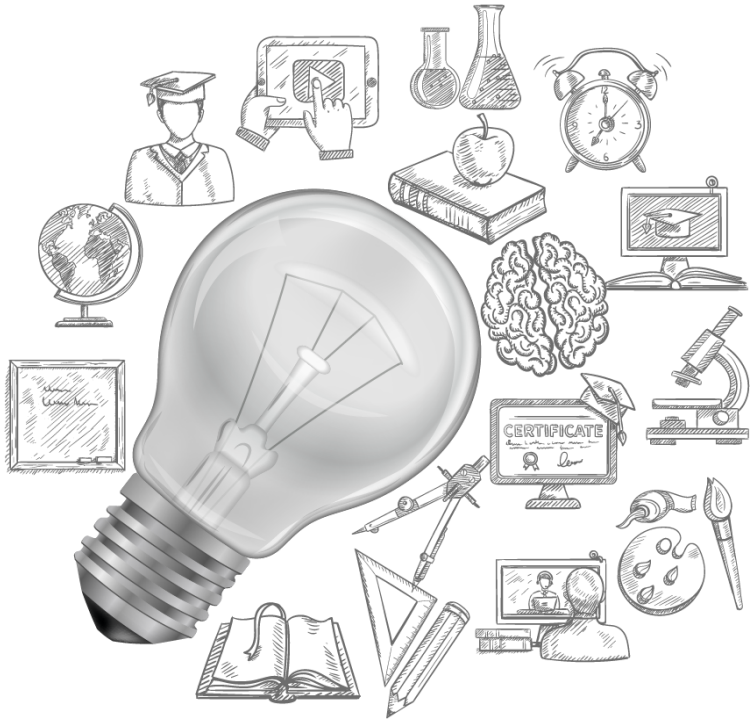
جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University



الدورة التدريبية

الكفاءة الحكومية وتصفير الاجراءات البيروقراطية



الترحيب



عرّف زميلك

” يا ايها الناس إنا خلقناكم من ذكر وأنثى وجعلناكم شعوباً وقبائل لتعارفوا ”

فلنبدأ رحلة التميز

ما الذي نأمله ..؟



قال الله تعالى في كتابه الكريم

((يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ (11))

صدق الله العظيم صورة
المجادلة الآية رقم (11)

توجهات قيادة حكومة دولة الامارات العربية المتحدة

" البيروقراطية هي العدو الأول للإبداع والتطوير"

" لا مكان للبيروقراطية في الحكومة المستقبلية، نحن بحاجة إلى منظومات مرنة وسريعة تخدم الناس بكفاءة"

"هدفنا أن تكون الحكومة هي الأسرع والأكفأ والأكثر استجابةً لاحتياجات المجتمع"

"الحكومة الذكية هي التي تلغي البيروقراطية وتوفر خدماتها في دقائق بدلاً من أيام."



صاحب السمو
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة , رئيس مجلس الوزراء , حاكم دبي

مثل صيني

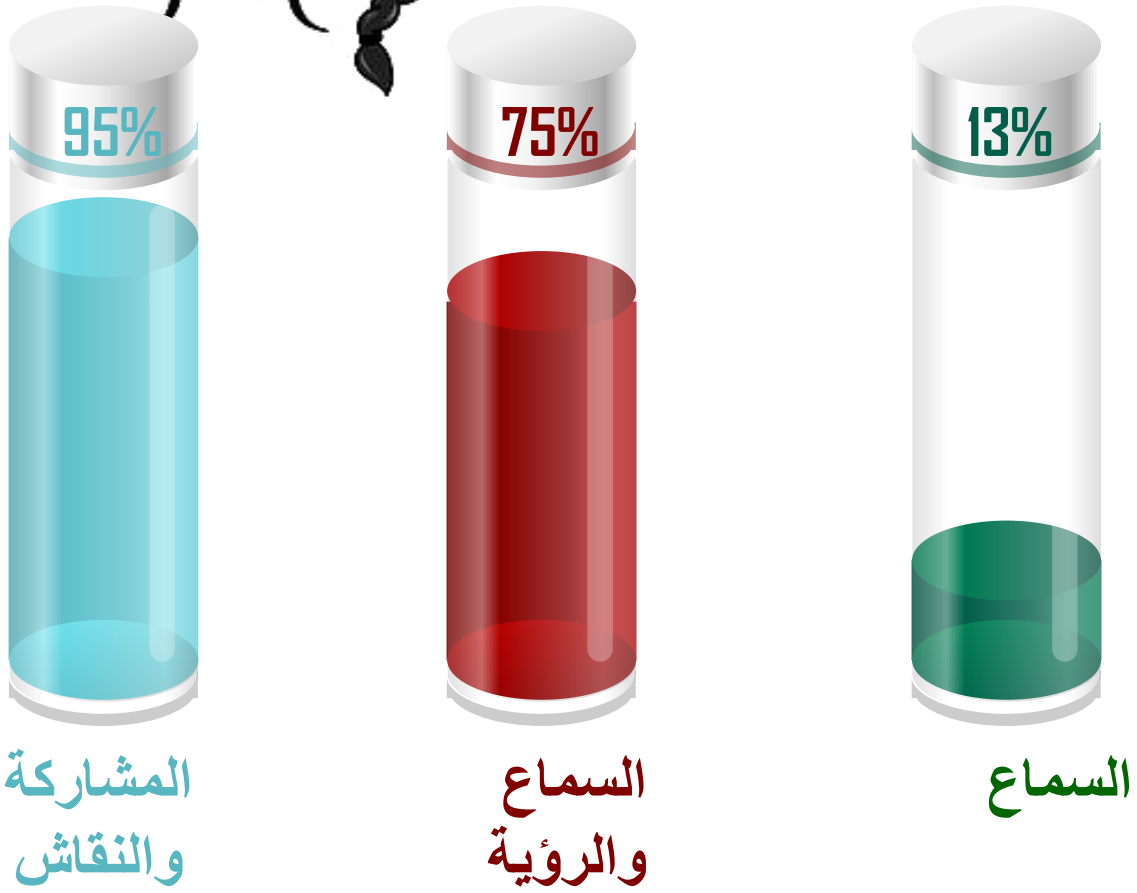


قل وسوف أنسى

أرني ولعلّي أتذكّر

شاركني وسوف أتذكّر

في دراسة أجريت وجد أنه بعد شهر من التدريب نسبة التذكر كالتالي:



اهداف الدورة

- تمكين المشاركين من فهم تحديات البيروقراطية وكيفية معالجتها
- تزويد المشاركين بأدوات التحول الرقمي و افضل الممارسات العالمية
- تحسين كفاءة الأداء المؤسسي وزيادة رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية
- تطوير مهارات التفكير الابتكاري في المؤسسات الحكومية
- نشر ثقافة التغيير المستدام لتحسين جودة الخدمات الحكومية

محتوى الـدورة

- المبادئ الأساسية لتصفير البيروقراطية
- التعريف بمفهوم البيروقراطية ومظاهرها السلبية في العمل الحكومي
- المفاهيم والسياسات والانظمة وآليات العمل
- تعزيز ثقافة الابتكار في المؤسسات ودور القيادة في التطوير
- التحول الرقمي في المؤسسات باستخدام التقنيات الناشئة
- اعادة هندسة العمليات الادارية والرشاقة المؤسسية
- تحسين تجربة المتعامل في الخدمات الحكومي لتبسيط وتسهيل الاجراءات
- الاثر من تطبيق البيروقراطية في العمل الحكومي

المهارات المكتسبة

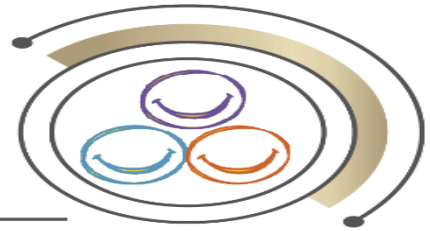
- اكتساب معرفة شاملة بمفاهيم تصفير البيروقراطية وأدو اته
- تطبيق منهجيات التحول الرقمي والابتكارفي العمل الحكومي
- فهم مؤشرات الأداء المرتبطة بتبسيط الإجراءات وتحسين تجربة المتعامل
- اعداد خطط لتحسين العمليات والاجراءات في جهات العمل الحكومية
- رفع كفاءة تقديم الخدمات والعمليات المؤسسية لرفع رضا المتعاملين

تمرين فردي(1)



1- ما المقصود بتصفير البيروقراطية الحكومية

2- ما الهدف الرئيسي لتصفير البيروقراطية



المبادئ الأساسية لتصفير البيروقراطية

مقدمة عن تاريخ البيروقراطية

مقدمة عن تاريخ البيروقراطية

البيروقراطية أهم الأدوات التنظيمية التي لعبت دورًا محوريًا في تطور الحضارات والمجتمعات على مر العصو، تُعرف البيروقراطية على أنها نظام إداري يعتمد على تقسيم العمل، وتسلسل السلطة، ووضع قواعد وإجراءات موحدة لضمان الكفاءة والعدالة في إدارة الموارد وتسيير شؤون الدولة أو المؤسسات.

جذور البيروقراطية في الحضارات القديمة

نشأت فكرة البيروقراطية مع أولى الحضارات التي سعت لتنظيم شؤونها الإدارية، في مصر القديمة، طورت الدولة الفرعونية نظامًا إداريًا متقدمًا لتسيير شؤون الزراعة، وتوزيع المياه، وتحصيل الضرائب، كما اعتمدت الإمبراطورية الصينية خلال حقبة أسرة هان على نظام **"الماندارين"**، حيث تم تعيين المسؤولين الإداريين بناءً على اختبارات صارمة تهدف لضمان اختيار الأكفأ.

تطور البيروقراطية في العصور الوسطى

تراجعت الإمبراطوريات القديمة وظهور الأنظمة الإقطاعية في أوروبا، تراجعت البيروقراطية كمنظومة مركزية، حيث أصبحت السلطة الإدارية موزعة بين الملوك والنبلاء المحليين، ومع ذلك ظلت البيروقراطية حاضرة في الدولة الإسلامية التي تبنت نظام **"الدواوين"** خلال العصر العباسي، حيث أُنشئت مؤسسات متخصصة لإدارة شؤون الدولة، مثل ديوان الرسائل وديوان الخراج.

البيروقراطية في العصر الحديث

شهدت البيروقراطية تطورًا كبيرًا مع قيام الدولة الحديثة في أوروبا،، اعتمدت الدول على مؤسسات بيروقراطية لإدارة النمو الاقتصادي المتسارع، وتوفير التعليم، والخدمات الصحية، والبنية التحتية، كان عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر من أبرز من درسوا البيروقراطية في العصر الحديث، حيث وصفها كنظام عقلاني يهدف إلى تحقيق الكفاءة والتنظيم من خلال قواعد واضحة وتسلسل هرمي.

البيروقراطية في العصر الرقمي

في القرن الحادي والعشرين، شهدت البيروقراطية تحولًا كبيرًا بفضل التكنولوجيا والرقمنة، حلت الأنظمة الإلكترونية محل العديد من العمليات التقليدية، مما أدى إلى تقليل التعقيد وتسريع الإجراءات، ومع ذلك ظهرت تحديات جديدة، مثل مقاومة التغيير والحاجة إلى إعادة تأهيل الموظفين لتبني الأدوات الحديثة.

امثلة عن البيروقراطية في الحضارات القديمة

معنى مصطلح البيروقراطية :البيروقراطية مصطلح مشتق من كلمتين (Bureaucracy) يشير المصطلح إلى "حكم المكاتب"، كلمة فرنسية تعني المكتب أو الإدارة. :"Bureau" كلمة يونانية تعني الحكم أو السلطة. :**"Cracy"**

الحضارة الفرعونية



1. **الكتّاب (الموظفون الحكوميون):** كانوا يديرون جمع الضرائب، وتوثيق المحاصيل الزراعية، والإشراف على المشاريع الكبرى مثل بناء الأهرامات.
2. **الإدارة المركزية:** الفراعنة اعتمدوا على شبكة من المسؤولين المحليين، مثل حكام الأقاليم (النُوّاب)، لتنفيذ السياسات في جميع أنحاء المملكة.
3. **تسجيل الموارد:** كانت السجلات تُحفظ على أوراق البردي لتوثيق توزيع المياه من نهر النيل ومراقبة الإنتاج الزراعي.

الحضارة الصينية



1. **نظام الماندارين:** تم تصميم هذا النظام لتوظيف المسؤولين بناءً على اختبارات صارمة تقيس كفاءتهم ومعرفتهم بالفلسفة الكونفوشيوسية، مما عزز الكفاءة والعدالة في إدارة الدولة.
2. **الدوائر الإدارية:** الدولة كانت مقسمة إلى وحدات إدارية تديرها بيروقراطية منظمة للإشراف على الزراعة، الأمن، والتجارة.
3. **سجلات السكان والضرائب:** كانت السلطات تحتفظ بإحصاءات دقيقة لتوزيع الأراضي وتحسين الموارد.

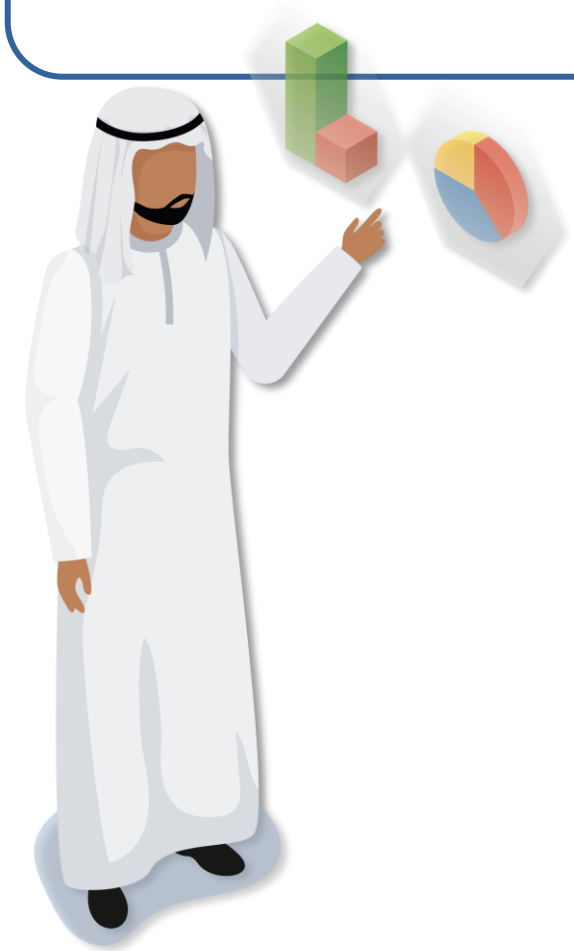
الحضارة الإسلامية



1. **الدولة الإسلامية**، خصوصًا في العهد الراشدي ثم الأموي والعباسي، طورت نظمًا إدارية فعّالة لتنظيم شؤون الدولة.
2. **تم إنشاء الدواوين** (مثل ديوان الرسائل، وديوان الخراج، وديوان الجند)، وهي أشبه بالوزارات أو الإدارات الحديثة.
3. **استخدم المسلمون** السجلات والوثائق المكتوبة بشكل منظم، مما ساعد على تقنين الإجراءات وتقليل العشوائية.

مبادئ البيرقرواطية قبل عام 2000م

مبادئ البيروقراطية قبل عام 2000 كانت تتسم بالطابع التقليدي والهيكلية الصارمة، استنادًا إلى النموذج الكلاسيكي الذي طوره عالم الاجتماع الألماني ماكس فيبر، ركزت هذه المبادئ على التنظيم والهيكل الإداري لتحقيق الكفاءة والاستقرار، وفيما يلي المبادئ الأساسية للبيروقراطية قبل عام 2000:



1. طبيعة جامدة
2. التركيز على السلطة
3. البيروقراطية الورقية
4. غياب التكنولوجيا
5. البطء الإداري
6. التكلفة العالية
7. المركزية
8. التكيف مع التغيير
9. إشراك أصحاب المصلحة
10. الشفافية

مبادئ البيروقراطية بعد عام 2000م

البيروقراطية بعد عام 2000 شهدت تحولًا كبيرًا مع تطور التكنولوجيا والاتجاه نحو الحوكمة الحديثة، ورغم أن المبادئ التقليدية للبروقراطية ما زالت حاضرة في العديد من المؤسسات، إلا أنها تأثرت بالتغييرات التي طرأت على طرق الإدارة والتنظيم، فيما يلي بعض المبادئ الأساسية للبروقراطية في السياق الحديث

1. التخصص وتقسيم العمل
2. التسلسل الهرمي
3. القواعد والإجراءات المكتوبة
4. الحيادية والموضوعية
5. الاعتماد على الوثائق
6. الرقابة والمساءلة
7. الكفاءة والإنتاجية
8. التكيف مع التغيير
9. إشراك أصحاب المصلحة
10. الشفافية

"المهمة الأولى للوزارات والجهات الحكومية هي تطوير خدماتها وإجراءاتها وتبني نماذج عمل ذات كفاءة عالية محورها خدمة الناس وتصفير البيروقراطية"

صاحب السمو
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس الدولة , رئيس مجلس الوزراء , حاكم دبي

تعريف مفهوم البيروقراطية الحديثه

البيروقراطية الحديثة تشير إلى تطور الهيكل الإداري والتنظيمي ليصبح أكثر مرونة وكفاءة باستخدام التكنولوجيا والممارسات الإدارية الحديثة، تعتمد البيروقراطية الحديثة على الجمع بين المبادئ التقليدية مثل التنظيم الهرمي والشفافية مع الابتكارات التقنية والمرونة للتكيف مع التغيرات السريعة وتحسين الأداء.

أبرز ملامح البيروقراطية الحديثة :

1. التكنولوجيا والإدارة الرقمية
2. التركيز على الكفاءة والنتائج
3. المرونة و اللامركزية
4. التركيز على المجتمع
5. إدارة الموارد البشرية الحديثة
6. التفاعل مع المجتمع
7. التخلص من الروتين الزائد
8. استخدام الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة
9. تعزيز الابتكار

البيروقراطية الحديثة تمثل نقلة نوعية في أسلوب الإدارة والتنظيم. بفضل التكنولوجيا الحديثة، أصبحت أكثر مرونة وفاعلية في التعامل مع التحديات المختلفة، مما يعزز من قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة عالية وتحقيق أهدافها بكفاءة.

البيروقراطية التقليدية مقابل الحديثة

العنصر	البيروقراطية التقليدية	البيروقراطية الحديثة
1 الهيكل التنظيمي	هرمي وصارم	مرن وديناميكي
2 التكنولوجيا	غائبة أو محدودة	مُعتمدة بشكل كبير
3 صنع القرار	مركزي	لامركزي
4 الإجراءات والعمليات الادارية	معقدة وروتينية	بسيطة وسريعة
5 الابتكار	ضعيف	مُشجع ومُحفز

تمرين فردي(2)



1- اذكر مبادئ ومفاهيم وسلبيات البيروقراطية قبل عام 2000

2- قدم مثال توضيحي البيروقراطية قبل عام 2000

تمرين تطبيقي (1)

تهدف هذه التمارين إلى محاكاة النظام البيروقراطي التقليدي لفهم كيفية عمله قبل التطورات التكنولوجية التي أثرت عليه بعد عام 2000. يمكن تطبيق هذه التمارين في سياقات تعليمية أو تدريبية لتحليل المبادئ التقليدية للبيروقراطية.

التمرين الأول: محاكاة التسلسل الهرمي الإداري

☑ **قم بتصميم هيكل هرمي لإدارة شركة خيالية، حيث تكون المسؤوليات موزعة بوضوح على كل مستوى إداري.**

الخطوات:

1- حدد الأدوار المختلفة (مثال: المدير العام، المدير التنفيذي، مدير القسم، الموظف).

2- ضع قائمة بالمهام لكل مستوى إداري.

3- صمم سيناريو يتطلب تمرير قرار من أعلى الهرم إلى أسفله، مثل طلب موافقة على ميزانية جديدة.

النقاش:

1- كم من الوقت استغرق القرار للوصول إلى التنفيذ؟

2- كيف أثرت هذه البيروقراطية على سرعة الإنجاز؟

التمرين الثاني: اتخاذ القرارات المركزية

☑ **طبق نموذج اتخاذ القرار المركزي في موقف يتطلب استجابة سريعة.**

الخطوات:

1- قم بإعداد موقف طارئ (مثل وجود عطل في نظام رئيسي).

2- اجعل القرارات تُتخذ حصريًا من قبل المستوى الأعلى.

3- قسّم الأدوار: فريق تنفيذ ينتظر الأوامر وفريق إداري يتخذ القرارات.

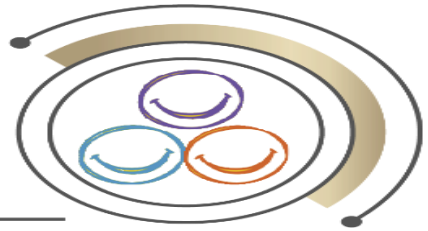
النقاش:

1- كم استغرق الوقت لتوصيل القرار وتنفيذه؟

2- كيف أثرت المركزية على كفاءة الاستجابة؟

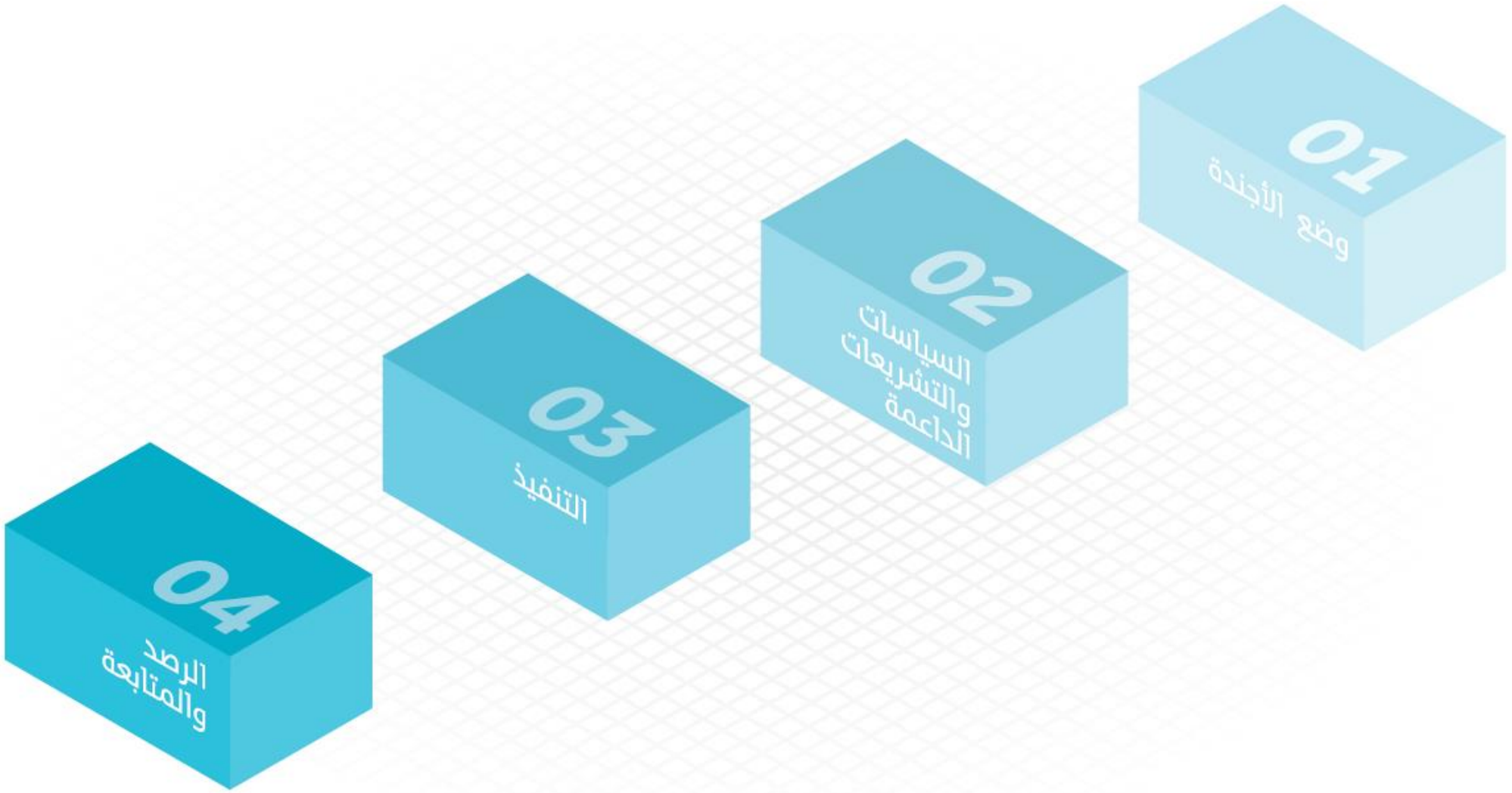


استراحة



التوجهات المستقبلية للعمل الحكومي وتاثيراتها على تصفير البيروقراطية

استراتيجية الاستعداد للمستقبل



مرتكزات حكومة المستقبل



الحوكمة والمرونة

حماية المواطنين وضمان سلامتهم وأمنهم داخل حدود الدولة.



