

دائرة المشتريات الحكومية

نتائج

دراسة قياس رضا

الموظفين وملتقي الخدمة

والشركاء

٢٠٢١

## مقدمة:

إنطلاقاً من أهمية دراسة وقياس رضا الموظفين ومتلقي الخدمة والشركاء في توفير قاعدة بيانات موثوقة تمثل قناة للتغذية الراجعة بما يخدم عملية صنع القرار ورسم السياسات المؤسسية، فقد قامت الدائرة بتشكيل لجنة خاصة لقياس الرضا لهذه الفئات الثلاثة، وتم تطوير وتصميم ثلاث إستبانات منفصلة تختص كل واحدة منها بدراسة وقياس رضا إحدى الفئات المستهدفة الثلاثة.

حيث هدفت إستبانة رضا الموظفين إلى توفير معلومات مستقاة من الموظفين لغايات إستخدامها في تطوير العمل ورفع مستوى الأداء وتحسين البيئة الوظيفية والتعرف على مستوى رضا الموظفين عن مختلف جوانب العمل في الدائرة، وذلك إلتزاماً بمبدأ التشاركية في صنع القرار وتبادل الرأي مع الموظفين لمعالجة نقاط الضعف والثغرات والإرتقاء بالموارد البشرية وتطوير خطط للتدريب والتأهيل والإحلال والتعاقب الوظيفي بصورة تتكامل مع مخرجات الخطة الإستراتيجية للدائرة وخطة إدارة المخاطر واستراتيجية إدارة المعرفة وغيرها من مكونات البنية الفوقية المعرفية للدائرة.

أما إستبانة رضا متلقي الخدمة فقد تم تصميمها بحيث تخدم نتائجها ومخرجاتها عملية تحسين ورفع مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة وتطويرها بما ينسجم مع الخطة الإستراتيجية للدائرة وما تضمنته من رؤية ورسالة وقيم جوهرية تهدف إلى تجويد سلسلة الخدمات والعمليات وترشيحها وجعلها أكثر فعالية وذكاءً، وبما يحقق مبدأ إشراك متلقي الخدمة والجمهور في عملية صنع القرار المؤسسي ورسم سياسات الدائرة العليا.

في حين أن إستبانة رضا الشركاء جاءت لإستطلاع رأي الشركاء الإستراتيجيين للدائرة فيما يتعلق بشبكة العلاقات الإستراتيجية معهم وبما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمات المشتركة وتطويرها بصورة تكاملية وتشاركية إنطلاقاً من مفهوم التخطيط الإستراتيجي الموجّه بالنتائج والتخطيط الإستراتيجي التشاركي.

## مكونات الإستبانات:

تكونت إستبانة رضا الموظفين لعام ٢٠٢١ من قسم البيانات العامة والتي تتعلق بجنس الموظف وفتته الوظيفية وطبيعة عمله وسنوات الخبرة وبما يحفظ خصوصية الموظف ويحمي هويته الشخصية لمنحه مساحة كاملة من الحرية للتعبير عن آرائه ومعتقداته الوظيفية بعيداً عن أية ضغوط أو توجيهات تحد من تلك الحرية، وبما يخدم أهداف الدراسة القائمة على الحقيقة والحياد. في حين تم تقسيم أسئلة الدراسة إلى (١٥) محوراً تتعلق بالخطة الإستراتيجية وتجذير مبدأ التشاركية وتقييم الأداء وتشجيع المبادرات والمقترحات والصلاحيات والمهارات وبيئة العمل والإحتياجات التدريبية والتحفيز والعلاقة مع الإدارة العليا والأمان الوظيفي والتكافل الإجتماعي والرفاهية والعمل الجماعي والتميز الإيجابي والتغيرات في بيئة العمل الناتجة عن إستحداث الدائرة ودمج الدائرتين السابقتين وصدور نظام المشتريات الحكومية كمظلة موحدة حاكمة للشراء الحكومي.

وقد جاءت الإستبانة في (٥٧) سؤالاً، وتم تخصيص القسم الأخير من الإستبانة لمنح الموظف الفرصة لتقديم أية إقتراحات إضافية والمشاركة في عملية العصف الذهني والحراك الفكري التي تهدف لها الدراسة.

أما إستبانة رضا متلقي الخدمة لعام ٢٠٢١ فقد تكونت، إضافة إلى قسم البيانات العامة، من (٨) محاور توزعت على مواضيع الإجراءات المتبعة في الحصول على الخدمة والموقع الإلكتروني للدائرة وبيئة تلقي الخدمة والزمن اللازم لتقييم الخدمة وتعامل مقدمي الخدمة من موظفي الدائرة وسلوك القادة والمسؤولين في الدائرة وآلية التعامل مع

الإقتراحات والشكاوى وعملية التطوير والتحسين المستمر من وجهة نظر متلقي الخدمة. حيث توزعت هذه المحاور على (٤٩) سؤالاً. وتركزت الأسئلة الأربعة الأخيرة على آراء وملاحظات ومقترحات وتوقعات ومتطلبات متلقي الخدمة فيما يتعلق بعملية إستحداث الدائرة وآليات التعامل مع جائحة كورونا ونظام المشتريات الحكومية وغيرها. في حين تكونت إستبانة رضا الشركاء من قسم للبيانات العامة يتضمن تصنيف القطاع الذي ينتمي له الشركاء ونوع وطبيعة الشراكة ومدة وتكرار هذه الشراكة زمنياً والوسائل المستخدمة في التواصل. وتم تقسيم أسئلة الدراسة إلى ثلاثة محاور تعالج كل من الإنطباع العام والإتصال والعلاقات العامة وفعالية الشراكة موزعة على (٢٨) سؤالاً، وتم تخصيص الأسئلة الأربعة الأخيرة لمنح الشركاء الفرصة لتقديم آرائهم ومقترحاتهم بخصوص عملية إستحداث الدائرة وإنعكاسات الجائحة على فعالية الشراكة ودور تطبيق نظام المشتريات الحكومية في تعزيز الشراكة وغيرها من المقترحات التي تخدم مبدأ التشاركية في التخطيط ورسم السياسات وصنع القرار المؤسسي.

## منهجية الدراسة:

قامت لجنة الدراسة بإشراك جميع الجهات ذات العلاقة في عملية تصميم الإستبانات الثلاثة وتحديد مكوناتها من خلال مخاطبة مدراء المديرية والوحدات التنظيمية ورؤساء الأقسام والموظفين للإطلاع على مسودات الإستبانات وإبداء الرأي فيها لتطويرها كقناة للتغذية العكسية. كما وقامت اللجنة بإعتماد آلية محكمة لتوزيع الإستبانات ونشرها: حيث تم تحويل الإستبانات الورقية إلى إستبانات إلكترونية إلتزاماً بظروف الجائحة وأوامر الدفاع وتطبيقاً لمبدأ الحكومة الإلكترونية والإدارة العامة الخضراء بلا ورق، وتم نشر روابط الدخول إلى الإستبانات على كل من الموقع الإلكتروني للدائرة وبوابة نظام الشراء الإلكتروني الأردني فيما يتعلق بمتلقي الخدمة والشركاء، وعبر البريد الإلكتروني الرسمي ومجموعات الواتساب وصفحة الفيسبوك للدائرة فيما يتعلق بالموظفين، وعلى فترتين زمنيتين حيث تم تمديد الفترة الأولى لمنح فرصة أكبر للفئات الثلاثة المستهدفة للإستجابة للإستبانات وتعبئتها وإعطاء حجم أكبر من المعلومات والإستجابات لجعل التحليل الإحصائي أكثر دقة وقرباً من الحقيقة.

## نتائج الدراسة (المخرجات):

لاحظت الدراسة بأن مستوى إستجابة الفئات الثلاثة المستهدفة (الموظفون، متلقي الخدمة، الشركاء) جاء ضعيفاً ودون المستوى المطلوب رغم منحهم مدة زمنية كافية للإستجابة وعبر وسائل تواصل إلكترونية متعددة وفي متناول يدهم، حيث إستجاب للمرحلة الأولى من التوزيع (٢٥) موظفاً و (١٨) متلقي خدمة و (٧) شركاء، وارتفع مستوى الإستجابة في المرحلة الثانية ليصبح (٤٠) موظفاً و (٢٨) متلقي خدمة و (١٥) شريكاً. وتُشير هذه الأرقام إلى إستمرار ثقافة تردد موظفي الدائرة كباقي موظفي القطاع العام الحكومي في إبداء آرائهم والتعبير عن مقترحاتهم مما يشكل أهم أسباب عدم قدرة دراسات قياس الرضا على تقديم تغذية عكسية راجعة موثوقة وحقيقية ويُعدت بها في عملية معالجة نقاط الضعف في الجهاز الحكومي، ومما يستدعي معالجة هذه الثقافة البيروقراطية المترددة.

وينطبق ذلك أيضاً على كل من فئتي متلقي الخدمة والشركاء حيث تتكرر ذات الثقافة المجتمعية القائمة على التردد وعدم النقد والرقابة الذاتية السلبية وربما عدم الإهتمام أو عدم الثقة بمثل هذه الدراسات أو جدواها والتي تمنع من تسليط الضوء على الأخطاء والثغرات ومواطن الخلل، وتحرم وحدات التطوير المؤسسي من تحويلها إلى مدخلات لخطط تحسينية وتطويرية وتدريبية فعالة وواقعية وذكية وموجهة إستراتيجياً.

