

Ministry of Commerce, Industry, and Investment Promotion | Job Description

Executive Director, Office of Empowering Supporting Platforms

1. Job Title

Executive Director, Office of Empowering Supporting Platforms

2. Reporting Line

- Reporting line: pending confirmation by Human Resources
- Scope of coverage: 924 Sanad service centres, 9 electronic platforms, 3 service halls, and 13 directorates and administrations

3. Direct Reports and Team Composition

- Supporting platforms specialists: 3
- Total: 4 staff including the Executive Director

4. Job Purpose

The Executive Director leads the development and improvement of the efficiency of service delivery channels of the Ministry of Commerce, Industry, and Investment Promotion, through building an integrated operating model linking the electronic platforms, Sanad service centres, service halls, and directorates and administrations, with a focus on improving the user experience, unifying procedures across channels, and strengthening service quality and operational oversight

5. Key Responsibilities and Accountabilities

- Translate the programme objectives into an annual operating plan with prioritised initiatives, milestones, and resource allocation
- Unify and integrate service delivery channels under a unified operating model
- Develop unified service standards
- Prepare the channel and process map: inventory and classify all service delivery channels (digital: electronic platforms; field: Sanad centres, halls, directorates); document the user journey for each service across channels; identify touchpoints; and link back-office operations to front-office channels
- Diagnose channels and processes: analyse the performance of each channel (service time, request volumes, satisfaction level); identify quality and efficiency gaps; analyse service duplication across channels; assess digital integration; and identify operational bottlenecks in service centres
- Optimise channels and services: design a unified delivery model; redistribute services across the most appropriate channels (digital and in-person); simplify and unify procedures across channels; advance digital transformation; and improve the management and operation of Sanad centres and service halls
- Quality assurance: implement Mystery Shopper field assessments to measure service quality across Sanad centres, service halls, directorates, and electronic platforms, and prepare periodic reports identifying gaps and improvement areas
- Coordinate with the Office of Empowering Specialisations on related processes
- Coordinate with the Programme Management Office (PMO)
- Engage with the Sanad service centres network
- Develop key channel performance indicators covering service delivery time, digital transformation rate, user satisfaction level, and service quality across channels
- Establish a unified dashboard to monitor the performance of all channels
- Apply a periodic performance and improvement review mechanism
- Strengthen accountability and link performance to operational indicators
- Lead the office team and develop its technical capabilities in channel analysis and quality assurance

6. Performance Indicators

- User satisfaction rate for Ministry services: 80% by 2030, and 90% by 2040 (source: MOCIIP Objectives and Targets Scorecard)
- Digitised services as a percentage of total services provided: 88% by 2030, and 100% by 2040 (source: MOCIIP Objectives and Targets Scorecard)
- User satisfaction rate for the Oman Business platform: 80% by 2030, and 90% by 2040 (source: MOCIIP Objectives and Targets Scorecard)
- Service delivery time
- Digital transformation rate
- User satisfaction level across channels
- Service quality across channels

7. Required Academic Qualifications

- Minimum: a Bachelor's degree from a recognised university in business administration, public administration, service design and management, digital transformation, or a related discipline
- Preferred: a Master's degree in a related discipline

8. Required Years and Type of Experience

- Minimum 10 years of relevant experience, of which at least 4 years are in a senior leadership role
- Experience in service design, digital transformation, service operations management, or quality assurance is essential

- Experience working with or within Omani government entities is preferred

9. Required Professional Certifications

- Preferred: a recognised programme or project management certification such as PMP, PgMP, or MSP
- Desirable: a service management certification such as ITIL

10. Technical Competencies

- Process management and institutional governance
- Quality assurance and operational excellence
- Procedure design and re-engineering
- Senior-governance report writing
- Operational data-informed decision making
- Channel and process mapping
- Channel performance diagnosis
- Service and channel optimisation
- Quality assurance via Mystery Shopper assessments
- Familiarity with unified operating models and service standards
- Digital transformation and electronic platform management

11. Behavioural and Leadership Competencies

- Strategic leadership
- Results orientation and accountability
- Institutional collaboration
- Integrity and professional confidentiality
- Senior stakeholder management
- Team development and capability building
- Resilience under the demands of public-sector leadership
- User experience focus and quality culture

12. Language Requirements

- Arabic: full professional fluency, essential
- English: full professional fluency, essential