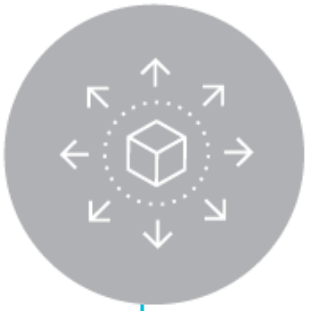
الاقتصاد والمجتمع

ضمان التنمية الاقتصادية والرفاهية المجتمعية للمواطنين، من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات، في مجالات مختلفة.



البيئة والصحة

الحفاظ على البيئة وصحة المواطنين ورفع مستواهما.



المستقبل والتقدم

إجراء البحوث والتطوير وتعزيز وتبني التعليم القائم على الابتكار للاستعداد للمستقبل.

اهداف حكومة المستقبل



الأهداف الاستراتيجية

1. تشجيع تبني أسلوب الحياة الصحي والنشط
2. تعزيز الصحة النفسية الجيدة
3. تبني التفكير الإيجابي كقيمة أساسية
4. بناء مهارات الحياة الجيدة
5. تعزيز جودة الترابط والعلاقات الاجتماعية في الأسر والمجتمع
6. تعزيز جودة الحياة الرقمية وتشجيع المجتمعات الرقمية الإيجابية الهادفة
7. تشجيع تبني والتركيز علي جودة الحياة في بيئات التعلم والعمل
8. تعزيز قيم العطاء والتعاون والتضامن وخدمة المجتمع
9. تعزيز قابلية العيش في المدن وجاذبيتها واستدامتها

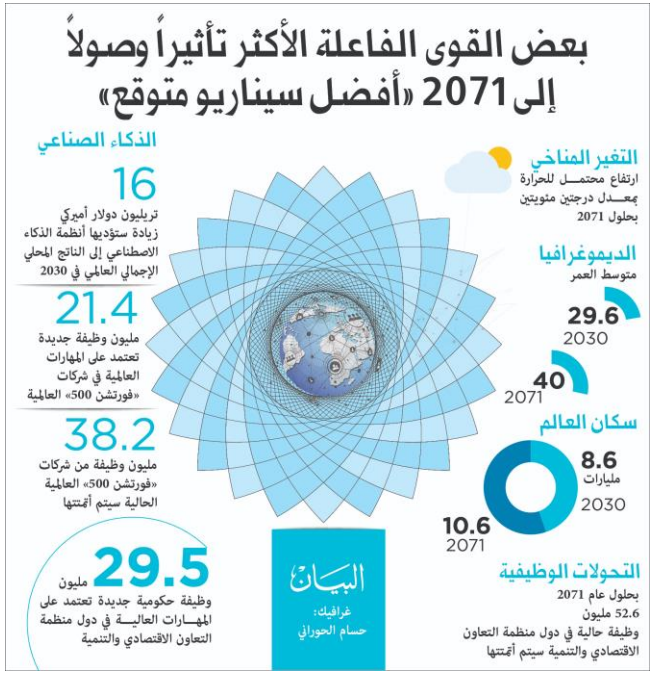
رفع جاهزية الحكومات للمستقبل

تعزيز التعاون والشراكات العالمية الفاعلة مع الحكومات والمنظمات الدولية لتشكيل ملامح التنمية المستقبلية، ورفع قدرات وجاهزية الحكومات في وضع أولويات تنموية بعيدة المدى تلبي تطلعات المجتمعات، بتطوير حلول استباقية ونماذج عمل متقدمة ومبتكرة في مختلف القطاعات الحيوية بما يضمن مستقبلاً أفضل للإنسانية والأجيال القادمة

6 توجهات مستقبلية في التنمية تتضمن التنمية والبيانات الضخمة، والتنمية الدائرية، واقتصاد جودة الحياة، وثقافة الاستخدام بديلاً للتملك، والتنمية وخفض انبعاثات الكربون، والتكنولوجيا الحيوية، ستنعكس إيجاباً على الاقتصاد العالمي، وسترفده بحوالي 30 تريليون دولار بحلول عام 2025.



1. التكنولوجيا ، التقنيات الناشئة أنظمة الذكاء الاصطناعي.
2. "الاقتصاد الدائري: لا لهدر الموارد"، وإعادة التدوير.
3. جودة الحياة والموارد الطبيعية
4. يبحث اهتمام المجتمعات بالتجارب وتقديم خدمات شخصية تتناسب مع الاحتياجات المتغيرة للمتعاملين
5. ارتفاع الطلب العام على الطاقة
6. اقتصاد التكنولوجيا الحيوية: مواد حيوية ومنظومة زراعية جديدة"



جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

مركز الإمارات للجاهزية للمستقبل

مركز إستراتيجي بوزارة شؤون مجلس الوزراء والمستقبل يهدف إلى مساندة الجهات الحكومية وبناء قدراتها على التفكير الاستباقي والإستشراف لتحقيق الجاهزية للمستقبل

الجاهزية للمستقبل

- تطوير قدرات المؤسسات على الإستعداد للمستقبل

الشراكات الاستراتيجية

- تطوير المبادرات بالشراكة مع الخبراء والمؤسسات العالمية

استشراف المستقبل

- تقديم برامج الاستشراف للجهات الحكومية

التوجهات المستقبلية

- دراسة التوجهات العالمية المستقبلية والكشف المبكر عنها ووضع التحليلات الاستراتيجية والتقارير بناءً عليها

أدوات الجاهزية للمستقبل

- تطوير أدوات الجاهزية للمستقبل

التوقعات المستقبلية

- يقدم المركز الخدمات والتقارير المستقبلية وبيانات الاستشراف ووضع السيناريوهات

قدرات استشراف المستقبل

- يهدف إلى مساندة الجهات الحكومية وبناء قدراتها على التفكير الاستباقي والإستشراف لتحقيق الجاهزية للمستقبل

المؤشرات التنافسية للتنمية المستدامة



أمثلة على المؤشرات الأولى عالمياً حسب القطاع

الحكومة
- غياب البيروقراطية
- قدرة سياسة الحكومة على التكيف
- استيعاب الحاجة للإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية

الخارجية والتعاون الدولي
- مؤشر قوة جواز السفر

الأمن والأمان
- غياب الإرهاب
- الأمن السيبراني

المالية والضرائب
- قلة التبذير في الإنفاق الحكومي
- قلة التهرب من دفع الضرائب
- عمق المعلومات الائتمانية

الاقتصاد
- قلة معدل التضخم
- الشراكة بين القطاعين الحكومي والخاص
- موازنة التجارة

التكنولوجيا المتقدمة
- اشتراكات النطاق العريض المحمول
- استخدام الشبكات المهنية الافتراضية
- استخدام الشركات للبيانات الكبيرة والأدوات التحليلية

البيئة والتغير المناخي
- الرضا عن جهود المحافظة البيئية
- كفاءة القوانين البيئية
- قلة تلوث الهواء داخل المنازل

التعليم
- التدفق الصافي للطلاب الدوليين
- الالتحاق بالتعليم الابتدائي
- معدل الإلمام بالقراءة والكتابة

رأس المال البشري
- قدرة الدولة على استقطاب المواهب
- توافر كبار المدراء المختصين
- توافر العمالة الماهرة
- توافر الخبرات العالمية

تنمية المجتمع
- قلة نسبة الإعالة

الإقامة
- مرونة أنظمة الإقامة

الصحة
- نسبة عدد متلقي لقاح كوفيد-19
- تغطية الرعاية السابقة للولادة
- قلة المشاكل الصحية
- مدى تغطية الرعاية الصحية

التوازن بين الجنسين
- نسبة الإناث في البرلمان
- وجود قانون يجرم العنف الأسري
- وجود تشريع بشأن التحرش بالعمل

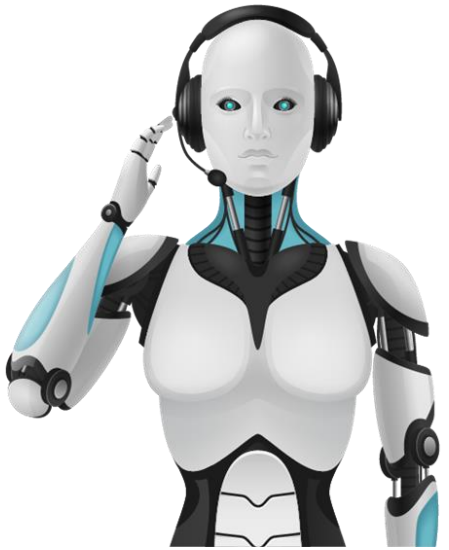
الطاقة والبنية التحتية
- الرضا عن نظام الطرق والطرق السريعة
- موثوقية نظام إمداد الكهرباء
- سهولة الحصول على الكهرباء

مصادر عام 2021

معهد لوجانم، معهد انسياد، البنك الدولي، المعهد الدولي للتنمية الإدارية، المنتدى الاقتصادي العالمي، منظمة حتمية التقدم الاجتماعي، بلومبرج

المحركات العالمية التي تشكل ملامح خدمات المستقبل

هناك تحول استرتيجي مهم في موازين القوى العالمية والذي له تأثير مباشر على منظومة الخدمات الحكومية حول العالم. تعتبر العوامل التالية أهم محركات التغيير العالمية والتي تدفع عملية التحول والتطور على مدار العشرة أعوام القادمة وتساهم في تغيير منظومة عمل الحكومات حول العالم.



التحولات الاقتصادية

من المتوقع أن تساهم أنظمة الذكاء الاصطناعي في رفع الناتج المحلي الإجمالي العالمي بما يعادل 16 تريليون دولار في عام 2030.

بحلول 2050 سيعتمد العالم على الطاقة المتجددة في 50٪ من احتياجاته من الطاقة.

النمو السكاني

زيادة عدد سكان المدن بنحو 65 مليون نسمة سنوياً بين عام 2010 وعام 2030. ليصل عدد سكان العالم إلى 8.6 مليار شخص بحلول 2030 ومن المتوقع أن يصل إلى 9.8 بحلول 2071.

زيادة متوسط العمر المتوقع للسكان من عمر 34 في 2030 إلى 40 في 2071.

بحلول 2030 سيشكل السكان في عمر 65+ حوالي 20٪ من سكان العالم

تطور الوظائف

بحلول 2030، 30٪ من الوظائف ستكون وظائف جديدة لم نسمع عنها من قبل.

تضخم البيانات

خلال الفترة 2016-2025 من المتوقع أن تنمو البيانات العالمية بمقدار 10 أضعاف.

وبحلول عام 2025، ستنمو البيانات العالمية الخاضعة لتحليل البيانات بحوالي 50 ضعفاً.

تقنيات ذكية حديثة

تبني الأفراد للتكنولوجيا الرقمية يتفوق كثيراً بالمقارنة مع الحكومات والشركات.

بحلول 2030 سيصل عدد مشتركي الهواتف المحمولة إلى 10 مليار مشترك.

زيادة التقنيات المدفوعة بعمليات نمذجة البيانات والأتمتة وانخفاض الأسعار.

بحلول عام 2030 سيصل عدد مشتركي الإنترنت في العالم إلى 4.8 مليار مستخدم.

الاستراتيجية الوطنية المتعلقة لجودة الحياة

تهدف الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031 إلى الانتقال بدولة الإمارات من مفهوم الحياة الجيدة إلى المفهوم الشامل لجودة الحياة المتكاملة، وترتكز الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة على إطار وطني يشمل 3 مستويات رئيسية "الأفراد والمجتمع والدولة" وتتضمن 14 محوراً و9 أهداف استراتيجية تشمل تعزيز نمط حياة الأفراد من خلال تشجيع تبني أسلوب الحياة الصحي، وتعزيز الصحة النفسية الجيدة، وتبني التفكير الإيجابي كقيمة أساسية، وبناء مهارات الحياة.
ترسخ الاستراتيجية بمحاورها ومبادراتها أسس المجتمع المترابط من خلال تعزيز جودة الترابط والعلاقات الاجتماعية في الأسرة والمجتمع وتعزيز جودة الحياة الرقمية وتشجيع المجتمعات الرقمية الإيجابية الهادفة وتبني جودة الحياة في بيئات التعلم والعمل والتركيز عليها وترسيخ قيم العطاء والتعاون والتضامن وخدمة المجتمع وتعزيز قابلية العيش في المدن والمناطق وجاذبيتها واستدامتها.



الاستراتيجية الوطنية المتعلقة لجودة الحياة



مستويات ومحاور الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة

دولة متقدمة

من مستدامة داعمة لجودة الحياة وقابلية العيش في دولة سباقة في التطور المستمر وخلق الفرص

اقتصاد مزدهر

التنمية الاقتصادية والاجتماعية
فرص العمل
مستوى المعيشة

حكومة كفؤة وفعالة

الخدمات التعليمية
الخدمات الصحية
الخدمات الاجتماعية
الأمن والسلامة وسيادة القانون
المرونة والموثوقية والجودة والكفاءة والشفافية

مدن ومجتمعات حيوية

البنية التحتية والإسكان
أنظمة التنقل
قابلية العيش

نمط عيش مستدام يحافظ على الموارد الوطنية

البيئة والموارد الطبيعية
الاستدامة

ثقافة وطنية متنوعة نابضة بالحياة

الفعاليات والأنشطة الثقافية والترفيهية
الهوية الوطنية والتنوع الثقافي
التواصل المجتمعي وتنمية الذات

مجتمع مترابط

أسر قوية متماسكة في مجتمع داعم مترابط يتمتع بقيم التسامح والعطاء والمشاركة المجتمعية

أسر متماسكة ومستقرة

الترابط الأسري
العلاقات الأسرية الإيجابية المتينة
القيم الأسرية القوية

مجتمع متلاحم

التلاحم المجتمعي
العلاقات والقيم المجتمعية الإيجابية
الثقافة والهوية الإماراتية

بيئات إيجابية للعمل والتعلم

التناغم والترابط الإيجابي في بيئات العمل والتعلم
التمكين والنمو والتطور

مجتمع متعاون ومعطاء

التطوع
العطاء
المشاركة المجتمعية

مجتمعات رقمية أمنة هادفة وإيجابية

المجتمعات الرقمية الأمنة
الهوية الرقمية الإيجابية
التفاعل الرقمي الهادف

جودة حياة الافراد

أفراد يتمتعون بحياة صحية نشطة إيجابية هادفة ومسؤولة

أسلوب حياة صحي ونشط

الصحة الجسدية
نمط العيش
خيارات التغذية

صحة نفسية جيدة

الصحة النفسية

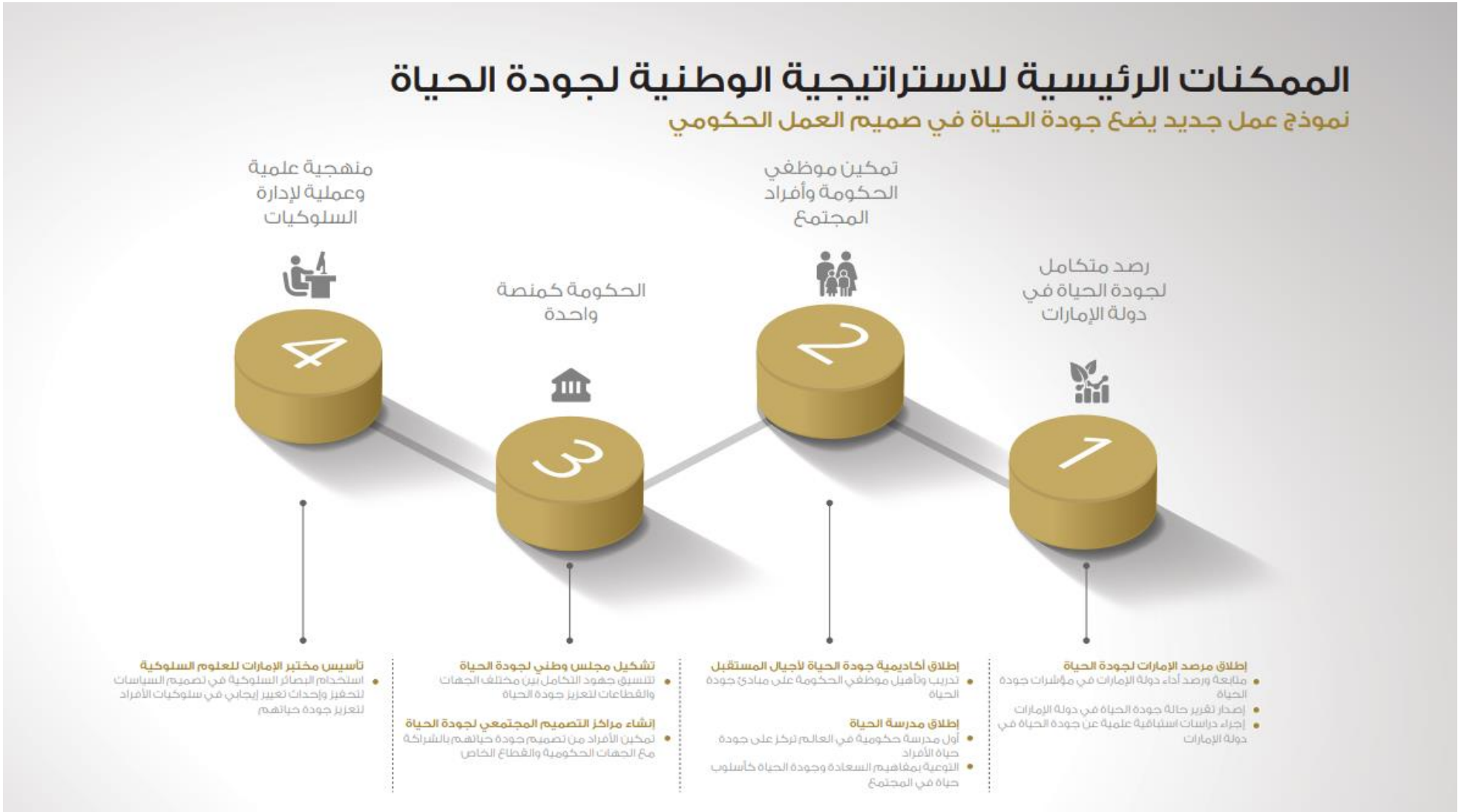
تفكير إيجابي

المرونة
التفكير والمشاعر الإيجابية
الحياة السعيدة المتوازنة الهادفة

مهارات جيدة للحياة

مهارات الحياة

الممكنات الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة



مبادئ تصميم الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة

1. التركيز علي جودة حياة المواطنين كمقياس للتقدم المستدام والملوس في المجتمع
2. تبني نهج شامل للحكومة لجودة حياة المواطنين مبني علي التكامل بين القطاعات المختلفة
3. أدوار ومسؤوليات واضحة للجهات الحكومية وتكامل الأدوار والمسؤوليات بين الحكومة والقطاع الخاص والمواطنين في تعزيز جودة الحياة
4. الاستجابة للتوجهات العاملية المستقبلية التي تكتسب زخما متناميا

السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بتصفير البيروقراطية



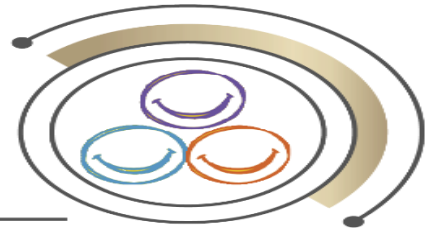
1. استراتيجية الحكومة الرقمية لدولة الامارات 2025
2. استراتيجية الامارات للذكاء الاصطناعي
3. استراتيجة الامارات للخدمات الحكومية
4. الاستراتيجية الوطنية لجودة الحياة 2031
5. استراتيجية الامارات للثورة الصناعية الرابعة
6. استراتيجية الامارات للتعاملات الرقمية 2021 بلوك تيشين
7. السياسة الوطنية لجودة الحياة الرقمية
8. سياسة المنصة الرقمية الموحدة

تمرين فردي(3)



1- كيف يمكن للتوجهات المستقبلية التاثير على تصفير البيرقراطية

2- ماهي تاثيرات تصفير البيروقراطية على تحسين جودة الحياة



التعريف بمفهوم البيروقراطية من منظور العمليات المؤسسية

مفاهيم ومدخلات البيروقراطية

الإجراءات

هي مجموعة من الخطوات المرتبطة بتنفيذ مبادرة أو سياسة أو استراتيجية أو تقديم خدمة معينة من قبل الجهة الاتحادية، يتم تنفيذها في مدة زمنية معينة من قبل الموظف أو فريق العمل أو الوحدة التنظيمية أو اللجنة المعنية في الجهة، ولها مدخلات ومخرجات محددة.

العمليات

هي مجموعة من الأنشطة والمهام التي يقوم بها الموظف أو فريق العمل أو الوحدة التنظيمية أو اللجنة المعنية في الجهة الاتحادية، بشكل متوازي أو متعاقب، لإنجاز الإجراءات داخل أو خارج الجهة. وعلى سبيل المثال وليس الحصر، الموافقات الداخلية، المراسلات بين الجهات الحكومية، التدقيق ... إلخ.

الخدمات

هي سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تقوم بها الجهة الاتحادية أو الجهات الأخرى لتقديم خدمة من أجل تلبية احتياجات المتعاملين وتمكينهم من الحصول على قيمة نهائية مضافة، عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة سواء من خلال الحضور الشخصي، أو عبر القنوات الإلكترونية أو الرقمية.

الاشتراطات والمتطلبات

هي الضوابط والقواعد والالتزامات والمعايير والمواصفات والنماذج المحددة في القرارات التنفيذية الصادرة عن رؤساء الجهات الاتحادية كالقرارات والتعاميم الوزارية والقرارات الإدارية والأنظمة والأطر والأدلة والتعليمات والقواعد والتوجهات وغيرها، والمطلوب من الشركات والأفراد الامتثال لها.

عملية التصفير

إلغاء أو تقليص أو تبسيط أو دمج الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات التي يترتب على الامتثال لها أعباء غير ضرورية على قطاع الأعمال والأفراد مثل، الوقت والجهد والموارد.

مفهوم العمليات الادارية والاجراءات

العمليات الإدارية هي الأنشطة والوظائف التي يقوم بها المدراء لتنظيم وتوجيه الموارد (البشرية، المالية، المادية) بهدف تحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة وفعالية. تُعتبر هذه العمليات أساسية لإدارة الأعمال وضمان سيرها بطريقة منظمة.

مكونات العمليات الادارية

العمليات الإدارية هي الصورة الأكبر التي تشمل إدارة الأهداف والموارد.

1 التخطيط

- تحديد الأهداف ووضع استراتيجيات لتحقيقها.
- يشمل التخطيط تحليل الوضع الحالي، توقع التحديات، وتخصيص الموارد

2 التنظيم

- تحديد الأنشطة اللازمة لتحقيق الأهداف وتقسيمها بين الموظفين.
- إنشاء هيكل تنظيمي يوضح المسؤوليات والعلاقات بين الأقسام.