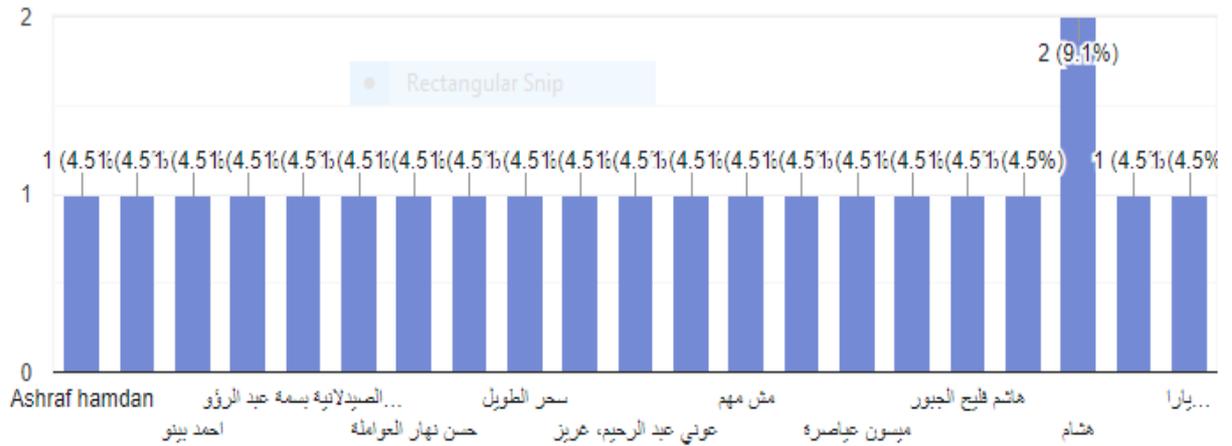
وقد وظفت الدراسة منهجيات وطرائق التحليل الإحصائي والبياني الرقمية المعتمدة والموثوقة في معالجتها للبيانات الخام المتولدة عن الإستبانات الثلاثة وتحويلها إلى معلومات قابلة للقراءة والدراسة والتحليل الكمي والكيفي، وبالتالي تأطيرها ضمن مخرجات إستراتيجية تتحول لاحقاً إلى مدخلات إستراتيجية لخطط التطوير والتحسين وإدارة المخاطر وغيرها، والخروج بتوصيات ومقترحات تقدم إلى صانع القرار المؤسسي ورسم السياسات من إدارة عليا ولجنة تخطيط ولجنة موارد بشرية لتحويلها إلى سياسات ومنهجيات وهياكل تنظيمية وقرارات إدارية.

وقد تم إعتبار العام ٢٠٢١ كسنة أساس مرجعية لقياس الرضا بإعتبارها السنة الفعلية الأولى عقب إتمام عملية إستحداث دائرة المشتريات الحكومية نتيجة دمج كل من دائرتي اللوازم العامة والشراء الموحد في نهاية العام ٢٠١٩ ونظراً لظروف جائحة كورونا ومحدداتها في العام ٢٠٢٠.

## التحليل الإحصائي والبياني: الموظفون:

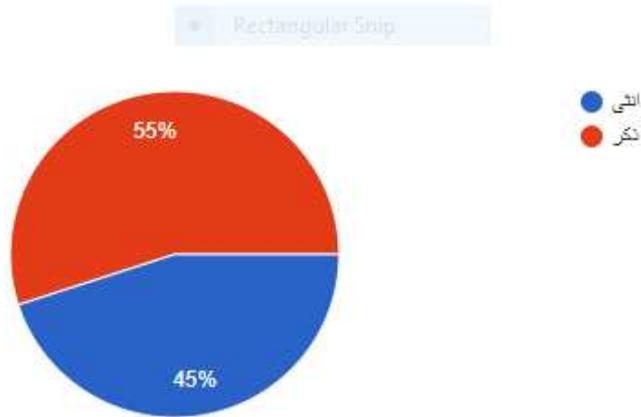
إسم الموظف/ة:

22 ردًا



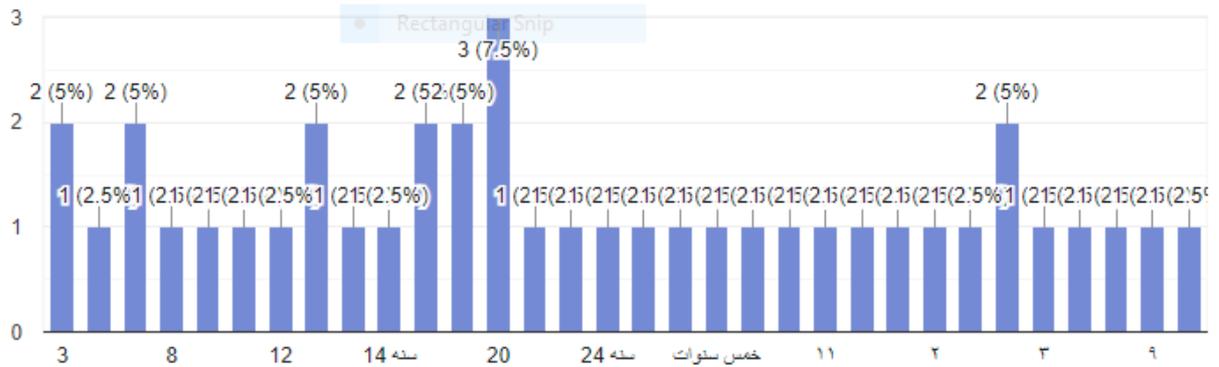
الجنس:

40 ردًا



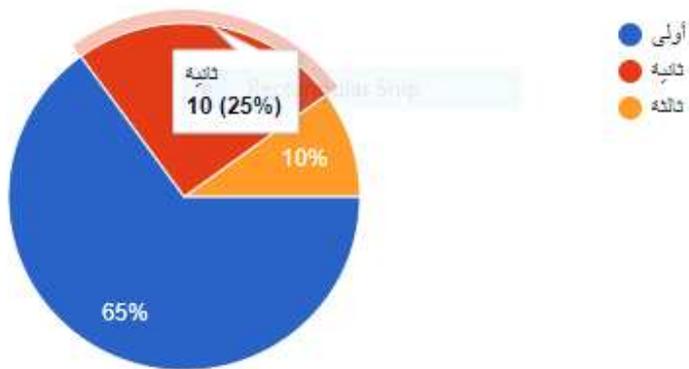
سنوات الحمل بالدائرة:

ردًا 40



الفئة الوظيفية:

