

"إعداد الأوراق والملفات المنظمة لعمل الشؤون الإدارية"

إعداد الباحثة:

جانيت غالب الزريقا

إداري

مجلس خدمات الكرك



الملخص:

تتلخص مهام إدارة الشؤون الإدارية في كل ما يتعلق بالأفراد من استحقاقات وتعيينات وترقيات وإجازات وعقوبات وخلافه، وكذلك شؤون الدائرة والتجهيزات الإدارية وتقع ضمن الإدارة الوسطى في الهيكل التنظيمي وتختلف من هيكل لآخر. وفي بعض الهياكل يتمثل الهيكل التنظيمي لإدارة الشؤون الإدارية الي قسمين يسمى الأول قسم شؤون الأفراد ويختص بكل ما يتعلق بالأفراد كما سبق ذكره والقسم الثاني يسمى قسم الشؤون الإدارية ويختص بشؤون بتوفير العمليات والخدمات الإدارية واللوجيستية. يهدف البحث الحالي إلى التعرف على إعداد الأوراق والملفات المنظمة لعمل الشؤون الإدارية في المؤسسات الحكومية في الأردن وتم استخدام طرق جمع البيانات الثانوية في تعزيز الإطار النظري لهذا البحث وتم إختتام البحث في أهمية إدارة الشؤون الإدارية في العمل على توفير القوى العاملة، وتقديم الخدمات الإدارية، ومساعدة الإدارات الأخرى للقيام بوظيفتها من أجل تحقيق أهداف الوزارة.

المقدمة:

العملية الإدارية (Management Process) هي الطريقة المنتظمة بالقيام بالأعمال، التي يمكن تحليلها ووصفها من خلال عناصرها، وفي علم الإدارة فهي تتكون من عدة وظائف إدارية متداخلة تتكون من: التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة. وكل مدير يختص بالقيام بهذه الوظائف بالشكل الأمثل الذي يتيح لمؤسسته أن تكون بالشكل الأفضل. وهي كذلك مجموعة من الأنشطة المتتالية للوثائق (الواردة والصادرة وكذلك الأصل الداخلي) المعالجة والمهام والوصول للنتيجة النهائية. هذه هي عملية معالجة البيانات ومعالجتها وفقاً لتسلسل تكنولوجي محدد مسبقاً لتجميع أو اتخاذ قرار إداري لتحقيق جودة إدارة محددة.

العملية الإدارية عبارة عن سلسلة من المراحل يمكن التمييز بين عدة مراحل رئيسية للعملية الإدارية:

المرحلة الأولى لتهيئة الوثائق، والمهام ومعالجة البيانات، والإجراء الإداري الداخلي، والانتها من العملية. العناصر الرئيسية في البناء الهيكلي للعملية الإدارية هي "المهمة" و "الوثيقة". تؤدي البيانات الموجودة في الوثائق إلى طرح المهام وتنفيذها، ويمكن أن تؤدي هذه المهام إلى مهام أخرى أو إنشاء الوثائق. يمكن أن تنشأ الوثائق أيضاً من مهام لا تنبثق من وثائق أخرى ولكن من عمل هيئة إدارة جماعية.

تتضمن سير العملية الأولى للوثائق والمهام أنشطة التعريف والمعاملات بقيم محددة لعدد من المتطلبات الوصفية والمهمة. هذه المتطلبات هي المراسل (المرسل إليه)، نوع المستند (خطاب، فاتورة، بيان، طلب، إلخ)، الموضوع ونوع العملية أو الخدمة المطلوبة.

تبدأ الإجراءات الإدارية إذا كانت البيانات الواردة تتوافق مع الأنظمة والقوانين، واستمارة صحيحة ومعبأة بشكل صحيح، ومجموعة كاملة من الوثائق المصاحبة، وما إلى ذلك.

سير العملية الإدارية الداخلية هي عملية اتخاذ قرارات الإدارة، وإسناد المهام للتنفيذ، ومراقبة الوقت والجودة على إنجاز المهام الموكلة إليها، وإعداد وثيقة تُنتهي العملية.

الانتها من العملية هو المعالجة النهائية للوثائق والبيانات الموجودة في الملف، وإغلاق المهام (وضع علامة عليها على أنها مستوفاة)، وأرشفة الوثائق والرد على العميل.