3 التوجيه (القيادة)

- توجيه الأفراد وتحفيزهم للعمل نحو تحقيق الأهداف.
- يشمل التواصل الفعال، اتخاذ القرارات، وتحفيز الفرق.

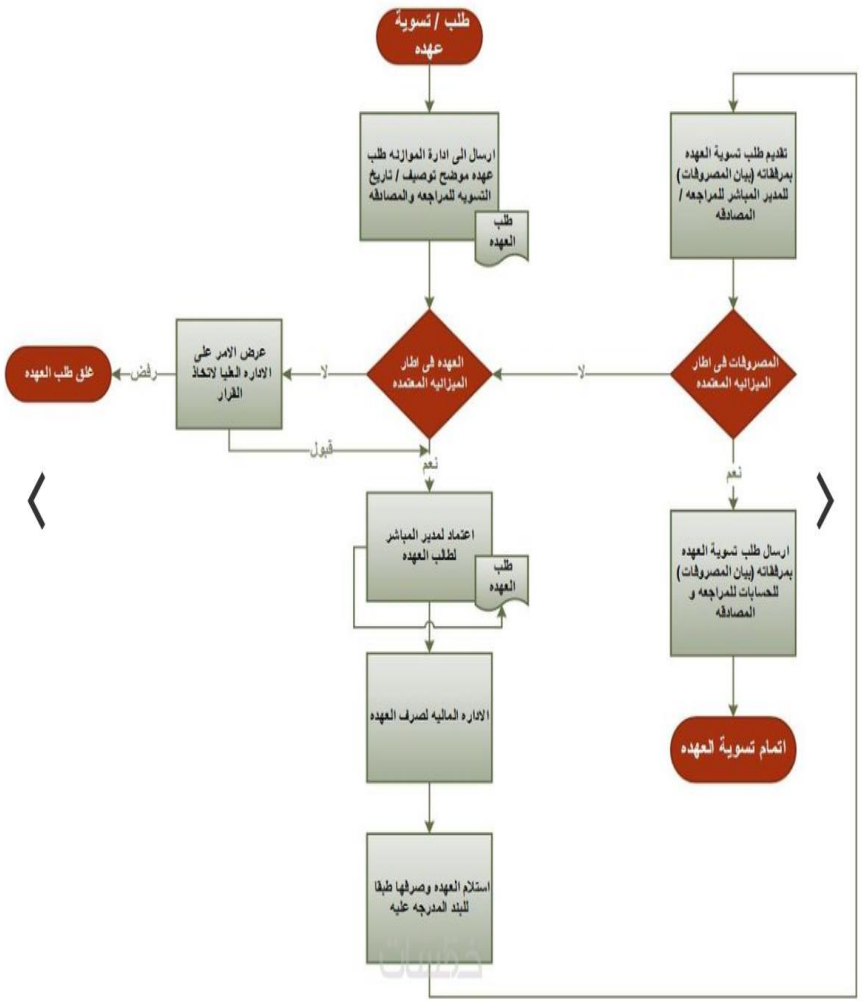
4 التنسيق

- دمج الأنشطة بين الأقسام المختلفة لتحقيق الانسجام.
- ضمان أن جميع الجهود تصب في اتجاه تحقيق الأهداف المشتركة.

5 الرقابة (المتابعة)

- مراقبة الأداء الفعلي ومقارنته بالأهداف المحددة.
- اتخاذ الإجراءات التصحيحية عند الحاجة.

مخطط عملية ادارية



العملية الرئيسية	
مالك العملية	
مؤشرات الاداء	-

العمليات الفرعية المستوى الأول

العملية الفرعية (مستوى أول)	مالك العملية	مؤشرات الأداء

مفهوم الاجراءات الادارية

الإجراءات الإدارية هي سلسلة من الخطوات المحددة التي يتم اتباعها لتنفيذ نشاط أو عملية معينة داخل المؤسسة. تهدف هذه الإجراءات إلى تحقيق الكفاءة والاتساق في العمل من خلال توفير إطار واضح لتنفيذ المهام.

مكونات الإجراءات الإدارية

هي الأدوات التنفيذية التي تدعم العمليات، وتوفر التفاصيل اللازمة لتنفيذ الأنشطة اليومية. كل من العمليات والإجراءات ضروري لضمان أن المؤسسة تعمل بكفاءة وفعالية.

1 التسلسل المنطقي

- تتكون من خطوات مترابطة تُنفذ بترتيب محدد.

2 القواعد والتوجيهات

- تستند إلى قواعد وإرشادات محددة لضمان الاتساق.

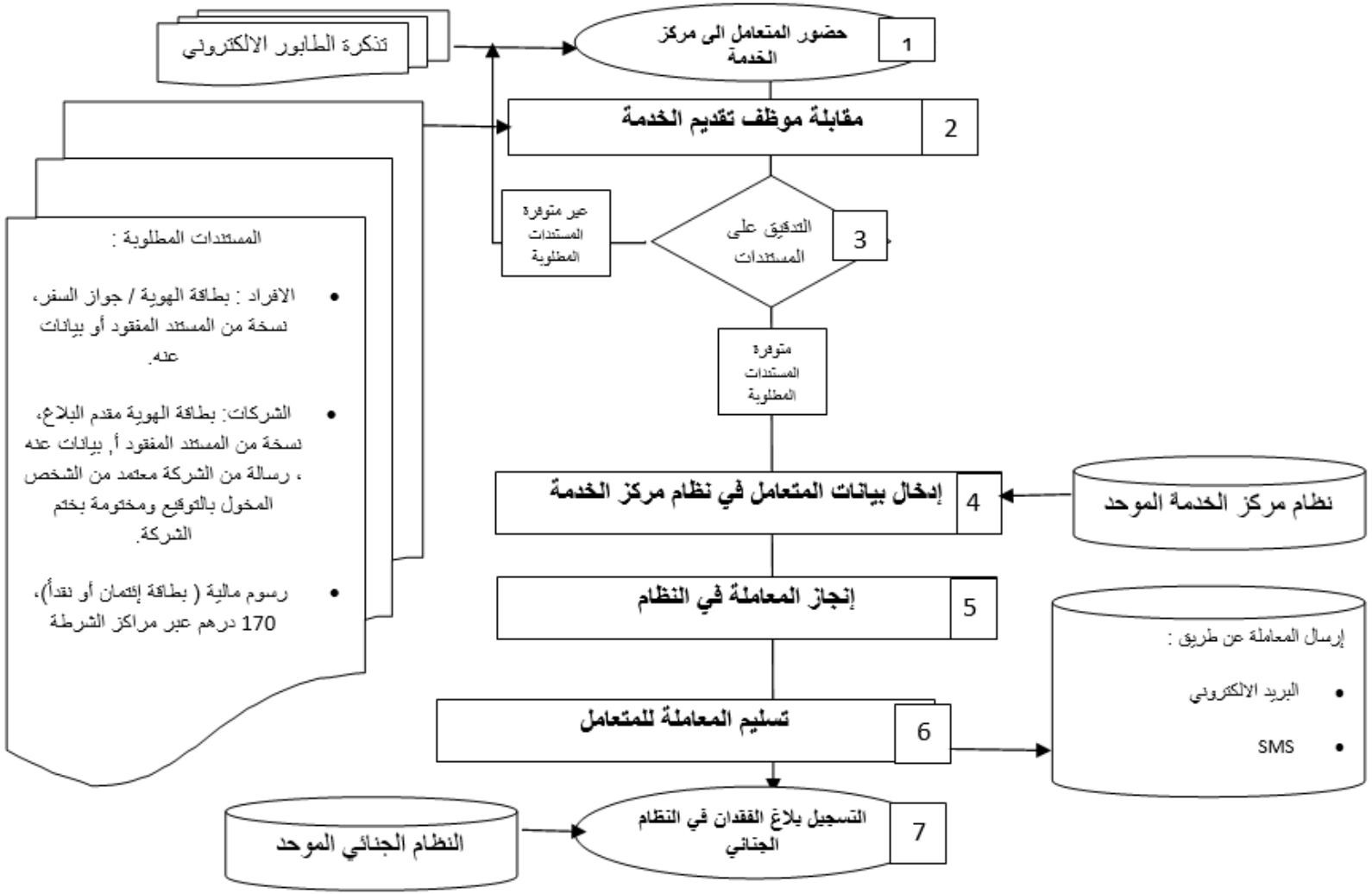
3 القابلية للتكرار

- يتم تكرارها كلما ظهرت نفس المهمة أو النشاط.

4 التوثيق

- دمج الأنشطة بين الأقسام المختلفة لتحقيق الانسجام.
- ضمان أن جميع الجهود تصب في اتجاه تحقيق الأهداف المشتركة.

مخطط الاجراءات (السايبوك)



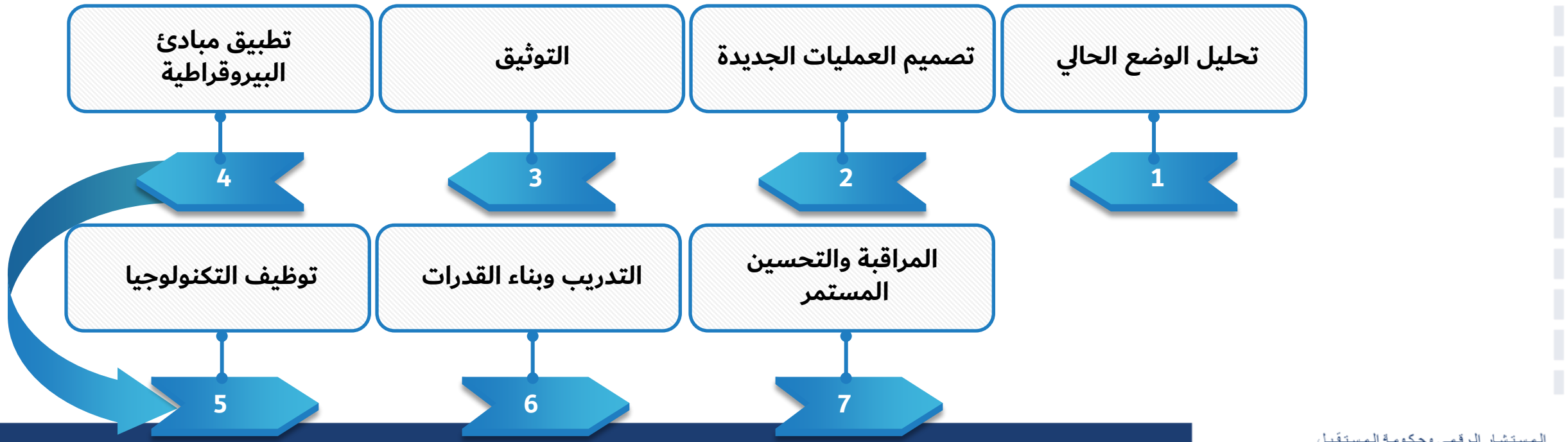
الفرق بين العمليات والإجراءات

العنصر	العمليات الإدارية	الإجراءات الإدارية
1 الهدف	إدارة الموارد لتحقيق الأهداف.	تنفيذ مهام محددة بكفاءة.
2 النطاق	أوسع وأكثر استراتيجية.	محددة وتفصيلية.
3 المرونة	مرنة وقابلة للتكيف.	غالبًا ما تكون ثابتة ومحددة مسبقًا.
4 المستوى	استراتيجي وتكتيكي.	تشغيلي.

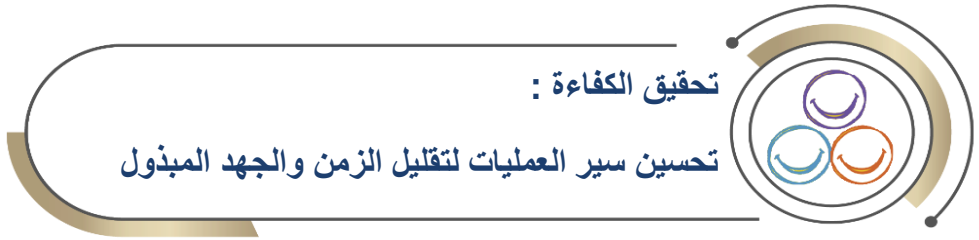
إعادة هندسة العمليات الإدارية لتطبيق تصفير البيروقراطية

إعادة هندسة العمليات الإدارية (Business Process Reengineering - BPR) تتناسب مع البيروقراطية تتطلب تصميم العمليات بشكل منظم يركز على الوضوح، الدقة، والالتزام بالإجراءات لضمان الكفاءة والامتثال للقوانين. يتم ذلك عبر خطوات استراتيجية تُعيد تصميم الأنشطة لتتماشى مع مبادئ البيروقراطية، مثل الهيكلية الواضحة، تقسيم العمل، والشفافية.

خطوات إعادة هندسة العمليات الإدارية

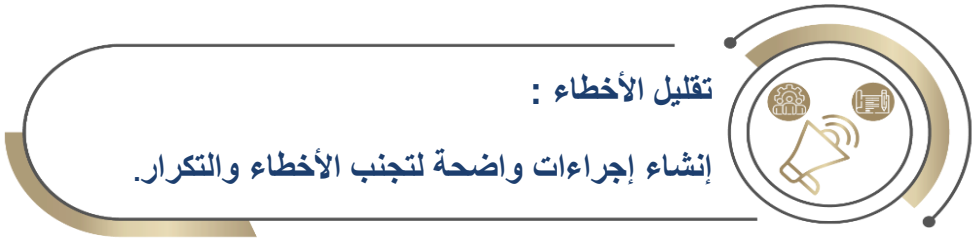


مؤشرات ومستهدفات اعادة هندسة العمليات الادارية



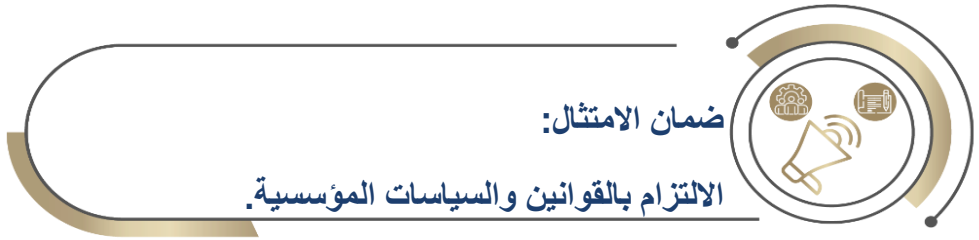
تحقيق الكفاءة :

تحسين سير العمليات لتقليل الزمن والجهد المبذول



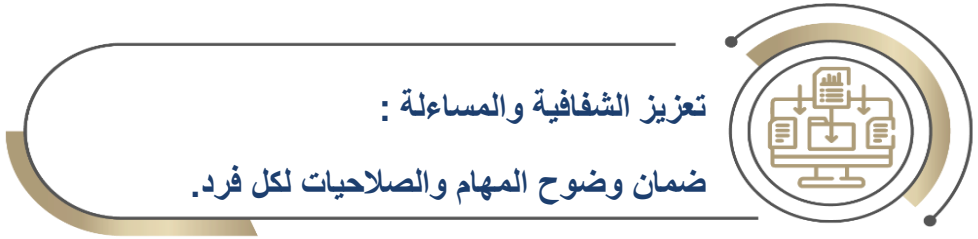
تقليل الأخطاء :

إنشاء إجراءات واضحة لتجنب الأخطاء والتكرار.



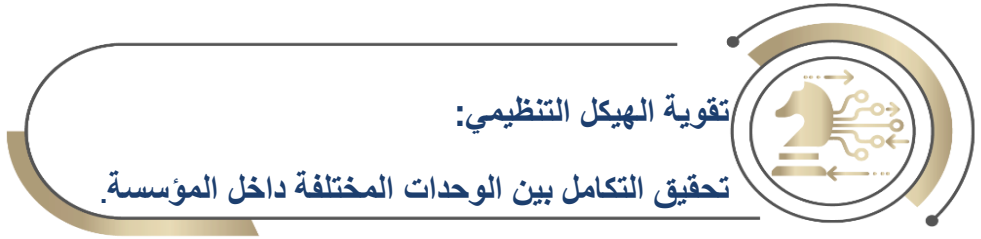
ضمان الامتثال:

الالتزام بالقوانين والسياسات المؤسسية.



تعزيز الشفافية والمساءلة :

ضمان وضوح المهام والصلاحيات لكل فرد.



تقوية الهيكل التنظيمي:

تحقيق التكامل بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسة.

تمرين فردي(4)

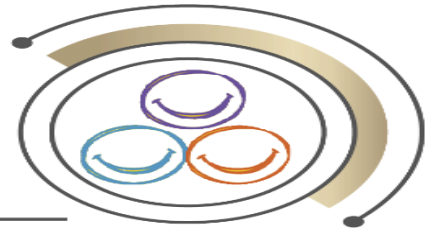


1- ما هو الفرق بين العمليات والاجراءات الادارية

2- ما هي خطوات اعادة هندسة العمليات الادارية



استراحة



تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة لتحقيق البيروقراطية

ما المقصود باحتياجات المتعاملين

معرفة ما يريده المتعامل فعليًا، وليس فقط ما تطلبه المعاملة.

التعرّف على توقعاته، وأولوياته، ومشاكله المحتملة.

فهم سلوكه وتفضيلاته خلال رحلته مع المؤسسة.

1 الاحتياجات الأساسية

- السرعة
- الدقة
- الوضوح
- إتمام الخدمة

2 الاحتياجات العاطفية

- الاحترام
- التقدير
- الشفافية
- التواصل الجيد

3 الاحتياجات الرقمية

- سهولة الاستخدام
- تعدد القنوات
- أمان المعلومات
- سرعة الوصول للخدمة

4 الاحتياجات التفاعلية

- التحديثات المستمرة
- الرد على الشكاوى
- إشراك المتعامل
- التوجيه السليم

الأدوات المستخدمة لفهم ورصد احتياجات المتعاملين



فهم احتياجات المتعاملين

جمع البيانات

- استطلاعات الرأي والاستبيانات
- المقابلات الشخصية مع العملاء
- تحليل شكاوى واقتراحات العملاء
- مراقبة سلوك العملاء عبر القنوات المختلفة

تحليل البيانات

- تصنيف العملاء إلى شرائح مختلفة
- تحديد الاحتياجات المشتركة لكل شريحة
- تحليل نقاط الألم في رحلة العميل
- استخدام التحليلات التنبؤية للتوقع باحتياجات مستقبلية

تطبيق النتائج

- تصميم خدمات تلبي الاحتياجات المحددة
- تخصيص التجربة وفقًا لشرائح العملاء
- تطوير استراتيجيات استباقية لتلبية الاحتياجات
- مراجعة وتحديث الخدمات بناءً على التغذية الراجعة

الأدوات المستخدمة لفهم ورصد احتياجات المتعاملين

الاستبيانات: استمارات قصيرة أو مفصلة لقياس الرضا أو التوقعات

المقابلات الفردية: حوارات مع المتعاملين لفهم توقعاتهم العميقة

مجموعات التركيز: جلسات مناقشة مع مجموعة متعاملين لفهم آرائهم وتصوراتهم

ورش "صوت المتعامل" : إشراك المتعامل في تصميم الخدمة وتطويرها

تحليل البيانات السلوكية : تتبع خطوات المتعامل على الموقع أو التطبيق

تحليل الشكاوى والبلاغات: مراجعة أسباب الشكاوى المتكررة لاكتشاف ثغرات الخدمة

تحليل المشاعر: استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل مشاعر التعليقات

المتسوق السري : شخص يجرب الخدمة دون أن يُعرف، ويقيمها سرًا

قنوات التواصل الاجتماعي

تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة

تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة يتطلب استراتيجية شاملة تركز على الاستماع النشط، و الاستجابة السريعة، و التخصيص في تقديم الخدمات، مع الاستفادة من التكنولوجيا و الابتكار المستمر. يجب أن تكون المؤسسة مستعدة لتكييف استراتيجياتها مع المتغيرات الحديثة، مع التركيز على تطوير الموظفين و تحقيق رضا المتعاملين كعنصر أساسي للنجاح المستدام ، تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة يتطلب جهدًا منظمًا ومتكاملًا من قبل المؤسسات لتحقيق رضا المتعاملين، وتعزيز ولائهم على المدى الطويل. إليك مجموعة من الاستراتيجيات الفعّالة لتحقيق ذلك:



- الاستماع النشط والتفاعل الفعّال
- سرعة الاستجابة
- تقديم خدمة عملاء متميزة ومتسقة
- تلبية احتياجات المتعاملين بشكل مخصص
- بناء الثقة والمصداقية
- متابعة التقييمات ورضا المتعاملين
- استخدام التكنولوجيا لتحسين التجربة
- تدريب الموظفين التعامل مع المتعاملين
- الشفافية في التعامل مع المشكلات

تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة

الاستماع النشط والتفاعل الفعّال

الاستماع الجيد: يجب أن يكون الموظفون قادرين على الاستماع بعناية لمتطلبات المتعاملين وملاحظاتهم. استماع جيد يساعد على فهم احتياجاتهم بشكل أدق ويعزز التجربة الشخصية.

التفاعل الفعّال: بعد الاستماع، يجب أن يتم تفاعل الموظف مع المتعامل بطريقة تعكس الفهم العميق لاحتياجاته وتقديم حلول ملائمة.

تلبية احتياجات المتعاملين بشكل مخصص

التخصيص: تقديم خدمات ومنتجات مخصصة لكل متعامل حسب احتياجاته وتوقعاته. على سبيل المثال، تقديم توصيات مخصصة بناءً على بيانات المتعاملين.

التنوع في الخيارات: توفير خيارات متنوعة تتيح للمتعامل اختيار ما يناسبه من خدمات أو منتجات، مما يمنح المتعاملين شعورًا بالتحكم والمرونة.

استخدام التكنولوجيا لتحسين التجربة

التحول الرقمي: استخدام التكنولوجيا والأنظمة الذكية مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل سلوكيات المتعاملين وتقديم حلول مخصصة. على سبيل المثال، أنظمة الدردشة الذكية أو التطبيقات المحمولة التي توفر حلول سريعة وفعّالة.

التحسين المستمر: يجب أن تتبنى المؤسسة تقنيات حديثة لتمكين المتعاملين من الوصول إلى الخدمات بسرعة وسهولة، مثل الدفع الإلكتروني أو الخدمة الذاتية عبر الإنترنت.

تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة

سرعة الاستجابة

الاستجابة السريعة: من المهم جدًا توفير استجابة سريعة لاحتياجات المتعاملين، خاصة في الحالات الطارئة. التواصل الفوري والرد السريع على الاستفسارات أو الشكاوى يعزز من رضا المتعاملين.

خدمة العملاء على مدار الساعة: يمكن أن تساهم إضافة قنوات متعددة مثل الدعم عبر الإنترنت 24/7 في تحسين التجربة بشكل عام.

بناء الثقة والمصداقية

الشفافية: يجب أن تتسم المؤسسة بالشفافية في تعاملاتها مع المتعاملين. من خلال تقديم المعلومات الكافية والصحيحة عن المنتجات والخدمات، يشعر المتعاملون بأنهم يتعاملون مع مؤسسة صادقة.

الوفاء بالوعود: الوفاء بالوعود المقطوعة والمتابعة الجيدة مع المتعاملين يعزز الثقة، سواء كان ذلك في مواعيد تسليم الخدمة أو مستوى الجودة.

تدريب الموظفين التعامل مع المتعاملين

مهارات التواصل: تدريب الموظفين على مهارات التواصل الفعّال، مثل الاستماع الفعّال، وحل المشكلات، والتعامل مع الشكاوى، يعد أمرًا بالغ الأهمية لتحسين تجربة المتعاملين.

المرونة في التعامل: تشجيع الموظفين على التكيف مع احتياجات كل متعامل، ومرونة التعامل مع المو اقف المختلفة بطريقة تسهم في تعزيز العلاقة الإنسانية.

تحسين تجربة المتعاملين وبناء علاقات مستدامة

تقديم خدمة عملاء متميزة ومتسقة

الجودة العالية: يجب أن تتمتع كل نقطة تفاعل مع المتعاملين بجودة عالية، سواء في الخدمة أو المنتج المقدم. المتعاملون يتوقعون نفس مستوى الخدمة الممتازة في جميع الأوقات.