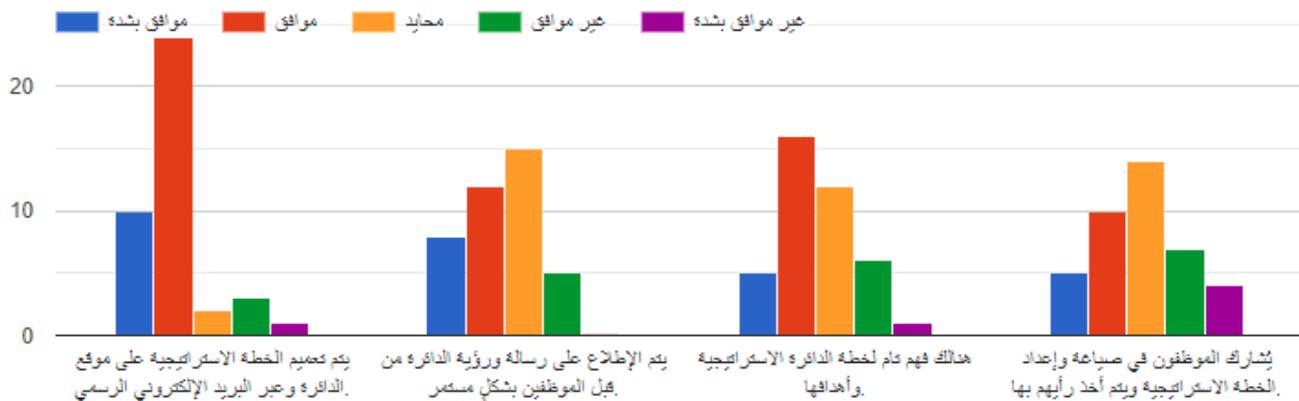
ردًا 40



أولاً: محور الخطة الاستراتيجية

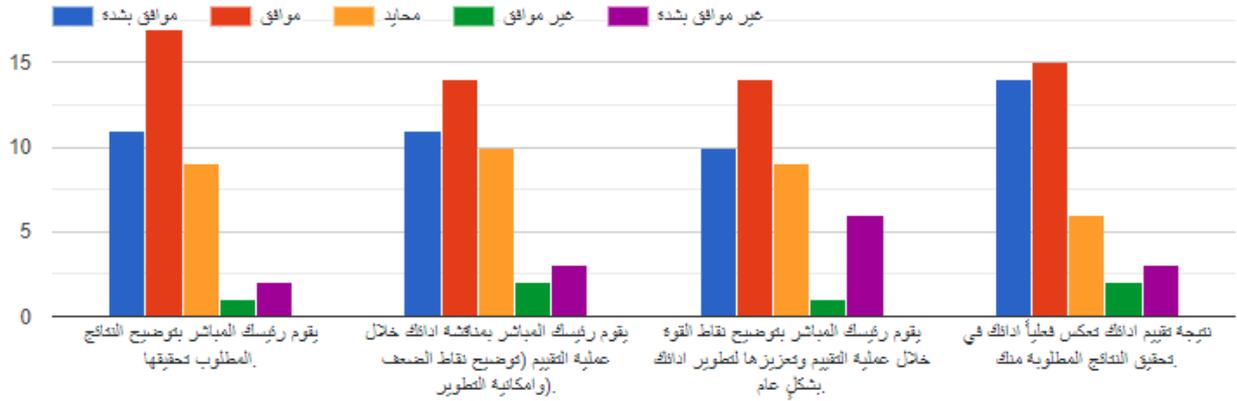


Rectangular Snip

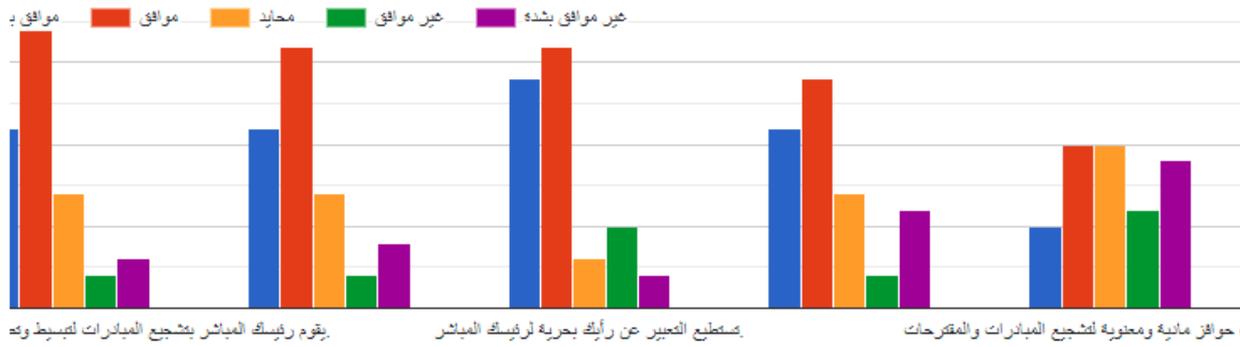




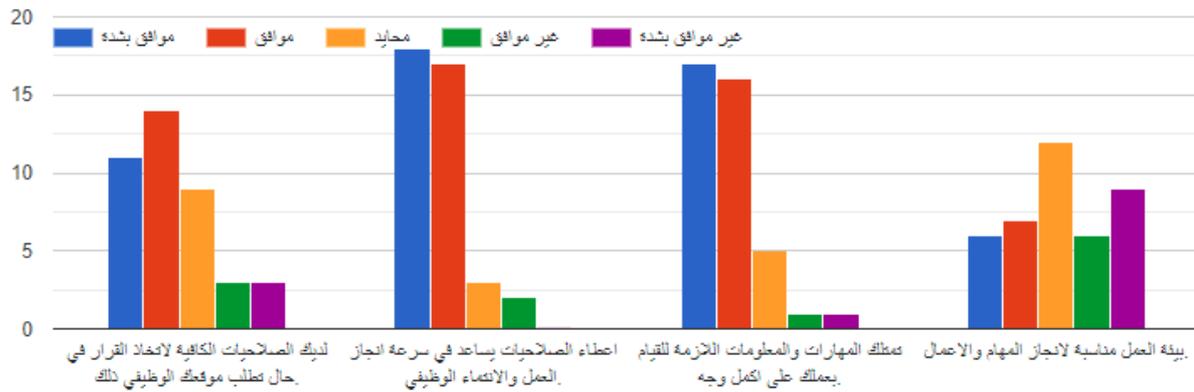
### ثالثاً: محور تقييم الأداء ووضوح النتائج المطلوب تحقيقها من الخطة التنفيذية والمبنيقة عن الخطة الاستراتيجية



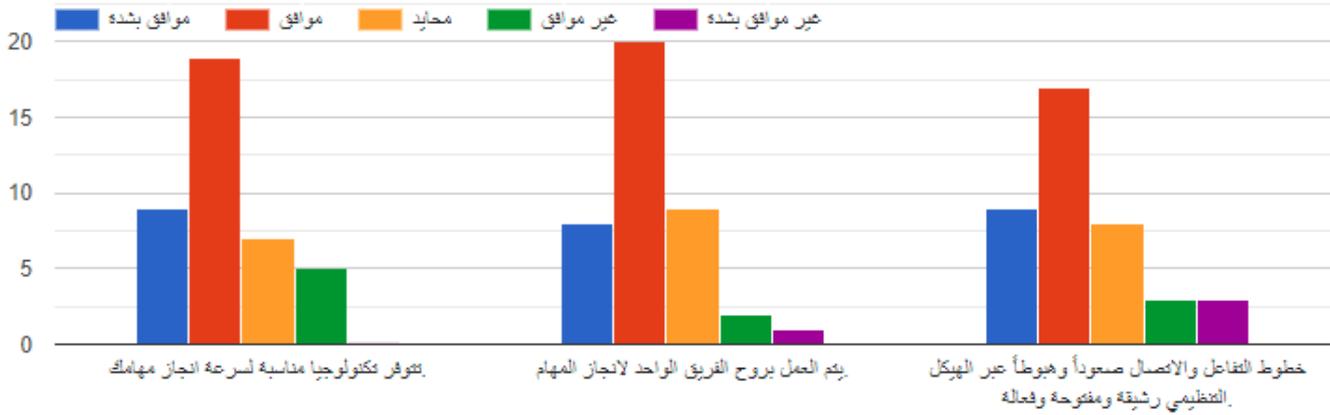
### رابعاً: محور تشجيع المبادرات والمقترحات لتطوير العمل



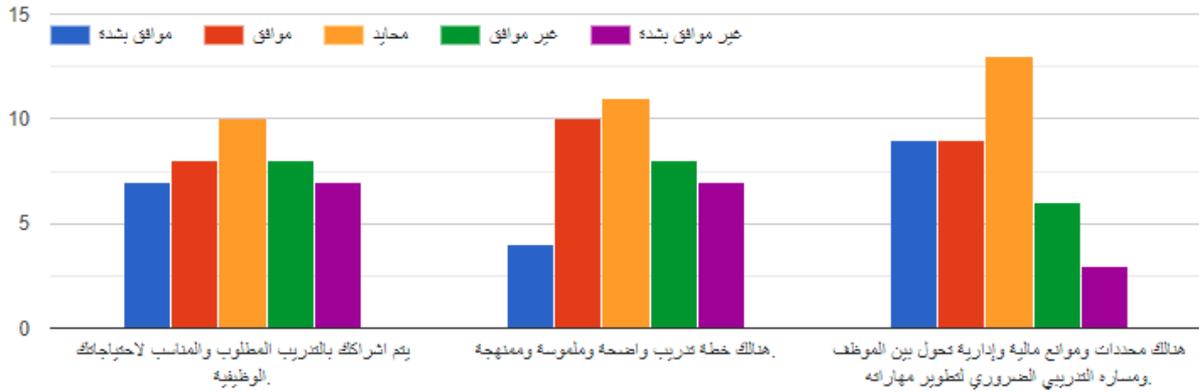
### خامساً: محور الصلاحيات الكافية والمهارات اللازمة لاتخاذ القرار وانجاز المهام



