدريبياً بمعدل 11,029 يوم تدريبياً وأكثر من 27,000 ساعة تدريبية استفاد منها 1,007 متدرب.

بيان التكاليف والتوجيهات	
نوع الأداة	قرار مجلس الوزراء
الرقم	276
التاريخ	1444/04/14هـ
موضوع الأداة	إنشاء برنامج لتوفير الخدمات المشتركة للجهات الراغبة في تلك الخدمات وعدد من الترتيبات الواردة في القرار
الأعمال التي تمت بشأنه	إنشاء البرنامج
بيان حالة التنفيذ	تم التنفيذ

### ◀ أعمال وإنجازات البرنامج:

شكل عام 2023م فرصة مميزة لتطوير آليات عمل برنامج الخدمات المشتركة، ووضع منهجيات مناسبة لتقديم الخدمات للجهات المستفيدة بأعلى معايير الجودة، مستنداً خلال ذلك على رؤية فريقه ليكون بيت خبرة رائد في مجال الخدمات المشتركة. وقد أثمرت جهود البرنامج في تحقيق مجموعة من الإنجازات التي تمحورت حول الجهات المستفيدة.

### • خدمات المشتريات:

تقوم إدارة المشتريات بتقديم خدماتها من خلال لجان المشتريات والتي يبلغ عددها 46 لجنة مخصصة للجهات المستفيدة.

1. طرح أكثر من 360 منافسة عبر منصة اعتماد، بعد التأكد من الالتزام بجميع متطلبات نظام المنافسات والمشتريات الحكومية.
2. إدارة 300 عقد للجهات المستفيدة بقيمة تتجاوز 780 مليون ريال.
3. تجاوز إجمالي الوفر من الميزانية المخصصة للمشاريع لدى الجهات المستفيدة أكثر من 99 مليون ريال.
4. إعداد 20 اتفاقية إطارية تسهياً للجهات المستفيدة.

### • خدمات تقنية المعلومات وخدمات التحول الرقمي:

1. تنفيذ أكثر من 95 مشروع تقني للجهات المستفيدة.
2. الإشراف على أكثر من 12,000 حركة تمت على الأنظمة المؤسسية.
3. تنفيذ أكثر من 2,650 طلب دعم فني لموظفي الجهات.
4. إنشاء أكثر من 132 خادم للجهات.
5. تشغيل وإدارة 4 مراكز بيانات للجهات.
6. تجهيز البنية التحتية ل3 جهات مستفيدة.

### • الأمن السيبراني:

1. حماية أنظمة الجهات المستفيدة لهجمات تجاوز عددها أكثر من 659,132 هجمة.
2. إغلاق أكثر من 700 ثغرة أمنية.
3. حماية أكثر من 1222 جهاز وخادم.

### • الخدمات المالية:

يمارس البرنامج دوراً فعالاً في إدارة الشؤون المالية للجهات المستفيدة.

1. عقد اتفاقية شراكة بين مركز الاستحقاق المحاسبي في وزارة المالية والبرنامج، تهدف إلى وضع إطار يضمن تنسيق التعاون المشترك في مسك سجلات الجهات الحكومية التي ستتحول إلى أساس الاستحقاق المحاسبي وتبادل البيانات والمعلومات لتحقيق الأهداف المرغوبة. حيث تحققت الفائدة للجهات التالية:
  - مكتبة الملك فهد الوطنية.
  - برنامج جودة الحياة.
  - الرئاسة العامة للبحوث العلمية والإفتاء.
  - هيئة تطوير محمية الإمام عبدالعزيز بن محمد الملكية.
2. يبلغ إجمالي الاستثمارات للجهات المستفيدة 2,684 مليار ريال وعوائد قدرها 64,312 مليون ريال.
3. إعداد مشروع الميزانية ل5 جهات.
4. إعداد الحساب الختامي ل12 جهة.
5. إدارة 50 حساب بنكي.
6. تنفيذ أكثر من 5900 أمر صرف وأمر دفع.
7. جرد 7146 أصل لثلاث جهات مستفيدة.
8. تزويد الجهات الرقابية بأكثر من 1490 متطلب يتعلق بالجهات المستفيدة.
9. إعداد أكثر من 582 تقرير مالي.