توحيد المعايير: تطبيق معايير ثابتة لخدمة العملاء عبر جميع القنوات يمكن أن يضمن تقديم خدمة متسقة ومرضية.

متابعة التقييمات ورضا المتعاملين

استطلاعات الرأي: إجراء استطلاعات رأي دورية لقياس رضا المتعاملين عن الخدمات المقدمة. يمكن أن تقدم هذه الاستطلاعات رؤى قيمة تساعد في تحسين الإجراءات.

مراجعة الشكاوى: تتبع الشكاوى والتعليقات بعناية ومعالجتها بسرعة يُظهر اهتمام المؤسسة بتحسين تجربتها المستمرة.

الشفافية في التعامل مع المشكلات

التعامل مع الشكاوى بشفافية: عندما تظهر مشكلة أو شكوى، يجب أن تكون المؤسسة صادقة وواضحة بشأن الأسباب وسبل الحل. هذا يبني الثقة مع المتعاملين ويظهر التزام المؤسسة بتقديم حلول فعّالة.

ايجاد قنوات للتواصل مع المتعامل: تبني عدد من القنوات الواضحة والمعلنة للتواصل مع المتعاملين لمعالجة التحديات التي يمكن ان يواجهها المتعامل اثناء تقديم الخدمة.

الاستراتيجيات المتقدمة لتحسين تجربة المتعاملين



- أداة استراتيجية تُستخدم لتحديد جميع نقاط الاتصال بين المتعامل والمؤسسة.
- تساعد على فهم كيف يشعر المتعامل في كل مرحلة من مراحل الخدمة.
- مثال: تستخدمها حكومات مثل حكومة الإمارات لتبسيط إجراءات التقديم على الخدمات الحكومية.



- فلسفة تُركز على جعل كل قرار مؤسسي يُبنى على أساس مصلحة المتعامل.
- يُستخدم هذا النهج من قِبل شركات مثل Amazon وApple.



- إطار شامل لإدارة وتحسين التفاعل بين المتعامل والمؤسسة.
- يتم عبر جمع البيانات، تحليل الانطباعات، وتحسين نقاط الاحتكاك.
- أمثلة على أدوات: Medallia, Qualtrics, Salesforce Experience Cloud.

أدوات تقنية لتحسين التجربة

تحسين تجربة المتعامل

رسم خريطة رحلة العميل

تحديد جميع نقاط التواصل بين العميل والمؤسسة، وتحليل تجربة العميل في كل نقطة. يساعد ذلك في فهم المسار الكامل الذي يمر به العميل، وتحديد فرص التحسين في كل مرحلة.

تصميم تجربة متكاملة

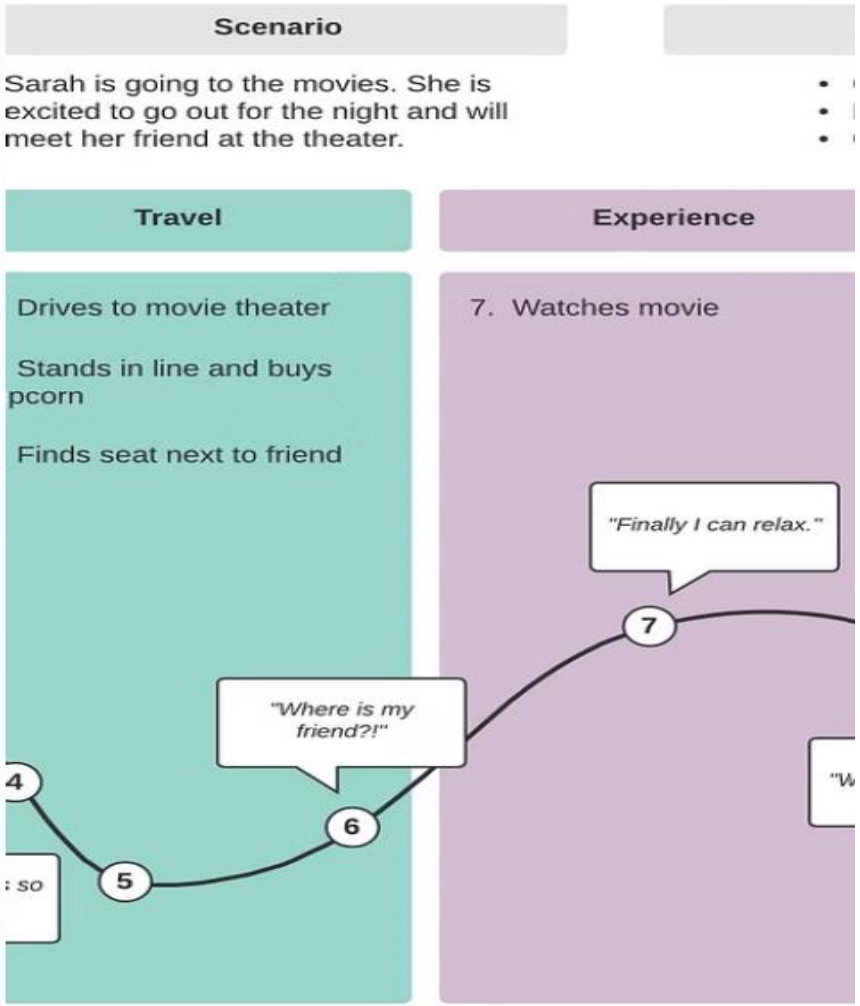
تطوير تجربة سلسة ومتناسقة عبر جميع قنوات التواصل، سواء كانت فعلية أو رقمية. ضمان توافق الرسائل والخدمات المقدمة في جميع نقاط التواصل لتعزيز الثقة والرضا.

تخصيص التجربة

تقديم خدمات وتجارب مخصصة تناسب احتياجات وتفضيلات كل عميل. استخدام البيانات المتاحة لتقديم توصيات وحلول تناسب الاحتياجات الفردية للعملاء.

جمع التغذية الراجعة وتطبيقها

الحصول على آراء العملاء بشكل مستمر، وتحليلها، واستخدامها في تحسين الخدمات. إشراك العملاء في عملية التطوير يعزز ولاءهم ويضمن تلبية احتياجاتهم الفعلية.



أدوات تقنية لتحسين التجربة

1	2	3	4
أنظمة إدارة علاقات المتعاملين (CRM)	الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات	روبوتات المحادثة (Chatbots) والذكاء الاصطناعي	استطلاعات الرضا اللحظية (Instant Feedback)
Salesforce	تحليل سلوك المتعاملين.	توفر ردودًا فورية على استفسارات المتعاملين.	تُرسل فورًا بعد تقديم الخدمة لقياس الرضا.
HubSpot	التنبؤ باحتياجاتهم المستقبلية.	تقلل وقت الانتظار.	تساعد على التفاعل الفوري مع الملاحظات.
Zoho CRM	تقديم توصيات مخصصة (مثل Netflix وSpotify).	مثال: "راشد" المساعد الافتراضي لحكومة دبي.	معرفة مشاعر المتعاملين اللحظية
Microsoft Dynamics 365	تستخدمها أيضًا جهات حكومية لتوقع طلبات الخدمات وتخصيص الموارد.	نظام المحادثة التفاعلية مثل البنوك	أدوات مثل: SurveyMonkey, Typeform, Google Forms.

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

خدمة

إجراءات تقديم الشكوى / الاقتراح

مدة إنجاز الخدمة
5 دقائق

24 ساعة لتقديم الشكوى / الاقتراح

تقديم الشكوى / الاقتراح

1 الحصول على المعلومات

اختيار الخدمة المطلوبة الشكوي او الاقتراح من خلال القنوات التالية:
(الحضوري - تطبيق الذكي - الموقع الالكتروني - التواصل الاجتماعي)



2 تقديم الخدمة



3 انتهاء رحلة الشكوي / الاقتراح



البدء بمراحل وإجراءات سير الطلب (الشكوى / الاقتراح

الشكوى

اقتراح



اختيار تقديم اقتراح من قبل المتعامل



استلام الاقتراح من قبل الجهة المختصة

يتم اتباع الإجراءات المتبعة في سير إجراءات تقديم الاقتراحات المعتادة (التقليدية)

إبلاغ المتعامل بخطوات سير إجراء الاقتراح والقرار المتخذ فيه سواءً (تطبيق – عدم التطبيق) حسب القنوات المتاحة ((هاتفياً / إلكتروني عبر البريد الإلكتروني / النظام الإلكتروني)

ضرورة التعامل مع الشكوى خلال 7 أيام عمل من قبل الإدارة المعنية

4 التواصل خلال فترة سير الإجراءات

الموقع الالكتروني /التطبيق الذكي/ المراكز التقليدية/ قنوات التواصل الاجتماعي

دراسة الشكوى من قبل الجهة المختصة للتأكد من صحة الشكوى.

صحيحة

غير صحية



إبلاغ المشتكي بعدم صحتها ويتم حفظ الشكوى

مخاطبة الجهة المختصة للنظر في الأسباب وإيجاد الحلول المناسبة

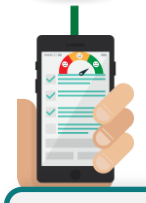
الرد على المشتكي بالإجراءات المتبعة حيال الشكوى

راضي

غير راضي



طلب تظلم على القرارات المتخذة ويتم رفعه للجهات المختصة لاتخاذ القرار المناسب حيال قبول التظلم أو رفضه والرد على المشتكي



استطلاع رأي المشتكي عن مدى الرضا عن سير الإجراءات والقرارات المتخذة

مؤشر أداء إجراءات تقديم الشكوى / الاقتراح

تحويل الشكوى والاقتراح الي الجهة المختصة

دراسة الشكوى والاقتراح

الرد علي الشكوى والاقتراح

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

خدمة

اسم الخدمة

الخدمة فورية ليس هناك إجراءات

استكمال الاجراءات

1 الحصول على المعلومات

الدخول على تطبيق أو الموقع الالكتروني



2 تقديم الخدمة

اختيار الخدمة المطلوبة وتعبئة البيانات



دفع الرسوم

استلام التقرير عبر البريد الالكتروني

3 انتهاء رحلة المتعامل



مدة إنجاز الخدمة
5 دقائق

ساعات العمل
24

الرسوم المطلوبة
120 درهم

المستندات المطلوبة

رقم بطاقة هوية	بيانات الخدمة	البريد الإلكتروني

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

خدمة

اسم الخدمة

1 الحصول على المعلومات

التوجه إلى مركز الخدمة

التوجه إلى الموظف وتسليم الوثائق المطلوبة في الخدمة

2 تقديم الخدمة

دراسة الحالة وتحديد نوع العلاج

التواصل مع الإطراف وتقديم إجراءات الدعم

3 انتهاء رحلة المتعامل في المركز

4 التواصل خلال فترة سير الإجراءات

استكمال الاجراءات

5 انجاز الخدمة

تحويل المعاملة إلى الجهة المعنية

التأكد من إجراءات الخدمة ومدى تطابقها مع الاشتراطات

حفظ الملف يدوياً وارشفته









مدة إنجاز الخدمة
5 دقائق

ساعات العمل
24

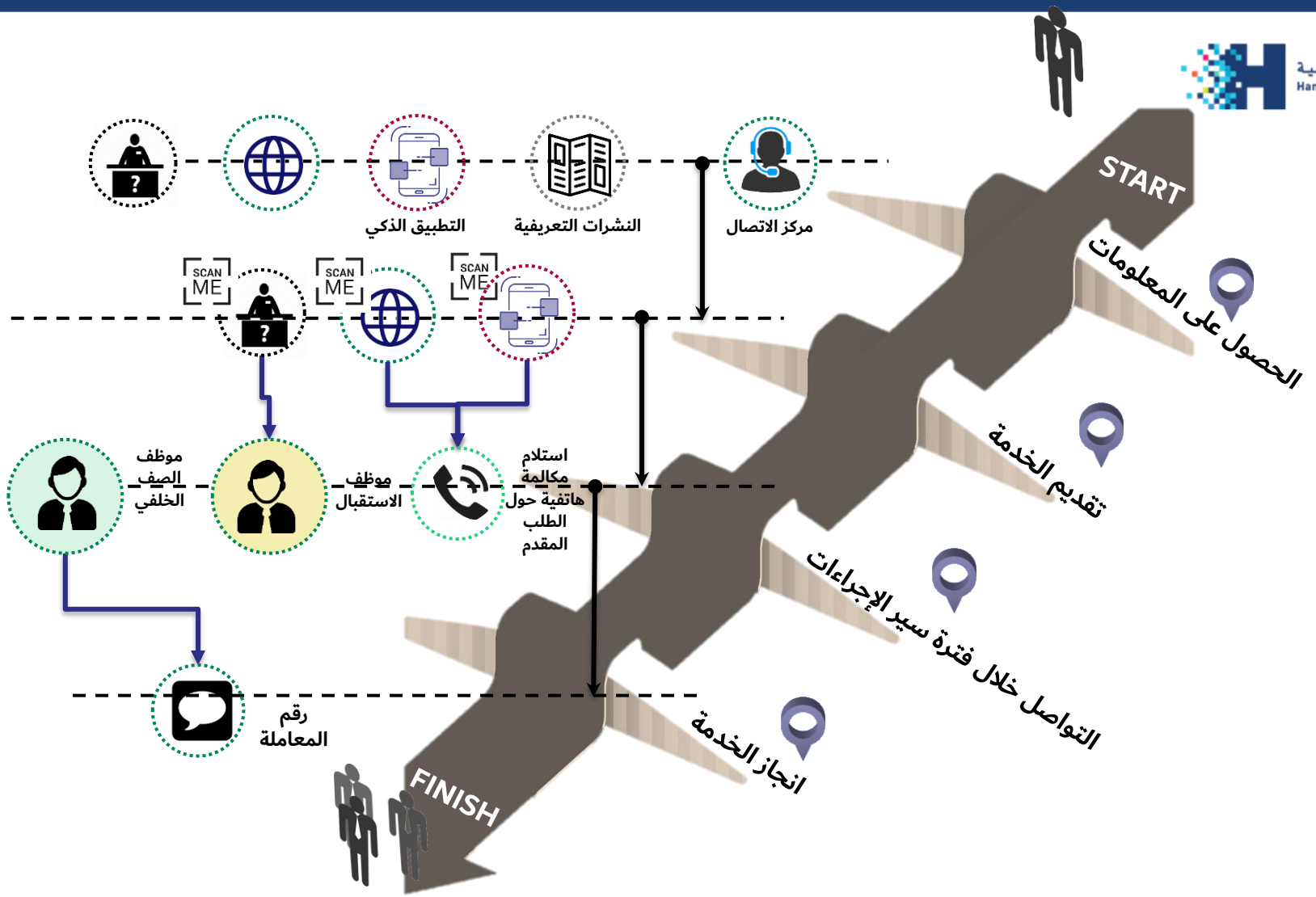
الرسوم المطلوبة
خدمة مجانية

المستندات المطلوبة

وثائق الخدمة	بطاقة هوية

خدمة

اسم الخدمة



وقت التقديم الخدمة
أقل من 15دقائق

ساعات العمل
24

المستندات المطلوبة

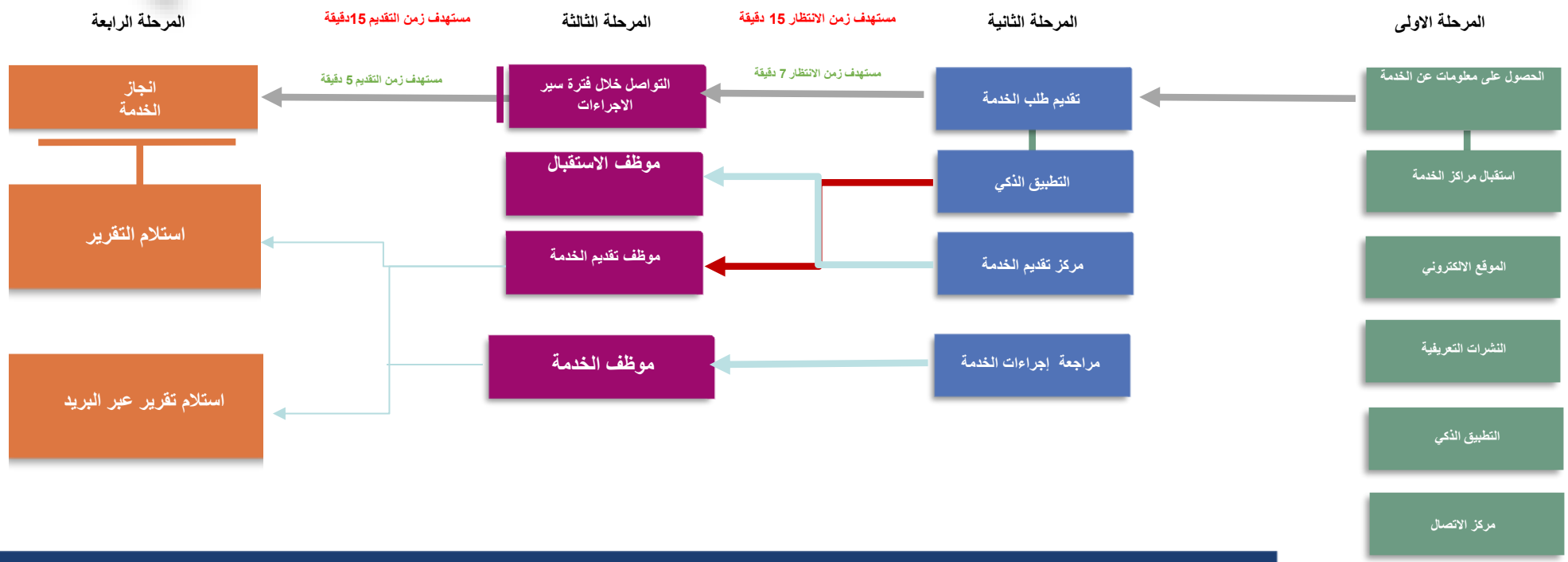
- بطاقة الهوية
- الوثائق الدالة على بيانات المتهم
- الترجمة القانونية الوثائق الغير العربية
- للشركات توفير صورة الرخصة التجارية واعتماد التواقيع ورسالة من الشركة بالواقعة
- الوثائق اللازمة لإثبات وقوع الضرر ومقداره
- المستند المزور أو صورة منه
- اشتراطات تقديم الخدمة
- تطابق متطلبات الخدمة

الرسوم المطلوبة

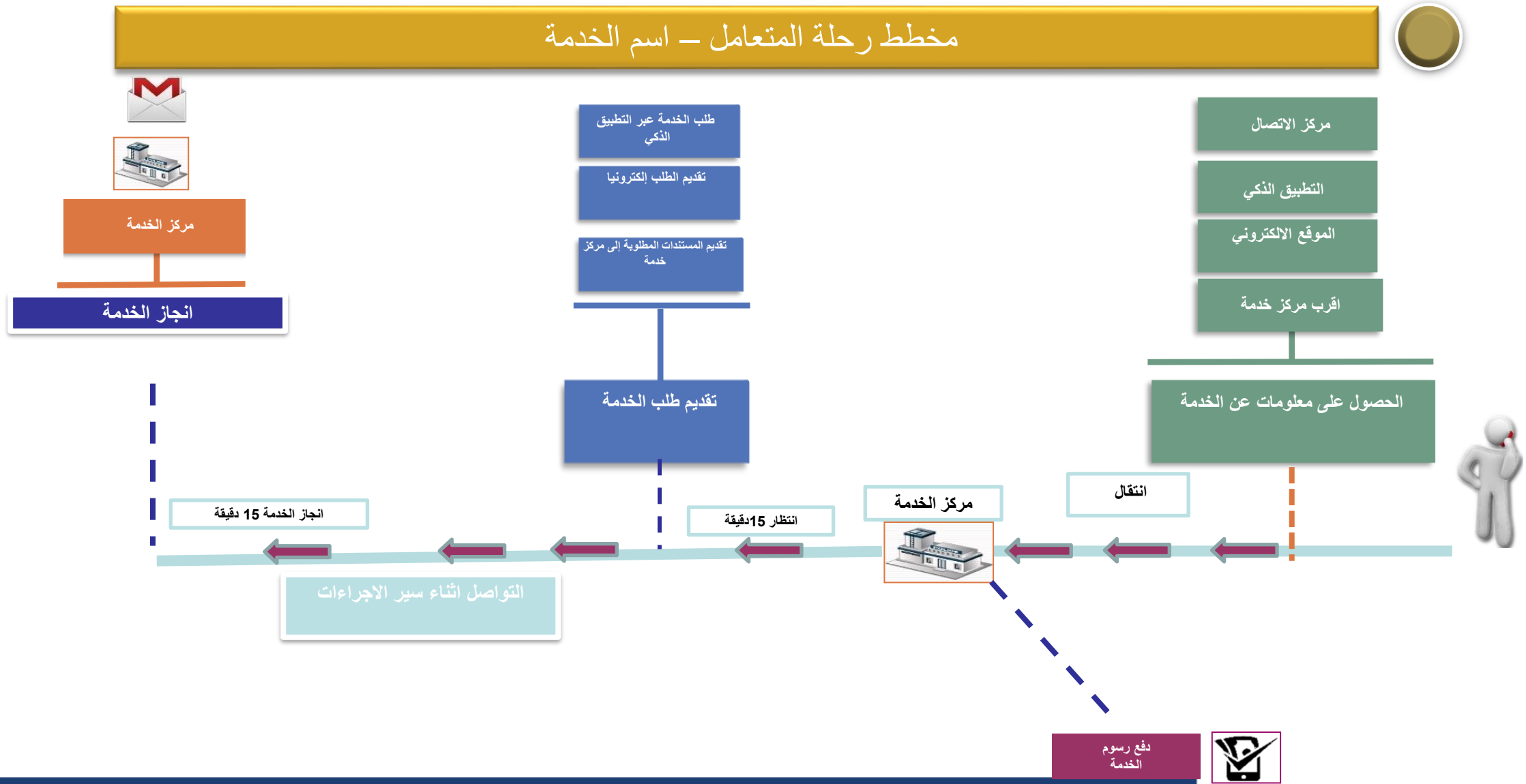
- خدمة مجانية

مخطط رحلة المتعامل – اسم الخدمة





مخطط رحلة المتعامل – اسم الخدمة



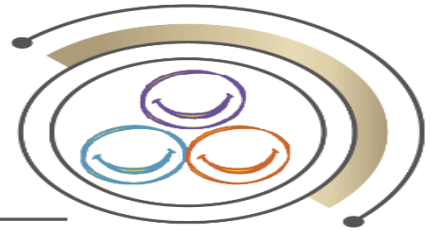
تمرين فردي(5)



1- تشمل احتياجات المتعاملين من اربع مدخلات رئيسية اذكرها مع امثله لها

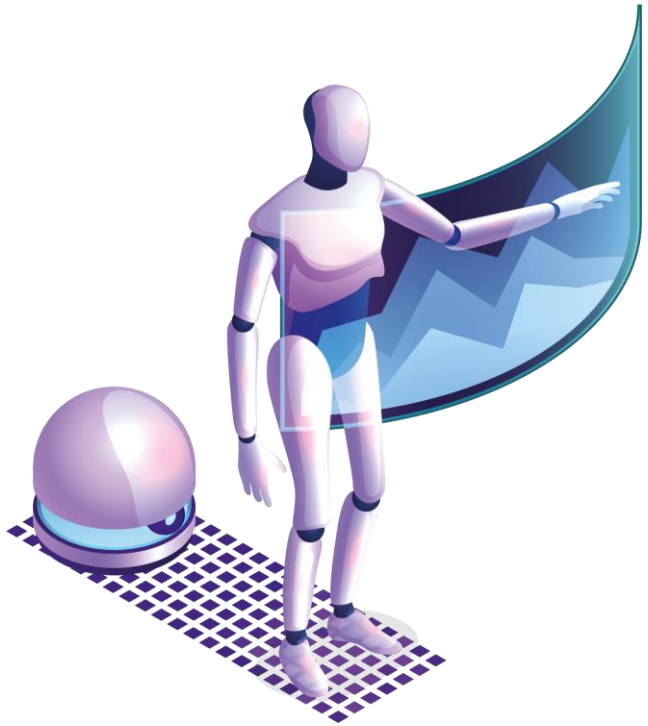
2- ما هي الأدوات المستخدمة لفهم ورصد احتياجات المتعاملين

الخدمات الحكومية وتاثيراتها في تصفير البيروقراطية



تعريف الخدمات الحكومية

الخدمات الحكومية هي الأنشطة والمهام التي تقدمها الجهات الحكومية للمواطنين والمقيمين، بهدف تلبية احتياجاتهم وتحقيق المصلحة العامة. تشمل هذه الخدمات مجموعة واسعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحسين جودة الحياة، ضمان الأمن والاستقرار، وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.