وقد كان الدافع وراء هذه العمليات هو السعي لتحقيق مكاسب في الكفاءة وخفض التكاليف والمستوى والتخصص وتحسين الخدمة. يتم تمكينها بواسطة أنظمة تخطيط موارد المؤسسة الجديدة وتحديد البدائل بكتابة مجموعة من الاحتمالات التي تقود نحو تحقيق الهدف.

الدراسات السابقة

دراسة، كريم (2017)، خدمات الدعم الإداري: دور مراكز الخدمة في إعادة تصميم تقديم الخدمات الإدارية: وكان الهدف الرئيسي للاستعراض هو دراسة أساليب وممارسات مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في إعادة تصميم كيفية تقديمها لخدمات الدعم الإداري من خلال استخدام الخدمات ومراكز الخدمة المشتركة. ينبع هذا التقرير من الجهود التي تبذلها كيانات منظومة الأمم المتحدة، بما في ذلك توجيه الهيئات التشريعية، لتحسين كفاءة وفعالية خدمات الدعم الإداري. خلصت العديد من المنظمات إلى أن تكرار وظائف الدعم الإداري في مواقع متعددة يحول الموارد عن أولوياتها الممنوعة بها، وقد أدى بالبعض إلى دمج بعض وظائف المعاملات الإدارية. وهو يبحث تجربة مؤسسات منظومة الأمم المتحدة في إجراء مثل هذه التغييرات من خلال تطوير خدمات مشتركة (من خلال توحيد التسليم في عدد أقل من المواقع)، وتجميعها في مراكز الخدمة، ووضعها في أماكن منخفضة التكلفة. حتى في حالة عدم وجود هدف التوحيد، فإن بعض المنظمات قد نقلت وظائف من أجل تحقيق وفورات في التكاليف.

دراسة، Trashlieva، (2018)، نمذجة العملية الإدارية: مقدمة للخدمات والإجراءات الإدارية: إدارة الدولة جزء من كل حكومة وهي مسؤولة عن تنفيذ بعض الوظائف الإدارية والقانونية والتنظيمية. يعمل الأداء الفعال لإدارة الدولة على تسهيل عمل المواطنين والأعمال، وبالتالي يتم التعامل معها كعملية تجارية. هناك بعض أوجه التشابه والاحترام بين الأعمال التجارية والعملية الإدارية. في هذه الورقة، يتم عمل مقدمة للمشكلة.

المجلس التنفيذي. (2013). استعراض شؤون التنظيم والإدارة والأخذ باللامركزية في منظمة الصحة العالمية: تتمثل أهداف الاستعراض في توفير تقييم خارجي بشأن ممارسات شؤون التنظيم والإدارة والأخذ باللامركزية في منظمة الصحة العالمية (المنظمة) وتحديد المجالات التي تحتاج إلى التحسين. وعلاوة على ذلك، يقي الاستعراض درجة الأخذ باللامركزية وتفويض السلطات بين المقر الرئيسي والمكاتب الإقليمية والقطرية وكذلك آليات التنسيق القائمة والتفاعلات بين المستويات الثلاثة. ومن هذا المنطلق، يرتبط الاستعراض الحالي بالتقارير السابقة التي صدرت عن وحدة التفويض المشتركة بشأن هذه المواضيع حيث يأخذ في الحسبان ما ورد بها من نتائج واستنتاجات من أجل تقييم التقدم والتحسينات الرئيسية التي طرأت في المجالات ذات الصلة. وينبغي اعتبار الاستعراض بمثابة إسهام في عملية اتخاذ القرار التي تضطلع بها الدول الأعضاء بشأن إصلاح المنظمة.

الإطار النظري

يمكن تمييز نوعين رئيسيين من عمليات الإدارة الإدارية:

- الخدمات الإدارية المقدمة من هيئة إدارية للمواطنين والجهات الاعتبارية.
- الإجراءات الإدارية التي تبدأ من الإدارة نفسها أو من سلطة إدارية خارجية أخرى من وجهة نظر عدد الإدارات المشاركة في خدمات معالجة إدارية واحدة تعتبر بسيطة ومعقدة.