### • خدمات الشؤون الإدارية وإدارة المرافق:

1. إدارة 5 عقود تشغيلية للجهات المستفيدة تتجاوز قيمتها 12.9 مليون ريال.
2. يبلغ إجمالي المساحات التي يتم إدارتها 15,280 متر مربع.
3. تسجيل واستقبال أكثر من 1200 زائر للجهات المستفيدة.
4. إدارة 3 مشاريع لتهيئة مقرات العمل وتخصيصها بما يتناسب مع احتياجات الجهة المستفيدة.
5. تنفيذ أكثر من 1140 طلب إداري.

### • خدمات المراجعة:

1. تقييم مخاطر 41 إدارة في 4 جهات مستفيدة وإعداد سجلات مخاطرها.
2. تنفيذ أكثر من 30 عملية مراجعة تخدم 5 جهات مستفيدة.
3. إعداد خطط المراجعة الاستراتيجية والسنوية وتسيير أعمال لجان المراجعة والمخاطر ل3 جهات مستفيدة.

### • خدمات الشؤون القانونية:

تقدم الإدارة العامة للشؤون القانونية والالتزام خدمات المساندة القانونية لكافة إدارات وقطاعات البرنامج بشكل مباشر، وبشكل غير مباشر للجهات المستفيدة حيث تمت مراجعة ما يقارب 750 معاملة متصلة بتقديم المشورة القانونية وإعداد الدراسات ومراجعة الاتفاقيات والعقود بكافة أنواعها، ومراجعة اللوائح والسياسات والمصفوفات والوثائق القانونية الخاصة بالبرنامج أو الجهات المستفيدة والتمثيل القانوني للبرنامج والجهات.

### • تطوير الأعمال والشراكات:

1. استقطاب 17 جهة مستفيدة ليصبح إجمالي عدد الجهات المستفيدة 33 جهة.
2. توقيع اتفاقية شراكة مع مركز الاستحقاق المحاسبي لدعم الجهات الحكومية في التحول من أساس نقدي إلى أساس استحقاق محاسبي ودعم المركز في الوصول إلى مستهدفاته.
3. توقيع 5 مذكرات تفاهم في مجالات التحول الرقمي والتعليم والتطوير لتحسين تجربة المستفيدين وتمكين النمو وتوسيع مجالات تقديم الخدمة للجهات المستفيدة.
4. إقامة أكثر من 90 ورشة عمل مع الجهات المتوقعة انضمامها.

### • إدارة العلاقة مع العميل:

1. متابعة جميع المهام والطلبات المتعلقة بجميع الجهات المستفيدة، حيث يتم الاجتماع والتحديث على حالة المهام بشكل يومي.
2. إعداد أكثر من 274 تقرير.
3. إجراء أكثر من 200 زيارة لمقرات عمل الجهات المستفيدة في مختلف مناطق المملكة.

### • إدارة العمليات الداخلية:

تعنى الإدارة بتحسين كفاءة ورفع فعالية إدارات البرنامج.

1. إعداد الهيكل التنظيمي للبرنامج واعتماده من قبل اللجنة الإشرافية.
2. إعداد موازنة البرنامج واعتماده من وزارة المالية.
3. توظيف 64 من الكوادر البشرية المميزة في البرنامج.