ما هي الخدمات الحكومية:

مجموعة من الأنشطة أو العمليات ومخرجاتها والتي تقدمها جهة حكومية أو من ينوب عنها بالتواصل او بالتعاون مع المتعامل، بهدف تلبية احتياجاته وتوقعاته

ما هي الخدمات الرئيسية

الخدمات الحكومية الرئيسية هي مجموعة من الخدمات الاساسية لها خصائص متشابهة وتقدمها الجهات الحكومية للفئات المستفيدة.

ما هي الخدمات الفرعية

هي مجموعة من الخدمات الفرعية المنبثقة من الخدمات الاساسية

G2G

الحكومية
Governmental entities

G2C

المتعامل
customers

G2B

الشركات والمؤسسات
Companies and institutions

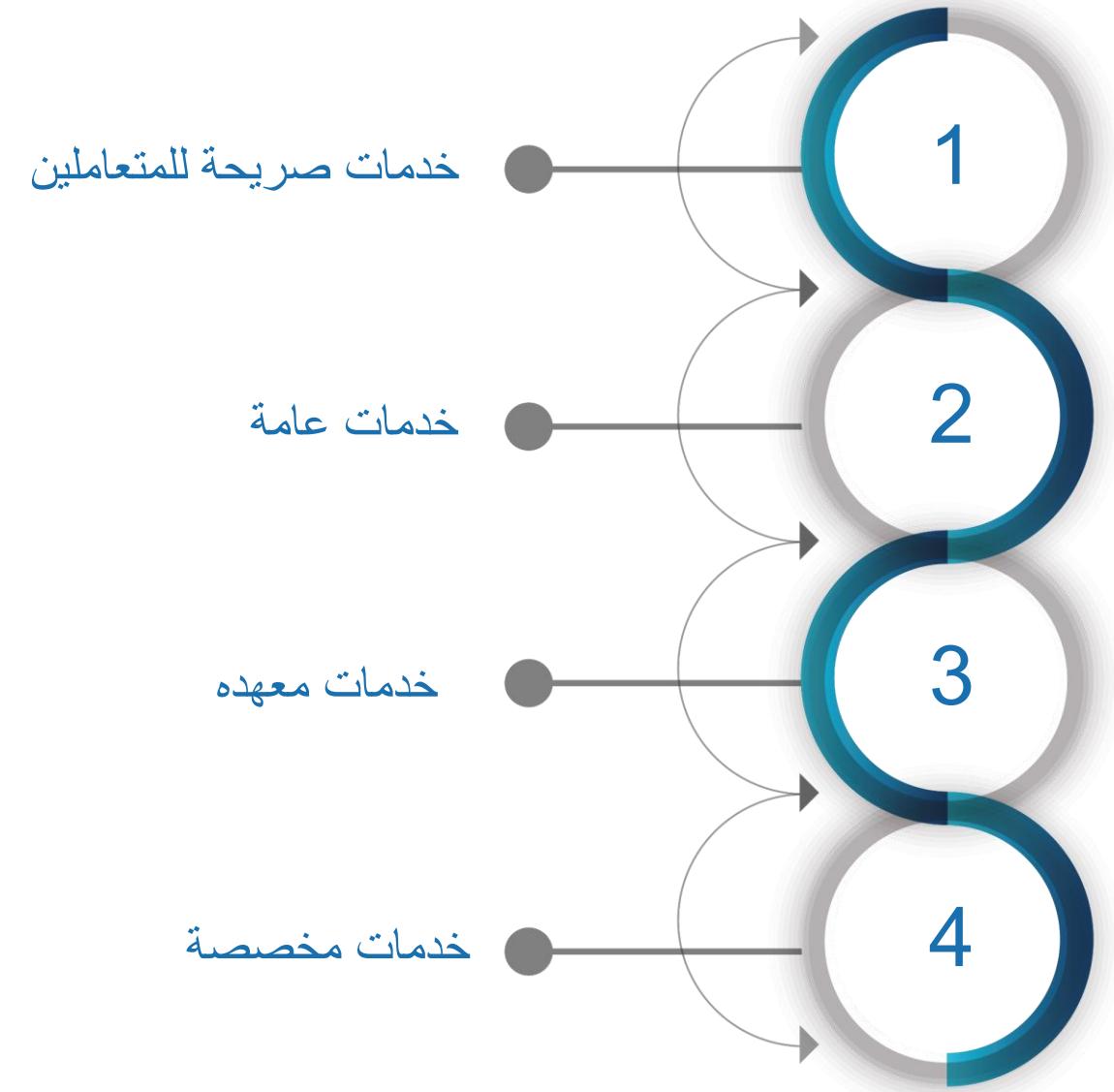
أنواع الخدمات



1. خدمات الرئيسية
2. خدمات الفرعية
3. خدمات ذات الأولوية
4. خدمات ذات القيمة المضافة

تصنيف الخدمات

نوع الخدمة	خدمات متعاملين	خدمات عامة	خدمات معهدة	خدمات قطاع خاص
				
طبيعتها	دعم/ تنظيم/ رقابة	ضمان	شراكة	شراكة/ مسؤولية مجتمعية
تعريفها	الخدمات التي تقدمها الحكومة لفئات معينة من الأفراد، بهدف تلبية احتياجاتهم	الخدمات التي تقدمها الحكومة لعموم المجتمع بدون طلب، بهدف تسهيل حياتهم	الخدمات التي تقدمها الجهات الخاصة بالنيابة عن الحكومة للأفراد/ المجتمع	الخدمات التي يقدمها القطاع الخاص للأفراد/ المجتمع بشكل مباشر
درجة تأثيرها	لها تأثير مباشر أو غير مباشر على جودة الحياة وتنافسية الدولة	لها تأثير مباشر على جودة الحياة وتنافسية الدولة	لها تأثير مباشر أو غير مباشر على جودة الحياة وتنافسية الدولة	لها تأثير مباشر على جودة الحياة وتنافسية الدولة
حوكمتها	يتم مراقبتها وقياسها بشكل دوري، وتطويرها من قبل الحكومة بهدف تسهيل حصول المتعاملين عليها	يتم تقييم أثرها على المجتمع بشكل دوري وتطوير المبادرات المرتبطة بها	يتم مراقبتها وقياسها بشكل دوري، وتطويرها بالشراكة مع القطاع الخاص بهدف التحقق من كفاءة ومعالية تقديمها	يتم تنظيمها ومراقبتها بشكل دوري من قبل الحكومة، وتعزيز المسؤولية المجتمعية للقطاع الخاص في تقديمها وتطويرها
طبيعة المبادرات	مشاريع/ مبادرات تحسين الأداء / مشاريع/ مبادرات تحقيق الأثر	مشاريع/ مبادرات تحقيق الأثر	مشاريع/ مبادرات تحسين الأداء / مشاريع/ مبادرات تحقيق الأثر	مشاريع/ مبادرات تحقيق الأثر



جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

دورة حياة المتعاملين

التوعية والتشجيع

- اطلاق حملات إعلامية مكثفة من خلال قنوات الاتصال والتواصل لتشجيع التحول إلي استخدام القنوات الالكترونية والذكية

التصميم

- الهوية المرئية للموقع/ التطبيق تعكس الصفة الاتحادية للجهة
- الموقع/ التطبيق واضح ويعطي انطباع إيجابي
- الموقع/ التطبيق سهل التصفح والبحث عن المعلومات فيه لا يستغرق الكثير من الوقت
- تكييف التصميم مع كافة أجهزة الحاسوب اللوحية والالكترونية والذكية
- تعدد لغات الموقع/ التطبيق
- تصميم الموقع/ التطبيق بما يسمح بعملية التخصيص حسب رغبة المتعامل
- إمكانية تكييف الموقع/ التطبيق مع ذوي الاحتياجات الخاصة

طلب الحصول على الخدمة

- وجود رابط خاص بالخدمات الالكترونية للجهة
- إمكانية الاستفادة من المعلومات الشخصية المحفوظة للمتعامل
- سرية المعلومات وعدم تسريبها أو إعطائها إلى أية جهة ثانية
- مستوى الأمن ومنع اختراق اسم المستخدم وكلمة المرور
- سهولة تعبئة طلب الخدمة
- إمكانية إرفاق المستندات المطلوبة
- السرعة والاعتمادية (عدم حدوث توقفات وأعطال أثناء تقديم الخدمة)
- إمكانية إتمام الطلب في وقت آخر
- إمكانية طباعة الطلب
- إمكانية حفظ الطلب أو إرساله بالبريد الالكتروني
- إمكانية الدفع عن طريق الموقع الالكتروني
- توفر الدعم الفني المباشر من خلال الموقع

ما بعد تقديم الخدمة

- قدرة التعامل على تقييم الخدمة انياً
- قدرة المتعامل على تقييم شكوى من خلال الموقع
- قدرة المتعامل على تقييم الاقتراحات
- اشراك المتعاملين بإعادة تصميم الخدمات

مؤشر السعادة Happiness Meter

سهولة الوصول

- سهولة البحث والوصول إلى الموقع/ التطبيق من خلال محركات البحث بالإضافة إلى إمكانية البحث عن الموقع / التطبيق بعدة لغات
- يوجد توافق في الوصول إلى الموقع / التطبيق بغض النظر عن طبيعة الجهاز المستخدم (كمبيوتر، المحمول، الأجهزة اللوحية، الهواتف الذكية) كما ويمكن بدء الخدمة من جهاز والانتهاء من جهاز آخر

المحتوى المعلوماتي

- يقدم الموقع/ التطبيق معلومات كاملة ووافية ومحدثة عن الجهة وعن الخدمات التي تقدمها
- الموقع/ التطبيق بمجمله وجميع الروابط فيه تعمل بكفاءة ودون أعطال

التواصل والمتابعة وإنجاز الخدمة

- رسالة مبرمجة أو رسالة نصية أو بريد الكتروني بتأكيد استلام الطلب
- الشفافية والتغذية الراجعة الاستباقية عن وضع المعاملة
- توفير طريقة لمتابع المعاملة (Tracking) عبر الموقع/ التطبيق
- إشعار المتعامل بإنجاز الخدمة
- توفير خيارات تناسب المتعامل لإيصال المنتج النهائي (مثلا الرخصة أو الشهادة أو البطاقة) وتقليل الحاجة لمراجعة مركز سعادة المتعاملين لاستلامها
- توضيح الخدمات المرتبطة أو الخطوات اللاحقة

السمات المتوقعة لموظفي الاستقبال وموظفي إسعاد المتعاملين

- التحية والترحيب بابتسامة
- إتقان أكثر من لغة
- الاحترام واللباقة
- العدالة في التعامل
- الإنصات الجيد
- المهنية
- الخبرة والدراية التامة بالإجراءات والقوانين
- الجاهزية والقدرة علي الإجابة
- تحمل المسؤولية وعدم التهرب منها
- التفهم والمراعاة
- المبادرة والإيجابية
- الخصوصية
- عدم الانشغال بأمور خاصة

إعادة هندسة الخدمات لتطبيق تصفير البيروقراطية

تصفير البيروقراطية يعني تقليل التعقيدات الإدارية والروتين إلى أدنى مستوى ممكن، مما يجعل الخدمات الحكومية سريعة وسهلة الوصول وفعالة للمواطنين. لتحقيق ذلك، يجب تبني ممارسات تركز على تحسين تجربة المتعامل من خلال الاعتماد على الابتكار، التكنولوجيا، وتبسيط الإجراءات.

ما يجب مراعاته عند تصميم الخدمات



- التركيز على رحلة المتعامل بالتفصيل لتقليص زمن انجاز الخدمة
- تقليص الاشتراطات والوثائق ومتطلبات الخدمة المتكررة والزيارات للجهات الاخرى
- تحديث اللوائح والقوانين والسياسات والانظمة لتسهل تطوير الخدمات
- اشراك المتعامل وموظف اسعاد المتعاملين في اعادة تصميم الخدمات
- التشارك مع الجهات الحكومية الأخرى لتطوير الخدمات المرتبطة المشتركة

السعادة من منظور المتعامل

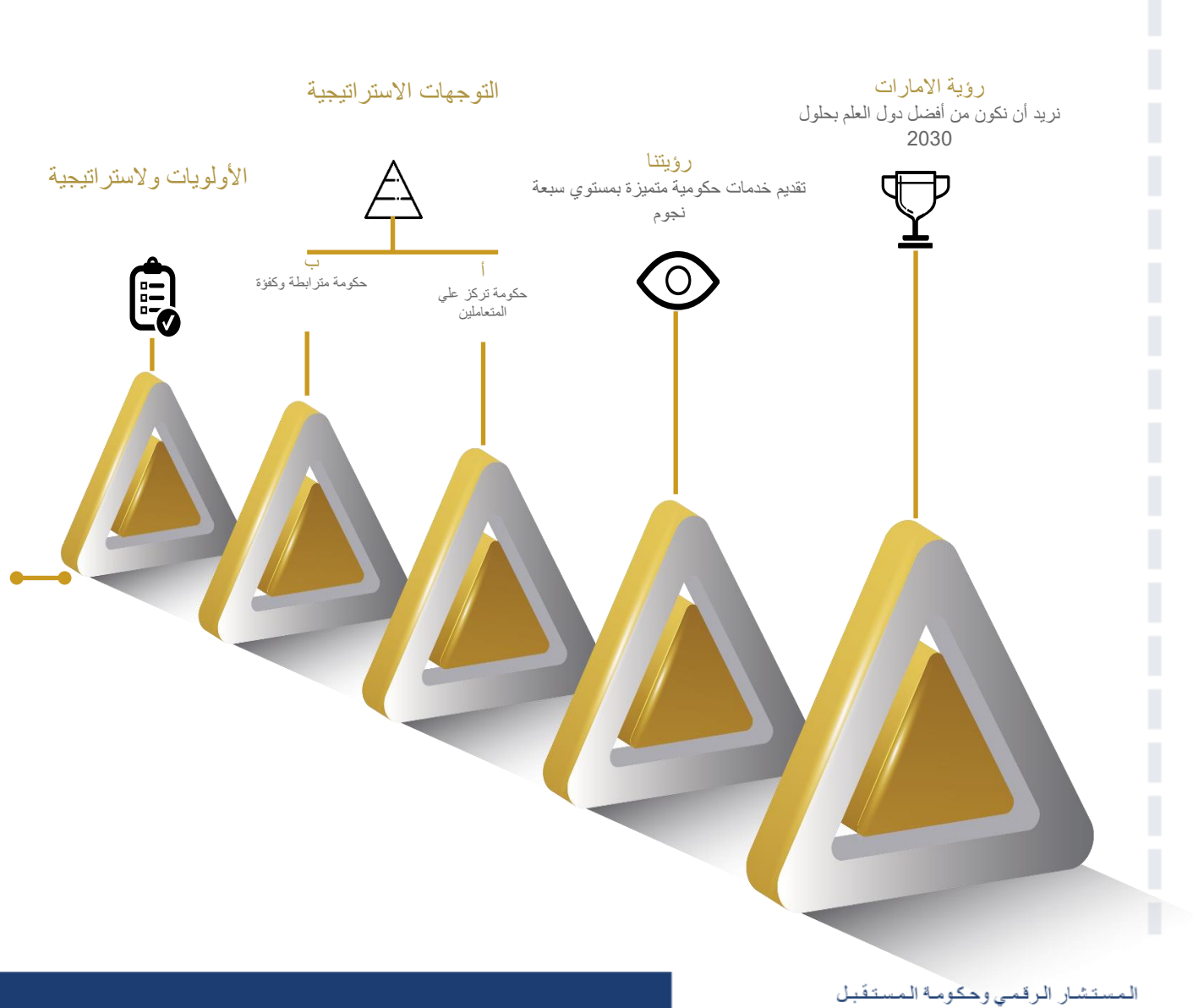
1. تقديم خدمة حكومة سريعة وسهلة وسلسلة بشكل يفوق التوقعات
2. رحلة بسيطة وغير معقدة مع عدد قليل من الخطوات والزيارات
3. موظفون مرحبون
4. موظفون مبادرون لحل أي مشكلة يصادفها المتعامل
5. توفر المعلومات بكفاءة في كل القنوات
6. خيارات مرنة للدفع
7. إشراك المتعامل في تصميم الخدمة

أنواع المتعاملين حسب تصرفاتهم عند حدوث خطأ

1. المتعامل الغاضب بصمت (لا يتقدم بشكوى)
2. المتعامل المشتكي للجهة
3. المتعامل الذي لا يشتكي للجهة ولكن يحدّث المحيطين به وأصدقائه عن تجربته السيئة مع الجهة
4. المتعامل الذي يلجأ للقنوات العامة (الإذاعة، التلفزيون، مواقع التواصل الاجتماعي) لعرض شكواه (بسبب الإحباط الشديد، أو حتى رغبة في الانتقام بعد أن تم تجاهل شكواه)

المؤشرات المستخدمة لقياس الكفاءة في الخدمات الحكومية لتصفير تجربة المتعامل

1. زمن تقديم الخدمة:
2. معدل الإنجاز
3. نسبة إسعاد المتعاملين
4. معدل الاستجابة
5. معدل سعادة المتعاملين
6. سهولة الاستخدام
7. كفاءة الخدمات
8. معدل الشكاوى
9. معدل الإخطاء
10. نسبة الخدمات الرقمية
11. معدل استخدام الخدمات الرقمية .
12. وقت التوقف التقني
13. معدل الإنتاجية
14. معدل الإنتاجية
15. معدل التكرار
16. الجهد المتعامل
17. درجة الثقة
18. معدل التكامل بين الجهات الحكومية



المؤشرات المستخدمة لقياس الكفاءة في الخدمات الحكومية لتصفير تجربة المتعامل

- نسبة رضا المتعاملين عن الجهة وخدماتها بشكل عام.
- نسبة رضى المتعاملين عن الخدمات المقدمة.
- نسبة رضى المتعاملين عن مركز إسعاد المتعاملين.
- نسبة جودة الخدمات المقدمة.
- رضى المتعاملين عن أسلوب تقديم الخدمات.
- نسبة وعي المتعاملين بالخدمات المقدمة من قبل الجهة.
- نسبة وعي المتعاملين بتنوع قنوات تقديم الخدمة.
- مدى فعالية قنوات التواصل مع المتعاملين وتتضمن المؤشرات التالية:
- نسبة استخدام المتعاملين للقنوات المتاحة.
- عدد الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة أو نسبة الخفض بعدد الإجراءات اللازمة لتقديم الخدمة.
- سرعة الاستجابة لشكاوى المتعاملين.
- الزمن اللازم للحصول على الخدمات.
- نسبة ملاحظات المتعاملين التي تم معالجتها.
- وقت الانتظار في مراكز تقديم الخدمة ومراكز إسعاد المتعاملين.
- نسبة التكامل والترابط بين الجهات الحكومية في تقديم الخدمات.
- نسبة رضى الشركاء عن الخدمات المتكاملة.
- معدل الخطأ في المعاملات.
- معدل انخفاض ملاحظات المتعاملين.
- نسبة الرضا عن الخدمات الرقمية.
- سهولة الحصول على الخدمات الرقمية.
- مدى توافر مراكز الحصول على الخدمة حسب المناطق الجغرافية.
- نسبة الرضى عن وسائل الترويج للخدمات.

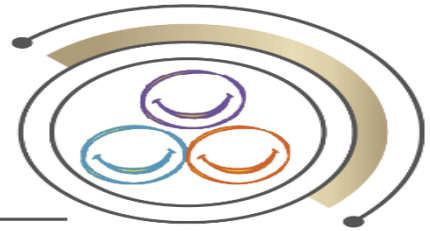
تمرين فردي(6)



1- ما يجب مرعاته عند تصميم الخدمات لضمان تحقيق تصفير البيروقراطية



استراحة



ادارة العلاقة مع المتعاملين لتصفير البيروقراطية

إدارة علاقات المتعاملين وأهميتها

الجهة الحكومية الرائدة تعمل على تصميم وتقديم قيمة فريدة مميزة ترتكز على المتعامل وتضعه في محور اهتمامها، ولتحقيق ذلك فهي تسعى باستمرار إلى فهم الاحتياجات والتوقعات الحالية والمستقبلية لمتعامليها. كما تعمل الجهة الحكومية الرائدة على إشراك المتعاملين والأطراف المعنية بفعالية في كافة مراحل تحديد وتصميم واستحداث الخدمات ذات إجراءات سلسة ومترابطة، كما تسعى باستمرار إلى إحداث نقلة إيجابية في تجربة المتعامل من خال الاستفادة من الشراكات والاستغلال الأمثل للإمكانيات التي يتيحها التحول الرقمي.



أهم المبادئ في علاقات المتعاملين:

1. جمع بيانات المتعاملين والاحتفاظ بها
2. آلية جمع بيانات المتعاملين
3. تصنيف بيانات المتعاملين

التعريف بإدارة علاقات المتعاملين وأهميتها



إدارة علاقات المتعاملين ، هو نهج يتم استخدامه من قبل مراكز سعادة المتعاملين، من أجل إدارة العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين من خدماتها، يقصد بالمتعاملين على اختلاف خصائصهم، يمكن الإشارة إلى إدارة العلاقات أيضًا بكونها الأنظمة الآلية التي تعمل على تحليل سلوكيات وتصرفات وانطباعات المتعاملين لتحسين أسلوب التواصل مع العميل المستهدف ومنحه أفضل تجربة ممكنة.

تعمل أنظمة إدارة العلاقات على جمع كافة البيانات المتعلقة بالمتعاملين، بداية من بياناتهم الشخصية كالعمر والمستوى الاجتماعي والمادي، وصولًا إلى دراسة خصائصهم النفسية وتفاعلاتهم المختلفة مع الرسائل التي توجه إليهم. تعمل هذه المعلومات كحجر الأساس التي تقوم عليه الأنشطة التسويقية ككل، فبدونها لن تستطيع المؤسسات في تحقيق أهدافها بالكفاءة المطلوبة وسعادة المتعاملين، وبدونها أيضًا لا تستطيع الشركة التواصل مع جمهورها الحالي أو جذب المزيد من الجمهور المستهدف او التطوير على خدماتها.

تشمل هذه العلاقة بأكملها التفاعلات المباشرة مع العملاء ، مثل التسويق وتقديم الخدمة، في النهاية يعمل نظام إدارة علاقات العملاء على تحسين تجربة العميل بشكل عام.