المبادئ الأساسية للتنظيم الإداري الفعال هي:

- التخطيط من خلال تحديد الهدف والغاية من أجل صياغة المهمة وطرحها.
- تنظيم وتوزيع الأنشطة بين مجموعات العمل المختلفة.
- مراقبة تنفيذ المهام الموكلة.
- الأرشفة والتخزين.

تعتمد إدارة العمليات الإدارية المثلى على المبادئ التالية:

- الإنسجام بين مختلف أعضاء الدائرة من أجل تنفيذ الأهداف والحفاظ على توازن العملية الإدارية.
- خلق التعاون والوحدة بين أعضاء الفريق.
- تقسيم العمل وتنظيمه وفقاً للتخصص والكفاءة.
- تحليل عمليات المكونات الإدارية
- التفريق بين الاتجاهات المختلفة للنشاط ووصفها وتحديد المسارات الخاصة بالاتجاهات
- صياغة الظروف التي يتم فيها تحقيق الحد الأدنى لكل من الاتجاهات أو:
- التحلل الهيكلي إلى عمليات فرعية - تحديد العمليات الفرعية ، والوصلات البيئية والوظائف المحددة لكل عنصر من عناصرها وتفاصيلها ، وتحليل الكفاءة ؛ يجب صياغة التحلل الهيكلي بطريقة تسمح بسهولة. إضافة الحالات والعناصر الأخرى التي لا تتداخل مع العناصر الأخرى.
- الإدارة متعددة الوسائط - تحديد حالات العمل المختلفة ووصفها بوسائل وعناصر التحلل الهيكلي.
- توليف استراتيجيات الإدارة المثلى - بما في ذلك الحالات الإضافية ، وبالتالي عدم المساس بفاعلية. الاستراتيجيات التي تم تنظيمها حتى الآن أهداف التحسين:
- تحسين جودة الإدارة وكفاءتها
- إتاحة إمكانية إضافة المزيد من الإجراءات الجديدة في تطوير وظائف جديدة بشكل عام ، تشمل أهداف الإدارة الإدارية المثلى أيضاً تحسين الكفاءة وجودة الخدمة والإدارة ، وتسريع الأداء ، وإدخال الابتكار ، وتنفيذ لوائح محددة ، وقيل كل شيء ، الحد من الحركات العكسية.

المبادئ الأساسية:

السمة الرئيسية في تنفيذ وظيفة إدارة إدارية معينة هي إسناد المهام والوظائف إلى وحدة هيكلية محددة أو مسؤول متخصص في المجال المعني. هذا المبدأ له جانبان: الأول هو التحديد الواضح للوحدة، والآخر هو الصياغة الصحيحة للمهمة. يصعب النظر في وجهي المبدأ بشكل منفصل عن بعضهما البعض، لأنه من ناحية يمكن للمهمة المصاغة بشكل صحيح تحديد الهيكل ومن ناحية أخرى يؤثر الهيكل على صياغة المهمة، مع مراعاة الهيكل التنظيمي الخاص. إلى جانب هذين الجانبين الأساسيين، فإن صياغة المهمة لها عدة معايير أخرى:

الموظف (الموظفون) / المشارك (المشاركون) - الشخص (الأشخاص) الذي سينفذ العمل في المهمة. عندما يكون هناك أكثر من مشارك واحد في تطوير المهمة، يجب إضافة تعريف إضافي: ما إذا كان أحدهم هو الرائد في أداء المهمة، وما إذا كان جميع فئاني الأداء يعملون بشكل مستقل عن بعضهم البعض أو ما إذا كان عمل جزء من فئاني الأداء يعتمد على عمل فئانين آخرين في نفس المهمة.

تحديد المواعيد النهائية (نوعان رئيسيان: الموعد النهائي والتحكم / المدى المتوسط) لأداء المهمة إذا كانت المهمة تتضمن موظفين متعددين، فقد تختلف الشروط الخاصة لكل موظف أو مجموعة من الموظفين.