• تطوير رأس المال البشري للبرنامج:

حرص البرنامج على تفعيل كافة الفرص التي تساهم في الارتقاء بأعماله، وذلك من خلال تقديم البرامج التدريبية لتمكين وتطوير موظفيه خلال العام 2023م وفق التالي:

عدد الملتحقين بالبرامج التدريبية لعام 2023م			
البيانات	المستهدف	المتحقق	نسبة المتحقق للمستهدف
الدورات الإدارية	15	15	%100
الدورات المهنية	257	257	%100
الدورات الفنية	41	35	%85
أخرى	0	0	%0
<b>المجموع</b>	<b>313</b>	<b>307</b>	<b>%98</b>

## الفرص والعوامل المساعدة على تحقيقها:

#	الفرص	مدى الجدوى من الفرصة	الأثر المرجو من اقتناص الفرصة	الدعم المطلوب لتحقيق الفرصة
1	استحداث مجالات أعمال جديدة للبرنامج	بناء وتوفير مجالات أعمال جديدة والتوسع في الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة في منظومة الخدمات المشتركة، مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>• خدمات التسويق.</li> <li>• الاستشارات القانونية.</li> <li>• GRC خدمات الحوكمة والمخاطر والالتزام.</li> <li>• خدمات الوثائق والمحفوظات.</li> <li>• الخدمات الاستشارية في قطاع الخدمات المشتركة.</li> </ul>	زيادة عدد الخدمات المقدمة للجهات الحكومية بكفاءة تشغيلية ومالية عالية سعياً لاستدامة أعمال البرنامج وتحقيق كفاءة الإنفاق للجهات المستفيدة.	التعاون من الجهات الحكومية بتعهيد الخدمات للبرنامج لبدء بناء الخدمات.
2	تأسيس مركز لدعم العمليات بالشراكة مع القطاع الخاص	من خلال الشراكة مع القطاع الخاص وسعياً لتقليص مدة الإنجاز عن طريق الاستفادة من الدعم في العمليات التشغيلية لرفع كفاءة الأعمال.	تطوير آلية عمل مع القطاع الخاص لدعم البرنامج في العمليات التشغيلية (مثل: الدعم التقني للجهات المستفيدة)، حيث أنه متوقع من هذه الفرصة أن تقلص مدة الإنجاز وترفع من قدرة البرنامج في التوسع بقاعدة الجهات المستفيدة.	التباحث مع الشركاء المحتملين واختيار الشريك المناسب للفرصة.
3	تقديم خدمات البرنامج في السوق الإلكتروني	إتاحة التعاقد مع برنامج الخدمات المشتركة للجهات الحكومية عن طريق السوق الإلكتروني.	تمكين الجهات الحكومية من الوصول لخدمات البرنامج بشكل أسهل.	التعاون مع مركز نظم الموارد الحكومية.
4	مساهمة البرنامج كمركز تميز للخدمات المشتركة	مشاركة المعرفة مع الجهات الأخرى وإشراك البرنامج في صناعة القرارات والتشريعات الحكومية المرتبطة بالخدمات المشتركة (المشتريات، المالية، الموارد البشرية، تقنية المعلومات، الأمن السيبراني وغيرها).	إتاحة الفرصة للبرنامج للمشاركة في إبداء المرئيات بشأن التشريعات الحكومية المتعلقة بمنظومة الخدمات المشتركة للاستفادة من التجارب والخبرات المتراكمة في البرنامج.	المواءمة والالتزام مع الجهات الحكومية ذات العلاقة.
5	الشراكة مع الجهات الحكومية التشريعية	تعزيز الشراكة مع الجهات الحكومية التشريعية لرفع مستوى امتثال الجهات المستفيدة من البرنامج بالسياسات والأنظمة الحكومية مثل: (الشراكة مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني في تطبيق سياسات الهيئة للجهات المستفيدة، الشراكة مع الهيئة العامة لعقارات الدولة في مجال مقرات العمل الإدارية، الشراكة مع هيئة الحكومة الرقمية في مجال التحول الرقمي).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• رفع مستوى امتثال الجهات المستفيدة بالسياسات والتشريعات الحكومية.</li> <li>• الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للجهات المستفيدة عن طريق تمثيل هذه الجهات أمام المشرعين.</li> </ul>	التعاون مع الجهات الحكومية وأصحاب المصلحة.