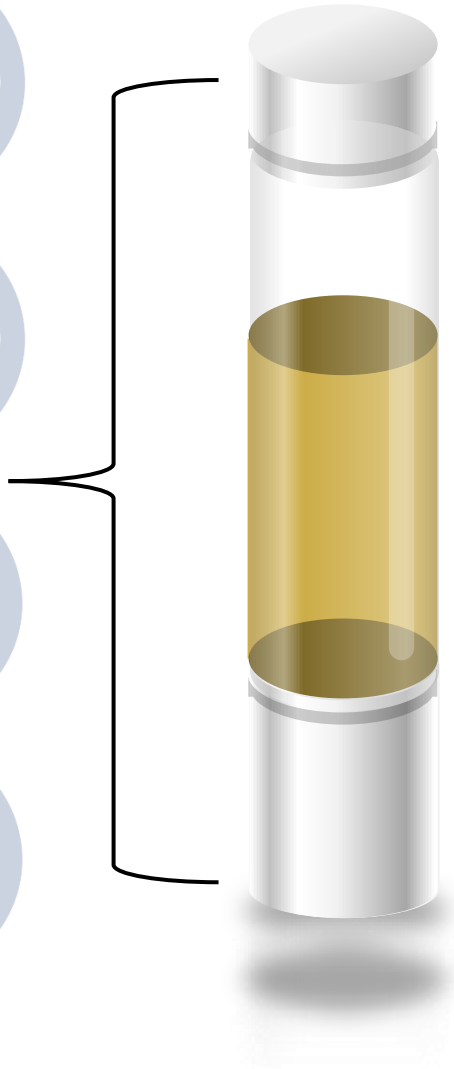
جمع بيانات المتعاملين والاحتفاظ بها

تفيد البيانات التي تجمعها المؤسسات من المتعاملين على الإلمام بكيفية تفاعلهم، ومن ثم إيجاد الطريقة الأمثل في التسويق وتقديم الخدمات والحفاظ على المتعاملين السابقين. جميع البيانات الأساسية للعملاء إن كانت تلك هي خطواتك الأولى في عالم بيانات العملاء، بينما في مرحلة متقدمة سيكون من الأهم التركيز على فهم سلوكيات العملاء ومعرفة تقييمهم للخدمات التي تقدمها (عبر الاستبيانات). بعد عملية حصد البيانات من حقل السوق، سيكون من الضروري للغاية تخزينها بآلية تسهل تحليلها والتعامل معها، مع الالتزام بمعايير الشفافية ووضع بروتوكولات حماية صارمة تحفظ خصوصية هذه البيانات.



آلية جمع بيانات المتعاملين

- التواصل الاجتماعي
- نظام إدارة علاقات المتعاملين CRM
- جمّع البيانات عبر المكالمات الهاتفية مركز الاتصال
- نظام الشكاوى ، نظام الاقتراحات البطاقة البنكية



- برنامجًا الولاء للمكافآت والجوائز
- المقابلات الشخصية
- العلاقات التشاركية مع شركاء الخدمة
- اتفاقيات تعهيد وخصخصة الخدمات

تصنيف بيانات المتعاملين

1. اسم المتعامل
2. الجنس
3. الجنسية
4. المؤهل الدراسي
5. المهنة
6. تاريخ الميلاد
7. رقم جواز السفر
8. الرقم الموحد (للجواز)
9. رقم الهوية الإماراتية
10. البريد الالكتروني
11. الرقم التعريفي
12. تاريخ اصدار تأشيرة الإقامة
13. تاريخ انتهاء الإقامة
14. جهة العمل
15. محل الإقامة
16. ارقام التواصل (الهاتف المتحرك + المنزل + العمل)
17. رقم رخصة القيادة
18. الرمز المروري
19. حسابات التواصل الاجتماعي
20. المعاملات المقدمة مع بيان زمن انجاز المعاملات
21. التفاعلات عبر حسابات في التواصل الاجتماعي
22. مؤشر السعادة عبر كافة القنوات
23. رسائل البريد الالكتروني (الصادر - الوارد)
24. الرسائل النصية
25. الشكاوى المقدمة ونتيجتها
26. الاقتراحات المقدمة ونتيجتها
27. نتائج استطلاعات الراي
28. تصنيف المتعامل حسب الحالة (اصاب الهمم - كبار المواطنين - كبار الشخصيات)
29. اللغة المفضلة
30. المكالمات مع مركز الاتصال 901
31. المكافئات + التكريمات التي حصل عليها المتعامل من شرطة دبي
32. معلومات ديموغرافية

الأثر من تطبيق إدارة علاقات المتعاملين

تساعد استراتيجيات إدارة العلاقات سواء تلك المبنية على الجهود الشخصية لأقسام اسعاد المتعاملين أو تلك الناتجة عن استخدام التطبيقات وأدوات التحليل الحديثة إلى:

1. تحسين تجربة العميل عبر تحويل تطلعاته واحتياجاته إلى واقع فعلي
2. المساعدة في تحسين أداء المؤسسات عبر فهم التحديات التي تواجه المتعاملين
3. العمل على تدعيم العلاقة بين المؤسسة والمتعاملين
4. المساعدة في تحسين معلومات جودة الخدمات وحملات التسويق للمؤسسات
5. قاعدة بيانات للتواصل مع المتعاملين بطريقة شخصية استنادًا للمعلومات
6. رفع الجانب الخاص في الثقة بين المتعاملين والمؤسسة.
7. ارتفاع سعادة المتعاملين عن أداء المؤسسة
8. معالجة شكاوى المتعاملين الانية
9. جمع وإدارة المعلومات حول الشخصيات الاعتبارية للمؤسسة.



التعريف بإدارة شكاوى المتعاملين

- هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم ، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات ، المنتجات ، العمليات ، الإجراءات ، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة ً المتوقعة ، سواء كان ذلك شفويا ً أو كتابيا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكوى.

- الشكاوى تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، وأن آلية
- التعامل مع الشكاوى والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين
- المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى ، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم
- الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام
- شكاوى ومقترحات فعال لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين
- وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية.



1. توفير قنوات لاستلام الشكاوى
2. أهمية الشكاوى في المؤسسات
3. احترافية موظفين تلقى الشكاوى
4. المسار التدفقي في تقديم الشكوى
5. تصنيف الشكاوى

توفير قنوات لاستلام الشكاوى



قنوات استلام الشكاوى هي وسائل التواصل بين الجهة والمتعاملين ، حيث أن إتاحة العدد الأكبر من قنوات الاتصال يعكس اهتمام الجهة في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى على المتعامل واهتمامها في تطوير خدماتها وعليه يجب أن لا يكون لطريقة استقبال الشكوى أي تأثير على أهمية الشكوى أو سير إجراءاتها، فجميع الشكاوي تعطى نفس الاهتمام طالما تم تقديمها من احدى القنوات المختلفة ، وبالتالي على جميع الجهات الحكومية اتاحة الفرصة أمام المتعاملين لتقديم الشكاوى من خلال تفعيل جميع القنوات لاستقبال شكاوى المتعاملين والتي تعكس اهتمام الجهة الحكومية بتحقيق سعادة المتعامل وتحسين الخدمات الحكومية ومنها كما هو موضح بالشكل التالي:

أهمية الشكاوى في المؤسسات

الشكاوى تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها الجهة من المتعاملين، وأن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى ، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير المنتجات والخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترحات فعال لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية.

لماذا يشتكي المتعامل

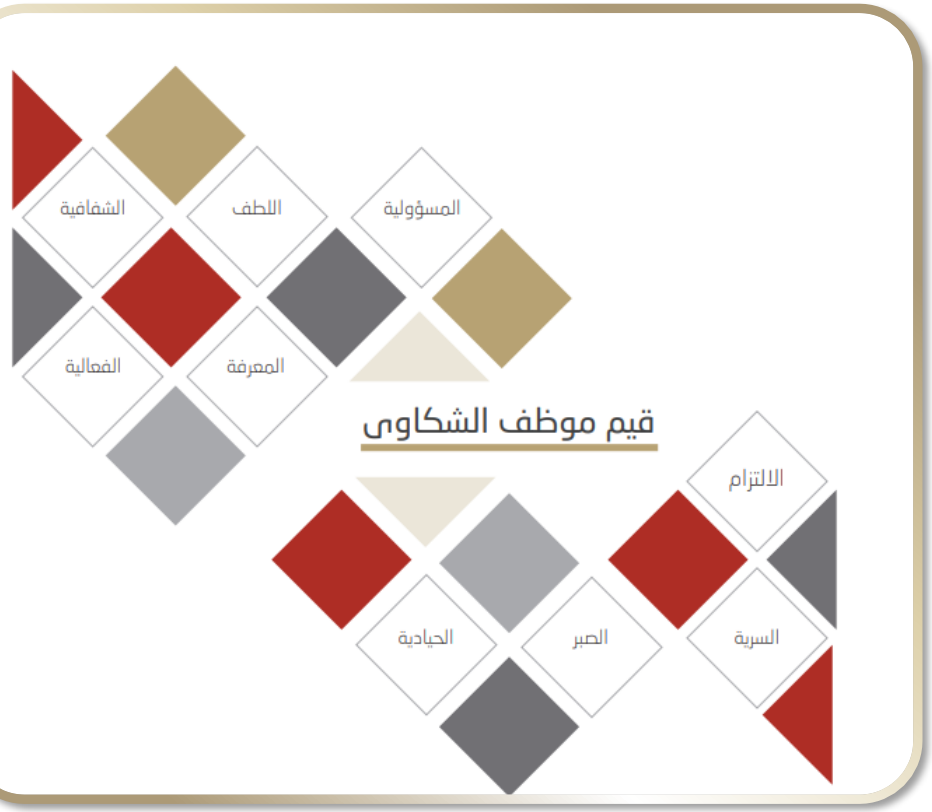
- في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب التوقع
- رداءة الخدمة / المنتج سوء المعاملة بصفة عامة عدم وضوح الاجراءات
- الشعور بعدم الانصاف
- سوء التعامل عند تقديم الشكوى. فقدان الوقت والمال
- عدم التزام الموظف بالإجراءات
- عندما لا توفى الوعود وعدم حصول المتعامل على الخدمة
- توفير المعلومات الخاطئة أو التوجيه الخاطئ
- طول وقت الانتظار
- إجراءات المعقدة للحصول على الخدمة
- التعدي على خصوصية معلومات المتعامل

لماذا لا يشتكي المتعامل

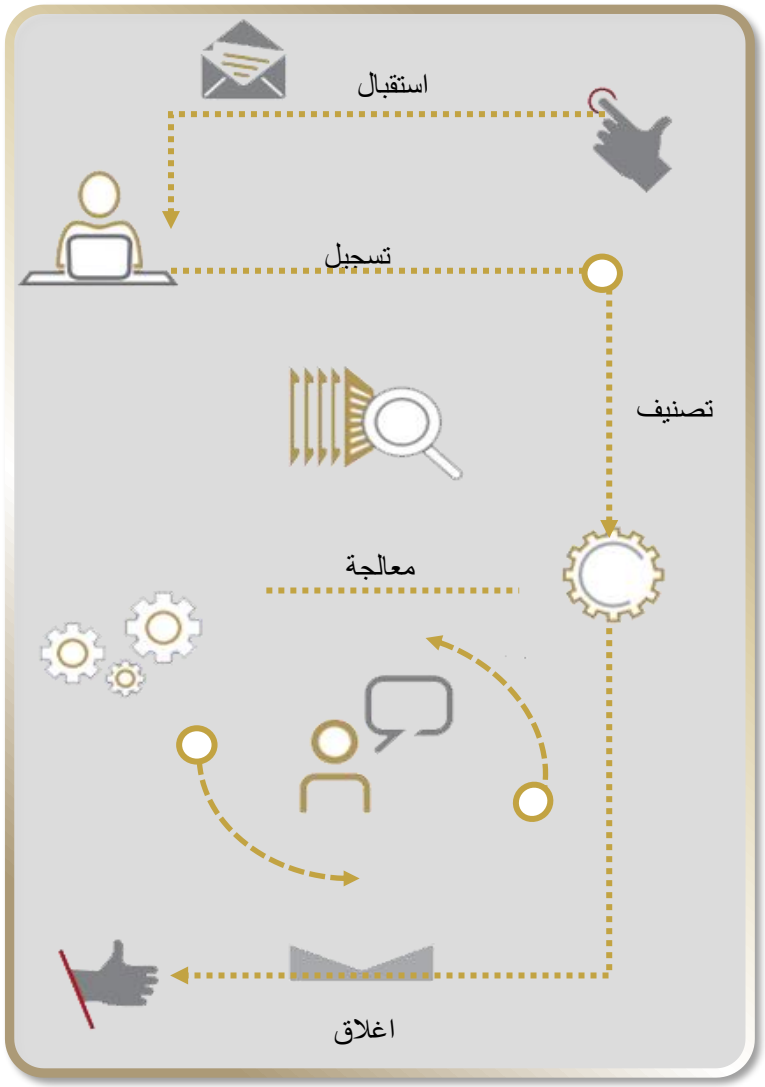
- الاعتقاد بأنه لا يوجد جدوى من الشكوى عدم توفر قنوات أو طرق لتسجيل أو التقديم
- اجراءات تقديم الشكوى غير واضحة
- سبق وأن تقدم المتعامل بشكوى أو اقتراح ولم يتم التعامل معها من قبل الجهة الحكومية
- عدم الاستجابة لشكواه بالسرعة المتوقعة
- عند الشعور بأنه لا يوجد أحد مستعد لتفهم شكواه أو لا يوجد أحد يستمع إليه
- عدم اهتمام بشكوى المتعامل من قبل الموظف
- خوف المتعامل من الترصد له عند تقديم الشكوى
- التصنيف الخاطئ لأهمية الحالة.

احترافية موظفين تلقى الشكاوى

1. التعاطف مع المتعامل
2. الترحيب بتلقي الشكوى
3. تقديم الشكر للمبادرة بتقديم الشكوى.
4. الرد السريع وبأسلوب مهذب لشكوى المتعامل أو التوجيه الصحيح للجهة المناسبة
5. الاعتذار عن الخطأ أو عدم رضا المتعامل عند تقديم الخدمة
6. تزويد المتعامل بشرح مختصر و واضح عن مسببات المشكلة
7. التوجيه الصحيح للمتعامل.
8. توضيح الإجراءات للمتعامل بدقة ، لزيادة وعي المتعامل وتجنب سوء الفهم وتحديد توقعاته



المسار التدفقي في تقديم الشكوى



من الضروري تزويد المتعامل بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها ، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات ، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق ، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للجهات الحكومية والتي توضح ضرورة استقبال وتسجيل الشكوى في نظام إدارة عالقات المتعاملين واغلاقها وقياس رضا المتعامل ، وعلية يمكن أن يكون لكل جهة حكومية إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى بناءً على طبيعة عمل الجهة أو طبيعة الخدمات التي تقدمها ، ويجب أن تكون هذه الاجراءات مكتوبة وواضحة للموظفين والمتعاملين.

تصنيف الشكاوى

تصنيف حسب تعقيد الشكوى

التصنيف	الوصف	مؤشرات أداء الإغلاق على سبيل المثال
شكوى معقدة	وهي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تتطلب اجراءات مطولة لحلها ، أو في حالة تعدد مقدمي الخدمة ، ومنها الشكاوى المتداخلة اجراءاتها مع أكثر من جهة أو الشكاوى التي تتطلب دراسة أو تشكيل لجنة فنية لحلها (مثال شكاوى الأخطاء الطبية أو المطالبات المالية)	حالات يتم اغلاقها خلال 30 يوم من استلام الشكوى
شكوى حرجة	وهي الشكاوى على الخدمات التي تشترك في تقديمها أكثر من جهة ويصعب تحديد الجهة المسؤولة (مثال شكاوى الطرق والإنارة).	حالات يتم اغلاقها خلال ثلاث أيام من استلام الشكوى
الشكاوى الروتينية	هي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تتسم بالتعقيد وذات اجراءات واضحة للجهة (مثال شكوى على التأخير)	حالات يتم اغلاقها خلال يوم من استلام الشكوى

درجة تعقيد الشكوى مرتبط بالإجراءات اللازمة للتعامل مع الشكوى أو لحل الشكوى ، أو المدة الزمنية لحل الشكوى ، فإن تداخل اجراءات التعامل مع الشكوى وكثرتها يؤدي إلى زيادة تعقيدها وبالتالي زيادة المدة الزمنية المطلوبة لحل الشكوى.

تمرين تطبيقي

الوصف: اشتكى عميل من تأخر إنجاز معاملة بنكية كانت تتطلب يومين ولكن استغرقت أكثر من أسبوع.

الاجراءات المتخذة

اجراءات التعامل مع الشكوى :

-1
-2
-3
-4
-5

اسباب الشكوى:

-1
-2
-3

الاجراءات التحسينية التي سيتم تطبيقها

الاجراءات التحسينية

-1
-2
-3
-4
-5
-6
-7
-8
-9
-10

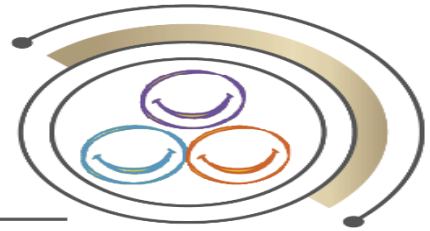
تمرين فردي(7)



1- ما اهمية ادارة العلاقة مع المتعاملين في تصفير البيروقراطية

2- كيف يمكن الاستفادة من انظمة الاقتراحات والشكاوى لتصفير البيروقراطية

تاثير المرونة والابتكار في المؤسسات لتصفير البيروقراطية



مفهوم المرونة



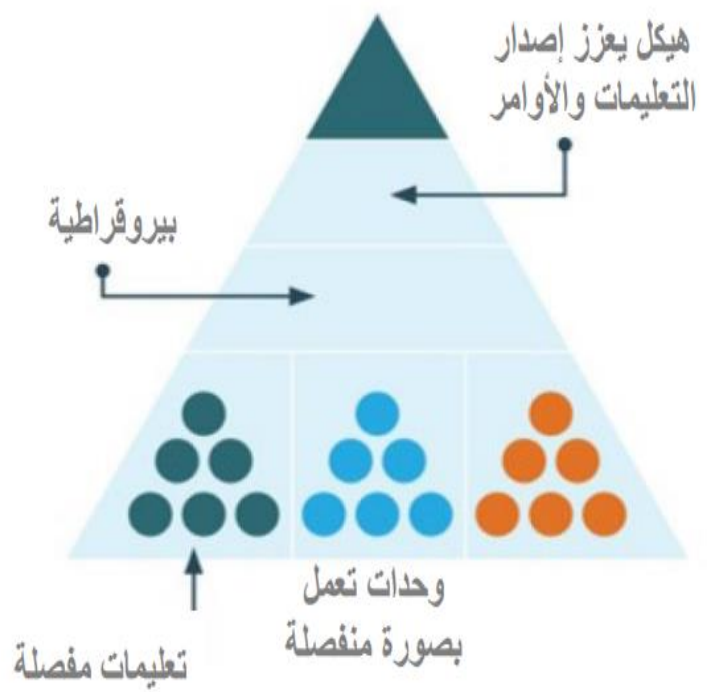
الجهة الحكومية الرائدة، تتمتع بالمرونة وسرعة الاستجابة والقدرة على مواكبة المتغيرات المتسارعة والمستمرة في احتياجات وتوقعات المعنيين لضمان تقديم القيمة النوعية التي تلبي وتفوق هذه التوقعات. هي جهة تبني المرونة في كافة استراتيجياتها وقدراتها لتُمكنها من التكيف والتطور في بيئة عمل تتسم بالتغير المتسارع مع الحفاظ على تركيزها على الأهداف والمخرجات.

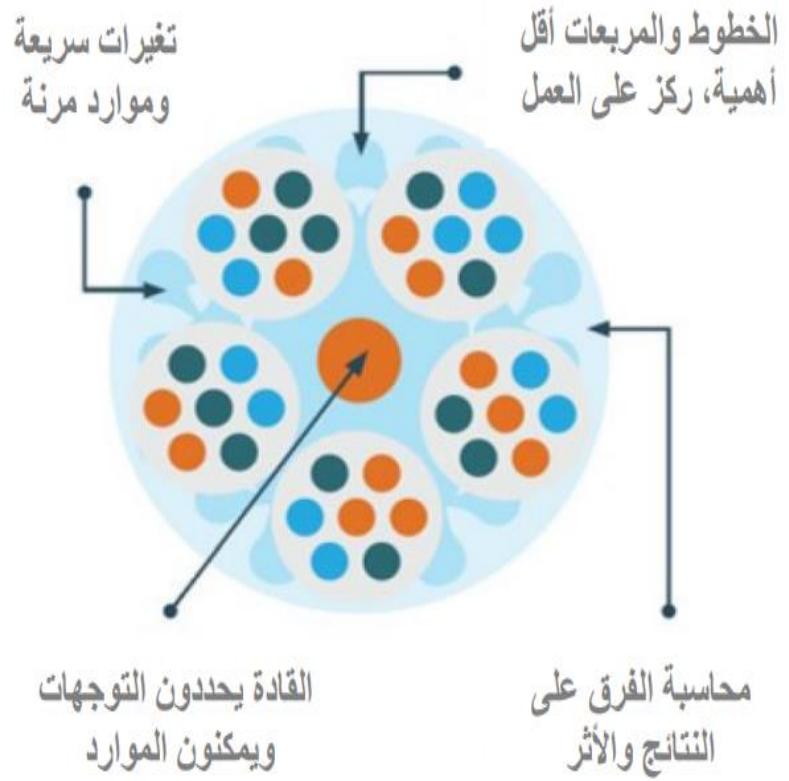
تاثير المرونة على المؤسسات

انتقال المؤسسات من مؤسسات جامدة تعمل كآلة إلى مؤسسات مرنة وحية

مؤسسات جامدة تعمل كآلة ← مؤسسات مرنة وحية







تعريف الابتكار

تبني الابتكار كثقافة عمل لبناء قدرات جديدة لمواجهة التحيديات بطيرق مبتكيرة وتحويلها إلى فرص للتقدم والنمو، وتطبييق الابتكار كاسلول عمل يتخطى الحدود إلى كافي مناحيي العمل ليسهم في تحقيق انجازات خارج نطاق القدرات الحالية.

الفرق بين الابداع والابتكار والاختراع





مفهوم الابتكار



الجهة الحكومية الرائدة، تتبنى الابتكار كثقافة ونهج عمل يمكنها من بناء قدرات جديدة لمواجهة تحدياتها بطرق إبداعية وتحويلها إلى فرص للتقدم والنمو، هي جهة لا تتعامل مع الابتكار كنظام مغلق بل تؤمن بالابتكار كفكر وأسلوب عمل يتخطى الحدود إلى كافة مناحي عملها ليسهم في تحقيق إنجازات خارج نطاق قدراتها الحالية.

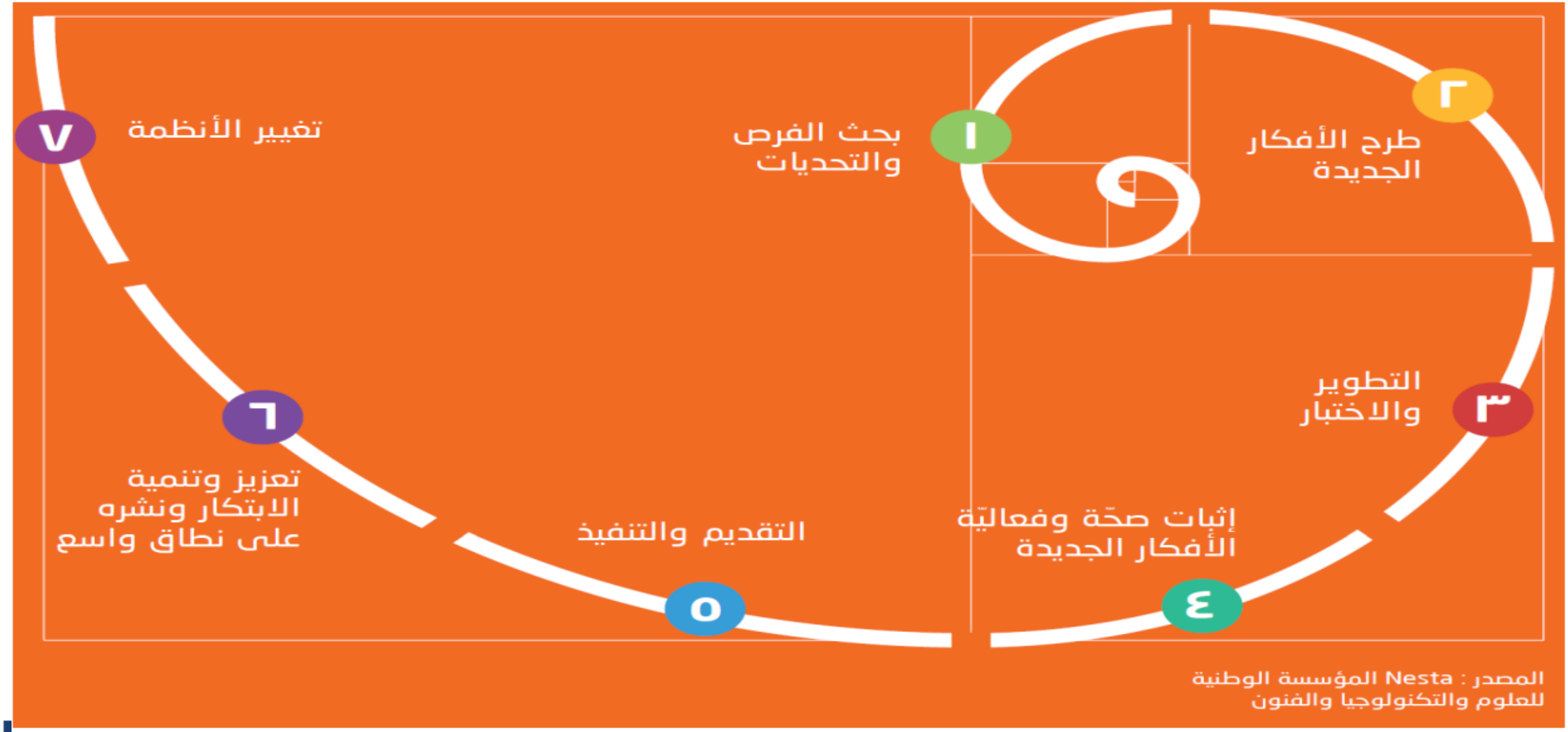


الجهة الحكومية الرائدة، هي مؤسسة متعلمة تخلق بيئة عصرية تشجع على المخاطرة والتجربة، وتنفتح على كافة المصادر الداخلية والخارجية المتاحة للابتكار وتوليد الأفكار الجديدة وتعمل على تقييمها وتجربتها وتطبيقها. هي جهة تبني على المعارف المكتسبة والخبرات المتراكمة وتسعى دائماً لخلق معارف جديدة لضمان التطور المستمر.