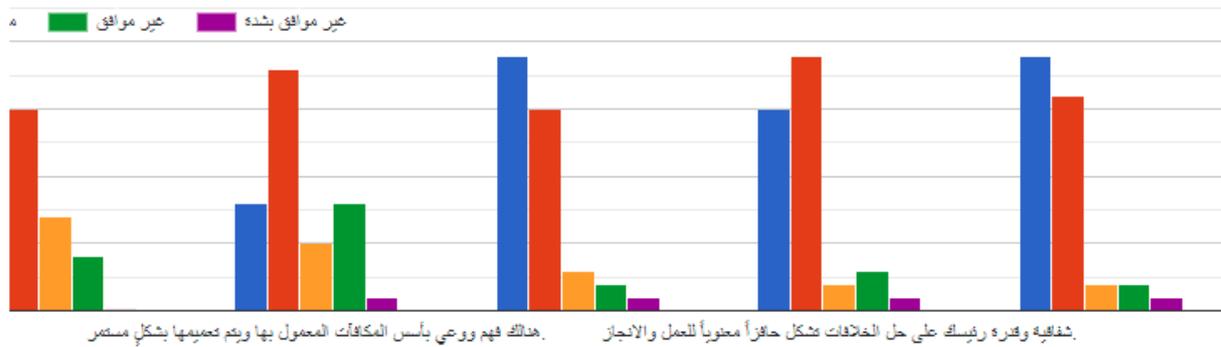
## سادساً: محور محور بيئة العمل



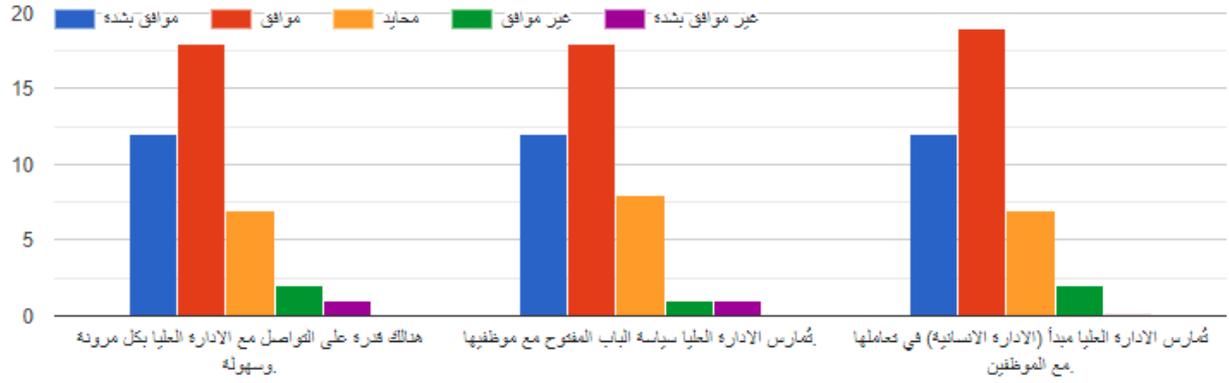
## سابعاً: محور الاحتياجات التدريبية



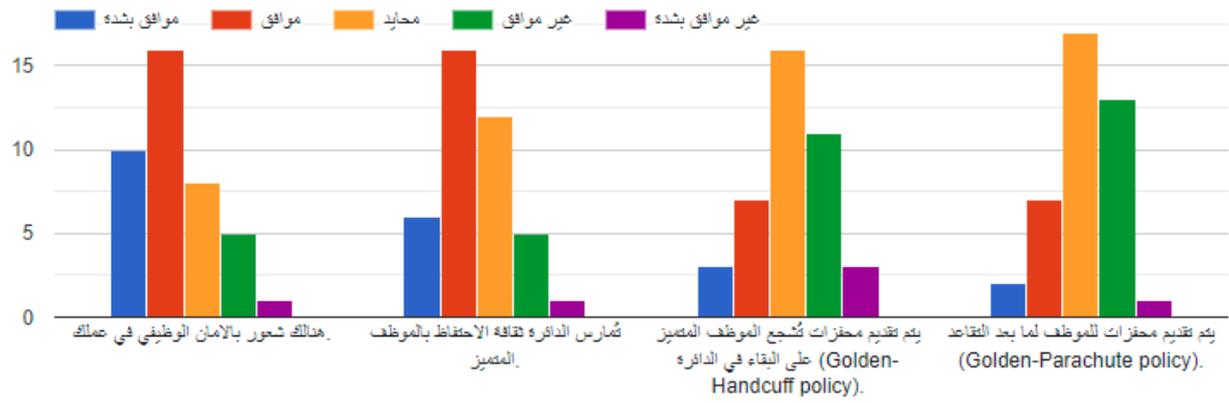
## ثامناً: محور التحفيز والتقدير المعنوي والمادي.



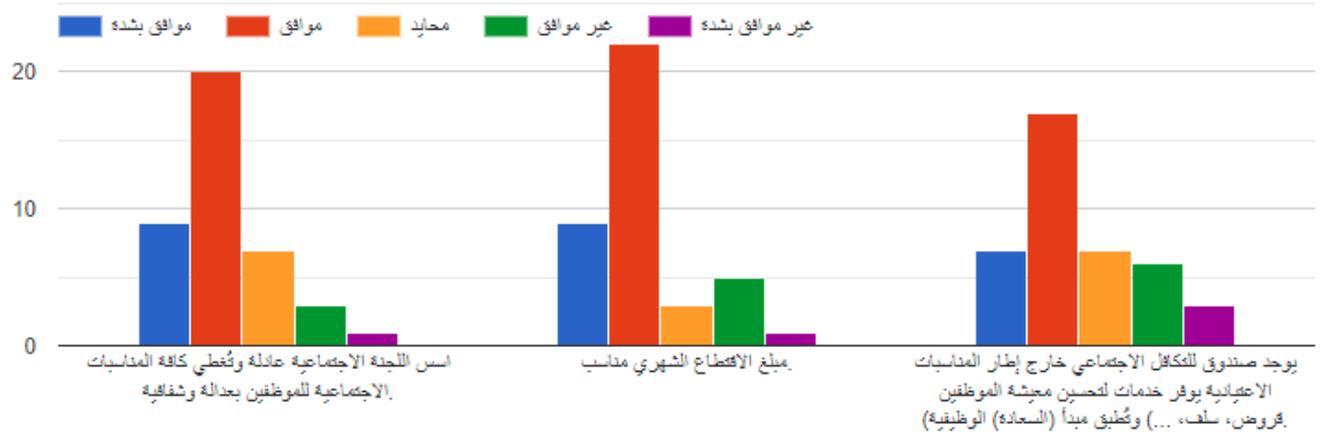
## تاسعاً: تطبيق سياسة الباب المفتوح مع الإدارة العليا



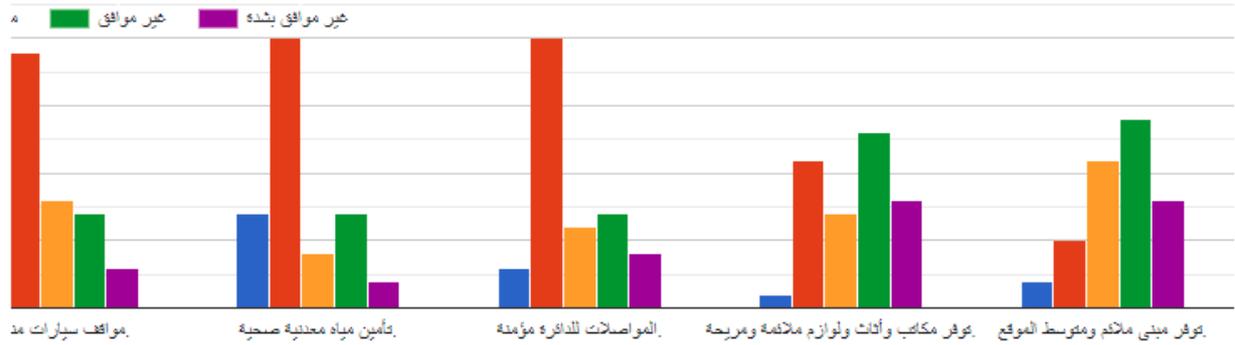
## عاشراً: محور الأمان الوظيفي



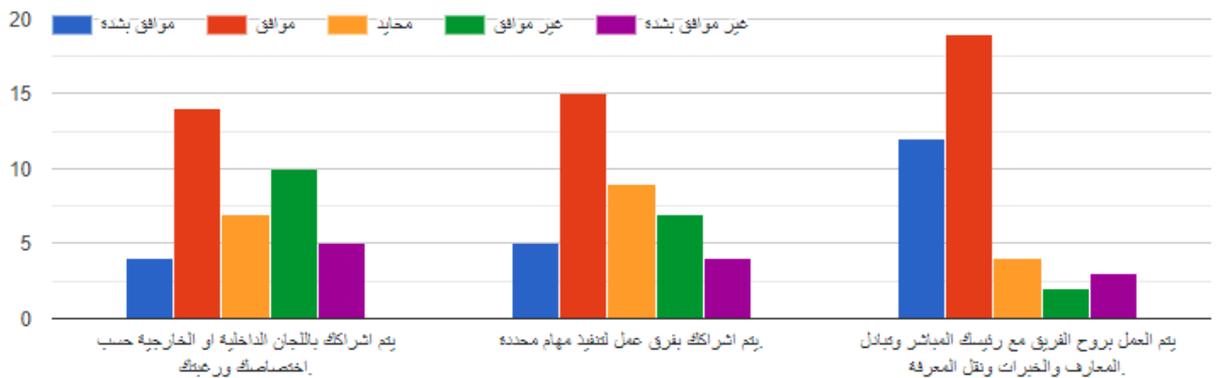
## أحد عشر: محور التكافل الاجتماعي في الدائرة