## نظرة عامة على الوضع الراهن

- الهيكل التنظيمي
- الوضع الراهن للمباني المخصصة



## قطاعات وإدارات البرنامج

### • قطاع الاستراتيجية وتطوير الأعمال:

تندرج تحته مجموعة من الإدارات التي تعمل على إعداد وتنفيذ استراتيجية البرنامج وقياسها بشكل دوري، وتنفيذ المبادرات والمشاريع المنبثقة من استراتيجية البرنامج، وإدارة وقياس أداء البرنامج حسب المؤشرات الاستراتيجية والتشغيلية، إلى جانب العمل على تصميم اتفاقيات مستوى الخدمة ودليل تقديم الخدمات. كما يسعى القطاع إلى تحديد نطاق الشراكات ووضع أطر ونماذج لها بما يتماشى مع أفضل الممارسات، وضمان اتساقها مع استراتيجية البرنامج وأهدافه.

### • قطاع الخدمات المالية:

يعمل هذا القطاع على تقديم الخدمات المالية للجهات المستفيدة، بما يشمل إعداد الميزانية والقوائم المالية والحساب الختامي ونحو ذلك من العمليات المالية للجهات المستفيدة، وذلك في ضوء القواعد والتعليمات وطبقاً للتعاميم الصادرة في هذا الشأن وما يتطلبه ذلك من عقد اجتماعات مع الإدارات الداخلية والجهات المستفيدة ووزارة المالية والأطراف ذات العلاقة.

### - خدمات المالية:

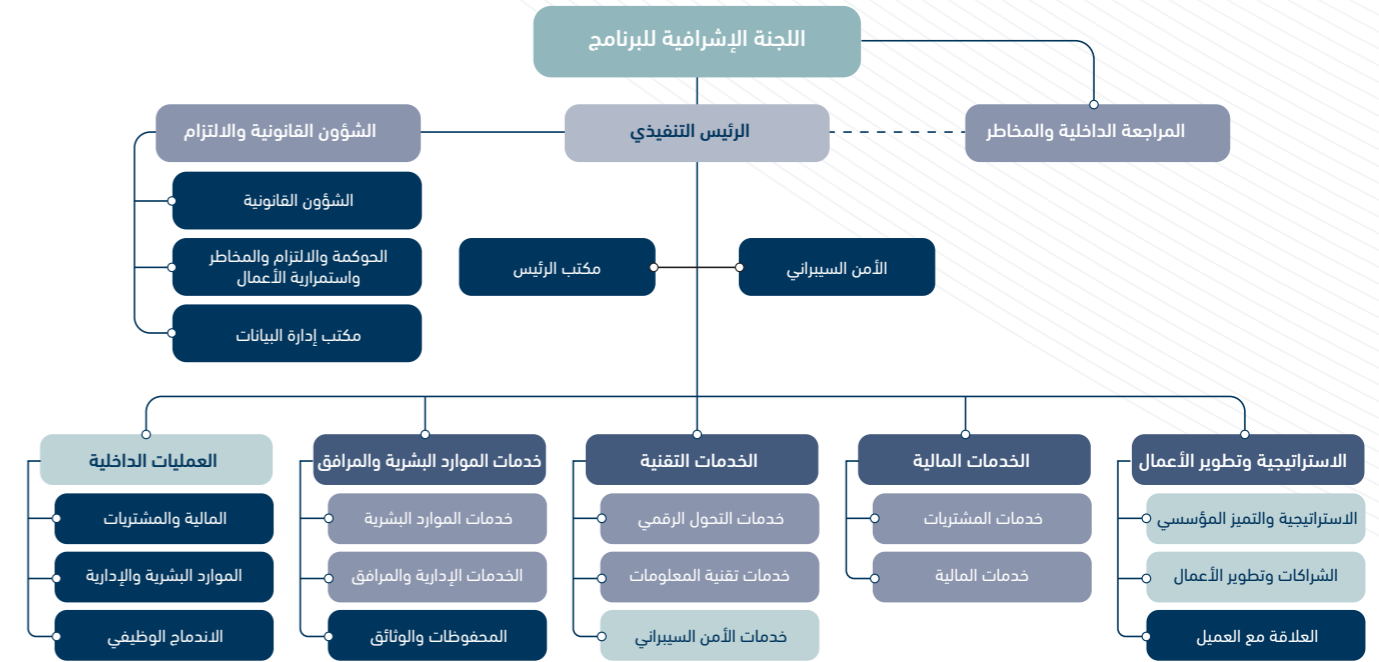
تعمل على تقديم تقارير الأداء المالي لميزانية البرنامج والجهات المستفيدة، وتطبيق اللوائح والأدلة والسياسات والإجراءات المرتبطة بالمحاسبة المالية، وإعداد سجل الأصول وكشف المصروفات والدخل المستحق والتسويات المرتبطة بها، وتحديث ومتابعة سجل المطالبات وأوامر الصرف والدفع، ومراجعة التقارير المالية وغيرها من المهام المرتبطة بها.