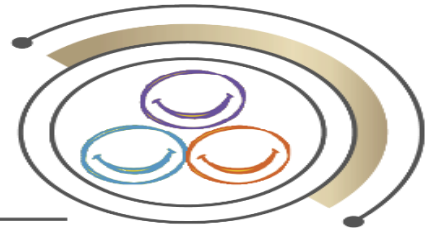


الجهة الحكومية الرائدة، قادرة على التحول والتجديد الدائم من خال بناء قدرات فريدة ومبتكرة تمكنها من إحداث نقلة نوعية في خدماتها ومخرجاتها والمساهمة بفاعلية في تحسين جودة الحياة وهي بذلك تمثل نموذجاً متميزاً يمكن للآخرين الاحتذاء به.

تاثير الابتكار على المؤسسات

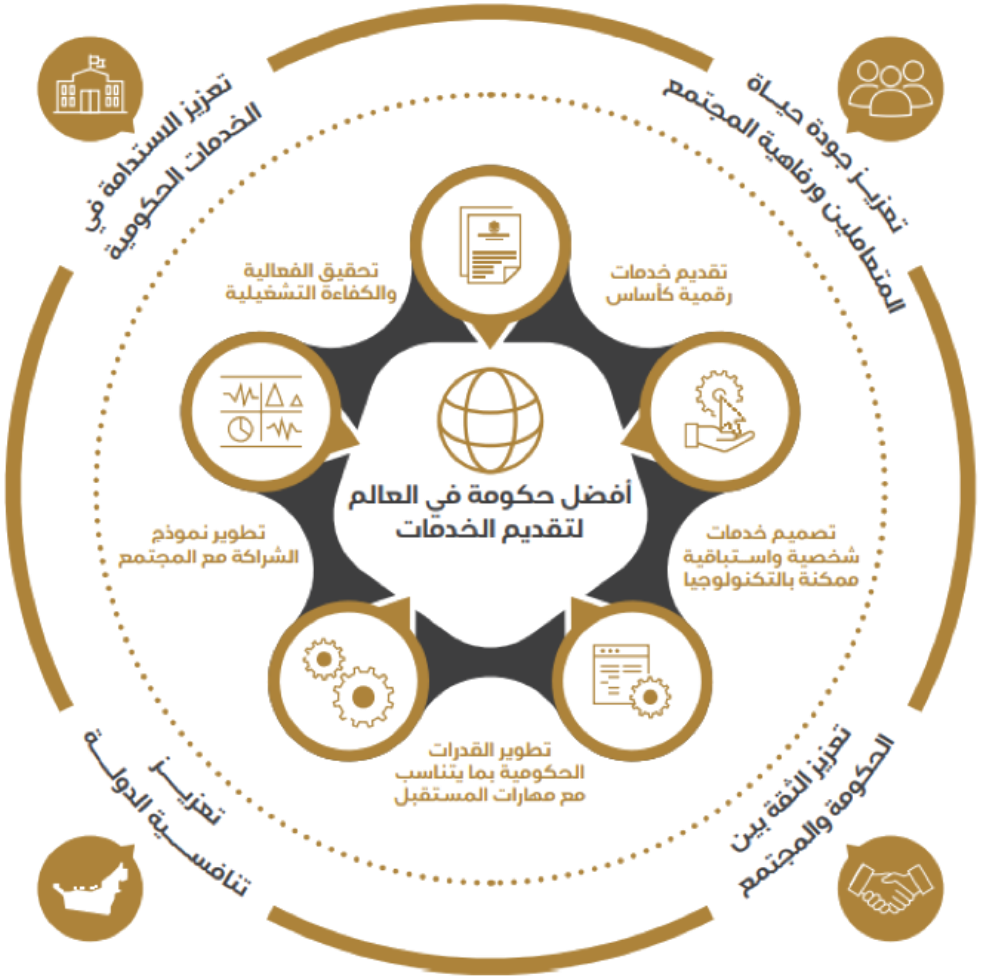


المصدر : Nesta المؤسسة الوطنية للعلوم والتكنولوجيا والفنون



التحول الرقمي في المؤسسات باستخدام التقنيات الناشئة

التوجهات العالمية الرقمية





الممكنات	ثقافة الخدمات	السياسات والتشريعات	الممكنات الحكومية الرقمية	نموذج حوكمة الخدمات الحكومية

التوجهات العالمية



الاستراتيجية

بحلول عام 2030 ،ستسعى الحكومات الى توفير خدمات رقمية وافتراضية شخصية .

الاتصالات

بحلول عام 2030 ،سيتيح الانتشار المستمر للاتصالات الرقمية تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية والافتراضية.

التصميم

يعيش جيل المستقبل حالياً محاطاً بالخدمات الرقمية؛ وستتحدد توقعاتهم وسلوكياتهم في المستقبل بناءً على ما ستفرضه التكنولوجيا عى شكل تقديم الخدمات.

التكنولوجيا

بحلول عام 2030 ،سيؤدي الانفاق المتزايد على التكنولوجيا الممكنة لتطبيقات الذكاء الاصطناعي في الحكومة الى اعتماد ونضوج متزايدين لخدمات الذكاء الاصطناعي المقدمة للمواطنين.

السياسة

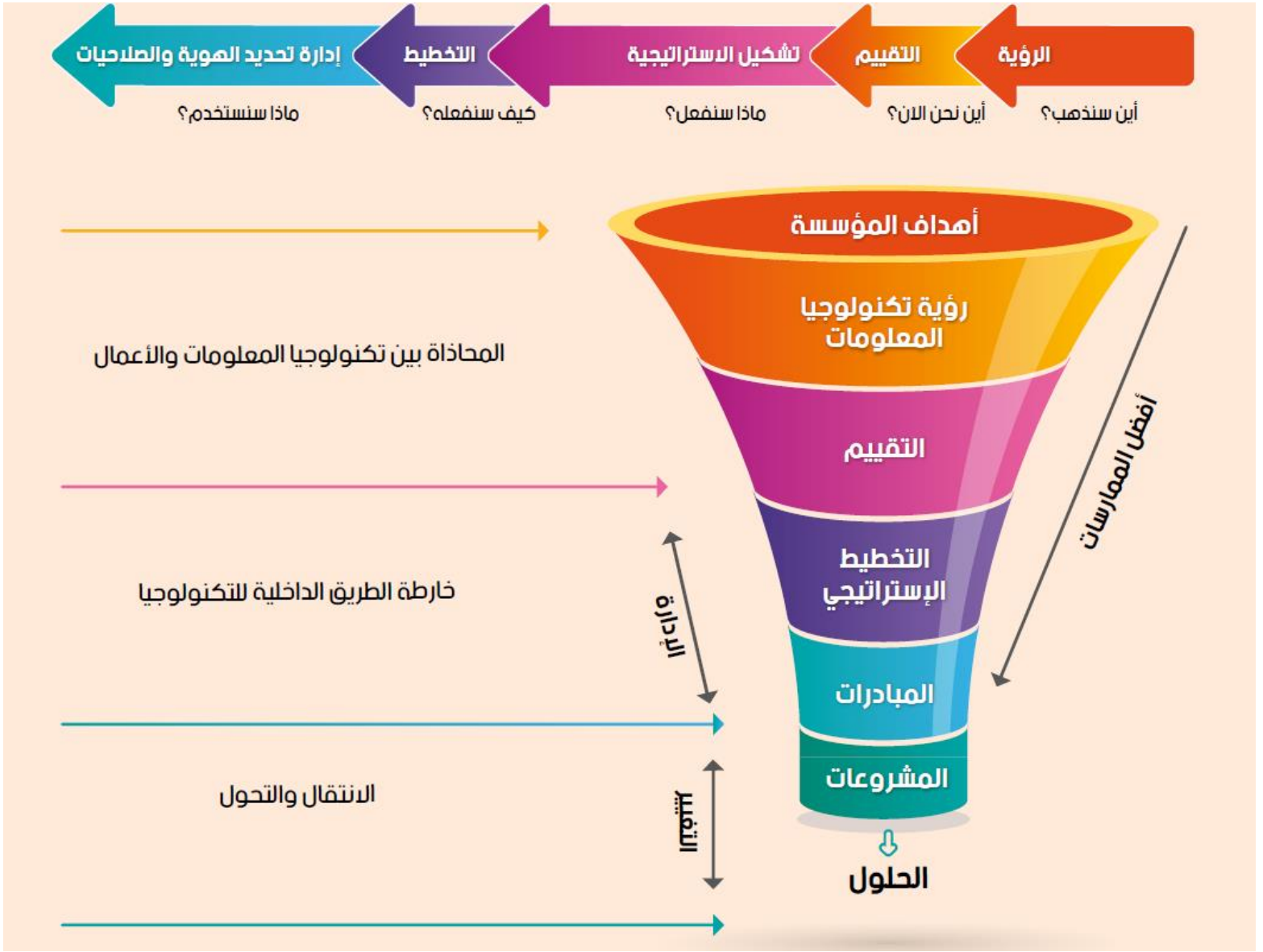
بحلول عام 2030 ،ستتغير الخدمات الحكومية لتصبح خدمات تؤمن تجربة رقمية شخصية مفصلة تلائم كل مستخدم.

التوجه والتركيز والموائمة المستقبلية

مبادئ تصميم الخدمات والعمل الحكومي المستقبلي

2020	2030
من المنظور الاستراتيجي	
الكفاءة التشغيلية	مركزية المتعامل
معاملات الخدمة	إدارة رحلة المتعامل
حل المشاكل	المشورة الاستباقية
معلومات معزولة	تمكين المجتمع
من المنظور التشغيلي	
رسائل البريد الإلكتروني والاتصالات الهاتفية	اتساق المعلومات
المواقع الإلكترونية للمعلومات	التفاعلات الاجتماعية
الأنظمة المعلوماتية	قائمة على الخدمة الصوتية/ اللمسة الواحدة
ثنائية (المشتري-البائع)	متعددة الأطراف (البائع، المشتري، مزودو الخدمات، أصحاب مصلحة أخرون)
عالية القيمة	عالية الجودة
ملائمة	فعالة
يمكن مقارنتها بالخدمة المادية	شفافة
	شخصية
	افتراضية بالكامل
	مدعومة من المجتمع
	بديهية

استراتيجية التحول الرقمي



ممكنات استراتيجية التحول الرقمي



الاتجاهات الحكومية لتحول إلى الخدمات الرقمية

1. وسائل جديدة لضمان الخصوصية والموثوقية والمعتمدة على البنية التحتية للتشفير والتوقيع الرقمي (Public Key Infrastructure)
2. التوسع السريع في الخدمات الرقمية الشخصية (Personalized Ser-vices) اعتماداً على نظام إدارة الهوية الرقمية
3. توسيع القنوات والمنصات الرقمية على الأجهزة الذكية والمحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي
4. التكامل في تقديم الخدمات والاستجابة لمتطلبات المتعاملين بشكل مترابط وبسهولة وفعالية
5. الخدمات متعددة الأطراف، والشراكة بين القطاعين العام والخاص
6. زيادة مشاركة المواطنين في ابتكار الخدمات

التقنيات الناشئة والخدمات التي يمكن ان تقدمها

01 البلوك تشين



سجل رقمي لتقييد المعاملات يتم توزيعه عبر العديد من أجهزة الكمبيوتر، مما يجعل من الصعب أو المستحيل تغيير النظام أو اختراقه أو خداعه.

مثال: تأمين معاملات البيتكوين.

02 الذكاء الاصطناعي



مجموعة من الخوارزميات والبيانات الضخمة وتقنيات الأتمتة المستخدمة لمحاكاة الوظائف المعرفية للعقل البشري.

أمثلة: كشف الاحتيال، وإجابة روبوتات الدردشة على الأسئلة المعقدة.

03 المنصات السحابية



تخزين البيانات والبرامج والوصول إليها عبر الإنترنت بدلاً من تخزينها على وحدات التخزين الداخلية في جهاز الكمبيوتر.

مثال: جوجل كلاود.

04 واجهة برمجة التطبيقات (API)



نوع من البرامج الوسيطة التي تسمح بربط تطبيقين معاً.

أمثلة: برنامج الطقس على هاتفك، وإرسال رسالة فورية عبر فيسبوك.

05 إنترنت الأشياء



الأشياء التي نستخدمها في حياتنا اليومية تتواصل بعضها مع بعض عبر الإنترنت.

أمثلة: منظمات الحرارة، الثلاجة، أجهزة الاستشعار، الكاميرات، السيارة، الهاتف.

06 إدارة البيانات الضخمة



توافر مجموعات بيانات أكثر شمولاً ودقة.

مثال: جهة واحدة مسؤولة عن تسجيل الحالة الاجتماعية للمواطنين وتحديثها.

07 الواقع المعزز



الأشياء الافتراضية التي يتم عرضها في عالمنا الحقيقي.

مثال: عرض رسم معماري ثلاثي الأبعاد لتجديد منزل.

08 الواقع الافتراضي



نوع من التقنيات تخلق بيئة افتراضية ثلاثية الأبعاد تحاكي الواقع.

مثال: يستخدم للتعلم والاجتماعات والتواصل.

09 شبكات الجيل الخامس والسادس

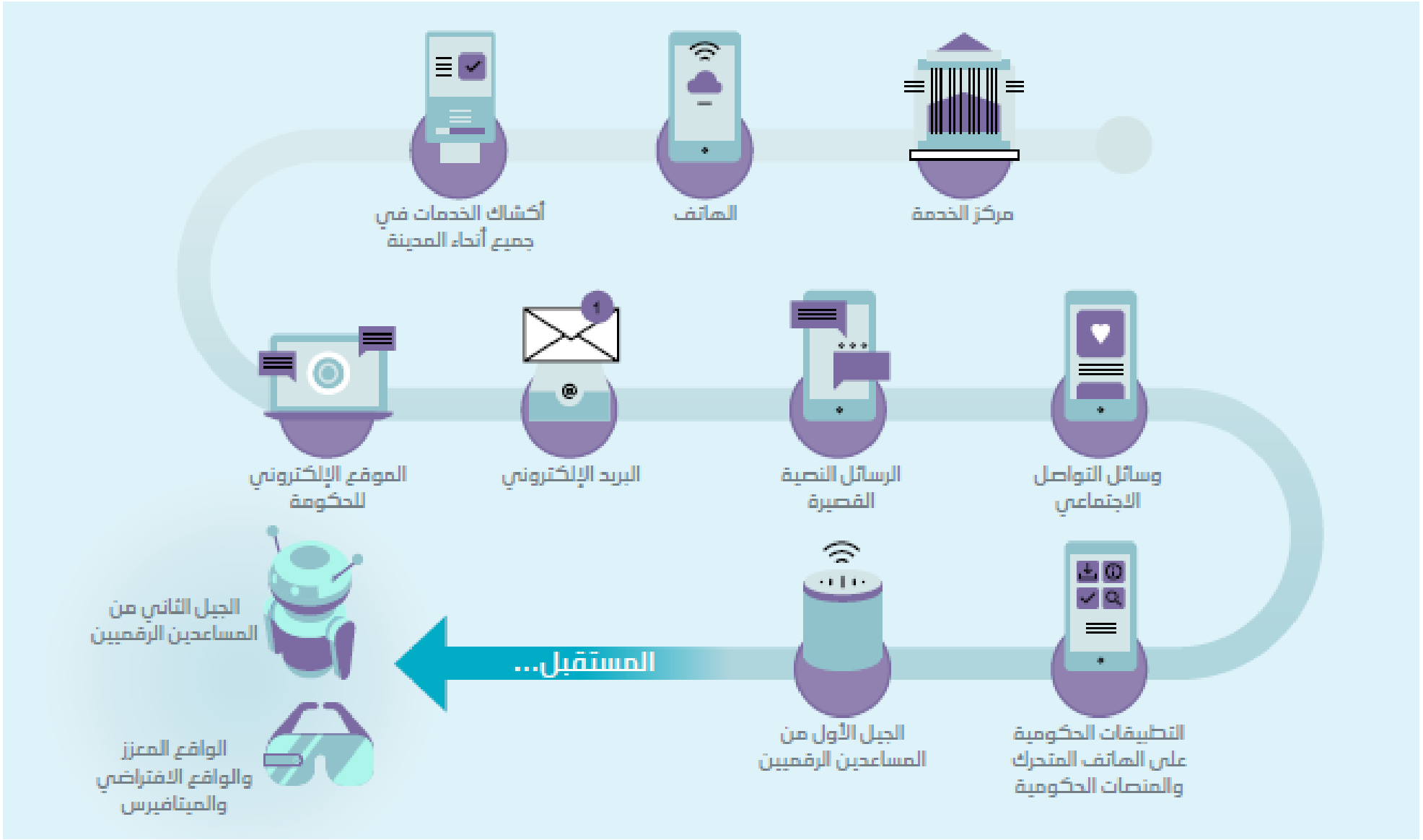


شبكات الهاتف المتحرك من الجيل الخامس والسادس، والتي تعد واحدة من أسرع التقنيات اللاسلكية.

التقنيات الناشئة والخدمات المستقبل

	الإجابة على الأسئلة المتكررة والمعقدة	بناء منصة خدمات حكومية رقمية موحدة ومحدثة	خدمات المتعاملين عبر الجهات المختلفة	تعزيز الثقة الرقمية	أتمتة المهام الداعمة للخدمات لتحرير الموظفين لمزيد من التفاعل الشخصي مع المتعاملين	تقليل أوقات الانتظار وتوقع التفضيلات	توفير إمكانية تفحيم الوثائق والتحقق من الهوية والأمان رقمياً	تمكين دفع الفواتير بكفاءة
البلوك تشين		●		●			●	●
الذكاء الاصطناعي	●		●	●	●	●		
المنصات السحابية	●	●	●		●		●	●
واجهة برمجة التطبيقات (API)		●	●			●		●
إنترنت الأشياء	●		●			●		●
إدارة البيانات الضخمة	●	●	●		●	●	●	
الواقع المعزز	●							
الواقع الافتراضي	●							
شبكات الجيل الخامس والسادس		●			●		●	

طرق تقديم الخدمات المستقبلية



تمرين فردي(8)



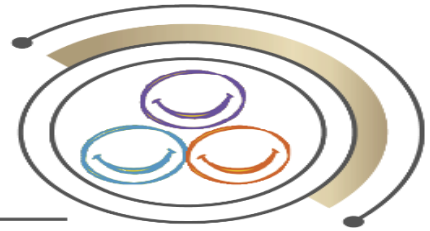
1- ما اهمية استراتيجيات التحول الرقمي لتصفير البيرقراطية

2- ما هي التقنيات الناشئة المستخدمة لتصفير البيرقراطية

3- كيف يمكن تعزيز التكنولوجيا في تصفير البيرقراطية



استراحة



اهداف وآليات العمل في المؤسسات والفوائد المتحققة من تصفير البيروقراطية

اهداف تصفير البيروقراطية

يهدف إلى تقليل أو إزالة الإجراءات الإدارية غير الضرورية والروتين المفرط، مما يتيح مرونة وكفاءة أكبر في إدارة العمليات واتخاذ القرارات، يركز هذا النهج على تحسين تجربة المتعامل، الموظفين، والشركات من خلال إعادة هيكلة الأنظمة الإدارية.

تبسيط الإجراءات

- التخلص من الخطوات الزائدة والمعقدة في العمليات الإدارية.
- تسهيل الحصول على الخدمات بسرعة وسلاسة.إغلاق نقاط التحسين الواردة

تحسين تجربة

- ضمان سهولة الوصول إلى الخدمات الحكومية وتقليل العبء على الأفراد.
- تعزيز رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

زيادة الشفافية

- تقليل الفساد الإداري من خلال تقليل التفاعل البشري المباشر.
- ضمان وضوح الإجراءات والمعاملات لكل الأطراف.

تعزيز الكفاءة

- تقليل الوقت والتكاليف اللازمة لتنفيذ الإجراءات الحكومية.
- تحسين الأداء العام للمؤسسات من خلال التركيز على النتائج بدلاً من العمليات.

التحول الرقمي

- استبدال الإجراءات الورقية واليدوية بأنظمة إلكترونية ذكية.
- توفير خدمات حكومية متاحة عبر الإنترنت على مدار الساعة.

دعم الابتكار

- خلق بيئة تشجع على الابتكار والتطوير المستمر في العمليات الإدارية.
- تمكين المؤسسات من تبني حلول ذكية وفعالة.

اهداف تصفير البيروقراطية

تعزيز سرعة اتخاذ القرارات

- تقليل الوقت اللازم للحصول على الموافقات أو التصديقات الإدارية.
- دعم المؤسسات في التكيف بسرعة مع المتغيرات.

خفض التكاليف

- تقليل الإنفاق الحكومي من خلال تقليل الموارد المهدرة في الروتين الإداري.
- تحسين استغلال الميزانيات وتوجيهها نحو مشاريع تنموية.

تمكين اللامركزية

- تقليل التركيز على المستويات الإدارية العليا وتوزيع الصلاحيات على المستويات الأدنى.
- تعزيز القدرة على اتخاذ قرارات محلية أكثر فاعلية.

تعزيز الاستدامة

- الحد من استخدام الورق والمصادر غير المتجددة.
- دعم ممارسات الإدارة الخضراء لتقليل الأثر البيئي.

دور القادة في تحقيق أهداف البيروقراطية

دور القادة في تحقيق الأهداف المتعلقة بتصفير البيروقراطية أو تحسينها محوري وأساسي. فهم الجهة المسؤولة عن وضع الرؤية، تحفيز التغيير، وضمان التنفيذ الفعّال. وفيما يلي دور القادة :



01 **وضع رؤية استراتيجية**
- 1-تحديد الأهداف الواضحة
- 2-مواءمة الأهداف مع الأولويات الوطنية

02 **بناء ثقافة التغيير**
- 1- إلهام الموظفين
- 2-التواصل المستمر

03 **القيادة بالقدوة**
- 1- تبني التكنولوجيا
- 2- الالتزام بالشفافية

04 **إشراك الأطراف المعنية**
- 1- إشراك المجتمع
- 2- بناء شراكات

05 **دعم التحول الرقمي**
- 1- ضمان توفير الموارد
- 2- تسريع تبني التقنيات الجديدة

06 **إدارة التغيير بفعالية**
- 1- تخطيط التغيير
- 2- التعامل مع المقاومة

07 **تعزيز الشفافية والمساءلة**
- 1- وضع آليات رقابية
- 2- التعامل مع الشكاوى

08 **ضمان استدامة التحسينات**
- 1- المتابعة الدورية
- 2- التركيز على المرونة

دور الموظفون في تحقيق أهداف البيروقراطية

دور الموظفين في تحقيق الأهداف البيروقراطية حيوي ومركزي. يعتمد نجاح النظام البيروقراطي على التزامهم بالتعليمات، وقدرتهم على التكيف مع التحديات، ومساهمتهم في تحسين العمليات بما يحقق الكفاءة والفعالية.