13. Key Stakeholder Interfaces

- Internal: Office of His Excellency the Minister of Commerce, Industry, and Investment Promotion
- Programme Management Office (PMO)
- Office of Empowering Specialisations
- CEOs of the four executive programmes
- MOCIIP directorates and specialisation functions
- External: Sanad service centres network
- National Centre for Statistics and Information
- Service users (for measurement and assessment purposes)

14. Travel and Working Conditions

- Muscat-based, with a hybrid working pattern aligned to Ministry policy
- Light domestic travel only; the role does not require international travel

15. Other Requirements

- Omani nationality: a hard requirement
- Commitment to professional confidentiality on commercially and governmentally sensitive matters
- Adherence to the Civil Service Law and Ministry policies
- Acceptance of the PMO governance framework and the quarterly reporting and review cycle with the Financial and Economic Committee

1. المسمى الوظيفي

المدير التنفيذي إدارة تمكين المنصات الداعمة

2. التغطية الإدارية

نطاق التغطية: 924 مركز سند، و 9 منصات إلكترونية، و 3 صالات خدمية، و 13 مديرية وإدارة

3. الفريق المباشر وتركيبته

مختصو المنصات الداعمة: 3
الإجمالي: 4 موظفين بما يشمل المدير

4. الغرض من الوظيفة

يقود المدير التنفيذي تطوير وتحسين كفاءة قنوات تقديم الخدمات في وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار، من خلال بناء نموذج تشغيلي متكامل يربط بين المنصات الإلكترونية، ومراكز سند، والصالات الخدمية، والمديريات والإدارات، مع التركيز على تحسين تجربة المستفيد، وتوحيد الإجراءات عبر القنوات المختلفة، وتعزيز جودة الخدمة والرقابة التشغيلية

5. المسؤوليات والمهام الرئيسية

- ترجمة أهداف البرنامج إلى خطة تشغيلية سنوية تتضمن المبادرات ذات الأولوية والمحطات الرئيسية وتوزيع الموارد
- توحيد وتكامل قنوات تقديم الخدمات ضمن نموذج تشغيلي موحد
- تطوير معايير موحدة لتقديم الخدمة (Service Standards)
- إعداد خارطة القنوات والعمليات: حصر جميع قنوات تقديم الخدمة وتصنيفها (رقمية: المنصات الإلكترونية؛ ميدانية: مراكز سند، الصالات، المديريات)، وتوثيق رحلة المستفيد لكل خدمة عبر القنوات المختلفة، وتحديد نقاط التفاعل (Touchpoints)، وربط العمليات الخلفية (Back-office) بالقنوات الأمامية (Front-office)
- تشخيص القنوات والعمليات: تحليل أداء كل قناة (زمن الخدمة، عدد الطلبات، مستوى الرضا)، وتحديد الفجوات بين القنوات، وتحليل ازدواجية تقديم الخدمات، وتقييم مستوى التكامل الرقمي، وتحديد الاختناقات التشغيلية في مراكز الخدمة
- تحسين القنوات والخدمات: تصميم نموذج موحد، وإعادة توزيع الخدمات حسب الأنسب (رقمي / حضوري)، وتبسيط الإجراءات وتوحيدها، وتعزيز التحول الرقمي، وتحسين إدارة وتشغيل مراكز سند والصالات الخدمية
- ضمان الجودة: تنفيذ زيارات تقييم ميدانية سرية (Mystery Shopper) لقياس جودة الخدمة في مراكز سند، والصالات الخدمية، والمديريات، والمنصات الإلكترونية، وإعداد تقارير دورية بالفجوات ومجالات التحسين
- التنسيق مع مكتب إدارة تمكين الاختصاصات بشأن العمليات المرتبطة
- التنسيق مع مكتب إدارة البرامج التنفيذية (PMO)
- التواصل مع شبكة مراكز سند للخدمات
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية للقنوات تشمل زمن تقديم الخدمة، ونسبة التحول الرقمي، ومستوى رضا المستفيدين، وجودة الخدمة عبر القنوات
- إنشاء لوحة تحكم موحدة لمتابعة أداء جميع القنوات
- تطبيق آلية مراجعة دورية للأداء والتحسين
- تعزيز المساءلة وربط الأداء بالمؤشرات التشغيلية
- قيادة فريق المكتب وتطوير قدراته الفنية في تحليل القنوات وضمان الجودة