عند تحديد مسؤول أو وحدة تتحكم في العمل في المهمة، هناك مناهج متعددة وتعتمد بشكل عام على تقنية العمل المقبولة. عادةً ما يكون المؤدي الرئيسي في المهمة المعنية هو أيضًا الشخص الذي يراقب عمل المهمة لجميع الموظفين. في الحالات مع موظف واحد، من الممكن تعيين مشرفه أو مسؤول آخر على نفس المستوى من التسلسل الهرمي التنظيمي مثل المشارك، الذي يجب أن يراقب الأداء. في بعض الهياكل التنظيمية والإدارية، يتم التعامل مع المشرف على مهمة معينة كمشارك في نفس المهمة. في حالات أخرى، يكون المشرف في الواقع مشاركًا في مهمة تتبع تنفيذ المهمة الواقعية. في هذه الحالة، تكون المهمة الأولى (الفعلية) هي الأساس لصياغة مهمة ثانية لمراقبة تنفيذ المهمة الأولى. من المهم الإشارة إلى أن تنفيذ مهمة المراقبة لا يعني نتيجة، بل تقييم إيجابي ينتهي بنجاح إنجاز كلتا المهمتين. تعتبر المهمة الأولى ضعيفة التنفيذ حتى يتم تقييمها بشكل إيجابي من قبل المشرف، ولكن لا يمكن الحصول على تقييم الأداء حتى يتم إنتاج النتيجة. وسيتبع المزيد من الوصف التفصيلي لهياكل المهام.

جانب آخر مهم في صياغة المهام هو التحديد الواضح لمتطلبات النتيجة النهائية حيث يجب أن يكون المشاركون في مهمة معينة على دراية بالمتطلبات المحددة للتقارير والمواد التي ينتجونها. يجب مراعاة هذه المتطلبات الواضحة بصرامة من أجل ضمان إجراء تقييم إيجابي فورًا بعد إعداد التقارير والمواد وبالتالي العمل الفعال.

عند أداء الوظائف الإدارية، يتم إيلاء اهتمام كبير للتحكم في تنفيذ المهام من حيث الجداول الزمنية والجودة، مع اعتبار مصطلح (الموعد النهائي) كمؤشر نوعي. قد تتضمن العمليات بشكل عام تكرار جمع البيانات (الإحصائيات) ثم معالجتها وتحليلها. التناظرية للمعلومات والأنشطة المرجعية هو الاعتماد الدوري، حيث بناءً على المعلومات الإحصائية حول المواعيد النهائية لتقديم جميع أداء المهام وعدد المواد التي تم تقييمها سلبًا، يتم تقييم كفاءة الإجراء أو الوحدة مصنوع. إذا كان التقييم منخفضًا، فسيتم إجراء تحليل إضافي يجب اتباع أسباب تحقيق هذه النتائج واتباع العديد من المبادئ لتقليل التأخير والتقييمات السلبية للنتائج. يعمل هذا في الواقع على توفير معلومات كافية لاتخاذ قرارات إدارية لتصحيح عيوب أو انحرافات المعلمات.

مهام واختصاصات إدارة الشؤون الإدارية

أقسام الدائرة :-

قسم الديوان :-

يتولى قسم الديوان باستقبال وتنظيم وحفظ المراسلات الموجه من وإلى الدائرة ويقوم موظفو الديوان بالمهام التالية:-

مهام رئيس القسم:-

- الإشراف على أعمال جميع موظفي الديوان وعمليات الصادر والوارد والطباعة وتحرير الكتب والنسخ وتصوير الوثائق والإشراف على الأذنه وتوزيع العمل بين موظفي ومستخدمي القسم
- القيام بكتابة المسودات لبعض المخابرات الخاصة بالدائرة الادارية
- استلام البريد الوارد إلى الدائرة والتأكد من ورود المرفقات وتحويله حسب الصول
- تدقيق الوثائق التي ترد إلى الدائرة للتصديق عليها
- ويرتبط بقسم الديوان كل من الشعب التالية:-
- شعبة الولد:-
- مهام الشعبة :-

- استلام المراسلات الواردة التي تحال من رئيس الديوان وإعطائها الرقم المتسلسل وتحويلها حسب الأصول.
- استلام المراسلات الواردة المؤشر إليها بالحفظ لتدوين ذلك في المكان الخاص في سجل الواردة.
- تسديد المراسلات الواردة المجاب عليها وتدوين ملاحظة ذلك في المكان الخاص في سجل الواردة.
- شعبة الصادر :-

مهام الشعبة :-

- تسجيل الكتب الصادرة في سجل الصادر وإعطاء كل منها رقما متسلسلا وتوزيع النسخ المعدة للتوزيع بالبريد وتوزيع البريد الداخلي .
- الاحتفاظ بالملف العام للمراسلات الصادرة.
- توثيق كافة المراسلات في جهاز الحاسوب.

