**ادارة الموارد البشرية**
**المقدمــة**
تمضي السنوات منذ العام 94 واهل السودان في مدنه وقراه وفرقانه تتزايد اعدادهم وهم يسمعون صوتهم للعالم ويتواصلون فيما بينهم .. وكل عام يمضي تتسع صفحة الاتصالات عبر الالياف البصرية والمحطات الارضية والشبكات الريفية وقنوات الاتصال العالمية وغيرها من تقانة الاتصال تغطي المليون ميل مربع ليصبح التواصل والتعلم عبر تقنية الاتصالات واقعاً ملموساً بعد ان كان حلماً متعذراً ، اتت سوداتل وتدهور مريع وتقانة متخلفة وتوقف تام لقنوات الاتصالات جميعها الداخلية والخارجية ، ومشتركون لا يتجاوزون 42,000 مشترك مع خطوط عاملة لاتتعدى ال 12,000 خط وانتاجية متدنية وصلت ال 5 خطوط فقط مقابل كل عامل ليرتفع ذلك الى 82 خط / عامل في 99 وال 150 نهاية العام 2000 بأذن الله مقابل زيادة في الأرباح بلغت اكثر من 50 % مابين العام 98 – 99 وقفزة عالية في الدوائر الرقمية ونقل البيانات وقنوات المقسم العالمي والحركة بشقيها العالمي والقومي وشبكة متكاملة من الالياف والاقمار والاتصالات الريفية والخدمات الحديثة تسير كلها بعنصر بشري لم تألو الشركة جهدا في تاهيله وتطوير طرق واساليب عمله والتعامل معه بمستوياته المختلفه ليترك اثراً ملموساً في هذا التطور، فتميزت من جراء ذلك سوداتل بتقديم خدمة متميزة مع انتشار جغرافي واسع ومعدلات نمو انتاج وانتاجية عالية لمشاريعها وعامليها في اطار هياكل متجددة وبحث مستمر عن الجودة ونظام حوافز متنوع واساليب تدريبيه مبتكره ومقارنات معيارية ، ثم تفاعلاً غير مسبوق مع المجتمع العريض حولها … كان لابد من توثيق هذه التجربة فكانت هذه المؤشرات جهداً مشتركاً بين الكاتب والادارة التنفيذية بقطاعاتها مع القائمين على امر انشطة تنمية الموارد البشرية والمكتب التنفيذي للادارة ، تعرض فيه الشركة كابن بكر ناجح للخصخصة في افريقيا والشرق الاوسط ، تجربتها في هذا المجال الحيوي مجال تنمية الموارد البشرية ، كما لابد من الاشارة الى ان الكاتب لم يبذل في إعداد هذا الكتيب جهداً بعد مسؤليته المباشرة عن وضع ومتابعة تنفيذ ادارة تنمية الموارد البشرية كمدير للادارة ، . غير اختيار المادة وجمعها واعادة صياغتها و اختصارها او الاضافة اليها ومن ثم ترتيبها لتخرج بهذه الصورة التي يامل ان يكون فيها بعضاً من الفائدة للمهتمين بهذا الامر ..
والله الموفق

 **معلومات أساسية .**
• تأسيس سوداتل في 9/3/1993م .
• تبلغ قيمة راس المال المصرح به 250 مليون دولار .
• أصبحت سوداتل ناقلاً للحركة في 1/2/1994م .

**• ملكية الأسهم .**
خطة 99 99 39 العام
62 % 7،65 % 7،66 % 7،66 % الحكومة
47 % 3،34 % 3،33 % 3،33 % القطاع الخاص

**• الأرباح السنوية .**
99 98 93 العام
60 44,59 0 مليون دولار

• الهيكل التنظيمي .

- الجمعية العمومية

**مجلس الإدارة**
8 منتخبين
 ممثلي الحكومة

**المدير العام**

12 إدارة 3 وحدات مساعدة

 **• أداء الشبكة .**
**- سعة الشبكة**معدل النمو من 98 عام 99 عام 98 البداية عام 94 المجال
49 % 411000 خط 276000 خط 74000 خط سعة الشبكة
40 % 280000 خط 198000 خط 154000 خط سعة المقاسم
18 % 251420 مشترك 182476 مشترك 64000 مشترك عدد المشتركين

- حجم الحركة العالمية والقومية بملايين الدقائق
البداية عام 94 عام 98 عام 99 معدل النمو من 98
الحركة العالميية الواردة 19000 89715 101942 41 %
الحركة العالمية الصادرة 11000 20183 24948 14 %
الحركة القومية 16000 143432 180413 13 %
عدد الدوائر العالمية 143 839 1028 23 %

- التشغيل وتوسعة الشبكات
معدل النمو عام 99 عام 99
10 % 297 دائرة 290 دائرة توسعة انتلسات
32 % 512 دائرة 388 دائرة توسعة سدوسات
51 % 663 دائرة 439 دائرة توسعة عربسات

**- الترنك**
معدل النمو عام 99 عام 98
11 % 874438 دقيقة 7857519 دقيقة الترنك العالمي الصادر
46 % 760315 دقيقة 519562 دقيقة الترنك القومي
- 978469 دقيقة 97512 دقيقة الترنك العالمي الوارد

أشرنا في المقدمة ان العنصر البشري وتنظيمه وطريقه وأساليب العمل والتعامل معه في سوداتل اثراً كبيراً في تحقيق نجاحات الشركة في السنوات الماضية من عمرها ، فكان اهتمام الشركة بانشاء إدارة تنمية الموارد البشرية التى تتكون من قطاعات تطوير التنظيم وتخطيط القوى العاملة وشئون العاملين وثقافة الشركة ثم مركز تدريب الاتصالات وهي قطاعات تشكل في مجموعها وبين مهامها مايهم العنصر البشري من قبل استيعابه وإجراءات توظيفه ومعاملاته وتأهيله وتطوير اساليب عمله وبناء سلوكه حتى ترك العمل في الشركة وفق المهام والهيكل الوظيفي الموضح ادناه :

 القوانين واللوائح التي تحكم العنصر البشري .
القانون الذي يحكم قواعد العمل في سوداتل هو القانون رقم 20 لسنة 1997م والذي يسمى قانون العمل 1997م وتنبثق من هذا القانون لوائح العمل التي تحكم بدورها العلاقة العقدية بين العامل والمخـدم ( الشركة ) تحت مسمى لائحة العمل والجزاءات مرفق (1) فهي توضح النظام الاساسي للشركة ويتم وضعها في مكان بارز بمقر رئاسة كل اقليم لسهولة الاطلاع عليها ومعرفة فحواها من كل عامل كما تتضمن الحقوق والواجبات والالتزامات مثل مواعيد العمل والضوابط المصاحبة الاخرى والجزاءات الناتجة من المخالفات ، ويتم إيداع هذه اللائحة في مكتب العمل المختص ولاتكون سارية الابعد ان يعتمدها مكتب العمل . اما لائحة النظام الاساسي للشركة فهي مرنه بموجب القانون حيث انه يمكن تعديلها بالحذف او الإضافة كل ثلاثة سنوات ، كما يحكم الشركة قانون التأمين الاجتماعي لسنة 1990 م والذي يحكم حساب العامل لفوائد مابـعد الخدمة ( حساب المكافئة ) وتحديد الوضع الافضل لحساب المدة .
الهيكل التنظيمي والوظيفي للشركة وتطوره
بدأت الشركة السودانية للاتصالات هيكلها التنظيمي بعدد محدود من الإدارات بإدارة مشتركة هولندية / سودانية في العام 1994م حتى نهايات العام 1995 تقوم بكافة الأنشطة تمثلت في تشغيل الشبكة / المالية / التسويق / الموارد البشرية ووحدة الخدمات ومع توسع الأهداف والحاجة الى التخطيط وتدفق المشاريع ومن ثم التشغيل والصيانة والخدمات وغيرها تمدد الهيكل فتفتقت المهام عن ذلك العدد المحدود في الإدارات إدارات أخرى ليصبح التشغيل تخطيطاً وتنفيذاً وتشغيلاً مع الصيانة إضافة للأنشطة الأخرى كلما كان هنالك تطور وحاجة تنظيمية وذلك وفق إطار لامركزية الى حد كبير حيث تقوم الشركة في مجال خدمات المشتركين على أقاليم تنتشر في كل بقاع السودان لكل إقليم مركز رئيسي . . ويمكن متابعة تطور الهيكل التنظيمي والوظيفي عبر السنوات كمايلي :
العام 1994 اشتمل الهيكل التنظيمي على خمسة إدارات بالإضافة الى وحدة ضبط الجودة بالشركة ، كما احتـوى السلـم الوظيفي على سبع درجـات تبداء بالدرجة الأولى ( عمالية ) وتنتهي بالدرجة السابعـة ( مديري القطاعات ).
العام 1995 تم إضافة إدارة جديدة في الهيكل التنظيمي وهي إدارة تنفيذ المشروعات وظل السلم الوظيفي كما هو يتكون من سبع درجات .
العام 1996 تم تطبيق مشروع وصف وترتيب الوظائف بالشركة وبموجبه تم تعديل السلم الوظيفي بالشركة ليصبح عشر درجات بدلاً من سبع درجات وبلغ عدد الوظائف 251 وظيفة وظل عدد الإدارات بدون تغيير وتم إضافة وحدات الاتصال الداخلي والخارجي و المكتب التنفيذي للمدير العام
العام 1997 تم إضافة ثلاث إدارات جديدة هي إدارة التخطيط الفني ، والحاسوب وتطوير التنظيم اتصالات الأقاليم وتم تعديل مسميات بعض الإدارات وهي إدارة خدمات الشركة لتصبح إدارة الشئون الإدارية ، وادارة الموارد البشرية لتصبح التدريب وتخطيط القوى العاملة ، وادارة التسويق والمبيعات لتصبح إدارة الحركة العالمية والخدمات المركزية ، وتم إضافة وحدتي الشئون القانونية والمراجعة الداخلية و أصبح عدد الإدارات 9 إدارات وظل السلم الوظيفي وعدد الوظائف كما هو .
العام 1998 تم إضافة إدارة جديدة للهيكل التنظيمي وهي إدارة اتصالات الخرطوم ليصبح عدد الإدارات عشر إدارات وتم تعديل مسمى إدارة الحاسوب وتطوير النظم الى إدارة الشبكات وتراسل المعلومات وظل السلم الوظيفي كما هو ، كما أضيفت وحدتي البحوث والتطوير و التحليل المالي .
العام 1999 تم إضافة إدارتين للهيكل التنظيمي وهي إدارة المشتروات والمخازن وادارت التسويق والخدمات التجارية وتم تعديل مسمى إدارة الحركة العالمية والخدمات المركزية الى إدارة الحركة العالمية والاتصال الداخلي والخارجي وبذلك اصبح عدد الإدارات 12 إدارة وظل السلم الوظيفي كما هو عشر درجات .
العام 2000 لم يطرأ تعديل على الهيكل التنظيمي حتى نهاية الربع الثاني من العام وظل عدد الإدارات والسلم الوظيفي كما هما ، كما يبدو في الجدول ادناه :-

الإدارة / الوحدة الرقم الإدارة / الوحدة الرقم
وحدة الشئون القانونية 2 المكتب التنفيذي للمدير العام 1
وحدة التطوير والبحوث 4 وحدة المراجعة الداخلية 2
إدارة تنفيذ المشروعات 6 إدارة التخطيط الفني 3
إدارة تقنية المعلومات 8 إدارة التشغيل 4
إدارة التسويق والخدمات التجارية 10 إدارة الحركة العالمية 5
إدارة اتصالات الأقاليم 12 إدارة اتصالات الخرطوم الكبرى 6
إدارة الشئون الإدارية 14 إدارة تنمية الموارد البشرية 7
إدارة المشتروات والمخازن 16 الإدارة المالية 8

 ألا انه لابد من الإشارة الى أن الدرجات التاسعة والعاشرة ظلت شاغرة عدا ثلاثة من العاملين تم لاحقاً إلغاء وظائفهم لتحتفظ الشركة بالدرجتين 9 ، 10 لأغراض الترقي وفتح الهيكل حيث اكتفت الإدارة بالدرجة الثامنة كأعلى درجة لمديري القطاعات ظلت درجاتهم فوق الثامنة مع شغلهم لمهام الدرجة ( 8 ) وكانت الدرجات 1،2 للفئيات العمالية و3/4 للعمال المهرة والفنيين و5 للمهندسين كمدخل للجامعيين و 6 للمشرفين و7 لمديري الأقسام و 8 لمديري القطاعات وتقوم الإدارة ألان كما تفعل دائماً وفقاً للمستجدات بمراجعة الهياكل للخروج بتنظيم يواكب المرحلة .