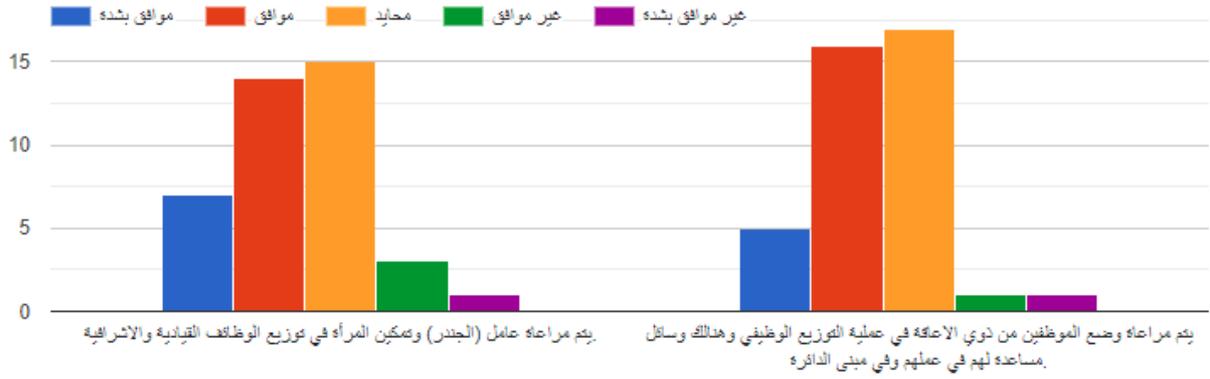
## إثنا عشر: محور الرفاهية



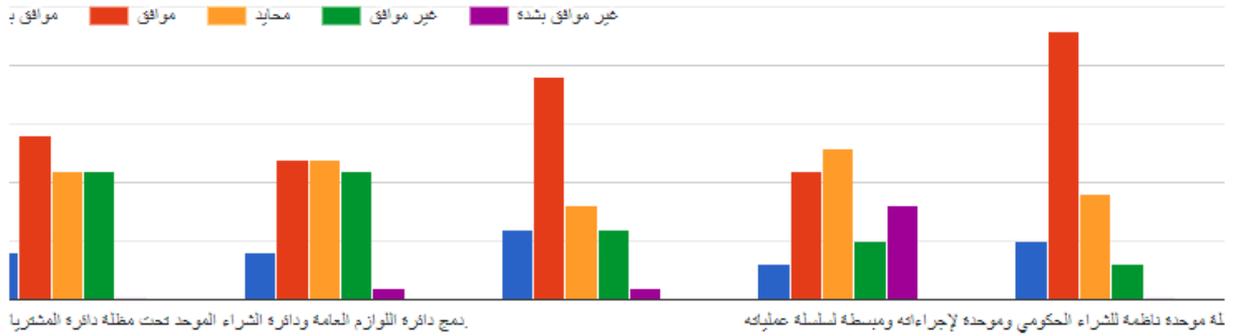
## ثالث عشر: محور العمل بروح الفريق



رابع عشر: محور التمييز الإيجابي



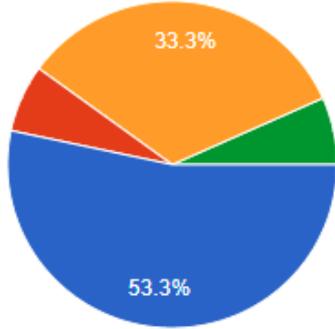
خامس عشر: محور التخيرات في بيئة العمل



## الشركاء:

القطاع الذي يقع ضمنه الشريك:

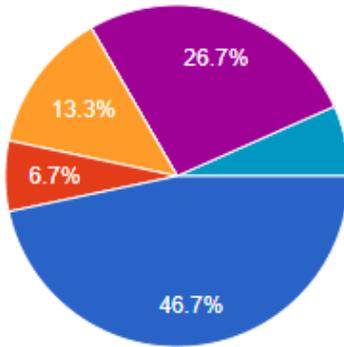
15 ردًا



- (قطاع حكومي (جهات و وحدات حكومية
- قطاع عسكري/أمني
- قطاع خاص (بنوك
- منظمات غير حكومية وأهلية

نوع وطبيعة الشراكة:

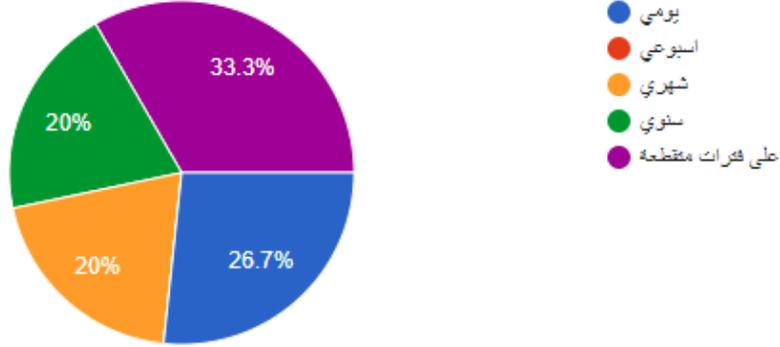
15 ردًا



- شراكة استراتيجية
- شراكة دعم لوجستي
- شراكة منفعة
- شراكة تقنية
- شراكة تجارية
- اخرى

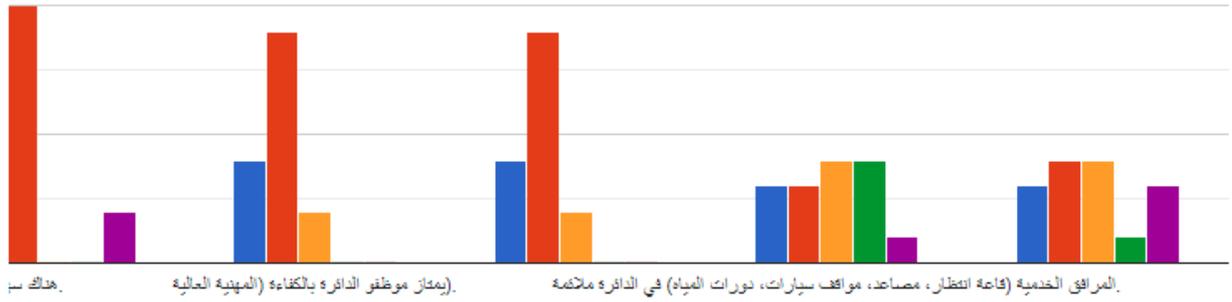
## مدة وتكرار المشاركة مع الدائرة:

15 ردًا



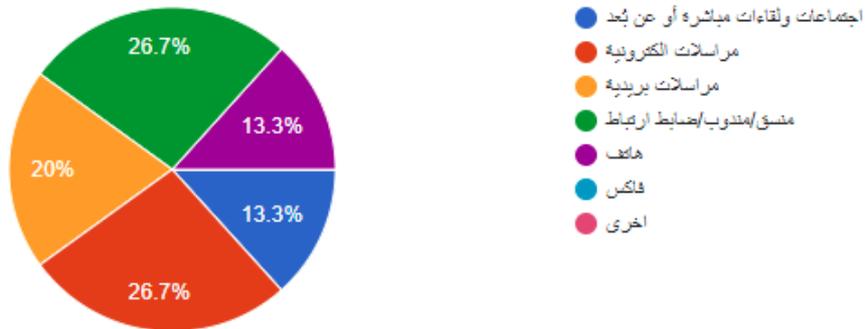
## أولاً: محور الانطباع العام

غير موافق بشده غير موافق



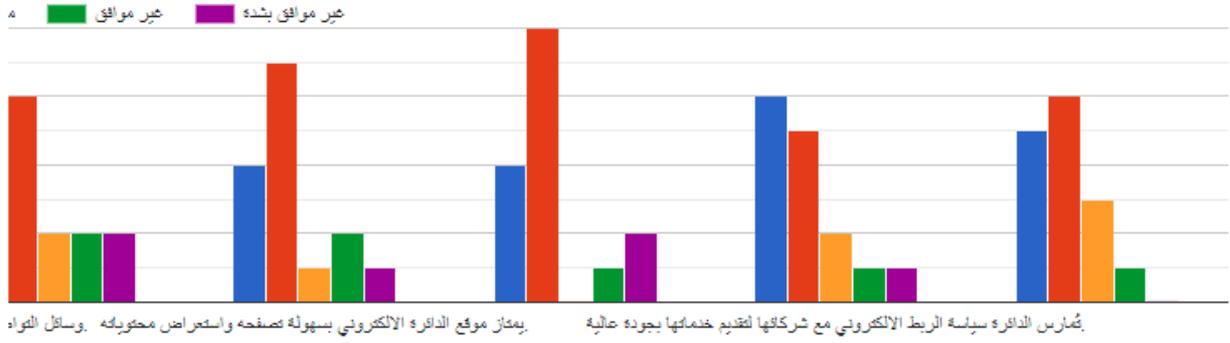
## الوسائل المستخدمة للتواصل مع الدائرة:

15 ردًا

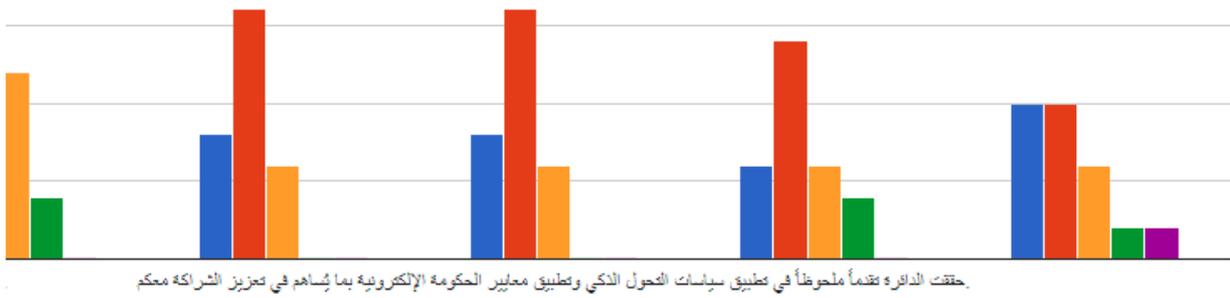




## ثانياً: محور الاتصال والعلاقات العامة



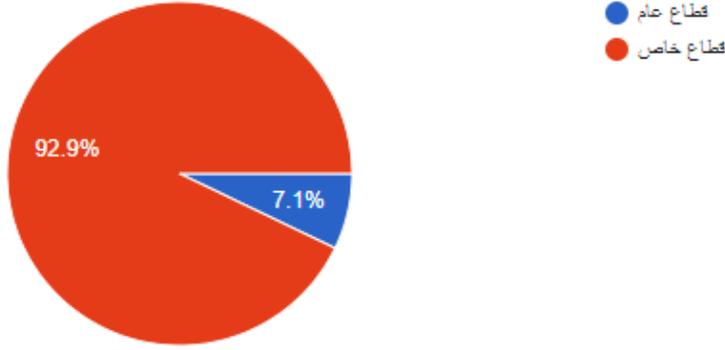
## ثالثاً: محور فعالية الشراكة



## متلقي الخدمة:

صفة متلقي الخدمة:

28 ردًا



إسم الجهة 20 ردًا

شركة الميدان للتجهيزات الطبية

محمود الفقية

الشركة الاردنية اللبنانية للاجهزة المخبرية

مدير

مدير عطاءات

منسقة قسم عطاءات الادوية

شركة فن الرعاية لتجارة الأجهزة الطبية

جامعة آ البيت

شركة السوامر لأجهزة و الصيانة الطبية

مؤسسة دعاء التجارية

Ulfa Pharma-Logistic & tender Manager

Russeel Medical Supplies

صاحب مؤسسة

PS

مدير مبيعات شركة البراءة للتجهيزات الطبية والوكالات التجارية

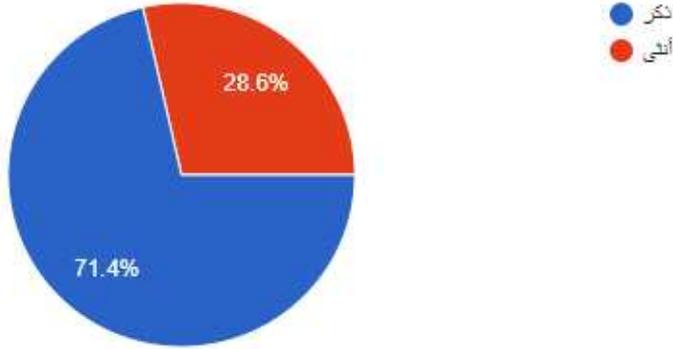
شركة التجمع الطبي العلمي العربي

م. نمير سامي بدر (مدير عام) / شركة جدارا للحلول الهندسية المتكاملة

دائرة قاضي القضاة

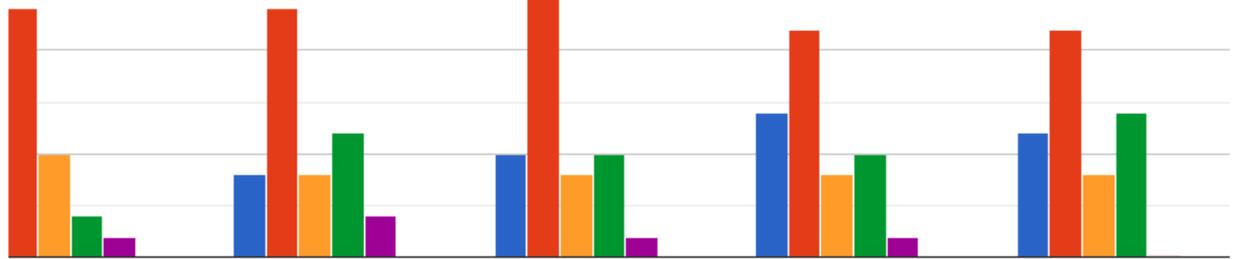
Senior Tender Engineer

USER



أولاً: محور مدى الرضا عن الإجراءات المتبعة في الحصول على الخدمة

4 غير موافق بشده غير موافق

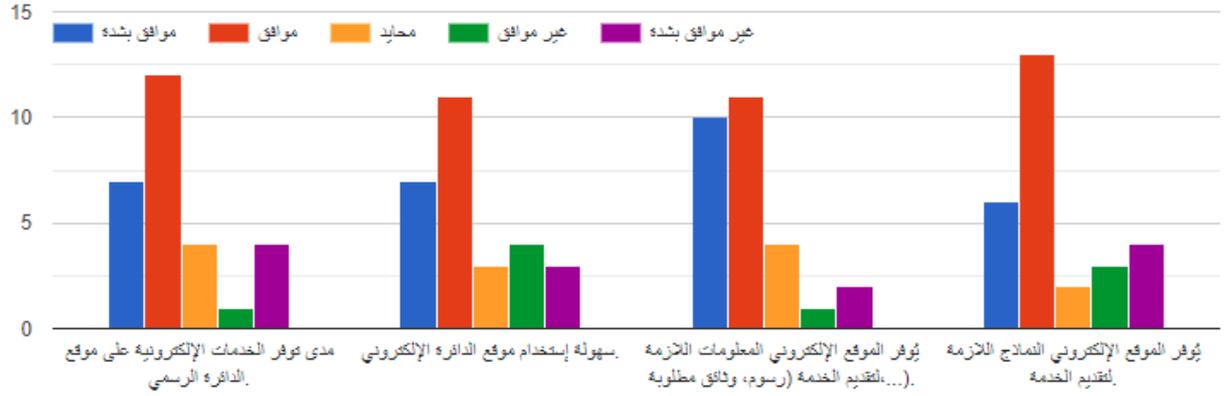


(...، لوحات ارشادية، بوابة الحة

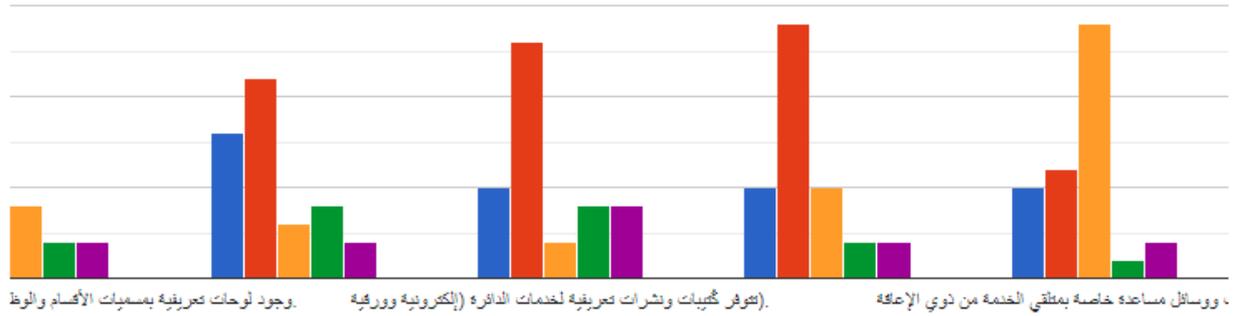
يتم تقديم الخدمة ضمن خطوات منطقية ومناسبة وغير معقده

خدمات وعمليات واضح ومعلن يُبين إجراءات الحصول على الخدمة

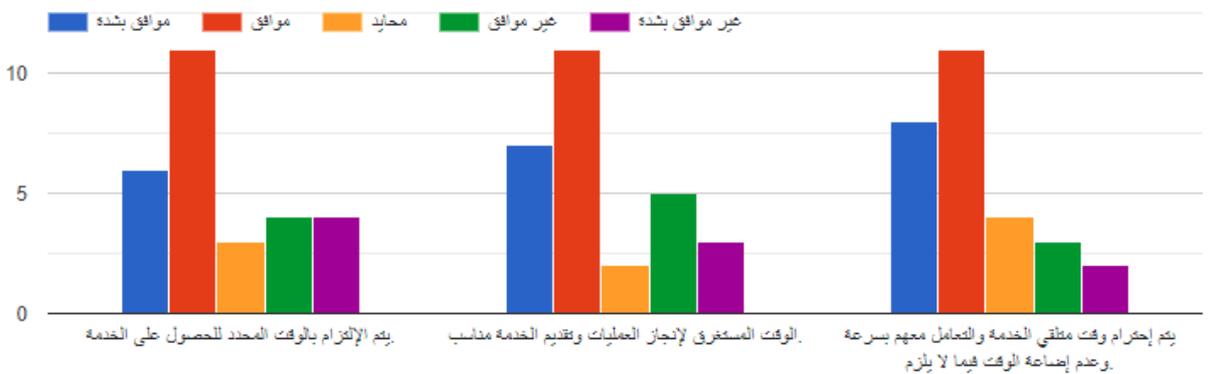
## ثانياً: محور مدى الرضا عن الموقع الإلكتروني للدائرة.