•شعبة الطباعة :-

مهام الشعبة:-

- العمل على طباعة المراسلات بالدقة والسرعة اللازمة ومراعاة عدم تأخير أية معاملة ، ومراجعة الطباعة بعد انجازها وتصحيح ما قد يكون فيه من أخطاء وتوثيق جميع المراسلات على جهاز الحاسوب.
- شعبة الملفات :-
- مهام الشعبة:-

- حفظ المراسلات في الملفات بعد انتهاء الإجراءات المتعلقة بها.
- عمل فهرسة لكل ملف بأرقام متسلسلة لجميع المراسلات والوثائق المحفوظة في كل ملف.
- فتح سجل لملاحظة تحرك الملفات.

- الإشراف على حركة الملفات وحفظ المراسلات والوثائق.
- متابعة سجل ملاحظات تحرك الملفات وتوزيع العمل على موظفي القسم.
- الإشراف على صلاحية الملفات واستبدال التالف منها.

02 قسم الموارد البشرية :-

مهام القسم :-

يتولى قسم الموارد البشرية متابعة إجراءات شؤون الموظفين كالتعيين والترفيه والنقل والانتداب وغيرها والمشاركة في تطوير الأساليب الحديثة في عمليات إدارة شؤون الموظفين وتطبيق عمليات التخطيط للقوى البشرية والعمل على إعداد خطة التدريب والتأهيل لموظفي الدائرة بالتعاون مع الدوائر الأخرى.

- إعداد الخطط السنوية وخطة متوسطة المدى للموارد البشرية في الدائرة بالتعاون مع كافة الدوائر والجهات المعنية .
- ضمان التخطيط الفعال للموارد البشرية في الدائرة ومديرياتها وتوفير الدعم في مجال إدارة وتنمية الموارد البشرية .
- إعداد الدراسات المتعلقة بتطوير الأداء المؤسسي.
- العمل على قياس كفاءة الموارد البشرية وتقييم أدائها .
- إعداد الأنشطة اللازمة لبناء القدرات المؤسسية.
- يتولى الاحتفاظ بالسجلات والقيود والأضابير الخاصة بالموظفين.
- متابعة الأمور المتصلة بتعيين الموظفين وإجازاتهم وبعثاتهم وغير ذلك من الأمور الإدارية الخاصة بهم.
- يتولى متابعة التقارير الطبية والإجازات المرضية التي تعطى للموظفين.
- العمل على إعداد خطة التدريب والتأهيل للموظفين بالتعاون مع باقي الدوائر .

03 قسم اللوازم :-

مهام القسم:-

- فتح سجل لوازم للأثاث والسيارات والماكينات والقرطاسية والأدوات وغيرها من التجهيزات.
- إدخال اللوازم والأثاث المستلم من دائرة اللوازم أو الدوائر الأخرى.
- صرف اللوازم والأثاث والسيارات وغيرها بموجب طلبات اللوازم على النماذج المقررة.
- فتح سجل خاص يقيد فيه عهدة كل موظف وتسديد قيود العهده ، لدى انفكاك الموظف وتنظيم أعمال الاستلام والتخزين.
- الاشتراك في لجنة المشتريات.
- تفقد موجودات المستودع من اللوازم ومتابعة توفر هذه اللوازم باستمرار .
- تدقيق ومراقبة عهدة المديرية في الألوية والمحافظات.
- إعداد خطة للمشتريات واللوازم بالتنسيق مع المعنيين.

04 قسم الحركة :-

مهام القسم :-

- الإشراف على تزويد السيارات بالمحروقات اللازمة وتدقيق صرفياتها.
- الإشراف على أعمال الصيانة للسيارات.
- فتح سجل خاص لكل سيارة تتضمن ضبط حركة السيارات اليومية ومطابقتها مع أوامر الحركة.
- وضع جدول زمني لحركة السيارات بما يتناسب مع طلبات الأقسام المختلفة.
- تنظيم حركة السيارات وإصدار أوامر الحركة اليومية إلى سائقها.