 **نظام شئون العاملين :-**
استحدث نظام شئون العاملين واستخدم الحاسوب فيه في إطار MIS لمساعدة الإدارة في اتخاذ القرار وفقاً للمعلومات التي يمكن استخلاصها من النظام من خلال 75 تقريراً يمكن تلخيصها في :
- التعيينات ( بالقطاع والدرجة / بالدرجة وتاريخ التعيين / بتاريخ التعيين ) .
- انتهاء خدمة (مستحقين للمعاش / مفصولين بالقطاع وتاريخ الفصل / بالدرجة وتاريخ الفصل )
- وظائف ( بتصنيف وظيفته في قسم / قطاع / إدارة / في مكان عمل معين / بوظيفته / بتصنيف وظيفى)
- موظفيين ( في درجة معينة / في قسم معين / في مكان عمل معين او مفصول / في ادارة معينة / في قطاع معين / عن موظف معين او مفصول بواسطة رقم ملفه واسمه )
- إحصائيات ( حسب التصنيف الوظيفي / حسب العمر / للمفصولين خلال فترة مع التاريخ / للمعينين خلال فترة / حسب تصنيف المؤهل الدراسي باداره / للقوى العاملة حسب الدرجات ، المؤهل ، تصنيف المؤهل ، نوع المؤهل / لكل وظيفة في قطاع معين / للمفصولين بالدرجة والإدارة والفترة والتاريخ / النسب المئوية للعاملين بالمؤهلات والمواقع والدرجات / القوى العاملة حسب الوظائف والمواقع والأقسام والقطاعات والإدارات والفترات ونوع العقد … الخ .
- الميزانيات والتسويات ( التسوية الشهرية للمرتبات والإدارات / التكلفة الشهرية / السنوية / المقترحة / مرتبات واستحقاقات العاملين )
- خطة القوى العاملة ( المصدق ، المشغول ، الشاغر / فوق المقرر ) بالإدارات والأقاليم والمصدقة والمقترحة ومقارنتها ) .
- تنقلات وترقيات (حركة الترقيات والتنقلات على مستوى الإدارات والقطاعات والأقسام والمواقع ) .
- تقارير البيانات الأساسية ( الهيكل التنظيمي يبين التقرير جميع القطاعات والأقسام والمجموعات الموجودة بالشركة ورموزها ) .
 **بعض التقارير الاخرى**
كشف الأساس كشف يتم استخراجه سنويا الى التأمينات الاجتماعية ويتم استخراج هذا التقرير من النظام تلقائياً عند حلول سنه جديدة / كشف يحتوى على جميع المفصولين خلال الشهر .
الكشف الشهري يحتوي على جميع المفصولين خلال الشهر ويتم إرساله شهرياً الى التأمينات الاجتماعية . يتم استخراج هذا التقرير أيضا بصورة تلقائية كل شهر .
الكشف النهائي كشف يتم استخراجه سنوياً الى التأمينات الاجتماعية وترسل مع الكشف الأساس وهذا الكشف يحوي فقط العاملين الذين لديهم رقم التأمين يتم استخراج هذا التقرير أيضا بصورة تلقائية كل سنة .
التقرير الأسبوعي يتم استخراجه تلقائياً أيضا كل يوم خميس من كل أسبوع يحتوي على حصر الحركة والترقيات والتعيينات والفصل والترقية والإجازات … الخ التى تمت خلال الاسبوع في الشركة
تصحيح بيانات العاملين تقرير عن الموظفين الذين توجد اخطاء في ملفاتهم ( في القطاع او القسم او الوظيفة او المرتب الاساسي مع الدرجة او رقم العلاوة .. الخ
الوظائف المنضوية تحت كل تصنيف وظيفي \_ يبين التقرير جميع التعيينات الوظيفية ( مهندس ، اداري ، فني .. الخ والوظائف المنضوية تحت هذا التصنيف
• التوظيف . انتهجت سوداتل نهجاً علمياً ودقيقاً في مسالة التوظيف تعين بعقلها وتحتفظ بكوادرها بقلبها لاهمية العنصر البشري عاملة بقـول الله تعالى : على لسان بنت شعيب لابيها ( ان خير من استاجرت القوي الامين ) حيث تتمثل القوة في المهارات التقنية والمادية والمؤهلات العلمية وتتمثل الامانة في المؤهلات السلوكية والأخلاقية والفهم لرسالة الشركة واهدافها.. وقد أعدت استمارات لهذا الغرض تشمل استمارات المعلومات الأساسية ، وملخص لحالة التوظيف في الموقع المحدد كما تشمل الاستمارة الأساسية ( مرفق رقم 2 ) التي تحتوى على بعض المعلومات الأساسية الخاصة بالمرشح والوظيفة المراد شغلها ثم تأكيد وجود الوظيفة الشاغرة ومطابقة مؤهلات المرشح لمتطلبات الوظيفة ومن ثم بعد اكتمال الإجراءات الخاصة بالتوظيف واكتمالها بعد العقد الذي يوقعه المدير العام للدرجات القيادية مديري الأقسام والقطاعات وعنه مدير إدارة تنمية الموارد البشرية للدرجات دون ذلك ويرفق معه صورة للوصف الوظيفي وحاجز الكفاءة ليكون المرشح على علم بمهام وظيفته ومتطلباتها .
**• اجراءات واسس التعيين :-**
1/ الاعلان بواسطة وسائل الاعلام مع تحديد متطلبات شغل الوظيفة .
2/ اتباع نظام التدريب والمنافسة حيث يتم اختيار عناصر تتوافر منها متطلبات شغل الوظيفة ومن ثم يتم تدريب المتنافسين لاختيار الافضل بنظام الاختيار ونتائج التقييم والمعاينة والاختبارات خلال وبعد فترة التدريب ثم يتم الاستيعاب او الاحتفاظ بهم كاحتياطي.
3/ يتم استلام استمارة الترشيح معتمدة من مدير القطاع ومدير الإدارة المعنية ومرفق معها
المستندات الخاصة بالمرشح .
4 / فحص المستندات ومراجعتها .
5 / مراجعة خطة القوى العاملة للتأكيد من وجود الوظيفة .
6 / مراجعة استمارة الوصف الوظيفي ومطابقتها مع المؤهلات والخبره .
7 / ملء استمارات خاصة بالبيانات المتعلقة بالوظيفة الشاغرة والتوصية بالتعيين او خلافه
ورفعها للمدير المختص للتصديق عليها
8 / بعد الموافقة على التصديق يقوم مشرف التوظيف بعمل عقد العمل من عدة صور
بعد التوقيع من فبل الشركة والعامل ( مرفق ر قم 3 ) .
9 / بعد ذلك يتم إعداد استمارة خاصة وتفرغ فيها كل بيانات العامل مثل المستندات الثبوتية والمرتب وجهة العمل القطاع والإدارة ويتم بعد ذلك إدخال هذه المعلومات في الحاسوب .
10 / استخراج خطاب التعيين وتوزيعه على الجهات المختصة .
11 / متابعة إكمال فترة التجربة المقدرة بثلاث اشهر .
 مداخـل الخـدمة .
م المؤهل درجة الاستيعاب العلاوة
1. خريجي بكالوريوس 5 سنوات ( مرتبة الشرف ) الدرجة ( 5 ) 3
2. خريجي بكالريوس 4 سنوات + دبلوم عام " "
3. خريجي بكالريوس 4 سنوات " 2
4. خريجي دبلوم معهد عالي 3 سنوات حد ادنى خبرة 3 سنوات الدرجة ( 4 ) 7
5. خريجي الكليات النظرية ( مرتبة الشرف ) الدرجة ( 5 ) 2
6. " " " + دبلوم عام الدرجة ( 5 ) 2
7. خريجي الكليات النظرية الدرجة ( 5 ) 1
8. فنيين خريجي معاهد فوق الثانوي نظامسنتين الدرجة (4 ) 4
9. عامل ماهر شبكة / طاقة ( مدرب ) الدرجة ( 3 ) 7
10 عمال مهرة ثانوي صناعي او تدريب مهني الدرجة ( 3 ) 2
11 عامل ( سائق ) الدرجة ( 2 ) حسب كل وظيفة
12 عامل غير ماهر ( ساعي ) الدرجة ( 1 ) " "
 القيد الزمني للترقيات :
- يعاد النظر في تفعيل الدرجة العاشرة وخلق التوازن في بقية الدرجات الوظيفية بعد مرور 5 سنوات من تاريخ تغعيل الدرجة التاسعة 1/1/2001 او حسب ماتقرره الادارة وفق المستجدات .
- ينظر في ترقية العاملين في مداخل الخدمة بعد مضي عامين كحد ادنى من تاريخ التعيين .
- يجوز للمدير العام تقصير القيد الزمني للعاملين في مداخل الخدمة بناءا على توصية مدير ادارة تنمية الموارد البشرية على ان لايتعدى التقصير فترة عام .
- تعلن الوظائف الشاغرة للتنافس سنوياً او حسب ماتراه الادارة ، ليتنافس عليها العاملون الذين اكملوا فترة عامين في الدرجة التي يشغلونها .
 الترقيات ..
- تتبع سوداتل الاجراءات التالية في الحالات العادية :
1- استلام أوراق الترشيح للترقي من الاداره المعينة .
2- مراجعة مؤهلات وخبرات المرشح للترقي ومطابقتها من حيث الوصف الوظيفي ومتطلبات شاغل الوظيفة ومقارنته مع المتنافسين الاخرين .
3- ملء استمارة الترفيع او الترقية ورفعها للتصديق للمدير المختص .
4- بعد التصديق بالترقية يستخرج خطاب الترقية الى العامل المعني وإدخاله في الحاسوب لتعديل المرتب والدرجة ثم ترسل صورة للإدارة المالية .
كما اتبعت سوداتل في ترقياتها اسلوب الاعلان والمنافسة على الوظائف المتشابهة في متطلباتها عبر الادارات وقد طبق ذلك في العام 2000 وكان عدد المتنافسـين من كل الدرجـات على عدد 195 وظيفة شاغـرة يعادل 1778 متقدماً وفقاً للشروط التالية .
1- استيفاء الحد الادنى للمؤهل العلمي المطلوب والخبرة والتدريب ( حاجز الكفاءة )
2- يسمح للمتقدمين بالمنافسة حتى درجتين كحد اقصىفوق درجته الحالية
3- اكمال عام في الدرجة التي يشغلها المتقدم للمنافسة
4- التقديم بحد اقصى خمس وظائف
5- الحصول على تقرير اداء بحد ادنئ 85%
وقد رصدت الدرجات لعناصر التقييم كمايلي :-
 20 درجة للمؤهل العلمي الاساسي المطلوب ( جامعي )
 16 " دبلوم عالي 3 سنوات
 13 " ثانوي عالي + خبرة عملية
 18 " للخبرة والتدريب وزعت كما يلي :
( 1 ) الخبرة .
( أ ) – 4 درجات للدرجة التي تلي الدرجة المتنافس عليها مباشرة .
( ب ) – 2 درجة للدرجة التى تلى اعلاه
- 7 درجات للخبرة في المجال
( 2 ) التدريب .
- 2 درجة للحاسوب 6- درجات للتدريب الاساسي وفقاً لحاجز الكفاءة
 55 درجة للاداء توزع على النحو التالي :
- المتنافسون لشغل وظائف الدرجة السادسة فمادون 60 درجة من تقييم الاداء السنوي
- المتنافسون من الدرجة الخامسة والدرجة السادسة الى الدرجة السابعة 60 درجة من تقييم الاداء السنوى + 15 درجةمعايير اخرى .
- المتنافسون من الدرجات السادسة والسابعة الى الدرجة الثامنة 20 درجة مهارات / 20 درجة من تقييم الاداء السنوي / 15 درجة بمعايير اخرى .
( اخرى تعني المعاينات – استمارات الترشيح / راي الرؤساء / اللجنة والمدير العام / الملفات )
بعد تطبيق المعاير اعلاه اصبح عدد الاستمارات المستوفيه لشروط المنافسة 799 استمارة .. ويجرى الان الرصد النهائي للنتائج وقد تم نشر المعايير وشروط المنافسه على العاملين في اصدارة تواصل العاملين وعلى لوحات الاعلانات و يبدأ التنفيذ قبل بداية العام 2001م

 **التنقلات :**
تعتبر سوداتل التنقلات للعاملين من موقع الى موقع او من نشاط الى اخر امراً حيوياً استجابة لحاجة العمل واكتساباً لمزيد من الخبرات وكسراً للملل واحيانا لتصحيح اوضاعاً وظيفية تحتاج الى تعديل نسبة لبعض المتغيرات او لملأ الوظائف الشاغرة في المواقع الطرفية البعيدة بصورة دورية كل اربعة اشهر لصعوبة التواجد الدائم في تلك المواقع ولارتباط البعض باسرهم .. وتحدد الشركة احياناً نسبة تصل ال 10 % من العاملين يتم نقلهم الى مواقع او وظائف اخرى لتحقيق الاهداف اعلاه .. ولابد من الاشارة الى ان قرار النقل واجب تنفيذه كما تشير الى ذلك لائحة شروط خدمة العاملين .

**تخطيط القوى العاملة :**
استحدث قطاع تخطيط القوى العاملة في عام 1997م لمقابلة التطورات في خطط الشركة والتقنيات الحديثة والمنافسة المقبلة في سوق العمل وازدياد حجم العمل وتوسع رقعة الشركة الجغرافية وظهور خصخصة الأنشطة المساعدة ( ( out sourcing مثل النظافة والحراسة والخدمات و صيانة السيارات ومراكز الاتصالات ودخول التقنيات الحديثة المتمثلة في ال OMC / فخـم 2000 نظام الترنك / نظام الاعطال aut testing وخبراء التدريب مع تبني سياسة التدريب المتقاطع لاداء اكثر من وظيفه وماتتركه من اثار على القوى العاملة بالشركة وقد تبنى القطاع معايير قواعد الربط لتحديد القوى العاملة في المواقع مع مواكبة التطورات والمستجدات في المجالات والتطورات المذكورة اعلاه مما حدا بالقطاع الى تعديل قواعد الربط وقياس العمل عدة مرات تم بموجبه تحديد لحجم القوى العاملة بالمواقع للعام 2000على النحو الاتي :
الطاقة خدمات المشتركين الشبكة الخارجية عمال المقاسم سعة المقسم من الخطوط
1 3 5 1 اقل من 1000
2 5 7 2 من 1000 – 4000
3 6 10 3 من 4001 – 8000
4 10 15 4 من 8001 – 12000
4 12 18 5 من 12001 - 15000
4 13 20 6 من 15001 - 2000

تعديل القياس لعام 2000
1**-- المقاسم :**
نسبة لدخول التقنيات الحديثة بالشركة وانتشار الخدمة وتقارب المواقع الى رئاسة الاقاليم و قصر المسافات وتوفر معينات العمل مع الزيادة الكبيرة في عدد الخطوط ، عمل الفطاع على حصر القوى العامـلة المصـدقة في اضيق نطاق .. بدخول مركز التشغيل والصيانة ال " 0mc " في مقـاسم " EWSD " ومقاسم ال " SDE " .
2 – الشبكة الخارجية :
- المواقع التي سعتها 1000 خط فما دون تعمل بعامل ماهر شبكة واحد بدلاً عن اثنين على ان يستعان بعمال الشبكة بالمواقع الاخرى بالاقليم للتركيبات الجديدة ( نظام النفير ) .. كما يشرف مهندس شبكة واحد على 4 مواقع .
- المواقع التى تزيد عن ذلك حتى 4000 خط تعمل بورشة واحدة .. وايضاً يستعان من العمالة بالاقليم للتركيبات الجديدة
- لم تتم زيادة في ورشة الشبكة للمواقع التى تمت زيادة سعاتها وخاصة بالخرطوم ( نظام النفير )
- تم تدريب عمال الشبكة على قيادة السيارات بغرض سحب السائقين التابعين للنقل من اقسام الشبكة ..
3- خدمات المشتركين :
إداري واحد للمـواقع التى سعتها اقل من 4000 خط و" 2 " إداري للمـواقع التى تزيد عن 4000 خط ( مع برمجة فصل الخدمة ) ..
4 – خصخصة بعض الخدمات المساعدة ( outsourcingمثل ( الحراسة والنظافة ومراكز الاتصالات وصيانة السيارات الخ )
أما بالنسبة للمواقع التى تمت زيادة في سعتها فقد تمت التوصية بتوفير معينات العمل من أجهزة حاسوب وطابعات وعدادات نقود ..
عليه اصبح القياس للمواقع التى تقل من 1000 خط ثلاثة عاملين والتي تزيد عن 1000 خط اربعة عاملين .( كما هو واضح في الجدول أدناه ) اما فيما يختص بالوظائف الأخرى شئون إدارية وشئون مالية ووظائف الربط او الوظائف المساعدة الأخرى فقد تم تحديده وفقاً لحجم العمل بالمواقع والقطاعات ..
نموذج لتدرج القياس خلال الاعوام ( 97 ، 99 ، 2000 ) الموقع سعته 1000 فما دون
قياس عام 2000 قياس عام 99 قياس عام 97 الدرجة مسمى الوظيفة
- 1 1 5 مهندس مقاسم
شبكة / سائق 2 2 3 عامل ماهر شبكة
- - 1 3 كاتب شبكة
- 1 1 2 عامل مساعد
1 1 1 4 اداري خدمات المشركين
- - 2 3 كاتب خدمات مشتركين
1 ( طاقة / حرس ) 1 1 3 عامل طاقة
1 1 2 ساعي عامل نظافة
1 2 2 حرس / خفير
3 7 12 الجملة
حيث تضاعفت انتاجية العامل في مثل هذه المواقع 4 مرات مابين 97 - 2000
5 - التدريب المتقاطع :
ويعني بزيادة انتاجية العامل وقد طبق على مهندسي المقاسم والتراسل والاقمار وشبكة المعلومات والطاقة بتدريب كل متخصص على تخصص اخر ليكون المهندس مسئولاً خاصة في المناطق البعيدة عن انشطة المقاسم والتراسل والاقمار وشبكة المعلومات كما طبق على العاملين بالشبكة حيث تم تدريبهم على قيادة السيارات وتم الاستغناء عن وظيفة سائق بالشبكة كذلك تدريب الحرس على اعمال الطاقة او العكس مما زادفي انتاجية العامل مقابل الخطوط زيادة مضطردة كما هو واضح في الجدول التالى :
ملاحظات عدد الخطوط لكل عامل عدد العاملين عدد المشتركين العام
4,88 8600 42000 93
30,47 2100 64000 94
30 2500 75000 95
37,57 2635 99000 96
45,84 2455 112544 97
70,97 2488 176589 98
81,6 2657 216818 99
حتى 31/12/2000م حسب الخطة 150 3000 450,000 2000
المتوسط : الافريقي 27 خط / عامل : الشرق الاوسط 100 خط / عامل : اوربا 150 خط / عامل : امريكا 200 خط / عامل
6- الإحلال :
تقوم الإدارة بطرح مشروع المعاش المبكر الاختياري مقابل صرف كافة المستحقات دفعة واحدة لجزء متفق عليه من متبقي سنوات الخبرة للذين تبقى لهم اقل من خمس سنوات كما عمل القطاع على اعداد دراسة توضح المعلومات الأساسية للعاملين للوقوف على الذين سوف يتركون الخدمة بالتقاعد الاجباري وذلك للعمل على تدريب الذين سوف يحلون محلهم والبالغ عـددهم " 123 " عامل بمختلف التخصصات وذلك في الفترة من عام 2000 – 2003 عام .. وذلك حتى يمكن استبدالهم بعاملين اكثر تأهيلاً وحيوية حيث ورثت الشركة قوى عاملة معتبرة من غير المؤهلين كما هو واضح في الجدول أدناه.
المتقاعدين بالمعاش خلال الخطة الخمسية الحالية وفقاً للوظائف
المجموع عام 2003 عام 2002 عام 2001 عام 2000 الدرجة مسمى الوظائف
12 6 4 1 1 8 مدراء القطاعات والاقاليم
6 1 3 1 1 7 مدراء اقسام ، مدراء اقليم صغيرة
3 1 0 2 0 6 استشارين ، مدراء مجموعات
17 5 5 4 3 6/5 مهندسين من غير المشرفين
7 1 0 2 4 5/4 وظائف خدمات المشتركين
2 2 0 0 0 5/4 اداريين
4 2 1 1 1 4/3 وظائف الترنك
24 6 8 5 5 3/2 وظائف الشبكة الخارجية
4 0 2 0 2 3/2 وظائف عمال الطاقة
12 3 6 0 3 3/2 وظائف السائقين
19 9 4 2 4 2 وظائف الحرس
9 1 3 2 3 2 السعاة وعمال النظافة
2 0 2 0 0 3 العمال المهرة نجارة / حدادة
2 1 0 1 0 2 عامل مخزن + جنايني
124 38 38 21 27 الجملة
هذا ويضع القطاع في اعتباره احلال الوظائف التى يمكن الغاؤها بعد تنفيذ خصخصة الانشطة المساعدة كما يقوم القطاع ايضاً بتدريب عدد كبير من خريجي المدارس الصناعية والفنية الثانوية والجامعيين في مجال الاقتصاد وادارة الاعمال والتجارة والمحاسبة والهندسة الكهربائية والحاسوب لاعدادهم لسد النقص في سوق الاتصالات واحتياجات الشركة في المجالات المختلفة دون التزام بتوظيفهم مع منحهم علاوة تدريبية مقدرة .
**\_ تطابق المؤهلات :**
في هذا الجانب قام القطاع بحصر مؤهلات العاملين للوقوف على مدى تطابق المؤهلات مع شروط شغل الوظيفة وحاجز الكفاءة والتوصية بتأهيل او نقل الذين لاتنطبق مؤهلاتهم مع متطلبات وظائفهم الحالية ولرفع إنتاجية العاملين .
- بعض المقارنات المعيارية في القوى العاملة .
1/ انتاجية الفرد .