## ثالثاً: محور مدى الرضا عن بيئة العمل وبيئة تلقي الخدمة.

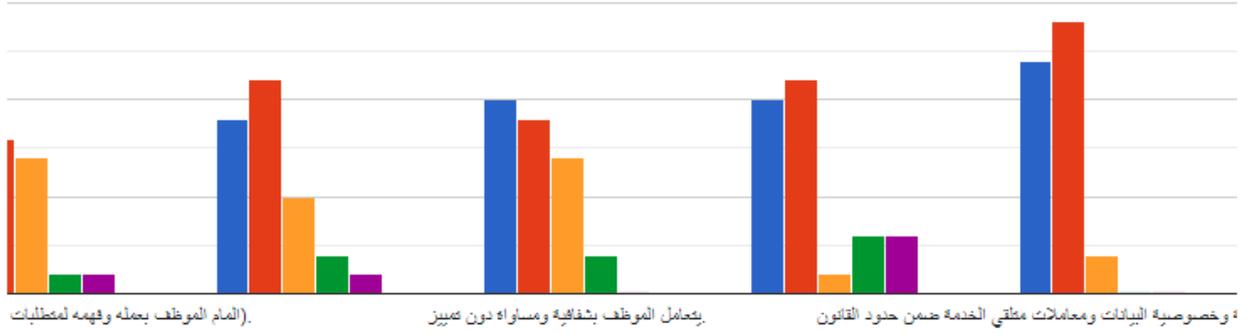


## رابعاً: محور مدى الرضا عن الزمن اللازم لتقديم على الخدمة

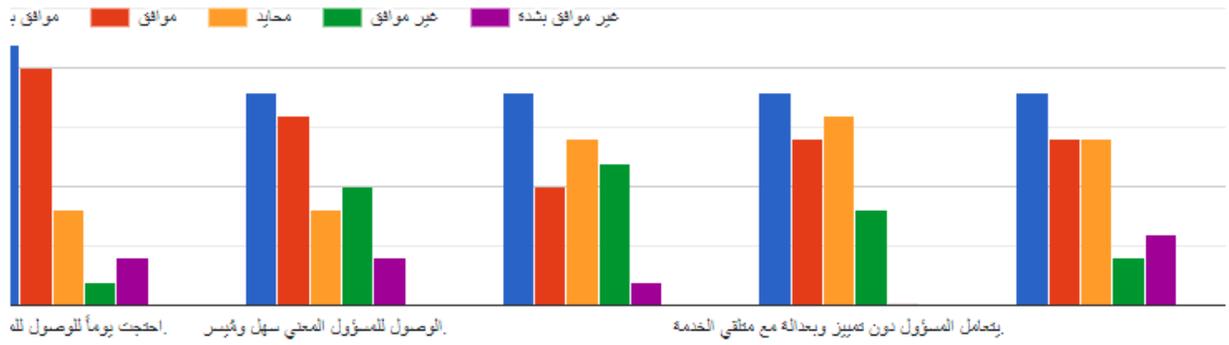




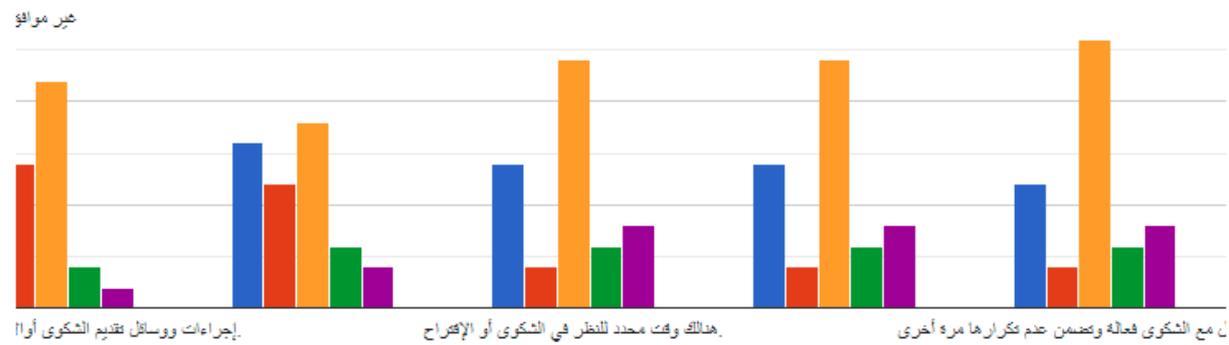
#### خامساً: محور مدى الرضا عن تعامل الموظفين مقدمي الخدمة



#### سادساً: محور مدى الرضا عن التعامل مع القادة والمسؤولين في الدائرة

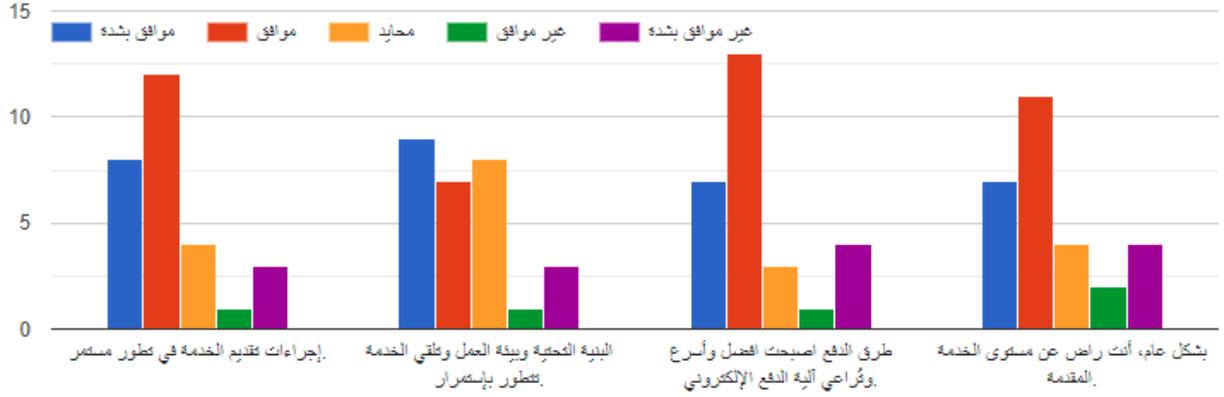


#### سابعاً: محور مدى الرضا عن التعامل مع الإقتراحات والشكاوي





تامناً: محور مدى الرضا عن التطوير والتحسين المستمر



تاسعاً: ما رأيك بمزايا ومساوىء دمج دائرتي اللوازم العامة والشراء الموحد واستحداث دائرة المشتريات الحكومية على تقديم الخدمة 19:رداً

جيد

اسوا قرار اتخذ اصبح التعامل مع الدائرة سيء جدا خاصة بالاستلام و الية التحصيل و الافراج عن الكفالات

جيدة

من الافضل عدم دمج الدائرتين

رائعه ولكن الموظفين او بعض غير كفؤ خاصه في المكتبه

لا يوجد

أفضل

--

تسهيل العمل بحيث اجراءات عمل اقل و خدمة اسرع

جيدة ولكن لم ارى ما هي القيمة المضافة منها ؟

سيء ولك لأن الامور والمراجعات كانت أيسر

الدمج ممتاز جدا واستحداث المشتريات امر جديد

No added value

خطوة جيدة نحو الشفافية

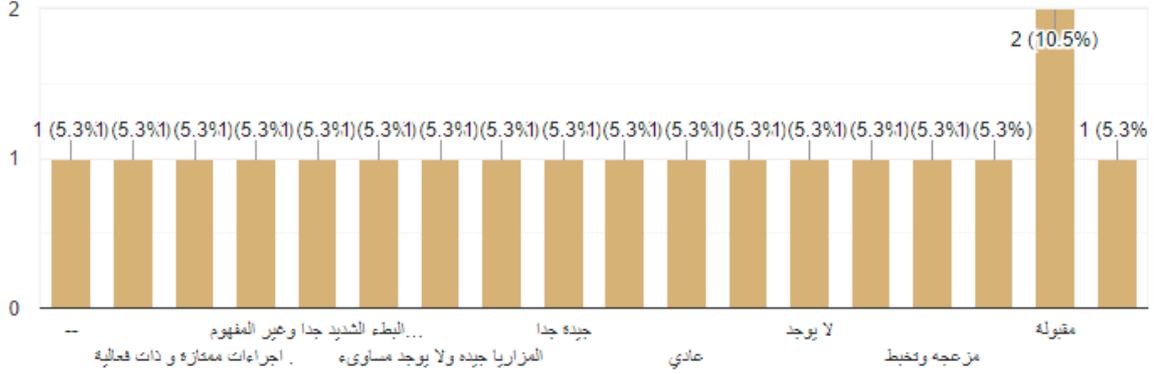
لم ألحظ أي إختلاف، ممكن بسبب طبيعة عمل شركتنا

أفضل من تم عمله في الوقت الحالي.

ممتاز

عاشراً: ما رأيك بمزايا ومساوىء الإجراءات المتبعة في ظل جائحة كورونا على تقديم الخدمة:

رداً 19



أحد عشر: أي ملاحظات أو مقترحات حول نظام المشتريات الحكومية والتعليمات الصادرة بموجبه وتطبيقه على أرض الواقع 17:

رداً

لا يوجد

لا

تحديد شروط الدفع والعمل على اضافتها للنظام

رتين قاتل وعند الاحاله بشفو الريق من الدائر ال البنك والعوده ال الدائره بضيع يومك والجنه المركزيه تحيل العطاء ولا علم لهم عن العطاء غير متخصصون او فنيون ولا يتم التميز بين شروط الاسترداد وترىقت البيع

لا يتم قبول اي كتاب اعتراض عالا على joneps بينما الرد لا يتم بنفس الطريقة

في حال حدوث أي مشكلة طارئة في النظام أو عدم تمكن المناقصين من تقديم عروضهم على النظام لسبب معين الرجاء قبول استلام العروض باليد

--

اعطاء اسباب للإحالة بشكل واضح و مفصل لمزيد من الشفافية

لا يوجد أي تعليق على النظام

الرجاء اعادة النظام كالسابق عادي ورقي وليس الالكتروني لانه الالكتروني ليس بالمستوى المطلوب من ناحية تقديم العروض والنظام نفسه معقد جدا

You need a complete restructuring

-يرجى اضافة إمكانية التعديل على العرض بعد تقديمه، كوننا أحياناً نضطر لإعادة تقديم العرض بجميع مواد في حال وجود خطأ بسيط أو وثيقة نحتاج اضافتها بعد التقديم (قبل موعد الإغلاق) - يرجى اضافة إمكانية الإطلاع على العرض المقدم من المناقص بعد تقديمه - مهم جداً: يرجى

اضافة إمكانية تنزيل الإحالة المبدئية وفتح العروض على شكل جداول إكسل أو pdf بدلاً من اضطرار المناقص لفتح الإحالات وتنزيلها بشكل فردي (كل مادة على حدا).