### - خدمات المشتريات:

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

## الهيكل التنظيمي:

يمارس برنامج الخدمات المشتركة أعماله حسب الهيكل التنظيمي المعتمد من معالي رئيس اللجنة الإشرافية، كما يسعى لتفعيل أساليب الحوكمة والإدارة الفعالة لإجراءات العمل الداخلية بما يحقق مستهدفاته ذات العلاقة.



ارتباط إداري Committees	ارتباط فني Committees	قسم Section	إدارة Department	إدارة عامة General Department	قطاع Division	مستوى الوحدة التنظيمية Organization Level
.....	—	■	■	■	■	■

وتحسين تجربة الموظف بشكل دوري، والعمل على المبادرات التي تساهم في رفع الاندماج الوظيفي لموظفي البرنامج وخلق بيئة عمل أفضل.

#### • الإدارة العامة للشؤون القانونية والالتزام:

تتولى الإدارة مجموعة من المهام التي تشمل أعمال الدعم القانوني والاستشارات القانونية، وصياغة ومراجعة العقود، ومراجعة وتحديث السياسات واللوائح الداخلية للبرنامج، والتوجيه بما يتسق مع القرارات والتعاميم التي تحال للبرنامج من الجهات الحكومية الأخرى. إضافة إلى وضع إطار الحوكمة ودليلها وسياساتها وإجراءاتها الخاصة بالبرنامج لضمان وجود آلية إدارة فعالة، ووضع المبادئ التوجيهية والسياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالامتثال ورصد تنفيذها.

#### • مكتب الرئيس التنفيذي:

يتولى المكتب مهام تقديم الدعم الإداري للرئيس التنفيذي وإدارة جميع أعماله، بما يشمل إدارة الاجتماعات وتنسيقها، وإدارة الاتصالات الإدارية، وتنظيم المراسلات الداخلية والخارجية والسرية، وإدارة العلاقات العامة والبروتوكول، بالإضافة إلى تطوير وتحديث أدوات وأساليب إدارة المشاريع ومبادئها التوجيهية وإطار الحوكمة، لضمان التنسيق بين أصحاب المصلحة من مالك وأعضاء فرق المشاريع، كما يحدد نطاق عمل المشاريع وحوكمتها وتخصيص الميزانية، والإشراف على أنشطة إقفال المشاريع وتحديد الدروس المستفادة منها وإصدار وثائق الإنجاز، وتحليل نتائج قياس مؤشرات الأداء الرئيسية للمشاريع والتركيز على فرص التحسين وتطوير الكفاءات والقدرات الداخلية.

#### • إدارة الأمن السيبراني:

تعمل على تطوير خطط استراتيجية للأمن السيبراني تتوافق مع خطة الأعمال الاستراتيجية للبرنامج مع مراجعة فاعلية ضوابط الأمن السيبراني للبرنامج ومواءمتها مع أهدافه الاستراتيجية وإدارة التقييم والصيانة الدورية لسياسات الأمن السيبراني لبرنامج الخدمات المشتركة والوثائق ذات العلاقة، ورفع الوعي بالسياسة والاستراتيجية السيبرانية بين منسوبي البرنامج.

وإعداد الدعوات للموردين المؤهلين وإجراءات استلام العروض وفحص العروض والترسية وغيرها من المهام ذات العلاقة.