الجهة امريكا اوربا ( متوسط ) الشرق الاوسط ( متوسط ) اتصالات الامارات سوداتل افريقيا ( متوسط )
عدد الخطوط لكل عامل 400 150 120 250 150 خطة 2001 352 خط / عامل 27

2 / نسبة بعض المجالات العاملة بالشركة وفي القوى العاملة .
المجال المنتجين التسويق التطوير الاداري/ المالي
احدى الشركات اليابانية 10 % 35 % 40 % 15%
سوداتل 45,3 % 18,5 % 4,8 % 31,4 %
 هنالك تسويق يتم من خلال جميع العاملين بالشركة كنوع من ثقافة الشركة وبرنامج الاسر الممتدة ومشاركات العاملين في مسابقات التسويق
3 / نسبة النساء بالشركة مع معيار ال ITU .
سوداتل ITU
19 % 37 %

4 / نسبة العاملين في ادارة تنمية الموارد البشرية لعدد العاملين :
سوداتل امريكا اوربا المتوسط العالمي
1:50 1:93 1:96 1:90
 **سياسـة الأجور**
منذ أول يوم أنشئت فيه سوداتل وضعت في استراتيجيتها ان تكون افضل مخدم في السودان حتى تستطيع ان تجذب اندر الكوادر ثم تحتفظ بها … و تقدم الشركة دراسة اجورها وفقاً لدوافع منطقية وعلمية تتم سنوياً تأخذ مثالاً لها ملخص الدراسة المقدمة للعام 2000 تحت عنوان دوافع زيادة الاجور حيث حددت اهمها في :
1/ المساعدة المقدمة للعاملين كمؤشر للحاجة :
سلفيات ، بنود مساعدة عاملين ، مساهمات مجلس الادارة : تراوحت نسبة المستفيدين مابين 14,9 % و50,1 % من جملة العاملين .
2 / سوق العمل المحلي :
مقارنة مع خمس شركات ياتي ترتيب سوداتل السادس في الدرجات العليا والوسطى والخامس في الصغرى – علماً بان هذه الشركات سوف تزيد اجورها بنسب تصل الى 60% في العــام 2000 ( الزيادة المرجوة لعام 2000 سوداتل اقل بحوالي 20% من الزيادة في عام 99 )
3/ الاحتياجات الضرورية لاسرة من (6 ) افراد :
حد الكفاية الغذائية بناء على دراسة وزارة التخطيط الاجتماعي مقارنة مع الدراسة التى قامت بها الإدارة متضمنة الحد الادنى للحاجات الضرورية الاخرى .
4 / تسرب الكفاءات T . OVER
الكفاءات التى تسربت من 1/1/99 – وصلت نسبتها الى 14,3 %
5 / المعايير العالمية :
تكلفة العنصر البشري 99 = 9,4 % وتكلفة العنصر البشري مقترح 2000 = 11,4 %
ايرادات 99 ايرادات 2000
المعايير العالمية 25 % - 28 %
6 / ارتفاع انتاجية الفرد في سوداتل :-
عدد العاملين نهاية لعام 2000 يساوي 3000 بزيادة 10% عن العام 99 مقابل 400000 خط – بزيادة 33 % ( 133 خط / عامل ) في حين انه في الشرق الاوسط 100 خط / عامل ، افريقيا 28 خط/ عامل ، اوربا 120 خط / عامل ، الولايات المتحدة 190 خط / عامل .

تطوير التنظيم وأساليب العمل :
 رحلة البحث عن نظام الجودة الشاملة
أخذت سود اتل بأساليب الادارة الحديثة لرفع انتاجية العاملين فيها وزيادة إنتاجيتهم وقد بدأ ذلك جليا عند إنشاء قطاع يهتم بتطوير التنظيم وأساليب العمل والمقارنات المعيارية B .M احياناً مع جهات عالمية او بين مواقع الانتاج مقابل الخطة لتجويد الأداء ومعرفة مواقع الخلل والضعف والمنافسة في شتى مجالات الشركة … وبدات تطبيق نظام الجودة الشاملة من غير التزام بمسمياتها المعروفه وخطواتها لظروف نشاة الشركة واهتمامها بتنفيذ مشاريعها دون الاستعانة بخبراء اجانب الا اخيراً في فبراير العام 2000 حيث تقدم بعض الخبراء الاجانب الذين زاروا سوداتل بغرض تطبيق نظام الجودة الشاملة ، وعند مقارنة البرنامج المقدم مع ماتم في الشركة اتضح ان الادارة قد خطت خطوات بعيدة في تطبيق نظام الجودة الشاملة عدا التدريب الأولي والنوعية الكاملة بمفاهيم الجودة والمراجعة النهائية التى تمكن من نيل شهادة ISO ومن ثم الانطلاق نحو الجودة الشاملة .
رات الشركة ان تسير خطوات تنفيذية لتطبيق النظام فاعدت دورة للمدققين الداخليين ليبداو نظام التقييم الذاتي استعداداً لتطبيق علمي مدروس للنظام كما بدات الشركة في اعداد الوثائق الاجرائية والتنظيمية والسلوكية استعداداً لما بعد توقيع عقد ال ISO في نوفمبر 2000 عبر مسيرة القطاع تم اعداد الهيكل التنظيمي بما يحويه من انشطة فنيه وادارية وتطويريه ومالية كما تم عمل الوصف الوظيفي لكافة الوظائف مع مواكبة المستجدات في توسع الشركة افقياً وراسياً والأخذ باساليب الادارة الحديثة في التدريب المتقاطع لاداء اكثر من مهمه ودخول التقنيات الحديثه كما اعد الهيكل الوظيفي بدرجاته العشر والتحرك في إطارها لاغراض الترقي وفتح الهيكل لتحقيق طموحات العاملين في ذلك …كذلك تم اعداد حاجز الكفاءة بهدف تحديد المؤهلات والخبرات والتدريب المطلوب لشغل الوظائف للترقي الى الوظائف الاعلىكما تم انشاء قطاع ثقافة الشركة ..
في مجال احراءات العمل والعلاقات البينية اعدت كثير من الدراسات بهدف توثيق اجراءات العمل وتطويرها في عدد من الادارات لرفع معايير الاداء عبر تبسيط الاجراءات واتقانها بتحديد المسؤوليات واستخدام نظام المعلومات مع المتابعة اللصيقة لمعرفة مدى العمل بهذه الاجراءات وتغطيتها للانشطة المطلوبة ومواكبتها بازالة اختناقات العمل في كل اجراء باستخدام رموز تسجيل اجراءات العمل ورسم خرائط الاجراءات وقياس العمل ومدى سعة مواقع الخدمات خاصة خدمات المشتركين لوضع معايير الزمن المحدد لكل نشاط خاصة تلك التى تهتم بتقديم الخدمة ورضاء المشترك وتنفيذ المشروعات هذا ويشرع قطاع تطوير التنظيم في وضع كتيب يوضح معايير الاداء من خلال اجراءات قياس العمل واضعيين في الاعتبار المعايير العالمية لتعرف الشركة موقعها خاصة وان الشركة تتطلع للاقليمية وتفرض عليها العولمة وتطور قطاع الاتصالات الدخول في المنافسة عالمياً واقليمياً وحتى محلياً وماتبقى للشركة من من تطبيق نظام الجودة الشاملة غيرالتدريب الاولي والتوعية لجميع المستويات بالشركة بمفاهيم الجودة الشاملة ونشأة وتطور المواصفات القياسية العالمية لنظم الجودة وكيفية الانشاء لهذه النظم بالشركة فاصدر قطاع تطوير التنظيم عدداً من النشرات للتعريف بالنظام كبداية للتوعية ومن ثم تصحيح المطابقات والضبط النهائي لنظام الجودة بالشركة واستدعاء الشركة المانحة لعمل المراجعة النهائية واعطاء شهادة المطابقة للنظام لمواصفات النظم العالمية لضمان الجودة … وقد قامت الشركة بالتعاون مع احد خبراء الجودة بعمل تقييم ذاتي Self Assesment لاداء الشركة في طريق الجودة الشاملة وكانت النتيجة كمايلي
ابتدأت أعمال التقييم الذاتي بتنوير الحاضرين (الإدارة التنفيذية + مديرى قطاعات ادارة تنمية الموارد البشرية + مديرى ضبط الجودة بوحدة ضبط الجودة +ممثل قطاع نظم المعلومات ) عن إدارة الجودة الشاملة والذى استمر لمدة نصف الساعة ، تم توزيع الحاضرين الى مجموعتين ، وزعت على كل استمارتين إحداهما تحوى الوسائل ENABLERS والأخرى تحوى النتائج RESULTS .
**- استمارة الوسائل :**
مقسمة راسياً الى عدد 10 خطوات أو درجات تشتمل افقياً على انماط وسائل الجودة ((القيادة LEADER SHIP – السياسات والاستراتيجيات POLICY &STRATEGY – ادارة الافراد PEOPLE MANAGEMENT - الموارد RESOURCES - العمليات PROCESSES )).
- **استمارة النتائج :**
مقسمه راسياً الى 10 خطوات أو درجات تشتمل افقياً على انماط الجـودة (( رضا الزبائن CUSTOMER SATISFACTION - رضا العاملين (الافراد) PEOPLE SATISFACTION – الاثر على المجتمع IMPACT ON SOCIETY - نتائج الاعمال BUSINESS RESULTS )) .
طلب من أعضاء المجموعتين حسب علمهم بما هو موجود بسوداتل قراءة الاستمارة بداية من الخطوة واحد وتطبيقها من عدمه اذا بالشركة ثم الانتقال للخطوة التى تليها وهكذا حتى المستوى 10 على المستوى الفردي ((المدة 40 دقيقة)) ثم يجتمع أعضـاء كل مجموعة ويناقـشوا كل درجة أو خطوة اخـتاروها لتقيـيمهم مع ذكر الدفوعات والادلة على اختـيارهم (لمدة نصف ساعة) قـام اعضـاء المجموعتان بمـا طلب منهم وكانت نتائـج تقييمـهم كما يلى :-
- الاستمارة الأولى /الوسائل:-
1/القيادة :-
تقييم المجموعة الثانية 8 تقييم المجموعة الأولي 3

الأدلة والدفوعات التى ذكرت :-
• الزيارات الميدانية لمختلف الانشطة و المواقع بالشركة – التقارير الشهرية والربع سنوية والنصف سنوية – الاجتماعات الدورية التى تتم شهرياً الاهتمام المستمر بالاداء من جانب الادارة التنفيذية.
2/السياسات والاستراتيجيات:-

تقييم المجموعة الثانية 7 تقييم المجموعة الأولي 7

الادلة والدفوعات التى ذكرت :-
• الرسالة والقيم والاستراتيجيات الخاصة بالشركة تجاه الزبائن أ
المشتركين-العاملين- المساهمين وتجاه المجتمع.
• تنزيل ذلك لكل العاملين بالشركة من خلال ندوات وسمنارات ثقافة الشركة .
• حالياً كل ادارة تعد الرسالة الخاصة بها.
• تعديل وتحديث الخطط بناءاً على المعلومات الخاصة بنتائج بعض الاعمال.

3/إدارة الأفراد :-
تقييم المجموعة الثانية 8 تقييم المجموعة الأولي 8

الأدلة والدفوعات التى ذكرت :-
• التدريب المنتظم والمستمر ( السمنارات والندوات – التقارير الشهرية – الاجتماعات الراتبة – التكليفات ومتابعتها ).
• اللقاءات المفتوحة مع العاملين ( والتى يتم فيها طرح مشاكل العمل والعاملين وآخر لقاء يونيو 2000 تحت شعار الابداع والابتكار ) .
• مشروع الفكرة النيرة .
• تشكيل لجان للاستئنافات فى كل مـا تطرحة الشركة للعاملين ( تمليك السيارات – السلفيات –العلاج وكذلك استقراء راي العاملين )
• اصدارة تواصل للعاملين
4/ الموارد :-

تقييم المجموعة الثانية 7 تقييم المجموعة الأولي 6

**الادلة والدفوعات التى ذكرت :-**
• وجود كشوفات بالموردين المعتمدين.
• تمليك المعلومات للمشتركين من خلال اجهزة الاعلام – صندوق الشكاوى ( تحت شعار رحم الله امرى اهدى اليا عيوبي ) – اصدارة تواصل المشتركين والذى صدر فى أول اغسطس 2000م متابعة الاعمال ومراقبتها من خلال المسوحات الادارية والميدانية التى تتم لمختلف انشطة الشركة بالمركز والولايات من قبل ادارة تنمية الموارد البشرية.
5/العمليات والأعمال :-

تقييم المجموعة الثانية 6 تقييم المجموعة الأولي 6

الادلة والدفوعات التى ذكرت :-
• وجود إدارات للتخطيط والتنفيذ والتشغيل تدير عملياتها وفق معايير تم تحديدها وتستصحب معها في ذلك المعايير العالمية للأداء .
• إستخـدام معلومات صندوق شكاوي المشتركين بعد تحليلها لتلمس القصور والعمل علي معالجته .
• مراجعة العمليات التصحيحية والتأكد من أنها حققت الأغراض والأهداف الموضوعة .
• وحدة حماية الشبكة كآلية تصحيحية وتطويرية لأداء الشبكة الخارجية .
• الإجتماعات الشهرية للإدارة التنفيذية والتي تتم فيها مراجعة أداء كافة إدارات الشركة .
الإستمارة الثانية:-
6/ رضا الزبائن:- Customer Satisfaction

تقييم المجموعة الثانية 8 تقييم المجموعة الأولي 9

الادلة والدفوعات التى ذكرت :-
• إستطلاع أراء المشتركين من خلال جهات محايدة (مركز الدراسات الإستراتيجية) ومن قطاعات تابعة للشركة (ثقافة الشركة ، تطوير التنظيم) .
• صندوق لشكاوي المشتركين بالمواقع المختلفة لخدمات المشتركين .
• تخصيص رقم لشكاوي المشتركين.
• مشروع زائرون لإستطلاع أراء المشتركين بمختلف مكاتب خدمات المشتركين من خلال الصورة والصوت عبر تسجيل تلفزيوني .
7/ رضا الأفراد (العاملين):- People Satisfaction

تقييم المجموعة الثانية 8 تقييم المجموعة الأولي 8

الادلة والدفوعات التى ذكرت :-
• الإستبيانات التي تم إجرائها لمعرفة رضا العاملين من قبل ثقافة الشركة .
• تكوين لجان للاستئنافات والتظلمات .
• اللقاءات المفتوحة مع العاملين .
• إجراء دراسات عن تسرب الكفاءات .
• حافز الأداء السنوي والذي يعبر عن تقدير الشركة لجهود العاملين التي بذلت خلال العام المعني .
8/ الأثر علي المجتمع :-

تقييم المجموعة الثانية 7 تقييم المجموعة الأولي 3

الأدلة والدفوعات التى ذكرت :-
• نشر ثقافة الإتصالات في المجتمع .
• ربط المشترك السوداني والمواطن السوداني بجميع أنحاء السودان والعالم .
• المساهمة المادية في محاربة الفقر بالسودان .
• دعم النشاط الرياضي .
• التبرعات
• فتح فرص عمل
9/ نتائج الأعمال:-
تقييم المجموعة الثانية 7 تقييم المجموعة الأولي 5

الادلة والدفوعات التى ذكرت :-
• تحديد أهداف الأنشطة المالية والإدارية .
• إجراء قياسات عمل أفراد مكاتب خدمات المشتركين والشبكة الخارجية .
• المسوحات الإدارية لمكاتب خدمات المشتركين والشبكة لمراقبة الأداء وتقديم التقارير حول ذلك من قبل قطاع تطوير التنظيم .
• الندوات التي عقدت حول أداء مكاتب خدمات المشتركين وأداء الشبكة الخارجية والتي نظمت من قبل العلاقات العامة كنتيجة لمشروع زائرون .
قامت الادارة بتقييم المجموعتين لأداء الشركة حسب ما ورد في الاستمارات بعد النقاش المستفيض حولها وكانت النتائج كالآتي :-
تقييم المجموعة الثانية تقييم المجموعة الأولي أنماط وسائل ونتائج الجودة
8 % 3 % =10% القيادة
8 % 3 % = 8% السياسات والاستراتيجيات
7,2 % 7,2% = 9% إدارة الأفراد
6,3 % 5,4 % = 9% الموارد
8,3 % 8,3 % =14% العمليات
16 % 18 % =20% رضا الزبائن
7,2 % 7,2 % = 9% رضا الأفراد
4,2 % 1,8 % = 6% الأثر على المجتمع
7 % 5 % =15% نتائج الأعمال
69,9 % 61,6 % نتيجة التقييم الذاتي

مع الوضع في الاعتبار ان نتيجة 30 % تعتبر نتيجة مقبولة كما يقول خبراء الجودة وستعمل إدارة تنمية الموارد البشرية على اكمال النواقص استعداداً للحصول على الشهادة الخاصة بالجودة كماذكرنا انفاً واضعين في الاعتبار مايحدث من مستجدات مستقبلية .
• مشروع وصف / ترتيب وتقويم الوظائف ( بداياته - اسسه تطوره نتائجه )
بدأء مشروع الوصف الوظيفي كمشروع توام مع مشروع تقويم وترتيب الوظائف في 17/نوفمبر 1994 وذلك بغرض تقديم مشروع متكامل للوصف الوظيفي يشمل كل الوظائف المدرجة بميزانية الشركة ومن ثم ترتيبها وتقويمها حسب اهميتها ووضعها في التنظيم الوظيفي للشركة ، وقد طبقت النتائج للمشروعين في ينائر 1996م .
• مشروع الوصف الوظيفي :
الأهداف :
1/ ايجاد وصف وظيفي لكل الوظائف بالشركة
2/ ايجاد مسمى وظيفي لكل وظيفة مدرجة بالهيكل الوظيفي والتنظيمي للشركة .
3/ تحديد المهام والواجبات وبالتالي خطوط السلطة والمسئولية .
4/ تحديد المؤهلات والخبرات العلمية المطلوبة لشغل الوظائف .