أقترح بأن يقوم كل في دائرة المشتريات الحكومية بالعمل بنفس طريقة وسلاسة وديناميكية لجنة الشراء المركزية لا يوجد حالياً.

العودة الى النظام السابق حيث اننا نقدم عروضنا للدائرة و يجب ان تتم كافة الاجراءات من و الى الدائرة و ليس للجهات

يرجى الاخذ بعين الاعتبار تسهيل الخدمات الالكترونية المتعلقة بالعطاءات و نواحي مختلفة مثل تسهيل دفع رسوم الاحالة و اتاحتها الكترونياً عن

طريق الموقع الالكتروني مثلاً، و تطوير نظام الدخول الى الموقع حيث انه يتعرض الى ملاحظات مختلفة بشكل متكرر حيث نرحب ببحث هذا

الموضوع شخصياً لديكم لتعدد الملاحظات و النقاط حوله

حبذا دفع رسوم قرار الاحالة اما عن طريق فواتيركم او لدى المحاسب لديكم  
توفير امكان اصطفاف للسيارات

١ عند دفع رسوم الاحاله بتقضي رايح جاي بين الدائره والبنك لماذا لا يتم الدفع اكتروني او يوجد فرع للبنك الذي أنت مجبر ان تدفع هيه حصري  
في الدائره. ٢ يجب ان نكون الجنه المركزيه صاحبة اختصاص في احالت العطاء ٣ عند احالت العطاء لا يتم إدخال العطاء ع نضام الجنب وعند  
الصرف تتفاجئ بأن العطاء غير مدخل ع نضام الجنب بتسير تترجا ان يدخلو وبتقضيها ريج جاي  
تعديل آلية افراج كفالات حسن التنفيذ للأدوية لتصبح كما هو معمول بها للاجهزة.

--

اجاء تدريب تطوير لمستخدمي النظام بين حين وآخر في حال تعديل على النظام  
الغاء نظام العطاءات الالكترونية لانه معقد

### Change your senior management

تفعيل التعامل عن طريق البريد الكتروني

نقترح الإستغناء عن استعمال الهوية الشخصية لما واجهناه من مشاكل متعددة تخص الرقم السري لا يمكن حلها إلا في مكتب الأحوال المدنية في  
طبربور. الأفضل اعتماد تقديم العروض بواسطة الدخول بالبريد الإلكتروني فقط بدون الحاجة للهوية الرقمية.

أقترح إستحداث نافذة فعالة لمساعدة الجمهور

لا يوجد حالياً.

النظام بحاجة الى تحديث وتطوير ليصبح اسرع وافضل واسهل

## التوصيات والمقترحات:

1. معالجة ثقافة التردد التي يُعاني منها موظفو الدائرة كباقي موظفي القطاع العام الحكومي في إبداء آرائهم والتعبير عن مقترحاتهم مما يُشكل عقبة رئيسية أمام قدرة دراسات قياس الرضا الوظيفي على تقديم مخرجات حقيقية تعكس الواقع، وذلك من خلال إتباع سياسات إدارية إبداعية تعزز ثقة الموظف العام بمؤسسته وثقته بجدوى مثل هذه الدراسات والاستبانات.
2. معالجة حالة عدم إهتمام متلقي الخدمة والجمهور والشركاء بالإستجابة لدراسات وإستبانات قياس الرضا أو عدم ثقتهم بنتائجها ومخرجاتها أو مخاوفهم تجاه إنعكاس آرائهم على تعامل الدائرة معهم، وذلك من خلال خلق حالة مضادة من الثقة لدى هذه الفئات تجاه مثل هذه الدراسات وجدواها وأهدافها في تحسين مستوى الخدمة المقدمة وإيجاد بيئة عمل صديقة لمتلقي الخدمة والشركاء.
3. الترويج للخطة الإستراتيجية للدائرة ورسالتها ورؤيتها وأهدافها الإستراتيجية وقيمها الجوهرية وعدم الإكتفاء بنشرها بالصورة التقليدية المتبعة في الجهاز الحكومي بحيث تصبح جزءاً من ثقافة الموظف الوظيفية وحاكماً لعمله وقراراته، وكذلك لتشكيل جزءاً من نظرة متلقي الخدمة والشركاء للدائرة ومعياراً لتقييم الأداء الفردي والمؤسسي لها.
4. رسم السياسات الإدارية التي تعمل على تعزيز مبدأ التشاركية في عملية صنع القرار الداخلي من خلال إشراك الموظفين على إختلاف مستوياتهم ووظائفهم في عملية صياغة كل من الخطة الإستراتيجية للدائرة والخطط التنفيذية للوحدات الإدارية وعدم إقتصار ذلك أو إحتكاره من قبل وحدة بعينها أو مجموعة محددة ومحصورة من الموظفين، أي أن تصبح ثقافة التخطيط الإستراتيجي ثقافة مؤسسية عامة في الدائرة.
5. زيادة الحوافز المعنوية والوظيفية والمادية التي تُشجع الموظف على تقديم المبادرات والمقترحات لتطوير العمل.
6. التركيز على تطوير ومنهجية الجانب التدريبي في الدائرة لإكساب الموارد البشرية المهارات والقدرات اللازمة لإتخاذ القرار وإنجاز المهام بفعالية.
7. تحسين بيئة العمل لرفع مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز الموظفين على العمل براحة ورفاهية وسعادة وظيفية كأهداف إدارية حديثة وغير تقليدية، وكذلك لتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة من خلال توفير بيئة صحية وسليمة وجاذبة لهم ويشمل ذلك مبنى الدائرة ومرافقها الصحية وأماكن تقديم الخدمة وتوفير الوسائل الصديقة لذوي الإحتياجات الخاصة وكبار السن وغيرهم.
8. تحويل سياسة الباب المفتوح التي تنتهجها الإدارة العليا مع موظفيها وملتقي الخدمة والجمهور إلى سياسة منهجية ودائمة وعادلة بحيث يستطيع الموظف وملتقي الخدمة والمراجع الوصول إلى صاحب القرار بسهولة في حالة عجز التسلسل الوظيفي الطبيعي عن حل مشكلة هذا الموظف أو متلقي الخدمة.
9. تعزيز ممارسات ومفاهيم الأمان الوظيفي والتكافل الإجتماعي والرفاه الوظيفي والسعادة الوظيفية بطريقة تتجاوز الممارسات والمفاهيم الإدارية الكلاسيكية والإستفادة من تجارب مؤسسات أخرى سواء داخل المملكة أو خارجها بهذا الشأن ضمن مفهوم (أنسنة الإدارة العامة).
10. تطوير شبكة الإتصال والعلاقات العامة مع كل من متلقي الخدمة والشركاء من خلال تطوير موقع الدائرة الإلكتروني وبوابة نظام الشراء الإلكتروني ونظام إدارة المخزون الحكومي ومعالجة الثغرات البشرية والفنية التي تواجه عملية الربط والتحول الإلكتروني إنطلاقاً نحو مفهوم (الحكومة الإلكترونية).
11. إعداد دراسات دورية حول مدى نجاعة سلسلة الخدمات والعمليات في الدائرة بحيث يتم تحديث دليل الخدمات والعمليات للدائرة بصورة مستمرة من خلال مراجعة سلسلة الإجراءات اللازمة لإتمام كل خدمة والزمن الضروري لتقديمها والوثائق المطلوبة لها وذلك من خلال متابعة مؤشرات القياس المرتبطة بكل خدمة.
12. تطوير نظام وآلية ومنهجية التعامل مع المقترحات والشكاوى بحيث تصبح أكثر فعالية وخصوصية وتحويل مخرجاتها إلى مدخلات في عملية صنع القرار المؤسسي وتقييم الأداء الفردي والمؤسسي وتجويد سلسلة الإجراءات والعمليات المؤسسية المتبعة.

13. إجراء عملية تقييم ومراجعة لنتائج عملية إستحداث دائرة المشتريات الحكومية نتيجة دمج كل من دائرتي اللوازم العامة والشراء الموحد، وهل حققت هذه العملية أهدافها الإستراتيجية في خلق مظلة موحدة ناظمة للشراء الحكومي، ومدى فعالية نظام المشتريات الحكومية والتعليمات والأدلة المنبثقة عنه في تنظيم وضبط وترشيق وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لمتلقي الخدمة.
14. ولتحقيق كل ما ورد أعلاه لابد من إجراء عملية إعادة هيكلة للدائرة بصورة علمية ومنهجية وشاملة لمعالجة حالات الخلل في الهيكل التنظيمي والتوزيع والدوران والإحلال والتعاقب الوظيفي وبناء القدرات الفردية والمؤسسية وخلق صف ثاني بديل قادر على إستدامة عمل الدائرة في حالة تقاعد الصف الأول أو مغادرة شاغلي المواقع القيادية والإشرافية لمواقعهم لأي سبب كان.