#### • قطاع خدمات التقنية:

يعمل القطاع على بناء وتجهيز بيئة تقنية متكاملة ومستدامة تساعد على تسريع عملية التحول الرقمي الذي يساهم في تمكين التحول الحكومي وذلك من خلال إعداد استراتيجية التحول الرقمي والبنية المؤسسية، ليتمكن البرنامج من تقديم خدماته الأساسية للجهات المستفيدة بشكل متكامل وبكفاءة وفاعلية، بدايةً من بنية تحتية متينة وأمنة وذات إتاحة عالية، مروراً بتطوير وتصميم حلول تقنية وبنية مؤسسية تتضمن التشغيل والدعم الفني للجهات المستفيدة، وانتهاءً بمكتب إدارة المشاريع الرقمية الذي يهتم بالتنظيم والتخطيط والتنفيذ والإشراف على المشاريع التقنية.

#### • قطاع خدمات الموارد البشرية والمرافق:

يُعنى بالجوانب المتعلقة بإدارة أنشطة الموارد البشرية، كالتطوير التنظيمي واستقطاب الكفاءات وخدمات الموظفين بالإضافة إلى التعلم والتطوير، وإدارة أنشطة المرافق والشؤون الإدارية، وإدارة أنشطة الوثائق والمحفوظات. ويشمل نطاق عمله تطوير الهياكل التنظيمية وتطوير وتحديث استراتيجية الموارد البشرية بما يضمن التوافق مع الاستراتيجية العامة للبرنامج، وتطوير سياسات الموارد البشرية وخطط العمل والعمليات والإجراءات 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 العمليات الداخلية:

تعمل الإدارة على تحسين كفاءة وفعالية العمليات المؤسسية للبرنامج، حيث تختص بإعداد مشروع ميزانية البرنامج وإعداد القوائم المالية السنوية والنصفية والحسابات الختامية، ومراقبة جميع الأنشطة الحسابية وإدارتها وكل العمليات المالية الخاصة بالبرنامج، إضافة إلى إعداد خطة سنوية لمشتريات البرنامج واستلام طلبات الشراء وتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بالطرح وتحديد أسلوب الشراء وفقاً للنظام، إلى جانب العمل على تحديد تنفيذ نموذج المسار الوظيفي المناسب لتطوير الموظفين بناءً على متطلبات الوظيفة واحتياجات التطوير، وقياس مستوى الاندماج الوظيفي

## • الإدارة العامة للمراجعة الداخلية والمخاطر:

تعمل على وضع استراتيجية للمراجعة الداخلية، مبنية على استراتيجية البرنامج وأهدافها، واحتياجات المراجعة المحددة، ونتائج أثر المخاطر، ونتائج المراجعات السابقة وتقييم الموارد اللازمة مقارنة بالقدرات الحالية، ووضع/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 المراجعة 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:

تم تحديد مقر للبرنامج في أحد مباني وزارة المالية بحي المغرقات في مدينة الرياض، وفق التفاصيل التالية:

- **المكان:** مبنى 11 التابع لوزارة المالية.
- **المساحة:** 2252 متر مربع.
- تتوفر جميع المستلزمات، وخدمة الصيانة لمرافق المقر.



استعرض تقرير برنامج الخدمات المشتركة السنوي لعام 2023م أبرز ما تم العمل عليه بسواعد فريقه الطموح، الذي استمر في العمل على تقديم الخدمات للجهات المستفيدة استناداً على الخبرات والممكّنات المتوفرة لديه.

ويسعى البرنامج في عام 2024م إلى مواصلة تعزيز الجهود المساهمة في رفع فاعلية العمل الحكومي، بما يحقق تطلعات القيادة -أيدها الله-؛ تنفيذاً للغرض من إنشائه وتفعيلاً لدوره الرئيسي كبيت خبرة رائد في مجال تقديم الخدمات المشتركة وفق أعلى معايير الجودة والالتزام.



برنامج الخدمات المشتركة  
Shared Services Program



   @SSPgovSA | [www.SSP.gov.sa](http://www.SSP.gov.sa)