**المنهجــية ( قامت منهجية المشروع وفقاً للتالي ) :**
أ/ اختيار اسلوب Management Techniques
- المقابلات الشخصية ( Interviews ) .
- استخدام اسلوب قوائم الاسئلة .
- استخدام اسلوب الملاحظة
ب/ ثم استخدام نموذج استمارة الوصف الوظيفي :
- والتي تحوي البيانات الأساسية للوظيفة متمثلة في اسم الوظيفة ، الوضع التنظيمي للوظيفة ، هدف الوحدة التنظيمية ، هدف الوحدة التى تنتمي اليها الوظيفة ، هدف الوظيفة ، المهام الأساسية للوظيفة ، المؤهلات العلمية والخبرات واخيراً ظروف وبئية العمل التى تودى فيها الوظيفة .
• مشروع ترتيب وتقويم الوظائف :
كانت هنالك تجربتان التجربة الأولى في مارس 1995 وذلك بعد تقييم تجربة السبع درجات من حيث كفاءتها وملاءمتها لاستيعاب كل المستويات الوظيفية في ذلك الوقت وكذلك مراعاة مواكبتها للتطور الحادث والمرتقب للشركة .
- الأهداف
هدف المشروع إلى :
1/ خلق تنظيم إداري كف لإنجاز المهام وتنظيم العمل بالصورة المثلى وبأقل تكلفة وجهد لتحقيق اكبر نسبه من الأرباح .
2/ وضع نظام ( system ) لتقويم وترتيب الوظائف بالشركة .
3 / خلق سلم وظيفي جديد يحتوي على عشر درجات وظيفية بدلاً عن سبعة .
اتبع المشروع المنهجية التالية :
- وقـع الاختـيار على تطبيق النموذج المعمول به في شركـة رويال ( ptt ) الهولنـدية المحدودة ( CPNN ) كاساس لوصف وتصنيف الوظائف بالشركة كما لها من سابق خبرة تفوق العشرين عاما في هذا المجال مع تطويع ذلك لمواكبة متطلبات سود اتل والبيئة السودانية ) .
- تم تدريب عدد من الأخصائيين في التحليل الإداري من داخل الشركة بواسطة مستشارين اخصائئين من شركة رويال ( PTT ) الهولندية .
- تم تقويم وترتيب الوظائف حسب إجراءات خطوات تقويم وترتيب الوظائف بالقياس على أساس المقارنة بجدول الوظائف الدالة ( JOb STASNDARD ) والذي اعتمد اختياره على القواعد التالية :
أ/ تمثيل الجدول لكل المستويات الوظيفية المعمول بها داخل لشركة
ب/ يتم الاختيار لبعض الوظائف المعروفة والمستقرة التى تلعب دورا في تحقيق أهداف الشركة
ج/ الاعتماد على وضوح وشمول الوصف الوظيفي والتأكد من تغطيته لمهام الوظيفة .
مشروع فتح الهيكل :
اما التجربة الثانية للمشروع فقد بدأت في 3/2/1999 تحت اسم مشروع فتح الهيكل الوظيفي لتحقيق ذات الهدف الكبير للتجربة الاولى وهو مراعاة ومواكبة التطورات الحالية والمستقبلية الا ان تجربة العاملين في المشروع حتمت عليهم النظر في امر مؤهلات شاغلي الوظائف التي يمكن ان تنقل وظائفهم الى درجة اعلى نتيجة اعادة التقويم … لتتلخص الأهداف في :-
(1) تقويم الوظائف وتحديد الوظائف المرفعة .
(2) تحديد أسس الترقي
(3) معالجة اختناقات الهيكل
على ان ينفذ المشروع على مراحل مراعاة لتكلفته المالية كان يبدأ بالدرجات القيادية مثلاً ..
1-تقييم الوظائف .
عناصر تقييم الوظائف .:-
بعد تشاور طويل ومراعاة للتطورات التى حدثت في سوق العمل فقد تم تحديد عناصر التقييم وفقاً لخصوصية الوظائف وموقفها في السلم الوظيفي والعناصر التى تتناسب وطبيعة الوظائف القيادية وغير القيادية .
أ/ الوظائف القيادية : حددت العناصر ادناه لتشابه المهام مع نقاط تقييم لكل عنصر وفقاً للجدول التالي :
الوزن السابق الوزن الجديد المجموع نادرة متخصصة استشارية سوق العمل المهام والمشاكل الادارة عنوان الوظيفة
18 3 3 4 4 4
ب/ الوظائف غير القيادية ( مرحلة ثانية ) .
حددت العناصر ادناه لتشابه وطبيعة العمل مع نقاط تقييم لكل عنصر وفقاً للجدول التالي :
الوزن السابق الوزن الجديد المجموع ظروف وبئية العمل المؤهل والخبرة المشاكل المسئوليات والمهام الادارة عنوان الوظيفة
18 3 5 5 5

2 – تحديد أسس الترقي :
يختلف الوضع الوظيفي للعاملين في سوداتل كثيرا عن مثيلاتها فقد ورثت قوى عاملة غير مؤهله في معظمها اذ تبلغ نسبة غير الحاصلين على مؤهلات مناسبة ويشغلون وظائف اعلى من مؤهلاتهم في قطاع مثل قطاع تشغيل الطاقة 26 % لذا بدأت الشركة في تدريبها على التقنيات الحديثة والحاقها بالجامعات لترقية مؤهلها الاساس رغم الخبرة الطويلة وكان لابد والشركة تقوم بتنفيذ مثل هذا المشروع ان تراعي خبرات العاملين تطابق مؤهلاتهم مع متطلبات الوظائف الذى وضع مجارياً للتطور المذهل في عالم الاتصالات والمعلومات ان ارادت ان ترتفع بمعدلات ادائها ، عليه فقد تم اختيار عناصر تقييم لشاغلي الوظائف وتخصيص نقاط لكل عنصر كاسس للترقي في محاولة لمعالجة الامر الموروث اعلاه بعلمية كما هو واضح في الجدول التالي :
المجموع 18 الأداء 8
تقييم أداء 98 المؤهل الأقدمية 4 الوظيفة الاسم
وسط جيد اً جيد جداً ممتاز ثانوي معهدي جامعي فوق الجامعي تاريخ دخول الدرجة
2 4 6 8 2 4 6 - 98 97 96
2 3 4
3- نتيجة المشروع ( المرحلة الاولى )
أ / نتيجة تقويم الوظائف :
- جدول الوظائف
عدد (35 ) وظيفة الوظائف المتحركة للدرجة 9 ( أ ) ( علاوة ابتدائية ) 1
عدد ( 16 ) وظيفة الوظائف المتحركة الى الدرجة 8 ( ن ) ( علاوة نهائية ) 2
عدد ( 51 ) وظيفة جملة الوظائف التي تم تقويمها 3

**- جدول توزيع نقاط التقييم :**
عدد الوظائف المستوى مجموع النقاط
- 8 (و ) ( علاوه وسط ) من 1-6
16 8 ( ن ) من 7 – 12
35 9 ( أ ) من 13 – 18
51 جملة الوظائف

- تم تحريك الوظائف المتحصلة على عدد (13) نقطة فاكثر من مجموع النقاط الكلية والبالغ عددها (18) نقطة الى الدرجة 9 (أ) .
- اما بقية الوظائف المتحصلة على اقل من (13) نقطة واكثر من (6) نقاط ، فقد تم تحريكها الى الدرجة 8 (ن) .
- تم الاحتفاظ بمسميات الوظائف حسب الوضع الذي بدأت به اللجنة أعمالها .
- تم تقييم الافراد حسب وضعهم الوظيفي عند تكوين اللجنة
- لم تدرج نقاط تقييم للمؤهل فوق الجامعي توافقا مع متطلبات الوظائف .
- تم إعداد جدول خاص بنتائج تقويم شاغلي الوظائف بالدرجة الثامنة ، حسب موجهات اللجنة
- تم إعداد جدول بالعاملين الذين استوعبوا بالدرجة الثامنة خلال عام 1999 ولم يشملهم التقييم لعدم إكمالهم فترة عام بالدرجة عدد (7) عاملين .
- تم إعداد جدول بالعاملين بنظام التعاقد الشخصي وشاغلي الدرجتين التاسعة والعاشرة وظهرت نتائج تقويم الوظائف التي يشغلونها بمستوى الدرجة 9 ( أ ) عدد ( 6 ) عاملين .

 **ج / ضوابط التسكين** :
تم تقسيم العاملين شاغلي الدرجة الثامنة الى ( 4 ) مجموعات على النحو التالي :-
1- مجموعة العاملين الذين جاءت نتائج تقويم الوظائف التي يشغلونها بالدرجة 9 ( أ ) مع استيفاء شروط الترفيع حسب المتطلبات التى اقرتها اللجنة عدد ( 29 ) عامل .
2- مجموعة العاملين الذين جاءت نتائج تقويم الوظائف التى يشغلونها بالدرجة 9 ( أ ) ولم يستوفوا شروط الترفيع حسب المتطلبات التي اقرتها اللجنة عدد ( 10 ) عاملين .
3- مجموعة شاغلي الوظائف على نظام التعاقد الشخصي بالدرجة 8 ( ن ) قد تم تحركها الى الدرجة 9 ( أ ) وفق الشروط والضوابط التى اقرتها اللجنة عدد ( 3 ) عاملين .
4 - مجموعة العاملين الذين تحركت الوظائف التي يشغلونها الى الدرجة 8 ( ن ) مع استيفاء شروط الترفيع عدد ( 17 ) عامل .
وقد حددت اللجنة التكلفة المالية لحركة العاملين مابين الدرجة الثامنة والتاسعة كذلك أوصت بتنفيذ ترفيع المستحقين من شاغلىوظائف الدرجة الثامنة كمرحلة اولى وفقاً للضوابط مع استمرارية اللجنة على ذات النهج لتكملة المشروع ليفطي بقية الدرجات كمرحلة ثانية .
التقرير الختامي :
تم رفع التقرير ادناه لمجلس الادارة وتمت الموافقة عليه :
مشروع فتح الهيكل :
1/ مدخل
في إطار مشاريع التطوير المستمرة كان هذا المشروع وهو من المشاريع الهامة التى لجأت اليها الإدارة لمعالجة كثير من التراكمات لتبحث عن التطورات والتغييرات المتتالية في الهيكل التنظيمي والوظيفي إضافة لإحساس بعض العاملين السالب بالبقاء لفترة طالت في ذات الدرجة ، وبعد مداولات شملت كل مستويات الشركة بدءاً بمجلس الإدارة كان التقرير أدناه هو الذي تم الاتفاق عليه يبدأ التنفيذ في بداية العام 2001 .
تم تطبيق مشروع وصف وتقويم وترتيب الوظائف بالشركة لاول مره في يناير 1996م ، حيث تم التقويم لعدد (251) مسمي وظيفي ، يشغلها عدد (2750) عامل ، وفي إطار ذلك تم تعديل درجات السلم الوظيفي من (7) درجات إلي (10) درجات وهو السلم المعمول به حتي الآن حيث تم تفريغ الدرجتين التاسعة والعاشرة بإعادة توزيع المهام لمستويات أدني .
بعد مرور (5) سنوات نجد أن كثيراً من المستجدات والمتغيرات قد حدثت مما إستوجب ضرورة إعداد مشروع فتح الهيكل الوظيفي بتفعيل الدرجة التاسعة .
2 – أهداف المشروع :
رأت الإدارة ضرورة إجراء دراسة مشروع فتح الهيكل الوظيفي ، وقد شملت الدراسة عدد (439) مسمي وظيفي يشغلها حوالي (3000) عامل ومن أبرز أهداف المشروع:-

إتاحة فرصة الحركة الرأسية لكل الوظائف الهندسية . (أ)
معالجة إتساع دائرة الإشراف والرقابة بإنشاء وظائف إشرافية جديدة . (ب)
معالجة تراكمات التغيير المستمر في الهيكل التنظيمي والوظيفي . (ج)
التخطيط للتدريب بصورة علمية وواقعية لمواكبة التطوير . (د)
تحديد مداخل الخدمة بالنسبة للتعيينات الجديدة وفق المتطلبات . (هـ)
إتاحة فرصة حركة العمال المهرة بالشبكة – رؤساء السائقين – الحرس – الإستقبال – الشبكة للدرجة الأعلي . (و)
اتاحة الفرصة للمنافسة عبر الادارات في الوظائف الشاغرة الاعلى ( ز )

**3 – الأسباب والدوافع لاعداد المشروع :-**
**1 / زيادة حجم العمل:-**وينعكس ذلك في زيادة سعة شبكة سوداتل بنسبة (4:1) بالإضافة لمقابلة تنفيذ خطة الـ (3) سنوات القادمة (متبقي الخطة الخمسية) والتي من المفترض أن يصل عدد الخطوط بنهايتها إلي (5ر1) مليون خط . (أ)
الإنتشار الجغرافي وزيادة المواقع علي مستوى القطر بنسبة (729%) من (19) موقع في عام 1996م إلي (138) موقع في العام 2000م . (ب)
الإرتباط المستمر والمتجدد بين مجال الإتصالات وإدخال التقنيات الحديثة يتطلب وجود هيكل وظيفي ذا مقدرة عالية لجذب الكوادر المؤهلة في سوق العمل (الداخلي والخارجي) (ج)
2/ الوضع الحالي للقوي العاملة:-
وجود ركود وظيفي ناتج من بقاء العاملين في درجاتهم الوظيفية منذ تطبيق نتائج تقويم الوظائف للعام 1996م (أ)
وجود إختناقات وظيفية ناتجة عن إكتمال السلسلة الوظيفية في معظم القطاعات وخاصة الهندسية ، نسبة لأن الهيكل الوظيفي يحوي العددية التي تحتاج لها الشركة فعليا مما لا يتيح فرصة للترقي أو الحركة . (ب)
ظهور نشاطات جديدة وحتمية إستيعابها تحت مسميات جديدة بالهيكل الوظيفي لأهميتها (ضبط الجودة – حماية الشبكة) . (ج)
إضافة أعباء جديدة لبعض الوظائف أدى لجمع النشاط المالي والإداري في بعض المواقع مما يخالف أسس ولوائح الإجراءات المالية . (د)
إسناد جزء من المهام لجهات خارجية بنظام التعاقد مثال (صيانة العربات – الحراسة – النظافة … ألخ) . (هـ)
تطبيق نظام التدريب المتقاطع في جميع المجالات (الفنية – المالية – الإدارية …. ألخ) أدى إلي تغيير أوزان الوظائف نسبة:- (و)
لتغير حجم المهام والأعباء . 1/
تغير متطلبات شغل الوظائف . 2/
مثال:- مهندس تشغيل وصيانة المقاسم/الأقمار (فيسات/سودسات)/الطاقة/شبكة المعلومات / حرس

بعض التراكمات والتحويلات أدت إلي أن يكون رئيس ومرؤوس في درجة وظيفية واحدة مما يخلق خللاً واضحاً في التسلسل الوظيفي السليم (ز)
عدم تمكن الإدارة من الإحتفاظ ببعض الكوادر الممتازة . (ح)
4 – المنهجية : -
توجد عدة طرق ومدارس إدارية لتقييم وترتيب الوظائف حيث تم إختيار طريقة:- ( أ )
(Factor Comparison Method) والتي تعتمد علي مقارنة العوامل لتحديد الأهمية بالنسبة للوظائف عن طريق مقارنتها مباشرة بغيرها تحت كل عامل من عوامل التقييم علي حده وفي النهاية يكون مجموع قيم العوامل في الوظيفة ممثلاً للقيمة النسبية للوظيفة .
عناصر تقويم وترتيب الوظائف:- ( ب )
تم إختيار العناصر التي تساعد الشركة في المحافظة علي كوادرها في سوق العمل المحلي والعالمي ، وكذلك تناسبها وطبيعة وزن الوظائف وأهميتها وذلك حسب عناصر التقويم التالي:- (1)
المهام ، المشاكل ، سوق العمل ، إستشارية ، متخصصة ، نادرة . -
تم تطبيق العناصر أعلاه للدرجات من الخامسة فما فوق بإعتبار الإرتباط في تسلسل تشابه المهام بالنسبة لكل درجة . -
تم إخضاع الوظائف من الدرجة الرابعة فما دون لعناصر التقييم التي تتشابه وطبيعة العمل وتظهر وزن الوظيفة بالنسبة لمثيلاتها من الوظائف والعناصر هي:- (2)
المسئوليات ، المهام ، المشاكل ، المؤهل والخبرة ، المخاطر .
كما روعي في هذه الدراسة أن تكون شاملة لثلاث مبادىء أساسية وهي:-
أ / تقويم وترتيب الوظائف .
ب/ معالجة إختناقات الهيكل الوظيفي .
ج / أسس الترقي .