6. مؤشرات الأداء

- نسبة رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة من الوزارة: 80% بحلول عام 2030، و 90% بحلول عام 2040 (المصدر: بطاقة الأهداف ومستهدفات وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار)
- نسبة الخدمات المرصنة من إجمالي الخدمات المقدمة: 88% بحلول عام 2030، و 100% بحلول عام 2040 (المصدر: بطاقة الأهداف ومستهدفات وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار)
- نسبة رضا المستفيدين عن منصة عمان للأعمال: 80% بحلول عام 2030، و 90% بحلول عام 2040 (المصدر: بطاقة الأهداف ومستهدفات وزارة التجارة والصناعة وترويج الاستثمار)
- زمن تقديم الخدمة
- نسبة التحول الرقمي
- مستوى رضا المستفيدين عبر القنوات
- جودة الخدمة عبر القنوات

7. المؤهلات الأكاديمية المطلوبة

- الحد الأدنى: درجة البكالوريوس من جامعة معترف بها في إدارة الأعمال، أو الإدارة العامة، أو تصميم وإدارة الخدمات، أو التحول الرقمي، أو ما يعادلها
- يُفضل: درجة الماجستير في تخصص ذي علاقة

8. سنوات ونوع الخبرة المطلوبة

- الحد الأدنى 12 سنة من الخبرة ذات العلاقة، منها 4 سنوات على الأقل في موقع قيادي عام
- تُعد الخبرة في تصميم الخدمات، أو التحول الرقمي، أو إدارة عمليات تقديم الخدمات، أو ضمان الجودة شرطاً أساسياً
- يُفضل توافر خبرة عمل مع أو داخل الجهات الحكومية بسلطنة عمان

9. الشهادات المهنية المطلوبة

- يُفضل: شهادة مهنية معتمدة في إدارة البرامج أو المشاريع، مثل PMP أو PgMP أو MSP

10. الكفاءات الفنية

- إدارة العمليات والحوكمة المؤسسية
- ضمان الجودة والتميز التشغيلي
- تصميم وإعادة هندسة الإجراءات
- إعداد التقارير الموجهة لجهات الحوكمة العليا
- اتخاذ القرار المبني على البيانات التشغيلية
- تصميم القنوات (Channel and Process Mapping)
- تشخيص أداء القنوات (Diagnosis)
- تحسين الخدمات والقنوات (Optimization)
- ضمان الجودة عبر التقييم الميداني السري (Mystery Shopper)
- الإلمام بنماذج التشغيل الموحدة ومعايير الخدمة
- التحول الرقمي وإدارة المنصات الإلكترونية

11. الكفاءات القيادية والسلوكية

- القيادة الاستراتيجية
- التوجه نحو النتائج والمساءلة
- التعاون المؤسسي
- النزاهة والسرية المهنية
- إدارة العلاقات مع كبار المسؤولين
- تطوير الفريق وبناء القدرات
- المرونة والقدرة على تحمل الأعباء المرتبطة بالعمل الحكومي
- التركيز على تجربة المستفيد وثقافة الجودة

13. الجهات المعنية الرئيسية

- داخلية: مكتب معالي وزير التجارة والصناعة وترويج الاستثمار
- مكتب إدارة البرامج التنفيذية (PMO)
- مكتب إدارة تمكين الاختصاصات
- الرؤساء التنفيذيون للبرامج التنفيذية الأربعة
- المديریات والإدارات والاختصاصات بالوزارة
- خارجية: شبكة مراكز سند للخدمات
- المركز الوطني للإحصاء والمعلومات
- المستفيدون من الخدمات (لأغراض القياس والتقييم)

14. السفر وظروف العمل

- مقر العمل في مسقط مع نمط عمل مرن متوافق مع سياسات الوزارة
- سفر داخلي محدود فقط؛ لا تتطلب الوظيفة سفرًا دولياً

15. متطلبات أخرى

- الجنسية العمانية: شرط أساسي
- الالتزام بالسرية المهنية في الموضوعات الحساسة تجارياً وحكومياً
- الالتزام بقانون الخدمة المدنية وسياسات الوزارة
- القبول بإطار حوكمة مكتب إدارة البرامج التنفيذية ودورة التقارير والمراجعة الفصلية مع اللجنة المالية والاقتصادية