ج- قسم الخدمات العامة

مهام القسم :-

- 1- متابعة أعمال الصيانة والنظافة والسلامة العامة للمباني .
- 2- متابعة عملية تجهيز القاعات للاجتماعات العامة .
- 3- تنظيم عملية دخول وخروج السيارات إلى المبنى الرئيسي .
- 4- تنظيم برنامج حراسة المبنى ومراقبة تنفيذه .
- 5- الإشراف على صندوق الشكاوي.

ويتكون القسم من الشعب التالية :-

- أ- شعبة التشغيل وصيانة المبنى
- ب- شعبة خدمة الجمهور
- ح- شعبة المقسم

إدارة وقياس الأداء

أشارت المنظمات إلى أن وفورات التكلفة وتحسين الكفاءة وجودة الخدمات من بين الدوافع الرئيسية للتغيير في تقديم خدمات الدعم الإداري. ولذلك نظر المفتش في كيفية وكيفية تقييم الأداء على أساس مستمر. وجد المفتش أن المؤسسات تستخدم اتفاقيات مستوى الخدمة، وكتالوجات الخدمة، وإجراءات التشغيل القياسية، أو ببساطة صفحات الإنترنت الخاصة بها لتوصيل معايير الخدمة لعملائها. تُستخدم مصطلحات مثل مؤشرات الأداء الرئيسية أو مؤشرات مستوى الخدمة لبيانات أوقات الاستجابة للخدمات المقدمة. هناك نقص عام في خطوط الأساس لمؤشرات الأداء، سواء من حيث العمليات أو رضا العملاء، مما يعني أنه لا توجد غالبًا نقطة انطلاق لقياس التغيير على أساسها.

علاوة على ذلك، لا يوجد لدى أي من المراكز أدوات كافية لقياس الأداء. تدرس بعض المراكز القائمة منذ فترة طويلة الاستثمار في أنظمة من شأنها أن تسمح بإدارة الحالات والرصد الآلي في الوقت الفعلي للأداء (منظمة الأغذية والزراعة ، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي)، بينما لا تزال المراكز المنشأة حديثاً في طور تصميم وتنفيذ وظيفة إدارة الأداء الخاصة بها. يعتمد الباقي على أدوات مصممة

داخلياً، مثل أوراق Excel، والتي تتطلب عملاً يدوياً وعرضة للأخطاء، أو على الاستخراج الشاق للبيانات من أنظمة تخطيط موارد المؤسسة والأنظمة الأخرى (منظمة الصحة العالمية، مركز الخدمات الإقليمي). لذلك، يعد الإبلاغ عن المؤشرات جهداً كبيراً ومكلفاً. لا تثق بعض المراكز تماماً في البيانات التي تبلغ عنها نظراً للطريقة التي يتم الحصول عليها بها.

في ضوء التحديات الخاصة التي تترتب على استبدال خدمة الشخص الأول السابقة بالتفاعل عن بعد مع مقدمي الخدمة المجهولين في كثير من الأحيان، فإن مسألة إدارة علاقات العملاء تجذب اهتماماً أكبر حيث تقوم منظمة الأغذية والزراعة بإنشاء نقطة اتصال واحدة للعملاء. أما قسم إدارة جودة الخدمة في مركز الخدمات المشتركة العالمي لليونيسف مسؤول عن إدارة علاقات العملاء والاتصالات ذات الصلة يتم تنفيذ المراقبة والإبلاغ عن اتفاقيات مستوى الخدمة من خلال منطقة تقديم الخدمة لكل مكتب عميل. كما أن المركز مكلف أيضاً بتعزيز بيئة التحسين المستمر في جميع مجالات تقديم الخدمات العالمية من خلال تحليل عملياته والتكنولوجيا وقدرة الموظفين لتحديد الفرص المتاحة لتحسين الأداء والكفاءة والتخطيط الاستراتيجي والمراقبة.

تقنيات نماذج الشبكة

يمكن اعتبار العملية الإدارية كإجراء منفصل للحدث. لذا فإن نموذج الشبكة هو أداة وصف مجردة مناسبة. يحتوي نموذج الشبكة الأولي على أوزان فعلية للأقواس طوال مدة الأنشطة الحالية في تطوير تحقيق واحد للعملية الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، تتضمن الروابط الوهمية العمليات التي يمكن تنفيذها آلياً / خوارزمياً. هذه العمليات ليست وهمية تماماً بالمعنى الحقيقي، ولكن على أي حال، فإن النهج الكامل للمهمة محدد للغاية على هذا النحو، وتختلف المفاهيم الصالحة تماماً لكل نهج بشكل دلالي عن تلك الخاصة بالمهمة.