5 – النتائج المتوقعة للمشروع :
فك الإختناقات بإنشاء مستويات وظيفية وسيطة بالهيكل الوظيفي . 1/
ضمان سلامة التسلسل الوظيفي للوظائف حسب مبادئ التنظيم الإداري 2/
إيجاد فرص للترقي في إطار السلم الوظيفي . 3/
إعادة تقييم أوزان الوظائف وتضمين المتغيرات بالنسبة للمهام والأعباء والمسئوليات (زيادة الأعباء ، إدخال تقنيات حديثة ، دمج أو فصل المهام ) . 4/
توفير فرص إمكانية تحرك العاملين بين الإدارات المختلفة في إطار تطابق المواصفات . 5/
 الوضع الحالى للوظائف وعدد العاملين :-

عدد العاملين عدد الوظائف مسميات بعض الوظائف المستوعبة عليها الدرجة
- - شاغرة العاشرة
- - شاغرة التاسعة
59 56 مديرى الاقاليم / القطاعات / وحدة التنسيق والمتابعة الثامنة
61 78 رؤساء اقسام/ مدير تخطيط / تنفيذ مشروعات/ استشاري اول/ اخصائي اول السابعة
229 104 مشرف / استشاري / اخصائي صيانة السادسة
550 97 مهندس ( تخطيط/تنفيذ/تشغيل وصيانة )/محاسب اول / ادارى اول الخامسة
414 61 اداري / محاسب / امين مخزن الرابعة
807 28 عمال صيانة / توصيل/ رئيس سائقين / كاتب / لحام كوابل/عامل ماهر الثالثة
667 10 سائق / حرس / ساعي / فراش الثانية
- - عامل غير ماهر ( بدأ الاستيعاب عليها ) الاولى
2817 434 الجملة

 **بعض مسميات الوظائف المتحركة رأسياً ودرجاتها :**

الدرجة المقترحة الدرجة الحالية عنوان الوظيفة
9 8 ( جديدة ) مدير اقليم / مدير قطاع / كبير مراجعيين / مدير وحدة حماية الشبكة / مدير ضبط الجودة
8 7 مدير قسم/اخصائي اول صيانة / مدير ( تخطيط / تنفيذ مشروع ) مراجع اول / مدير موقع
7 6 ( جديدة ) مشرف تشغيل وصيانة/اخصائي صيانة / مبرج/ مهندس اول حاسوب/ مشرف العلاقات الدولية / مشرف صيانة الياف
6 5 (جديدة ) مهندس ( تخطيط/تنفيذ/تشغيل وصيانة ) مشرف مجموعة / مشرف حسابات / باحث تسويق / مشرف خدمات مشتركين بالاقاليم ،
5 4 اداري اول ( مالية/شئون عاملين/خدمات ) فني تنفيذ / رسام اول
4 (جديدة ) فني شبكة / مشرف حرس / مشرف استقبال / مراقب سائقين
4 3 اداري / أمين مخزن / عامل ماهر
3 2 امين توزيع بريد / سائق عربة / مشرف نظافة
2 2 عامل مدرب / ساعي
1 1 عامل غير ماهر

 عدد الوظائف المتحركة راسياً وافقياً ونسبتها المئوية :

النسبة المتحركة افقياً النسبة المتحركة راسياً الدرجات
3,19 % 14 9,34 % 41 الثامنة
3،64 % 16 14,12 % 62 السابعة
3 % 13 19,82 % 87 السادسة
4,1 % 18 18 % 79 الخامسة
3,64 % 16 11,85 % 52 الرابعة
1,14 % 5 4,8 % 21 الثالثة
1,14 % 8 0,5 % 2 الثانية
- - - - الاولى
20,53 % 90 78,43 % 344 الجملة

6 – تكلفة تطبيق المشروع :
قد بلغت التكلفة المقدرة للمشروع مبلغ وقدره 184ر849ر949 دينار وهي تمثل نسبة 4ر25% من ميزانية العنصر البشري للعام 2000م .
7 – التوصيات :
الموافقة علي تفعيل الدرجة التاسعة بالهيكل الوظيفي المعمول به حالياً مع الإحتفاظ بالدرجة العاشرة للترقي مستقبلاً. •
إعتماد تطبيق نتائج المشروع وفق الدراسة التي أعدت إعتباراً من بداية العام 2001م . •
التصديق بالتكلفة المالية اللآزمة ضمن ميزانية العام 2001م .

 **سياسات التحفيز**
العنصر البشري كما قدمنا هو اساس التنمية لذا اهتمت سوداتل بترقيته وتحفيزه للوصول به الى مصاف الرضا الوظيفي فكانت تجدد لكل فترة في انواع الحوافز ومفاهيمها واساليبها رافعة شعار التفاضل بالاداء وهنالك عدة انواع من الحوافز منها :-
1-الحافز السنوي ( البونص )
درجت الشركة على تقديم هذا الحافز منذ انشائها في كل عام وقد ورد بلائحة شروط خدمة العاملين لسنة 94 تعديل 98 والفصل الرابع مزايا اضافية البند 4 النص التالي :
( يجوز لمجلس الادارة منح العاملين حافزاً سنوياً عند نهاية السنة المالية استناداً الى تقارير الاداء المتميز للشركـة والنتائج المالية للحسـاب الختامي والعمل الملموس في اداء الشبكـة والرضا بين الزبائن ( المشتركين ) وتحدد الادارة مقدار وشروط استحقاق العاملين للحافز على اساس مستوى اداء كل منهم خلال العام وفق تقارير الاداء السنوية .. ولاهمية الامر كدافع معنوي ومادي للعاملين فقد اجتهدت سوداتل كثيراً في تطوير مفاهيم الحافز السنوي بمراجعة المعايير ومكونات الاستمارة واختصارها وعرضها في شكل مبسط وجميل ( مرفق رقم 4 ) ومنها تحديد نسبة محددة للحافز العام ونسبة اضافية حسب تقييم الاداء الفـردي اعترافاً بتفاضل العاملين فيما بينهم بالاداء اذ توزع نسبة 80 % لكل العاملين و20 % للمتميزين ضبطاً للتقييم ، وقد اعتمدت الجمعية العمومية نسبة 3% من أرباح العام 99 للحافز وهي نسبة ترتفع بارتفاع معدلات النمو والانتاج والربحية وتتم المنافسة بين العاملين ذوي الانشطة المتشابهة سوياً كما يتم تقييم مديري القطاعات ( المستوى الثاني بعد الاداره العليا ) افقياً مع رصفائهم مع اتاحة الفرصة للتظلمات .
2 - حافز الامتياز الشهري
- حافز يقدم للعاملين المتميزين خلال الشهر حسب الفرص المقررة لكل
ادارة وفق حجم القوى العاملة .
- تقدم الإدارة مرشحيها بعدد الفرص الممنوحة لها إلى لجنة الحوافز.
- توضيح الإنجازات المدعمة لهذا الترشيح من الاستمارة المعدة لذلك .
- بعد إجازة الترشيح يمنح العامل حافز مالي.
- تنشر الأسماء بلوحة الإعلانات واصدارة تواصل.
3-حافز الأداء المتميز
- يمنح للأعمال المتميزة التى تقع خارج نطاق العمل الروتيني للوظيفة الواردة في الوصف
الوظيفي .
- يتم الترشيح من قبل الإدارة المعنية مع توضيح طبيعة العمل الذى أنجز والعائد منه
- تقدم الترشيحات الى لجنة الحوافز .
- يتم منح المرشح –بعد التداول – حافز مادي أو أدبي أو الاثنين معاً ..
- نشر الأسماء بلوحة الإعلانات وإصدارة تواصل.
- يوجد اثني عشر معيار لقياس الاداء المتميز ( زمني / فني / اقتصادى / تنظيمي
اداري / انتاجي / امني / ابداعي / طوارئ / سلوكي.
 ورد هذا الحافز بلائحة شروط خدمة العاملين لسنة 94 تعديل 1998 ، الفصل الرابع – مزايا إضافية –البند 4-6 بحد أقصى مرتب ثلاثة شهور .
4 - حافز العمل الإضافي
ورد في لائحة شروط خدمة العاملين لسنة 94 تعديل لسنة 1998 ، الفصل الرابع – مزايا إضافية البند 4-5 النص التالي :-
- يمنح العاملين شاغلي الدرجة السابعة فما فوق حافز عمل إضافي بحد أقصى مرتب ثلاثة شهور بناء علي تقارير الأداء وساعات عمل ملحوظة وإنتاجية مقدرة كما وكيفاً على أن يمنح هذا الحافز مرتين في العام أو وفق ما تقرره الإدارة التنفيذية من حين الى أخر و يمنح هذا الحافز للأعمال التى تتم داخل إطار خطط العمل ولكن تحتاج لوقت أكثر من زمن العمل الرسمي وبمعرقة مدير الإدارة المختص في استمارة خصصت لذلك ويتم استيفاءها في منتصف العام ( يوليو ) ونهاية العام ( ديسمبر ) ثم يتم صرف الحافز بناء علي معايير تعتمد على عدد الساعات ومستوى الاداء ومن ثم تحديد عدد شهور الحافز وفقاً للجدول أدناه :
الحافز الأداء التقييم في المتوسط عدد الساعات في الأسبوع
2 جيد عالي جداً 8 – 10
2/1 1 عالي 5 – 7
1 متوسط - 4
2/1 2 ممتاز عالي جداً 17 – 20
2 عالي 14 – 16
2/1 1 متوسط 11 – 13
3 متميز عالي جداً 33 – واكثر
2/1 2 عالي 27 – 32
2 متوسط 21 - 26

5 -حافز إنتاج الشبكة
حافز يمنح في حالتي التركيب الجديد وصيانة الهواتف ، عندما تتعدى المعدل الطبيعي المحدد لذلك كما يلى:-
- التركيب الجديد في حالة شبكة جديدة 10 هواتف/اليوم.
- التركيب الجديد في حالة الشبكة قديمة 8 هواتف/ اليوم .
- الصيانة 7 هواتف / اليوم .
- يقوم كل " اقليم اتصالات " بحصر الإنتاج اليومي .
- تحديد أسماء العاملين الذين تجاوزوا المعدل الطبيعي وعدد الهواتف التى تم تركيبها فوق المعدل
- ترفع للجنة الحوافز لدراستها وتصديقها .
- يمنح العاملين الذين تجاوزوا المعدل الطبيعي حافزاً مالياً .
6 - الاحتفاء السنوي بالمتميزين
- يتم اختيار لجنة عليا من الإدارة التنفيذية (من عضوين الى ثلاثة) وعضوية العلاقات العامة والإعلام وقطاع ثقافة الشركة (مقرر) .
- تضع اللجنة التصور العام للاحتفاء بالامتياز السنوي .
- تحديد أسس الترشيح .
- إعداد وتنفيذ البرنامج قبل نهاية شهر ديسمبر من كل عام .
- يطلب من مديري الادارات ترشيح المتميزين من إداراتهم .
- ترفع لجنة حوافز العاملين قائمة بأسماء الذين تم تحفيزهم خلال العام (أداء متميز/الامتياز الشهري) للإدارات المختلفة للاستعانة بها قي الترشيح .
- يتم توزيع الفرص حسب عدد العاملين بالإدارات مع مراعاة الأنشطة المتشابهة
• تستخدم اللجنة المعايير ادناه :-
الدرجة الكلية المعايير (الدرجات من السادسة فما فوق) م
12 الأداء الوظيفي والمهارات الفنية-الرغبة في التدريب-الاستخدام الأمثل لتقنيات العمل . 1
12 الأداء الإداري والإشراف والتخطيط وبرمجة العمل ،تنظيم العمل –الأشراف والتوجيه –التدريب-القدرة علي حل مشاكل العمل 2
8 الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المنظمة للعمل والمظهر العام 3
8 التعاون مع الرؤساء والمرؤوسين والعملاء 4
5 القدرة علي تنفيذ التكليفات الإضافية 5
5 الأنشطة والمساهمات الأخرى (تحسين صورة الشركة) 6

الدرجة الكلية المعايير (الدرجات من خامسة فما دون ) م
12 الاداء الوظيفي ويشمل الاستخدام الأمثل لتقنيات العمل - القدرة علي حل مشاكل العمل 1
12 الالتزام بالقوانين واللوائح والتعليمات المنظمة للعمل والمظهر العام 2
8 التعاون مع الرؤساء والعملاء 3
8 القدرة علي تنفيذ التكليفات الإضافية 4
5 الرغبة في التدريب والتطور الوظيفي 5
7 - الحافز النسبي
حافز يمنح في حالة الأعمال التى تقتضي الاستعانة بخبراء من خارج الشركة " السودانيين أو أجانب " ويتم إنجازه بواسطة العاملين حيث يكافئوا بنسبة 20% من حساب تكلفة الخبراء .

**نظام المساندة الإدارية**
تعتمد سوداتل على نظام المساندة الإدارية في اطار شبكة محلية يعمل فيها برنامجي شوؤن العاملين والشؤون المالية ، حيث تتم الاستفادة من بيانات النظامين كما تتم الاستفادة من البيانات التى يوفرها النظام ويتكون نظام المساندة الإدارية من عدة برامج فرعية تعمل بصورة متكاملة لخدمة الاغراض والمهام التى يقوم بها قسم المساندة الادارية مثل : برنامج تقييم الأداء والتقييم الذاتي ، برنامج حافز الأجر الإضافي ، برنامج العقودات المؤقتة ،حيث يوفر النظام الكثير من الوقت والجهد المبذولين في عملية تقييم الاداء بالتعامل مع الكم الهائل من البيانات الناتجة عن العدد الكبير من الاستمارات للعاملين بالشركة وذلك في اطار حوسبة جميع العمليات التي يقوم بها القسم ابتداء من ادخال استمارات تقييم الاداء والتقييم الذاتي للعاملين بالشركة و استمارات حافز الاجر الاضافي والعقـودات المؤقته واعطاء النتائج النهائية لهذه العمليات من حافز الاداء السنوي بناءاً على الاســس والموجهات التي توضع سنوياً اضافة الى حافـز الاجــر الاضافي ( OVER TIME BOUNS ) للدرجات السابعة فما فوق وفقاً للاسس اضافة الى استخراج وطباعة جميع التقارير التى يحتاجها القسم في عمله والتى تتمثل في :-
تقارير تقييم الاداء والتقييم الذاتي ( ضوابط العام 98 ) :
1- تقرير الاداء العام
2- تقرير نسب حافز الاداء السنوي فوق الوسط ( الحاصلين علىالامتياز ، الجيد جداً، فوق الوسط من اجمالي الحافز المقرر ) .
3- تقرير نسب حافز الاداء السنوي الوسط ( الحاصلين على الثابت من أجمالي استحقاق الحافز " مرتب 9 اشهر في العام 99 " )
4- تقرير تقييم الاداء امتياز " العلاوات " ( الحاصلين على علاوتين ) .
5- تقرير التقييم دون الامتياز ( الحاصلين على علاوة واحدة فقط )
6- تقرير ملخص نسبة الامتياز
7- تقرير ملخص حافز الاداء السنوي ( على مستوى القطاع ، الادارة والشركة )
8- تقرير ملخص لدرجات حافز الاداء السنوي ( اكبر واصغر نسبة على مستوى القطاع ، الادارة والشركة ) .
9- تقرير ملخص الحاصلين على 95 % فما فوق ( على مستوى القطاع ، الادارة والشركة )
10- " " " " 90% الى 94% ( على مستوى القطاع ، الادارة والشركة )
11- تقرير الحاصلين على الإجازات المرضية والعقوبات خلال عام التقييم .
12- تقرير التقييم الذاتي

تقارير حافز العمل الإضافي :
اما فيما يختص ببرنامج حافز العمل الاضافي فبعد تغذية النظام بالبيانات المطلوبة التي تعتمد على عدد الساعات في الاسبوع ثم مستوى تقييم الاداء / عالي جداً / عالي / متوسط حيث تبنى على هاتين المعلومتين اداء العامل ومن ثم تكون نتيجة المعادلة الحافز بعدد الشهور ثم يتم بعد ذلك استخراج التقارير الاتية :
1 - تقرير استحقاقات حافز العمل الاضافي .
2 - تقرير ملخص حافز العمل الإضافي .
اضافة للعمليات الخاصة بنظم تقييم الاداء هنالك نظام تقارير العقودات المؤقته حيث يتم استخراج التقارير الاتية :
1 - تقرير بيانات العقودات المؤقته
2 - تقرير استحقاقات موظفي العقودات المؤقته
3 - تقرير للعقودات المؤقته التى مدتها اكثر من 6 شهور
4 - تقرير للعقودات المؤقته التى مدتها اقل من 6 شهور
5 - تقرير استحقاقات منحة العيد للاكثر من 6 شهور
6 - تقرير " " " " للاقل من " "
7 - تقرير إنذار قانوني لصاحب العقد المؤقت لصاحب العقد المؤقت بانتهاء عقده قبل شهر من تاريخ الانتهاء .
نظام الحضور والانصراف :
وهو نظام يتم يدوياً حتى الان – الا انه قد تم التشاور حول عرض االئ يضبط حضور وانصراف العاملين في كل المواقع داخل الخرطوم الكبرى وفي الاقاليم كما يضبط فترات بقائهم اثناء ساعات العمل وبعدها او الخروج اثناء ساعات العمل ويقدم العرض تقاريراً دقيقه بالزمن لكل عامل بالمواقع والادارات مستخدماً البطاقات الممغنطة واجهزة الحاسوب ومن المنتظر ان يبداء العمل به في بدايات العام 2001 .
• في اطار المقارنات المعيارية Beanch marking يوضح تقرير اكتوبر 2000 الحال في سوداتل مقارنة مع معدل بعض شركات الاتصالات العالمية :
الغياب كل العاملين العاملين دون القيادات القيادات
سوداتل 1.7 % 1.4 % 6.6 %
شركات الاتصالات 4.8 % 6.1 % 2.1 %

 اضافة الى تقارير اخرى تخص منتسبي الخدمة الوطنية والطالب المنتج وغيرها .

**التــدريب**الحالة الخاصة لسوداتل والمتمثلة فيما ورثته من قوى عاملة غير مواكبة في معظمها للتقنيات الحديثة المتطورة التى انتظمت العالم في مجال الاتصالات وغير مواكبة ايضاً في عقليتها المحاطة بمفاهيم القطاع العام .. فكان لابد لها من سياسة تدريبية تعمل على رفع مقدرة ومؤهلات العاملين وزيادة المهام بالتقنيات الحديثة عبر تأهيل مركز التدريب بالمعامل الحديثة وايتعاث العاملين للتدريب خارج البلاد ليعودوا وفقاً لعقد التدريب بنقل ما اكتسبوه من معرفه لعدد من العاملين معهم كما انتهجت الادارة سياسة تدريبية تهدف الى رفع انتاجية الفرد منعاً لترهل الهيكل ومقابلة قلة الكوادر المؤهلة في بقاع السودان البعيد لكبر حجم مساحة هذا البلد وذلك بممارسة التدريب المتقاطع MULTI Training لاداء اكثر من وظيفة فاعدت برامج مثل برامج تدريب العاملين في الشبكة على قيادة السيارات ودورات تدريب المهندسين في المقاسم مثلاً على التراسل والاقمار وشبكة المعلومات وغير ذلك كما اعدت دورات تدريب عمال الطاقة المهرة , تأمين المنشأة ليقوموا بالحراسة حتى لايظلوا عطالة مقنعة تعمل فقط عند توقف المولد او الحاجه اليها .. كذلك تدريب العاملين بأمن المنشأة على الطاقة او العكس او التحويل كاملاً من تخصص الى اخر او اداء خدمات المشتركين لعملية ( فصل الخدمة ) ودمج الموصلين واللحامين في وظيفة واحدة وعامل واحد في لوحة التجربة كما ألغيت الوظائف ذات الأنشطة المؤقتة مثل الحمالين والحفارين والاستعاضة عنهم من سوق العمل حسب الحاجة كما ألغيت وظائف مراكز الاتصالات وحولت للقطاع الخاص كذلك درجت سود اتل على استخدام خبراء ومدربين من خارج السودان واستخدام التدريب عن بعد وتدريب المدربين مما كان له ابلغ الأثر في مردود تدريبي بدأ أثره واضحاً في تقدم أداء الشبكة وفعاليتها وانخفاض تكلفة التدريب الخارجي .. الخ وتتنوع أنماط التدريب في سوداتل مابين التدريب المتقاطع او متعدد الاغراض لاداء اكثر من مهمة والتدريب التحويلي في مجالات تشغيل الشبكة والحاسوب والمعلومات والتطوير الاداري ورفع المستوى ونقل المعرفه من المتدربين بالخارج واستجلاب الخبراء والتدريب عن بعد مع استخدام حاجز الكفاءة كمعيار من معايير تحديد الحاجة التدريبية ، وقد ظلت نسبة المتدربين في سوداتل على العاملين سنوياً عالية كما هو واضح في الصفحة التالية مقارنة بالمعيار العالمي( 25% ) كما قدم مركز التدريب دورات تدريبية تجارية للقطاع الخاص والعام والطلاب ونشر ثقافة الاتصالات عبر كوادر مؤهلة في معامل التدريب والمكتبة الالكترونية ، وقد اصدر مركز التدريب كتيباً تم ادراجه من بين برامج مراكز التدريب في المكتب الاقليمي للدول العربية للاتصالات وقد قدم الكتيب الدورات التدريبية التي ينفذها مركز تدريب الاتصالات بسوداتل من خلال خطته التدريبيه للعام 2000م ، والمركز قد تهيا تماماً واصبح ذو بئية تدريبية جاذبة بمعامله المكتملة بالمقاسم SDE – EWSD .. والارسال الرقمي ال SDH والراديو والالكترونات ومعامل اجهزة الكهرباء POWER EQUIPMENT الخ ومعمل الشبكة الخارجية من الياف بصرية OPTICAL FIBER ونحاسية .. الخ . كما هيأ مختبر الحاسوب لتقديم التدريب الاساسي والمتقدم والمتخصص فهنالك اكثر من سبعة مختبرات للكمبيوتر مزودة باحدث الاجهزة كمختبر UNIX ومختبر ال WINDOWS NT ومختبر الانترنت .. الخ بالاضافة الى القاعات الفاخرة للتدريب النظري التى زودت باحدث معينات التدريب واكثر المدربين مقدرة في بئية تدريبية فارهة قد لانجد لها مثيلاً في السودان اضافة لمكتبة المركز الحديثة والاولى من نوعها في السودان اذ تحتوي على المكتبة الالكترونية ومقهى الانترنت بالاضافة الى غناها بالمراجع الهامة والمتنوعة في مجالات الاتصالات والمعلومات و الارسال الرقمي والمقاسم والاشارات والطاقة والالياف البصرية والراديو والالكترونيات .. الخ . و تخطيط وتنفيذ المشاريع ووضع خطط المشاريع بالكمبيوتر وبرامج دراسة الجدوى بالاضافة الى البرامج المتقدمة الاخرى . كما ان هنالك برامج ترقية الاداء ومعاملة الزبائن وفنون الاستقبال وسرعة الانجاز والاتقان وضبط الجودة والجودة الشاملة وادارة الوقت في مجال الاتصالات ، وتمتد الدورات التدريبية المتطورة لتشمل مجالات التقنيات الحديثة في الكمبيوتر والانترنت والبريد الالكتروني E . MAIL وال INBOX و UNIX / WINDOWS NT / POWER POINT وانشاء الصفحات على الانترنت كما تقدم دورات تدريبية عن المكتبة الالكترونية لسوق المكتبات السوداني اضافة لما يقدمه المركز من البرامج المتخصصة في مجالات الاتصالات وهي دورات تدريبية تستهدف كل العاملين بالشركة السودانية للاتصالات المحدودة " سوداتل " والجمهور في القطاعين العام والخاص مساهمة من الشركة في دفع عجلة التنمية البشرية وثقافة الاتصالات والتي يعتبر الانسان فيها هو اعظم واهم عناصرها على الاطلاق . ان الخطة التدريبية التي يهدف المركز لتنفيذها خلال العام 2000 تفوق ثلاثة الالف متدرب بالاضافة الى تنفيذ العديد من المؤتمرات وورش العمل والسمنارات وتدريب طلاب الجامعات ومعاهد البحوث ومراكز التدريب المهني والذين يزيد عددهم عن 900 طالب. في العام 2000 . ويرفع المركز شعار قادرون على مجاراة الخطى الوثابة في عالم الاتصالات والمعلومات – بمشيئة الله –
الجدول ادناه يوضح التدريب الذي تم منذ عام 1994 وحتى 31/8/2000م .
الجملة
التطوير الاداري الشبكة
( تخطيط / تنفيذ / تشغيل ) الحاسوب المجال

الاعوام
98 21 65 12 1994
433 171 207 55 1995
460 121 229 110 1996
1028 266 543 219 1997
1130 206 381 543 1998
1852 378 640 834 1999
2405 599 865 941 2000
7406 1762 2930 2714 الجملة

**• المردود التدريبي :**
كان لسياسات التدريب مع اعادة تأهيل مركز تدريب الاتصالات الاثر الواضح والعائد الكبير في ارتفاع العائد التدريبي .. وقد ظهر ذلك جلياً في عدة مجالات نذكر منها كمثال :
• ارتفاع انتاجية مهندس المقاسم الى اربعة اضعاف حيث اصبح يقوم بعد تطبيق تجربة التدريب المتقاطع بمهام مهندس التراسل والاقمار وشبكة المعلومات دون الحاجة الى تعيين مهندسين في تلك التخصصات كما ارتفعت ايضاً الانتاجية في مجالات خدمات المشتركين بنسب كبيرة تصل ال 85 % في استخراج الفواتير واسلام الشيكات وعد النقدية .
• استطاع مهندسو الشركة من تركيب المقاسم ومحطات التراسل مما يوفر مبالغ كبيرة كانت تدفع للخبراء الاجانب كما تمكنوا من ازالة الاعطال بنسبة 100 % من اجهزة التراسل ( SDH ) كما تم حل المشاكل الاولية للاجهزة العاملة بنظام ال UNIX بالاتصالات الفضائية بنسبة 100 % وكذلك نظام شبكة المعلومات كما تجرى الان اختبارات القبول المبدئي والنهائي للتقنيات التي تسجلها الشركة بواسطة مهندسي الشركة في معظم الاحيان دون الرجوع الى الخبرات الاجنبية .
• بالشركة مدربين في مجالات SDE - ANS - AXE - EWSD وتراسل رقمي SDH والراديو والاقمار والشبكة الخارجية وكوابل الالياف البصرية الخ وذلك بعد ان تم تأهيلهم تأهيلاً عالياً ليملو بذلك محل الخبراء الاجانب في هذه المجالات مع احتفاظهم بوظائفهم
• وكمثال لمردود التدريبي دورة ال EWSD التي عقدت بمعمل تدريب المقاسم في مركز التدريب من 20/9 – 23/10/2000ملعدد 14 متدرب وكانت النتيجة العامة ب 91% وبحساب التكلفة المادية فقد بلغت تكلفة الدورة 50,000 دينار في حين ان تكلفتها لهذا العدد خارج السودان تصل الى 30 مليون دينار مع الوضع في الاعتبار غياب المتدربين عن عملهم وفي حالة استجلاب خبير اجنبي فان تكلفة الدورة تصل الى 10 مليون دينار اضافة لعقبات حاجز اللغة .. ادناه ملخص تقرير الدورة :-
رقم الدورة اسم الدورة المشروع تاريخ البداية تاريخ النهاية مدة الدورة التقييم النهائي عدد الاستمارات التوصية السلبيات
917 تشغيل وصيانة EWSD 20/10/2000 23/10/2000 33 91.0 % 14 ممتاز . تكرر الدورة عدم كفاية المدة.
بعد موقع التدريب
• قبل ان نغادر التدريب لابد من الاشارة الى تجربة التدريب عن بعد التي بداتها سوداتل مابين مركز التدريب وعدة نقاط داخل العاصمة وخارجها في بعض المدن التى تبعد مئات الكيلومترات عبر مسار الالياف الضوئية في شرق البلاد وشمالها وغربها ووسطها عبر مواقع سوداتل وبعض الجامعات السودانية كما بدات سوداتل ولاول مرة في السودان التدريب عبر الاقمار حيث تم في سبتمبر 2000م بث برامج تدريب بالتعاون مع المنظمة العربية للتنمية الادارية شاهدته الكثير من الشركات الخاصة والمؤسسات الحكومية في السودان
العنصر البشري واستخدام الحاسوب
تواكب الشركة التطورات العالمية بتدريب عامليها على استخدام تقنية الحاسوب بتوفير المعلومة وتحليلها لرفع اتاجية الفرد وسرعة الاجراء في معاملاتها مع المشتركين وفي ممارسة انشطة الادارات المختلفة الفنية والادارية والتطويرة والمالية ويتمثل ذلك في ضبط واسترجاع البيانات الخاصة بتنظيم العمل داخل الشركة او تلك الخاصة بالمشتركين مما يرفع انتاجية العاملين ويمكن للادارة من اتخاذ القرار المناسب تجاه نتائج المعلومات التى يتم تحليلها وتتطور استخدام الحاسوب بواسطة العاملين في الشركة بسرعة كبيرة ويمكن ان نذكر منها الاتي :-
نظام الفواتير وخدمات المشتركين ( فخم ) :
يقوم هذا النظام بخدمة كل مشتركي هواتف سوداتل في الفوترة والخدمات الاضافية للهواتف حيث يمكن المشترك من استلام الفاتورة وتسديد حسابه من خلال جميع مراكز الخدمات المرتبطة بالشبكة Net Work وهنالك عدة جهات مستفيدة من النظام . وهي :
خدمات المشتركين ، الشبكة الخارجية ، الشئون المالية ، التخطيط الفني ، التسويق ، التشغيل ، الادارة العامة .
1- نظام الحسابات الختامية :
يقوم هذا النظام بتسجيل كل القيود اليومية وايضاً بتحليل الحركات المالية واصدار تقارير بذلك وايضاً مراقبة الارصدة لكل بنود الصرف والايراد والتحكم على التجاوز وعدمه لتحديد الدعم للبنود والمساعدة في اعداد ميزان المراجع العام .
2**- نظام المرتبات والدفعيات :**
ينظم هذا النظام العلاقة المالية بين العامل والشركة حيث يتم تنفيذ كل الطلبيات الواردة من شئون العاملين والمتعلقة بدفع استحقاق محدد كما يقوم النظام بحساب المرتبات والمنح والحوافز ونحوها واصدار تقارير تفصيلية واحصائية بذلك ويعتمد بصورة اساسية على الربط بينه وبين شئون العاملين ويستفيد من هذا النظام ادارات المالية و تنمية الموارد البشرية .
**3- نظام الموارد البشرية** :
ينظم هذا النظام العلاقة الادارية بين العامل والشركة حيث يمكن من حفظ كل البيانات الاساسية المتعلقة بالعامل بداً بخطة التعيين والبيانات الادارية من معاملات و تغيرات الاوضاع ومعلومات الاجازات بانواعها المختلفة وكذلك العقوبات والتدريب ، كما يوجد ربط بينه وبين نظام الدفعيات لايصال المعلومات الادارية ذات العلاقة المالية مثال البدلان والاجر الاضافي والسلفيات والفروقات ونحوهم و يمُكن النظام مستخدمه من الوصول للمعلومة المطلوبة وبسرعة ، ويستفيد من هذا النظام ادارات المالية وتنمية الموارد البشرية .
4**- نظام البلاغات المركزية :**
من الانظمة التىتخدم المشترك حيث سهولة وسرعة التسجيل لأعطال الهواتف ، تنفيذ لكل الاعطال المبلغ عنها في زمن وجيز ، اللامركزية في التعامل مع بلاغات الاعطال لكل المواقع داخل الشبكة الواسعة لسوداتل حيث يمكن التبليغ من أي موقع عن أي هاتف وكذلك الاستعلام ، المتابعة الادارية لموقف الاعطال ،، وتستفيد من هذا النظام بصفة اساسية ادارات اقاليم اتصالات و الخرطوم الكبرى .
6 – نظام الدليل:
يمكن هذا النظام مستخدميه من الرد على استفسارات المشتركين عن هواتف او هاتف لمشترك اخر كما يمكن الرد على استعلامات مفاتيح المدن والدول وهو نظام لامركزى يمكن استخدامه من أي موقع داخل الشبكة الواسعة وتستفيد من هذا النظام ادارة التسويق .
7 – ITC2 TRAFFIC :
صمم هذا النظام لايجاد تقارير احصائية للحركة في مقسم ITC2 بعد تحديد Trunk group وهذا التقرير تفصيلي ايضاً وبياني يعمل النظام على الشبكة الواسعة ويعتمد على اخذ البيانات اليا من المقسم واتستفيد من هذا النظام ادارات الحركة العالمية وتشغيل الشبكة .
8- النظام الآلي :
**يشمل هذا لانظام الجزئيات :**
النداء الالي \_ التبليغ الالي – الاستعلام الالي
وهو نظام يوفر امكانية الاتصال بالحاسب عن طريق الهاتف للاستفادة من بعض الخدمات ومن فوائده تمكين لعدد 128 مشترك من الاتصال في وقت واحد ومن فوائده تمكن المشترك من معرفة رصيده الياً عن طريق الهاتف – التبليغ الياً عن هاتف معطل واعلام جهات الاختصاص في نفس اللحظة – دقة المعلومة المسجلة وسهولة متابعتها .
1/ الفحص الالي AUTO Testing
يهدف النظام لفحص هواتف المقاسم آلياً وتحديد نوعية الاعطال في الشبكة ومن ثم الدخول في دائرة الصيانة ويتميز بالخصائص التالية :
1/ يتم الفحص اليا دون تدخل البشر
2/ العمل على مدار اليوم
3/ القدرة على اكتشاف عدد كبير من انواع الاعطال
4/ القدرة على الصيانة الالية لبعض الاعطال داخل المقسم والشبكة
5/ تزويد العاملين بالشبكة بمعلومات متعلقة بنوع ومكان العطل
6/ يقدم النظام تقارير كفائة SUB SCRIBERS UNIT داخل المقسم