تعني العملية الوهمية في النموذج أنه لا يتم إنفاق أي موارد بشرية، ولكنها تستغرق وقتاً ضئيلاً ولا يُذكر مقارنة بالمدة الإجمالية للعملية. يعني تنفيذ العملية الوهمية وجود شروط أولية محددة ومحددة مسبقاً، ويجب أن تؤدي إلى نتائج محددة. في مثل هذه المعالجة للمهمة، تمنح طريقة المسار الحرج الحد الأدنى من الوقت لإكمال هذه العملية.

الخاتمة

تعد إدارة الشؤون الإدارية هي العمل على توفير القوى العاملة، وتقديم الخدمات الإدارية، ومساعدة الإدارات الأخرى للقيام بوظيفتها من أجل تحقيق أهداف الوزارة. فهي توفر الموظفين بمختلف تخصصاتهم، ومؤهلاتهم، وخبراتهم من أجل تحقيق أهداف الوزارة، أما توفر الخدمات الإدارية المتمثلة في مكان العمل المهام الأساسية لإدارة الشؤون الإدارية هي توفير احتياجات إدارة الوزارة من القوى العاملة، وتقديم الخدمات الإدارية التي تحتاجها فقد لأن من الطبيعي بل ومن المسلمات قيام علاقات تعاون جيدة بين هذه الإدارة ومختلف إدارات الوزارة العاملة، وإن قيام هذه العلاقات على أساس التعاون المتبادل يؤدي إلى قيامها بوظائفها.

من أهم ما تصبّ إليه هذه الإدارة ليس فقط القيام بوظائفها ولكن أيضاً القيام بهذه الوظائف في إطار القوانين واللوائح ولأن يكون أسلوبها في أداء عملها تنفيذاً لهذه القوانين واللوائح تنفيذاً سليماً الأمر الذي يترتب عليه أن تكون هذه الإدارة على اتصال مستمر بديوان الخدمة المدنية وبيدوان المحاسبة وعليه فإن إدارة الشؤون الإدارية على علاقات جيدة بهاتين الجهتين.

المصادر والمراجع:

المجلس التنفيذي. (2013). استعراض شؤون التنظيم والإدارة والأخذ باللامركزية في منظمة الصحة العالمية: تقرير من وحدة التفتيش المشتركة (No. EB132/5 Add. 6). منظمة الصحة العالمية.

Nunberg, B. (2000). Ready for Europe: public administration reform and European Union accession in Central and Eastern Europe (Vol. 466). World Bank Publications.

Katsamunski, P. (2012). Classical and modern approaches to public administration. *Economic Alternatives*, 1, 74-81.

Grimmelikhuijsen, S., Jilke, S., Olsen, A. L., & Tummers, L. (2017). Behavioral public administration: Combining insights from public administration and psychology. *Public Administration Review*, 77(1), 45-56.

Kramer, J., & Unit, J. I. (2016). Administrative support services: the role of service centres in redesigning administrative service delivery prepared by Jeremiah Kramer, Joint Inspection Unit.

Trashlieva, V., & Radeva, T. (2018). Administrative process modeling: an introduction to administrative services and procedures. *Industry 4.0*, 3(1), 54-57.

Hillier S. F., Lieberman G. J., Introduction to Operations Research, 7th ed., McGraw-Hill, 2001, ISBN 0-07-232169-5, 1 214 pages.

Abstract:

The tasks of the Administrative Affairs Department are summarized in everything related to individuals, including entitlements, appointments, promotions, vacations, penalties, etc., as well as the affairs of the department and administrative equipment. They fall within the middle management in the organizational structure and vary from one structure to another. In some structures, the organizational structure of the Department of Administrative Affairs is divided into two sections; the first is called the Personnel Affairs Department, and is concerned with everything related to individuals, as previously mentioned. The current research aims to identify the preparation of papers and files organizing the work of administrative affairs in government institutions in Jordan. Secondary data collection methods were used to enhance the theoretical framework of this research. The research was concluded on the importance of managing administrative affairs in working to provide manpower, provide administrative services, and help other departments to carry out their function in order to achieve the objectives of the Ministry.