2/ الفاكس الالي Auto Faxing
هو نظام حاسوبي يمكن من تقديم خدمة عن طريق الهاتف والفاكس فبعد اتصال المشترك وتزويده للحاسوب بالمعلومات المطلوبة من رقم حساب وكلمة مرور وتحديد الخدمة المطلوبة سواءاً كانت فاتورة او حركة حساب او تفاصيل مكالمات يقوم النظام بارسال الخدمة المحددة على الفاكس المحدد في زمن لايتجاوز الخمس دقائق .
3/ فواتير الحركة العالمية :
يقوم النظام بمعالجة بيانات المحادثات التى تسجلها الكبانية العالمية وفقاً للمهام التالية :
1/ استخراج فواتير الادارات
2/ تحليل الحركة الداخلة للسودان
3/ تحليل الحركة الخارجة من السودان
4/ مراقبة اداء المقسم
4/ EWSD TRAFFIC :
صمم هذا النظام لايجاد تقارير احصائية للحركة في مقاسم EWSD بعد تحديد كمية الاتصال عليها والاتصال منها ومن خلالها وداخلها وهذا التقرير تفصيلي ايضاً وبياني .
ويعمل النظام على الشبكة الواسعة ويعتمد على اخذ البيانات يدوياً في الوقت الحالي من المقسم والجهة المستفيدة من النظام هي الحركة وسعة الشبكة .
 كما يستخدم الحاسوب ايضاً في عملية ايصال الرسائل بين العاملين المستفيدين من شبكة حواسيب الشركة البريد الالكتروني الداخلى Inbox كما ترتبط الشركة بالعالم الخارجي عبر الانترنيت ويستخدم الحاسوب كذلك في مجالات البرامج التعليمية والتدريبية

 **العلاقات الإنسانية**
ايماناً من سوداتل بأهمية العلاقات الانسانية والانشطة الاجتماعية للاهتمام بالمكون الروحي للانسان فقد درجت الشركة على تبني كثير من الانشطة وممارسة بعض الانشطة:
حيث تصدر الشركة اصدارة تواصل و هي وسيلة تعريفية اعلامية تهتم بثقافة العاملين وكافة شرائح الجمهور الخارجي المستهدف من الشركة وتنويرهم بما يدور في داخل وخارج الشركة من احداث وكذلك تعرف المساهم بمدى نجاح مشروعات الشركة كما تعرف المجتمع باهمية الاتصالات في الحياة الاجتماعية وهي كذلك تنمي وتكتشف مقدرات العاملين في التعبير والكتابة وتشجع بقية العاملين في العمل والاجتهاد وذلك باظهار الاعمال الرائعة التى يقوم بها العاملين ؛ تنقسم تواصل الى عدة اصدارات مقروءة ومسموعة ومرئية .
كذلك قامت الشركة ببناء دار سوداتل وهي موقع ترويحي وترفيهي خاص بالعاملين واسرهم واصدقاء سوداتل وقد نفذت فيه العديد من المناسبات داخل الشركة وخارجها مثل مناسبات الزواج والافطارات الجماعية والمناشط الرياضيه والندوات الاجتماعية والسمنارات واقيمت فيه العديد من المناشط الترفيهيه مثل المسرحيات في امسيات خاصة بالعاملين وتستضيف دار العاملين اجتماعات مجلس الادارة وبعض اجتماعات الادارة التنفيذية .
مشاركة العاملين انشطتهم ومن منطلق قوله تعالى (( وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا ان اكرمكم عند الله اتقاكم )) وقوله تعالى (( انما المؤمنون اخوة )) .
رفعت سوداتل شعار نحن اسرة واحدة ومترابطة ولكي يتحقق هذا العمل ويكون بصورة مشرفه كان لابد من برامج الزيارات لانها تعمق روح الاخاء بين العاملين في المواقع المختلفه وقد تتضمن الزيارات مشاركة في مناسبات العامل حتي يشعر بانه يعمل في مجتمع مترابط يشعر بمشاكله ويشاركه الافراح والاتراح تشجع الادارة الرحلات القطاعية وتساهم في دعمها والمشاركة بها بالحضور لاخراج العاملين من جو العمل االمتكرر والضغط الدائم حتى يتمكن العامل من ممارسة عمله بنفس طيبه وروح معنويه عالية كما تدعم انشطة الفرق الرياضية بالشركة .. وفي ذات الاطار دعمت الشركة مشروعات الزواج وانشأت صندوق للتكأفل يقف مادياً مع لعاملين في حاجاتهم كما حددت يوماً في الاسبوع للعاملين لبث شكواهم والتعرف على همومهم وحلها كما تقوم الادارة في مناسبات الاعياد بتوفير مستلزماتها للفقراء من العاملين كما تشكل لقاءات العاملين المفتوحة مع الادارة فرصة للتداول في امر مشاكل العمل والاهتمامات الشخصية ويتم ذلك ايضاً عبر صناديق راي العاملين في الاداء او مايقابلهم من عقبات في العمل المنتشرة في المواقع اضافة الى الفاكس المخصص لمشاكل العاملين الخاصة لتكوين الراي العام بالشركة ،كذلك تقوم الادارة بدعم كثير من الانشطة عبر جمعيات العاملين الاجتماعية والثقافية والنقابية .

 **ثقافة الشركة**
تعرف ثقافة الشركة بانها المناخ السلوكي وبانها تمثل السمات الشخصية للشركة وتتضح من خلالها العادات المتميزة والاتجاهات والسلوكيات والافعال وانماط التفكير السائد والقيم الاخلاقية المشتركة بين افراد الشركة ؛ أي انها اطار عام من السلوكيات والمعتقدات والقيم التي يشترك فيها العاملون وهي امر مستقر نسبياً ولايتغير بسرعة … وثقافة الشركة تعين في وضع القوانين واللوائح والقيم والتقاليد التي تحدد أنماط السلوك والممارسة والعمل يعبر عنها ايضاً من خلال الشعارات تسهم إسهاما كبيراً في اداء الشركة ونجاحاتها ونشر السمعة الطيبة عنها وكان لابد لسوداتل وهي تخطو في عامها الخامس ان تبلور شعاراتها وتشكل هويتها لتصبح صاحبة ثقافة واهداف وقيم ومنهج فكانت رؤيتها وقيمها ورسالتها واهدافها التى تتمثل في الاتى:
**الرؤية :**
ان تكون سوداتل
 الرائدة والأفضل في مجال الاتصالات في المنطقة .
 قادرة على المنافسة عالمياً.
 مواكبة للنمو المضطرد والتغيير المستمر في تقنية الاتصالات والمعلومات .
 سباقه في إيجاد بيئة عمل متميزة لتحقيق الرضا والاستقرار النفسي والوظيفي لعامليها.
 جاذبه لأفضل الكفاءات المؤهلة والواعده .
 متميزة في التعامل مع المشترك وكسب رضائه .
 الاولي في تقديم خدمات ذات جوده عالية للمشترك .
 محققه لعائد مادي ومجزى للمساهمين .
 متميزة في التعامل السمح والمتكافئ مع العملاء العموميين والموردين .
 فعالة في مشاركتها قضايا المجتمع ، والاستجابة لطموحات الوطن والمواطن .
**القيم :-**
 التقدير والاحترام للعاملين وتشجيع مبدأ المشاركة .
 أتاحه الفرصة للتطوير الذاتى والارتقاء بالمهنة .
 التأصيل للروح الجماعية والتعليم المستمر .
 التجويد في الاداء وتأديته باتقان .
 احترام قيمة الوقت والعمل .
 الاستخدام الامثل للموارد المتاحة.
 المحافظة على الجودة.
 التقدير والاحترام للمشترك وتخطى تطلعاته .
 الحفاظ علي بيئة عمل تساعد على الابتكار والتحديث المستمرين .
 الاحترام المتبادل والثقة فيما بيننا .
 التأكيد علي مبدأ المسئولية والمحاسبة .
 المعالجة لمشاكلنا في إطار الأسرة الواحدة .
 التشجيع المستمر للعلاقات غير الرسمية.
 الالتزام بالامانة سلوكاً في أقوالنا وأعمالنا وعلاقاتنا .
 الانتماء والولاء للشركة والاعتزاز بها .
 الالمام والمعرفة بسياسات الشركة وأهدافها.
 احترام القوانين واللوائح ،الأعراف والقيم السائدة في المجتمع .
 أداء العمل برضا ومرح واستمتاع .
**الرسالة :**
تقديم وتعميم خدمات اتصالات ومعلومات متطورة بتقنيات حديثة ونوعية متميزة وبتكلفة حقيقية دفعاً لبرامج التنمية وصناعة الاتصالات بالبلاد انطلاقا نحو مجتمع المعلومات بالاعتماد على إدارة مقتدرة وعمالة مهنية مؤهلة ارتقاءاً بالشركة لتظل ناجحة ومحققة للربحية ومنافسة عالمياً .
الاهداف :
 تقديم وتعميم خدمات اتصالات ومعلومات بيانية متطورة بتقنيات حديثة ونوعية متميزة دفعاً لبرامج التنمية.
 توفير خدمات الاتصالات بتعرفه قائمة على التكلفة الحقيقية
 التحسين الكمي والنوعي للشبكة تحقيقاً لأهداف الاستمرارية والاعتمادية المعيارية.
 الاعتماد على إدارة مقتدرة وعمالة مؤهلة ومدربة .
 تلبية متطلبات مجتمع المعلومات .
 الارتقاء بالشركة لتظل ناجحة ومحققة للربحية ومنافسة عالمياً .
 التحول الى ناقل للحركة الاقليمية بين أفريقيا والعالم العربى .
 تشجيع صناعة الاتصالات بالسودان .
لتنزيل المفاهيم اعلاه على ارض الواقع انشأت الشركة قطاع ثقافة الشركة كاول منظمة في السودان والذى تنحصر مهامه الكبيرة بشأن مجتمع الشركة الداخلي " الاعلام والعلاقات العامة مسئولة عن الشان الخارجي وتحسين وجه الشركة image وصورتها + العلاقات مع المجتمع الخارجي " بترسيخ المفاهيم التى تودي الى خلق مناخ داخلي معافى وتجويد الاداء عبر التعريف بالاستراتيجيات والاهداف وتحقيقها في لغة انسانية محببه بنشر ثقافة الاتصالات وسط جمهور العاملين وبث المفاهيم التي تعمق فهم رسالة ورؤى وقييم الشركة .. وقد بدأ القطاع انشطته بتعريف العاملين بالشركة وقيمها ورسالتها وكذلك للادارات عبر الاصدارات المختصرة والعمل على تعميق مفاهيم التفاضل بالاداء عبر بعض المقارنات المعيارية بين المواقع ومفهوم نحن اسرة واحدة .. الخ كما درج على تناول بعض القضايا التى تهم العامل ومعرفة رايه فيها من خلال استبيانات استقراء الراي مثل المواقيت والترحيل والزي والحوافز وغيرها .. ويساهم القطاع في دفع مسيرة الاداء بالشركة بعقد اللقاءات المفتوحة مع العاملين في مواقع عملهم و الندوات وورش العمل الخاصة بالانشطة الهامة التى يظهر فيها بعض القصور وتحتاج الى تطوير او فهم مثل ندوة الشبكة الخارجية والاتصالات في ظل العولمة والرؤية ، الرسالة ، القيم والاهداف .. تبنى القطاع ايضاً الفكرة النيرة التى تعمل على استدعاء الافكار والمقترحات التى تكمن او تجول بخاطر العاملين والدفع بها لارض الواقع لتنفيذه مثل فكرة اعادة تركيب محطات الطاقة الشمسية على مسارات الالياف الممتده عبر الاف الاميال لتخفيف خطورة تعطيلها دون الحاجة الى قوى عاملة تقوم بحراسته لصعوبة ذلك ..
لبث روح الوعي بثقافة الاتصالات ونشر قيم العمل للتغير نحو الافضل في سلوكيات العاملين كاللغة المشتركة والزى الموحد والرسالة الواحدة والقيم المتعارف عليها .. الخ ، يقوم القطاع بتوزيع كبسولات صغيرة في لغة انيقة عبر البريد الالكتروني ولوحات الاعلانات تحت عنوان عطر الكلم وقد تناولت اولى حلقاتها " امور نتذكرها عن الوقت " في انشطة القطاع ايضاً قيام منتدى سوداتل العلمي وهو نشاط قصد منه نقل المعرفه بصوره عامة من الذين حضروا بعض المؤتمرات الخارجية حتى تعمم الفائدة .. كما يطبق القطاع فكرة الترويح خلال ساعات العمل وهو امر قصد به كسر الملل وتجديد النشاط بتقديم جرعة ترفيهية او تثقيفية او ايمانية او علمية في وقت لايتجاوز ربع الساعة … هنالك ايضاً برنامج الايام او الاسابيع للتعريف بمهنة محددة او نشاط محدد او امر له اهميته مثل يوم الزي والسائق والتعامل مع المشترك ويوم الشهيد للتعريف بشهداء سوداتل في العقيدة والواجب .. وقد كانت اصدارات الاعلام والعلاقات العامة التى تزين جدران المكاتب والممرات وتدخل في العقول قبل قيام القطاع جزءاً من عملية بناء شخصية انسان سوداتل وهي شعارات حلوة وخفيفة ناخذ منها :- نحن نحب النجاح وننشد الامتياز ونتفاضل فيما بيننا بالاداء .. المشترك سر وجودنا بالشركة .. الاداري الماهر هو الذي يعمل باقل عدد من الموارد ، حل المشكلة دون توجيه اللوم للاخرين – ابتسم في وجه مشتركينا فتبسمك في وجه اخيك صدقة .. مواقف سوداتل هي مواقفنا ومصلحتها في مصلحتنا … نحن اسرة واحدة .. ديدننا ان نعمل الشئ متقننا للمره الاولى ونتحاز للفعل لارد الفعل ونتميز عن غيرنا بالدقة والاهتمام والانضباط بالاضافة الى رسائل متخصصة للاستقبال والشبكة .. الخ كما اصدر القطاع كتيباً صغيراً يحوي رؤية الشركة وقيمها ورسالتها واهدافها مزينأً بالصور المعبرة .
و تساهم الادارة العليا كذلك في خلق المناخ المعافي للشركة ونشر القيم التى تحملها بين العاملين وتوجه سلوكهم دون شك في تحقيق اهداف الشركة ، فالقيم الفاضلة التي تحملها الادارة العليا تكون بمثابة النوء التى يقتبس منه العاملون وكثير من النجاحات في الشركات ارتبطت بقيم ارستها الادارة العليا بعد ان صارت مثالاً يحتزى .. وماتقوم به الادارة العليا في سوداتل في تبني الاستراتيجيات و الاهداف وما تستخدم من اساليب المتابعة ولابد من الاشارة هنا الى مشروع الاسر الممتدة التي يقوم القطاع بالتعاون مع الاعلام والعلاقات العامة بوضع تصور له لخلق علاقة وطيدة بين الشركة واسر العاملين فيها ومجتمعاتهم ، تساعد في رفع الوعي الاتصالي وحل مشاكل المشتركين
المتابعة :
قال سيدنا عمر بن الخطاب رضي الله عنه : ( أرايتم لو أمرت عليكم خياركم ثم امرته بالعدل أكون قد اوفيت )؟؟ قالوا نعم .. قال : لا حتى ارى ان كان قد فعل ماامرت به ام لا .. ) فاسلوب المتابعة اللصيقة جزء من ثقافة الشركة كما هي احدى الاساليب التي اتبعتها سوداتل في ترقية اداء العنصر البشري فيها وذلك عبر بث التكليفات من خلال البريد الالكتروني الداخلي ومتابعتها عبر وحدة المتابعة في المكتب التنفيذي للمدير العام كما درجت على الزيارات الميدانية المفاجئة وغير المفاجأة للمواقع المختلفة .. وتقوم الادارة التنفيذية بمتابعة التكليفات ومراجعة الاداء وضبطه ايضاً عبر اجهزة الاتصالات الممنوحة لكل العاملين المندرجين تحت قائمة الحاجة الطارئة كما تتم المراجعة عبر الهاتف وتتلقى ادارة تنمية الموارد البشرية يومياً موقف الحضور والانصراف للعمل وموقف ومواقيت الترحيل الجماعي من والى مواقع العمل والالتزام بالزى يقوم بمراجعة المواقع والتأكد من سلامة سير الاجراءات واساليب العمل وعدد القوى العاملة وتوزيع المهام وجودة الاداء ..الخ
كما تهتم سوداتل بنظام الاجتماعات الدورية المنتظمة لمراجعة التقارير قبل تقديمها وكذلك التكليفات حيث يعقد اجتماع كل اسبوعين لمديري القطاعات يعرض فيه خطة الادارة المعنية وتناقش فيه التكاليف الخاصة بكل قطاع وموقفها من التنفيذ ترفع لمدير الادارة ، ثم اجتماع نصف شهري بين مدير الادارة ومديري قطاعاته لذات الغرض .. كذلك اجتماعات شهرية تناقش فيها تقارير اداء الادارات ( مرفق رقم 5 ) حسب الخطة السنوية المقسمة الى انشطة شهرية وربع سنويه بحضور المدير العام ومديري الادارات اضافة لاجتماعات مناقشة الخطط السنوية والفنية والميزانية قبل وقت كاف من بداية العام .

 بيئة العمل
اهتمت سوداتل بتهيئة مناخ عمل مادي غير الحوافز المادية المقبوضة كما سبق وان اشرنا الى اهتمامها بتهيئة مناخ عمل معنوي في اطار العلاقات الانسانية في الشركة .. وذلك اعترافاً باهمية بئية العمل المعافاة في رفع انتاجية العامل وذلك من خلال معالجة :
( أ ) الترحيل الجماعي
مشروع حيوي وهام يعنى براحة العاملين ووصولهم دون المرور بمعاناة المواصلات العامة الى مكان عملهم ومنازلهم في الوقت المناسب حتى انك تستطيع ان تضبط ساعتك على ترحيل سوداتل وتصل للادارة تقارير يومية توضح بدقة زمن وصول كل وسيلة الى مكانها المحدد على ان تصل جميعها قبل السـ 7,30 ـاعة صباحاً بدء مواقيت العمل وقد بداً المشروع كفكرة منذ بداية تاسيس الشركة في العام 1994 م الا انه لم ير النور الا في العام 1996م .. وقد كانت البدايةبالامكانيات المتاحة في ذلك الوقت بعدد ( 3 عربة ) كانتر بعد تهئيتها بمقاعد للترحيل.. ثم بعد ذلك شراء ( 3 ) بصات وزعت على خطوط الترحيل . وبنهاية العام 1999م اصبح اسطولاً مكون من 25 عربة يغطي 25 خط داخل ولاية الخرطوم واطرافها و يوفر الترحيل لاكثر من 50 % من العاملين في الخرطوم الكبري.
( ب ) تمليك السيارات
بدأت فكرة التمليك في العام 1997م بنظام البيع الايجاري للمساهمة في ترقية الاداء بالشركة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بتوفير 93 سيارة صغيرة وذلك وفق أسس تتلخص في الاتي .
1/ الاستخدام لاغراض الشركة مع الصيانة وتوفير حصة مناسبة للوقود .
2/ لشاغلي الوظائف القيادية والتخصصات النادرة مديري القطاعات والاقاليم والاخصائيين من المهندسين
3/ الاستفادة القصوى من الوسائل الاخرى والمستخدمة لدي العاملين مثل ( سيارت النقل الصغيرة ) لتنفيذ المشروعات وصيانة الشبكة بصورة عامة والماموريات .
4/ توقيع عقد بين الشركة والعامل ( المستفيد ) تقوم الشركة فيه بتحمل 75% من قيمة العربة وسداد الباقي باقساط على مدى خمس سنوات من المخصصات التالية :-
أ / المرتب الشهري بنسبة ثابته بسيطة حتى لاتؤثر في راتب العامل .
ب/ الحافز السنوي .
ج/ بدل الترحيل اثناء الاجازة
د/ منحة عيد الفطر المبارك والأضحى
( جـ ) الخــدمات :
1 – مباني الكبانيات ( المقاسم ) .
تم عزل الاجهزة عن مكاتب التحكم بفواصل تتيح الرؤية للمراقبة وتم عمل التأمين اللازم للحريق والانزار و تحسين الإضاءة والأرضيات وكذلك طلاء الجدران .
2 - المداخل والاسوار والاستقبالات .
تم تصميم مداخل تعبر عن هوية وشخصية الشركة في مجال الاتصالات و تمت تهيئة الاستقبالات والتي ادت الى ضبط حركة العاملين والزائرين وزودت بكل وسائل الراحة والاتصال ببقية المواقع وعلقت على الجدران كتابات توضح رسالة الاستقبال ومفاهيمه وحرصه على راحة المشترك و تم تأمين الاسوار الخارجيه وادخلت عليها تصاميم معمارية لتحسين المنظر .
3 - المكاتب .
تمت اعادة تأهيل للمكاتب وذلك بوضع مقاييس موحدة لكل مستوى من مستويات الادارة ( المساحة ، اللون ، الارضيه ، الاثاث، طاولة اجتماعات اضافة الى لوحة حائطية توضع عليها بوضوح خطة القطاع وانشطته مع جهاز حاسوب لكل مدير قطاع ) .
**4 – المصليات**
تم تأهيل المصليات القديمة بمستوى ممتاز وزودت بالتكييف والمايكروفونات وغيرها من مستلزمات المسجد وقد رصدت الشركة ميزانية خصماً على الارباح لدعم المساجد .
5 - الحدائق والساحات .
تمت عمليات تبليطات وتسوية في مساحات بالمواقع الكبيرة بالخرصانة ادت لسهولة عمليات النظافة وحركة العاملين خاصة في موسم الخريف ، كما زودت المواقع التى تتاح فيها فرصة التشجير بحدائق صغيرة جميلة تعطي احساساً بالراحة للعاملين والزائرين كما اعدت مواقف السيارات بمظلات تحمل ارقام السيارات التي نستخدمها .
6 – خدمات المشتركين .
تم تشييد خدمات مشتركين بمواصفات جديدة حتى تلائم الخدمة المقدمة وتسهل عملية تسديد الفواتير كما اتيحت للزبون مساحات واسعة للحركة والقيام بالاجراءات وزود المبنى بكافة وسائل الراحة من مقاعد للجلوس واماكن لملىء الاستمارات ونباتات زينة ومياه للشرب وزينت الجدران بشعارات توضح حرص الشركة على خدمة المشترك وخريطة سير اجراءات تقديم الخدمة مع معرض للخدمات الحديثة و ايضاً تم تقسيم المبنى داخلياً بواسطة فواصل المونيوم مع الوضع في الاعتبار تشيد طابق اخر وذلك تحوطاً لاي تعديلات تفرضها الخطط المستقبلية كما روعى في تصميم المكاتب ان تعمل الفترتين الصباحية والمسائية .
**( د ) أجهزة الاتصال** :وفرت الشركة اجهزة الاتصال المحمول MOBIL للوظائف القيادية وتلك التي تعمل في حالات الطوارئ ( ON Call ) لسهولة وسرعة الاتصال بها متى مادعت الحاجة الى ذلك في قطاعات تشغيل وصيانة الشبكة وتقنية المعلومات وتنفيذ المشروعات والامن والسلامة والخدمات وغيرها .

 **( هـ ) الرعاية الطبية :**
المستفيدون من الرعاية الطبية في العام 99 ينائر الى اكتوبر 44951 فرد في الخرطوم و24666 فرد في الاقاليم حيث يتمتع العاملون واسرهم بمجانية الكشف والفحوصات المعملية والاشعة ثم المناظير والموجات الصوتية وخلافه ويشارك العامل ب 25% من قيمة الدواء ويقوم الصندوق بدفع 75%من تكلفة العمليات في المستشفيات الحكومية 25% في الخاصة كما يتعاقد الصندوق مع مستوصفات ومستشفيات ممتازة داخل وخارج البلاد مثل مستشفى ساهرون والمستشفى الاسلامي بالاردن وغيرها .
( و ) دعم الانشطة الاجتماعية والانسانية .
رصدت الشركة 2 % من الارباح لمقابلة عدة مشاريع اجتماعية وتم توزيع المبلغ بالتشاور مع النقابة من ارباح العام 99 وزعت على التأمين الاجتماعي وزعت على التأمين الاجتماعي وانشطةالدار ودعم مساجد الشركة وصندوق تكافل العاملين وجمعية القراءان الكريم وافطار المتعفف والحج والهيئة النقابية وقروض ميسره ومشروع زواج العاملين والعلاج بالخارج ورابطة المراة وثقافة الشركة والنشاط الرياضي .

 **العلاقة مع المجتمع**
لم تنطو سوداتل على نفسها وتحصر انشطتها في مجال الاتصالات وتنقطع عن مجتمعها الخارجي في غير مجال الاتصالات ممانجد الاثار المباشرة وغير المباشرة للاتصالات .. فقد ظلت مؤسسة فريدة تقدم لمجتمعها تماما كما تقدم لمؤسسيها ومساهميها والعاملين فيها .. وسوداتل بذلك تسكت كثيراً من الالسن التي تتحدث عن اول مشروع في السودان تمت خصخصته بانه خسارة للدولة وتشريد للقوى العاملة في مجال الاتصالات وذلك حين يذكرون ان حجم القوى العاملة في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية قد بلغ مايقارب ال 7600 وظيفة تقلصت في سوداتل الى ثلاثة الف وظيفة تقريبا في العام 2000 اى ان المجتمع قد خسر مايقارب ال 4600 وظيفة لصالح مشروع الخصخصة كما يبدو ! كذلك هي تسكت بمشاركتها في مجتمعها الالسن التى تتحدث عن الارباح الهائلة التى تجنيها دون ان يكون لمجتمعها نصيب في ذلك .. الا ان سوداتل قد وفرت حقيقة للمجتمع خاصة في مجال الاتصالات كثيراً من الوظائف والمساعدات كما قدمت للدولة ووفرت لها الكثير من الاموال والخسائر التى كانت تدفعها من خزينة وزارة المالية دون ان يعود عليها (أي الدولة ) ذلك بشئ .. وهي بذلك تقدم نموذجا حياً وناجحاً لمشاريع الخصخصة وذلك عبر الامثلة التالية :-
( أ ) تنفيذ المشروعات :
وفرت سوداتل من خلال تنفيذ مشاريعها عدداً مقدراً من فرص العمل خاصة للعاملين في مجال الاتصالات من السابقين في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية وغيرها حيث بلغ عدد الشركات التى تعمل في تنفيذ مشاريعها 74 شركة لدى كل شركة عدد 1 مهندس مدني 1 مهندس شبكة – 2 مراقب مالي – 50 عامل حفر – 1 عامل نجارة – عدد 3 موصل كوابل .. بجملة = 59 عامل، عليه يكون عدد الوظائف التى وفرتها سوداتل عبر تلك الشركات تبلغ عدد 4292 فرد تقريباً
(ب) مراكز الاتصالات :
بالزيادة الكبيرة التى حدثت في مجال مراكز الاتصالات بعد الانتشار الواسع للشبكة في كل بقاع السودان نجحت سوداتل في توفير عدد كبير من الوظائف استفاد منه العاملون السابقون في مجال الاتصال كما استفادت منها بعض فئات المجتمع الاخرى وذلك عبر مراكز اتصالات في الخرطوم والولايات بعد ان انتشرت هذه المراكز في مدن وبقاع وقرى وفرقان كثيرة ماكانت تحلم يوماً ان تأخذ حظها في التوظيف والدخل في مشاريع التنمية المختلفة لسهولة انشاء مراكز الاتصالات فقد بلغ عددها في مارس 2000 عدد 2887 مركزاً في الخرطوم و1518 مركزاً في الاقاليم ، بجملة 4405 مركزاً توظف وتوفر دخلاً مقدراً لما لايقل عن 13215 فرداً ينتشرون في وسط العاصمة واطرافها وفي فرقان وقرى ومدن اقاليم السودان المختلفة وهي في زيادة مستمرة لسهولة الاجراءات التى تتبعها سوداتل والمساعدات التى تقدمها لانشاء هذه المراكز .
**( جـ ) التبرعات :**
تخصص سوداتل مبالغ مقدرة من ارباحها في كل عام للتبرعات تساعد به المحتاجين من الافراد والموسسات وتشارك به في هموم مجتمعها وتطلعاته اضافة الى مبلغ ( 2 مليون دولار ) عام 99 لمحاربة الفقر ومساعدة الذين عملوا سابقا في قطاع الاتصالات وقد تم توزيع المبلغ على مجالات التعليم – مياه الشرب – مشاريع الاسر المنتجة والصحة .. ولم تكن سوداتل ابدا كبعض الشركات الاخرى التى لاتهتم بالجانب الانساني فقد ظلت سوداتل تدعم دوما جمعية اهل الخير لعمال الاتصالات وهي جمعية انشاتها الشركة في بادرة انسانية رائعة لمساعدة الذين لم يحالفهم الحظ من العاملين في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية من الذين تاثروا بالخصخصة في الالتحاق بسوداتل او مشاريعها رغم انهم قد نالوا تعويضهم ومعاشهم من قبل الحكومة وذلك عبر تمويل مشاريع استثماريه صغيرة كمراكز الاتصالات والمكتبات ومشاريع الأسر المنتجة تعينهم على مقابة اعباء الحياة بعد ان فقدوا وظائفهم ، كما توفر لأعضائها الأجهزة والمعدات المكتبية بالتقسيط المريح .. والتوظيف في مراكز اتصالاتها التي تنازلت عنها سوداتل للجمعية وقد بلغ دخلهم اضعاف ماكانوا يتقاضونه في المؤسسة ويقوم العاملون في سوداتل شهرياً باستقطاع مبلغ من المال يوضع في حساب اهل الخير لصالح تلك الفئة ...
د – التواصل عبر الحدود
تواصل سوداتل مع بعض الدول ،، المحادثات العالمية العام 99
زامبيا تنزانيا سوازيلاند جنوب افريقيا نامبيا موزمبيق مدغشغر اثيوبيا السعودية بتسوانا الدولة
1.5 1.4 2.4 1.4 2.5 2.4 2.5 1.5 0.9 1.2 من السودان
2.5 2.8 2.8 2.4 2.4 2.6 4.5 1.4 1.1 2.9 الى السودان
( هـ ) اخرى .
بالاضافة الى عاليه فان سوداتل في مجالات تعاونها مع مجتمعها تقوم بتدريب وتوفير المعلومات لاعداد مقدرة من طلاب الجامعات في المجالات المختلفة ( بلغت اعدادهم حتى الربع الثالث 2000 (85) طالباً من عدت جامعات ومراكز مهنية ) كما تقوم بتوظيف عدد منهم لمساعدتهم في توفير مصاريف الدراسة ( بمعدل خمسون طالب كل ثلاثة اشهر ) كما تقوم برعاية اسر شهداء ومجاهدي الشركة عبر جمعية انشاتها لذلك وتساعد في استيعاب لبعض المنتسبين للخدمة الوطنية ( بلغت عددهم 60 منتسباً ) كما يزور مكتبة سوداتل كثير من المواطنين ( بلغ عددهم حتى الربع الثالث 2000 6278 فرداً للاطلاع واستخدام الانترنت) ويقوم مركز تدريب الاتصالات دورات تدريبية بتكلفة منخفضة للجمهور تقل بحوالى 50 % من تكلفة السوق تقريباً وقد بلغ عددهم في الربع الثالث 2000 744 متدرباً
ونشير الى تقارير الادارة المالية الشهرية الى خسارة لبعض المواقع في جنوب كردفان وجنوب السودان الا ان الشركة مازالت تسيرها متحملة خسارتها خدمة للمجتمع في تلك المناطق .. اضافة الى ماتدفعه الشركة من ضريبة التنمية وزكاة للدولة ، اما في مجال توفير الوظائف فان استخدام سوداتل للتقنية الحديثة فتح مجالاً كبيراً للاستثمار ومن ثم التوظيف في مجالات مقاهي الانترنت وبطاقات الهاتف العمومي وتجارة وصيانة اجهزة الهاتف والمتاجرة في الاسهم بعد توسيع فرص الملكية وغيرها

**أفاق المستقبل**
تعتبر سوداتل ان واجبها كشركة رائدة في مجالات الاتصالات في السودان ان تعبر مجتمع السودان لعصر العولمة .. عليه فقد وضعت خطتها الخمسية التى تنتهي في 2003 بما يصادف سريان التزام السودان باتفاقيات التجارة العالمية ، تحت شعار الانطلاق نحو مجتمع المعلومات بعد ان كان الهدف من الخطة الخمسية الاولى في المقام الاول القفزة الكبيرة في مجال الاتصالات .. جاءت الخطة واضعة في اعتبارها السباق المحموم والتطور السريع في مجتمع المعلومات ومايترتب على ذلك من جراء العولمة من تحرير الاقتصاد والاتصالات في اطار العوامل الداخلية الامنية والاقتصادية والاجتماعية والتعليمية القابلة للتطور ومايقتضيه ذلك من توفير لمتطلبات مجتمع المعلومات والعولمة التى تتمثل في تقديم خدمات حديثة متنوعة مثل الانترنت ونقل المعلومات وتبادل البيانات كما طرحت تطوير الحس الاداري والنظم الادارية وتأهيل العاملين لمواجهة تلك التطورات المتسارعة في مع التحولات الاقتصادية والتنافسية في سوق الاتصالات ، كما جاءت الخطة الخمسية ايضاً معبرة عن رسالة الشركة التى تتلخص في تقديم خدمات معلومات واتصالات متطورة بتقنيات حديثة ونوعية متميزة بتكلفة حقيقية معتمدة على قوى عاملة وادارة ذات مقدرات ومعرفه عالية لبناء شركة تحقق الربحية وتستطيع المنافسة محلياً واقليمياً وعالمياً ، ان الخطة الخمسية التي تنتشر في كل بقاع السودان الواسع باعداد مليونية لترتفع باعداد مشتركيها الى كثافة هاتفية تبلغ اكثر من 1,5 % في الريف والمناطق البعيدة و9 % في المدن الكبرى من سكان السودان بالنوعية التى ذكرت انفاً تحتاج دون شك الى استعدادات ضخمة ودراسات علمية ومتعمقة في مجال تنمية الموارد البشرية تواكب كل التطورات التى بدات ملامحها تطل من خلال بدايات تنفيذ الخطة الخمسية فكان لابد للادارة وقد بدات بالفعل ان تضع خطة خمسية للقوى العاملة تخطيطاً وتدريبً وتطويراً وتحفيزاً لمقابلة تلك القفزة العملاقة القادمة واضعة في اعتبارها كل التغيرات الاقتصادية والاجتماعية والتقنية ، وهي مهمة ليست باليسيرة على كل حال في سوق عملي محلي بدأ انفتاحة على العالم باضطراد وفي مجال مثل الاتصالات يتطور بسرعة مذهلة في كل يوم يمر وفي بلد واسع وواعد كالسودان .