كما يتمحور حول تنفيذ السياسات والإجراءات التي وضعتها القيادة لضمان تحقيق الكفاءة والفعالية في العمل. يتمثل هذا الدور في النقاط التالية:



تنفيذ القوانين والسياسات

الموظفون هم الأداة التنفيذية للقوانين واللوائح التي تحددها الإدارة أو الحكومة. يعتمد نجاح النظام البيروقراطي على التزامهم بتنفيذ السياسات بدقة وحيادية.



الالتزام بالإجراءات التنظيمية

العمل ضمن إطار محدد من الإجراءات والقواعد يضمن الاتساق والنظام. يقوم الموظفون بتنفيذ هذه الإجراءات بطريقة منظمة لتحقيق الأهداف المؤسسية.



التحلي بالكفاءة والاحترافية

يعتمد النظام البيروقراطي على الأداء المهني. لذلك، يلعب الموظفون دورًا في تقديم العمل بكفاءة وجودة عالية، مما يسهم في تحسين سمعة المؤسسة.



التنسيق والتواصل

الموظفون هم حلقة الوصل بين المستويات الإدارية المختلفة وبين المؤسسة والجمهور. يُسهم تواصلهم الفعّال في تحقيق الانسجام في العمل وتقليل التباين بين الأهداف النظرية والتطبيق العملي.

دور الموظفون في تحقيق أهداف البيروقراطية

الإبلاغ وتقديم التغذية الراجعة

يقدم الموظفون معلومات حول سير العمل وتحديات التنفيذ، مما يساعد القيادة على تقييم الأداء وإجراء التعديلات اللازمة لتحسين العمليات.

الحفاظ على الشفافية والمساءلة

من خلال الالتزام بالقواعد وتوثيق الأعمال، يضمن الموظفون أن العمليات تتم بطريقة شفافة وأن الجميع خاضعون للمساءلة، مما يدعم نزاهة النظام البيروقراطي.

التطوير والابتكار

رغم أن البيروقراطية تُعتبر نظامًا ثابتًا في هيكله، إلا أن موظفيها يمكنهم المساهمة في تحسين العمليات من خلال تقديم أفكار جديدة وحلول مبتكرة للتحديات المؤسسية.

تعزيز العدالة والمساواة

يلعب الموظفون دورًا أساسيًا في تطبيق القوانين والسياسات بطريقة عادلة، مما يضمن تحقيق المساواة وعدم التمييز بين الأفراد.

خطوات تحقيق أهداف تصفير البيروقراطية

لتحقيق أهداف البيروقراطية بنجاح، سواء التقليدية أو الحديثة، يجب اتباع خطوات عملية ومنهجية تضمن وضوح الإجراءات وتنظيم العمل بشكل فعال.
فيما يلي الخطوات الرئيسية لتحقيق أهداف البيروقراطية:

1. التقييم الشامل
2. اعادة الهيكلة
3. التكنولوجيا
4. تدريب الموظفين

تحديد الأهداف بوضوح



وضع هيكل تنظيمي فعال



تطوير قواعد وإجراءات واضحة



تعزيز الشفافية والمساءلة



تمكين التحول الرقمي



تدريب الموظفين وتطوير قدراتهم



تقليل الروتين وتحسين الإجراءات



تعزيز التواصل الداخلي والخارجي



متابعة الأداء وتقييم النتائج



تعزيز ثقافة الابتكار



1- تحديد الأهداف بوضوح

تحديد الأهداف بوضوح هو خطوة أساسية لتحقيق النجاح في أي مجال، سواء كان في الإدارة، العمل، أو الحياة الشخصية. الأهداف المحددة بشكل واضح تساعد على توجيه الجهود والتركيز على ما هو مهم لضمان تحديد الأهداف بوضوح، يمكن اتباع الخطوات التالية:



الوصف

تحديد الغايات الأساسية للبيروقراطية، مثل تحسين الكفاءة، تقليل الفساد، تعزيز الشفافية، وتسهيل تقديم الخدمات.

الإجراءات

1- تحليل احتياجات المؤسسة أو النظام.
2- وضع أهداف قابلة للقياس (SMART: محددة، قابلة للقياس، ممكنة التحقيق، ذات صلة، ومحددة زمنياً).

2- وضع هيكل تنظيمي فعال

وضع هيكل تنظيمي فعال هو أساس نجاح أي مؤسسة، سواء كانت حكومية أو خاصة. الهيكل التنظيمي يحدد كيفية توزيع المهام والصلاحيات ويحدد العلاقات بين الأفراد داخل المنظمة. يساعد هذا التنظيم في تحقيق التنسيق بين الأقسام والأفراد، مما يسهم في تحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية.

الوصف

إنشاء مراجعة هيكل إداري واضح يحدد الأدوار والمسؤوليات ضمن تسلسل هرمي محدد.

الإجراءات

1-توزيع المهام والصلاحيات وفقاً للخبرات والوظائف.
2- التأكد من وجود قنوات اتصال واضحة بين المستويات الإدارية.

3- تطوير قواعد وإجراءات واضحة

تطوير قواعد وإجراءات واضحة هو جزء أساسي من أي مؤسسة أو منظمة لضمان تنفيذ العمليات بسلاسة وفعالية. وجود قواعد وإجراءات واضحة يساعد على تحقيق الانضباط والتنظيم ويقلل من الفوضى والارتباك. فيما يلي بعض الفوائد الأساسية لتطوير قواعد وإجراءات واضحة:

الوصف

وضع لوائح وقواعد إدارية لتنظيم العمليات وتوجيه الموظفين.

الإجراءات

1- صياغة سياسات واضحة ومكتوبة يسهل فهمها وتنفيذها.
2- إنشاء آليات لمتابعة تنفيذ القواعد وضمان الالتزام بها.

4- تعزيز الشفافية والمساءلة

تعزيز الشفافية والمساءلة هو أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وبناء الثقة بين الأفراد داخل المنظمة وكذلك مع أصحاب المصلحة الخارجيين. هذه المبادئ تضمن أن الأنشطة يتم إجراؤها بطريقة أخلاقية وفعالة، وتعتبر ضرورية لتحقيق النجاح المستدام في أي منظمة.

الوصف

ضمان وضوح العمليات وتقليل فرص الفساد الإداري.

الإجراءات

1- نشر السياسات واللوائح للعامة والموظفين.
2- إنشاء نظام متابعة لتقييم أداء الإدارات والأفراد.

5- تمكين التحول الرقمي

تمكين التحول الرقمي هو عملية تدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب العمل داخل المنظمة أو المجتمع، بهدف تحسين الأداء وزيادة الكفاءة. في عصر تتسارع فيه الابتكارات التكنولوجية، أصبح التحول الرقمي أمرًا حتميًا لضمان الاستدامة والقدرة التنافسية على المدى الطويل. فيما يلي بعض الأهمية الأساسية لتمكين التحول الرقمي:

الوصف

استخدام التكنولوجيا لتحسين العمليات الإدارية وتسريع الإنجاز.

الإجراءات

1- اعتماد أنظمة إلكترونية ورقمية لتقليل الإجراءات الورقية.
2- توفير خدمات إلكترونية ورقمية للمجتمع والمستفيدين.

6- تدريب الموظفين وتطوير قدراتهم

تعتبر عملية تدريب الموظفين وتطوير قدراتهم من العوامل الأساسية لنجاح أي منظمة، حيث تسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الفردي والجماعي وتحقيق الأهداف التنظيمية. إليك بعض الأسباب الرئيسية التي توضح أهمية هذه العملية.

الوصف

تعزيز كفاءة الموظفين من خلال التدريب المستمر على القواعد والإجراءات الجديدة.

الإجراءات

1- تنظيم برامج تدريبية دورية.
2- تقديم حوافز للموظفين الذين يحققون أداءً عالياً.

7- تقليل الروتين وتحسين الإجراءات

تقليل الروتين وتحسين الإجراءات هو أحد الأساليب الفعالة التي تسهم في تحسين كفاءة العمل، وزيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف. إن تبسيط العمليات وتحسين سير العمل داخل المنظمة له فوائد كبيرة تؤثر بشكل إيجابي على الأداء العام. إليك بعض الأسباب التي توضح أهمية هذا التحسين:

الوصف

التخلص من الخطوات غير الضرورية في العمليات الإدارية.

الإجراءات

1- مراجعة العمليات بشكل دوري لتحديد الاختناقات والتخلص منها.
2- تحسين سير العمل ليصبح أكثر مرونة.

8- تعزيز التواصل الداخلي والخارجي

التواصل الفعّال هو أساس نجاح أي منظمة، سواء على المستوى الداخلي بين الموظفين والإدارة أو على المستوى الخارجي مع العملاء والشركاء والمجتمع. تعزيز التواصل الداخلي والخارجي يساعد في تحسين الأداء، بناء علاقات قوية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة.
إليك بعض الأسباب التي توضح أهمية تعزيز هذا التواصل:

الوصف

ضمان وجود قنوات تواصل فعّالة بين الإدارات والموظفين والمستفيدين.

الإجراءات

1- استخدام أنظمة إدارة التواصل الحديثة.
2- تعزيز الاجتماعات الدورية للتنسيق بين الإدارات.

9- متابعة الأداء وتقييم النتائج

امتابعة الأداء وتقييم النتائج هي عمليات أساسية لضمان أن المنظمة أو الفريق يحقق أهدافه بطريقة فعّالة. هذه العمليات تساعد في تحسين الأداء المستقبلي، تحديد نقاط القوة والضعف، وتوجيه القرارات الاستراتيجية بناءً على بيانات حقيقية. إليك أهمية متابعة الأداء وتقييم النتائج:

الوصف

قياس مدى تحقيق أهداف البيروقراطية وتحديد نقاط القوة التحسين.

الإجراءات

1- وضع مؤشرات أداء لقياس النجاح .
2- إجراء مراجعات دورية لتقييم النتائج وتصحيح المسار عند الحاجة.

10- تعزيز ثقافة الابتكار

تعزيز ثقافة الابتكار داخل المنظمة يعد من العوامل الأساسية التي تساهم في نجاحها على المدى الطويل. الابتكار لا يتعلق فقط بتطوير منتجات أو خدمات جديدة، بل يشمل أيضًا تحسين العمليات والطرق التي يتم بها أداء الأعمال. إليك بعض النقاط التي توضح أهمية تعزيز ثقافة الابتكار:

الوصف

تشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين العمليات الإدارية.

الإجراءات

1- إنشاء برامج لاقتراح الحلول وتطوير الأفكار.
2- توفير بيئة داعمة للابتكار والتطبيق.

فوائد تحقيق اهداف تصفير البيرقراطية

1. تسريع عمليات التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
2. تحسين علاقة الحكومة بالمواطنين والمقيمين والشركات.
3. خلق بيئة عمل مرنة تدعم الإنتاجية والإبداع.
4. تعزيز ثقة الجمهور في المؤسسات الإدارية والحكومية.

جامعة حمدان بن محمد الذكية
Hamdan Bin Mohammed Smart University

دراسة تحليلية عن تصفير البيروقراطية

نوع التأثير				الاستيفاء الاستمارة		خفض إجراءات /خطوات		خفض متطلبات /الشرائط /المستندات		خفض الوقت /الزمن		خفض التكاليف المالية		عدد الشركات	
خدمة	عملية	إجراء	حالة المبادرة	مستوفية	غير مستوفية	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
خدمة			منفذه	مستوفية		5	1	5	8	طويل	قصير	0	0		
		اجراء	منفذه	مستوفية		3	تلقائي 24 ساعة	3	0	أيام 10	تلقائي	0	0		
خدمة			منفذه	مستوفية		4	تلقائي 24 ساعة	3	0	دقيقة 20	تلقائي				
	غملية	اجراء	منفذه	مستوفية		8	3	5	5	20	5				
خدمة			منفذه	مستدفية		7	7	4	2	يوم واحد	دقيقة 15	0	0		
	عملية		منفذه	مستوفية		8	1	4	4	يوم عمل 45	يوم عمل 21	رسوم سنوي لمنصةتجاري	لا شيئ		
		اجراء	منفذه	مستوفية		8	2	8	2	يوم ين عمل	يوم عمل	0	0		
خدمة						5	4	1	0	أيام 3	يوم واحد	0	1		
	عملية		منفذه	مستوفية		3	تلقائي 24 ساعة	3	0	دقائق 10	تلقائي	0	0		
	عملية		منفذه	مستوفية		5	4	0	0	ساعتان 2	دقيقة 45	2،173،749درهم	480000		
خدمة			منفذه	مستوفية		7	2	4	1	ساعات 5	ساعة1	0	0		
خدمة			منفذه	مستوفية		8	5	8	5	أيام 10	0	صفروفورمالي	720000		
	عملية					6	2	6	2	أيام 5	يوم واحد	0	0		
	عملية	إجراء	قيدالتنفيذ												
	عملية		منفذه	مستوفية		4	1	لا يوجد	احقيات	ساعة	دقيقة	0	0		
	عملية		منفذه	مستوفية		33	1	394	10	سنةواحدة	سنةواحدة	21544264.25	25360000		
	عملية		منفذه	مستوفية		3	تلقائي 24 ساعة	3	0	دقائق 10	تلقائي	0	0		
	عملية		منفذه	مستوفية		5	4	0	0	ساعتان 2	دقيقة 45	2،173،749درهم	480000		
	عملية	إجراء	منفذه	مستوفية		8	3	5	5	20	5	0	0		
		إجراء	منفذه	مستوفية		12413	2066	الترا سل الالكتروني	استخدام نظام GRP	ساعة129	ساعة22	86891	4132		
		إجراء	منفذه	مستوفية		2	1	2	1	دقيقة 90	0	0	الف 700		
خدمة			منفذه	مستوفية		8	2	2	1	أيام عمل 8	أيام عمل 4	0	0		
		اجراء	منفذه	مستوفية		2	1	2	1	دقيقة 90	0	0	0		
خدمة	عملية		منفذه	مستوفية											
	عملية	إجراء	منفذه		غير مستوفية										
خدمة						4	2	4	4	دقيقة 60	دقائق 10	0	0		
		إجراء	منفذه	مستوفية		8	2	8	2	يوم ين عمل	يوم عمل	0	0		
												0			
	عملية	اجراء	منفذه	مستوفية		8	3	5	5	20	5	0	0		
		اجراء	منفذه	مستوفية		29	8	لا يوجد	لا يوجد	ساعة سنويا 34	ساعة سنويا 2	درهم 2618.25	درهم 154.01		
خدمة			منفذه	مستوفية		6	1	6	1	يوم عمل	دقائق 5	درهم 114	0		
	عملية	اجراء	منفذه	مستوفية		8	3	5	5	20	5	صفروفورمالي	0		
خدمة			منفذه	مستوفية		4	2	1	1	دقيقة 120-90	دقيقة 15	0	0		
خدمة															
خدمة															

دراسة تحليلية عن تصفير البيروقراطية

م	نوع التأثير (العملية/ الخدمة/إجراء/ اشتراطات ومتطلبات)	مجالات التصفير (مبادرة/ مشروع/إجراءات/أنظمة وبرامج/الخ..)	حالة المبادرة/ المشروع			التأثير									
			منفذة (العام الحالي وما قبل)	قيد التنفيذ	مستقبلية (العام)	خطوات/اجراءات		الوقت / الزمن/الجهد		خفض التكلفة المالية/التشغيلية		الشراكات		اشتراطات ومتطلبات	
						قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد	قبل	بعد
1	عملية/اجراء		*												
2	عملية/اجراء			*											
3	عملية/اجراء		*												
4	عملية			*											
5	عملية/اجراء			*											
6	عملية/اجراء			*											
7	عملية/اجراء		*												
8	عملية/اجراء			*											
9	عملية/اجراء			*											

تمرين فردي(9)



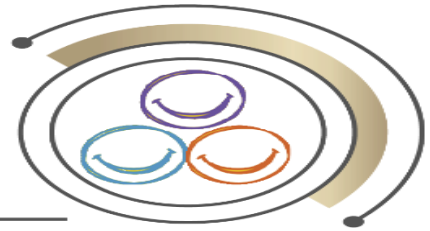
1- اذكر خطوات تحقيق تصفير البيرقراطية

2- وضح دور القادة والموظفون في تدعيم تصفير البيروقراطية

3- ماهي فوائد تطبيق تصفير البيروقراطية



استراحة



المستهدفات ومراحل تصفير البيروقراطية في العمل الحكومي

المستهدفات الرئيسية لتصفير البيروقراطية

ضمن رؤية الإمارات 2071 وأهدافها الرامية إلى تحقيق الريادة العالمية، تسعى حكومة دولة الإمارات إلى تصفير البيروقراطية من خلال مجموعة من المستهدفات الرئيسية التي تهدف إلى تحسين الأداء الحكومي وتعزيز رفاهية المواطنين والمقيمين. تتضمن هذه المستهدفات ما يلي:

1. إلغاء 2000 من الاجراءات الحكومية الغير ضرورية
2. خفض ما لا يقل عن 50% من المدد الزمنية للاجراءات
3. تصفير جميع الاشتراطات والمتطلبات المكررة والغير ضرورية

يهدف البرنامج إلى تطوير وتحسين الإجراءات الحكومية في جميع الجهات الاتحادية من الوزارات والهيئات والمؤسسات وغيرها، بما يشمل إلغاء وتقليص وتبسيط ودمج الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية غير الضرورية، من خلال تحقيق ثلاث مستهدفات رئيسية:

المستهدفات الرئيسية لتصفير البيروقراطية

المستهدف	مجال التصفير
إلغاء 2000 من الإجراءات الحكومية غير الضرورية	• إلغاء الازدواجية أو التداخل أو التعارض في إجراءات الجهة الاتحادية أو في الإجراءات ما بين الجهة الاتحادية والجهات الاتحادية والمحلية الأخرى. • إلغاء الخطوات غير الضرورية على المتعاملين في إجراءات الجهة الاتحادية أو في الإجراءات المرتبطة بالجهات الاتحادية والمحلية الأخرى. • إلغاء العمليات غير الضرورية في الجهة الاتحادية أو في الإجراءات ما بين الجهة الاتحادية والجهات الاتحادية والمحلية الأخرى.
خفض ما لا يقل عن 50% من المدد الزمنية للإجراءات	• تقليص المدة الزمنية لبعض أو جميع الخطوات ضمن الإجراء في الجهة الاتحادية أو في الإجراءات ما بين الجهة الاتحادية والجهات الاتحادية والمحلية الأخرى.
تصفير جميع الاشتراطات والمتطلبات المكررة وغير الضرورية	• إلغاء الاشتراطات والمتطلبات المتكررة أو المتعارضة في إجراءات الجهة الاتحادية أو في الإجراءات ما بين الجهة الاتحادية والجهات الاتحادية والمحلية الأخرى. • إلغاء أو تعديل الاشتراطات والمتطلبات ذات التأثير المحدود أو السلبي على القطاع أو الفئة المستهدفة في إجراءات الجهة الاتحادية أو في الإجراءات ما بين الجهة الاتحادية والجهات الاتحادية والمحلية الأخرى.

المبادئ العامة لتصفير البيروقراطية

1. إزالة كل عبء غير ضروري ضمن الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية على قطاع الأعمال والأفراد.
2. التركيز على تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية ذات الأولوية والتي تعتبر الأكثر عبئاً وإشكاليةً وذات التأثير الكبير والمباشر.
3. ضمان التنوع والشمولية في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية، بحيث تتضمن الإجراءات الخاصة بالمبادرات والسياسات والاستراتيجيات والخدمات.
4. ترسيخ الثقافة المؤسسية القائمة على تقليص وتبسيط وتسهيل الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات المؤثرة على قطاع الأعمال والأفراد.
5. إشراك جميع الفئات المعنية من قطاع الأعمال والأفراد والموظفين وغيرها في تطوير وتحسين الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية.
6. الحفاظ على معايير ومستويات الأمن والصحة والسلامة عند تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية.
7. التصميم والتنفيذ المشترك مع الجهات الحكومية المعنية في المشاريع والمبادرات لتصفير البيروقراطية الحكومية.
8. التنافس بين الجهات الاتحادية لتحقيق مراتب متقدمة في تصفير البيروقراطية الحكومية.
9. تحفيز وتكريم الإسهامات النوعية من كافة الأطراف المشاركة في تصفير البيروقراطية الحكومية.

نطاق تطبيق تصفير البيروقراطية

تنظيم العمليات الإدارية

1-تصميم الهياكل التنظيمية للحكومة والمؤسسات العامة
2- وضع القوانين والسياسات التنظيمية التي تحدد كيفية إدارة العمليات

الإدارة المالية والميزانية

1-إعداد الميزانيات الوطنية والإقليمية.
2- الإشراف على إدارة الموارد المالية وضمان استخدامها بما يحقق الأهداف الحكومية.

إدارة الموارد البشرية

1- وضع سياسات توظيف وتدريب الموظفين الحكوميين
2- تقييم الأداء الإداري وضمان الالتزام بالمعايير المهنية

المساءلة والشفافية

2071

1- مراقبة أداء الإدارات الحكومية.
2- إنشاء أنظمة تدقيق وإبلاغ لضمان الشفافية.

تنفيذ السياسات الحكومية

1-ضمان تنفيذ السياسات العامة وفقًا للإجراءات المحددة.
2- توزيع المهام بين الإدارات المختلفة لضمان الكفاءة والفعالية.

توفير الخدمات العامة

1-مراقبة جودة الخدمات والتأكد من توافرها لجميع المواطنين
2- تنظيم القطاعات التي تقدم الخدمات مثل التعليم، الصحة، النقل، والبنية التحتية

إجراءات اتخاذ القرار

1- وضع بروتوكولات لاتخاذ القرارات في مختلف مستويات الحكومة.
2- ضمان توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة

انماط البيروقراطية الحكومية



التكرار او التعارض في الاشتراطات والمتطلبات بين الجهات الحكومية المختلفة المعنية بالاجراء

عدم جاهزية الجهات الحكومية في البنية التحتية التقنية بالاضافة إلى عدم توظيف التكنولوجيا لتبسيط الاجراءات

تكرار تقديم نفس المستندات والبيانات للجهات الحكومية

طول الفترات الزمنية للموافقات وانجاز الخدمات بين الجهات الحكومية

كثرة الاشتراطات والمتطلبات التي تتطلب الموافقات بين الجهات الجكومية

المراحل الرئيسية لتصفير البيروقراطية الحكومية

يتضمن تصفير البيروقراطية الحكومية ثلاث مراحل رئيسية تسهم في تحقيق مستهدفات البرنامج بشكل ممنهج ومرن، تبدأ بتحديد التحسينات على الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية ومن ثم تطبيقها وقياس النتائج والآثار المتحققة منها من قبل الجهات الاتحادية، وانتهاءً بتقييم وتصنيف الجهات وفقاً لمعايير محددة من قبل مكتب رئاسة مجلس الوزراء.

المرحلة الأولى:

تحديد التحسينات على الإجراءات الحكومية

المرحلة الثانية:

تطبيق التحسينات على الإجراءات الحكومية

المرحلة الثالثة:

تصنيف النتائج الخاصة بالتحسينات على الإجراءات الحكومية

المرحلة الأولى:

تحديد التحسينات على الإجراءات الحكومية

في هذه المرحلة، على الجهات الاتحادية العمل على ما يلي:

- مسح وحصر جميع الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات في الجهة وفقاً لنطاق تطبيق البرنامج.
- تحليل الوضع الحالي للإجراءات من حيث العدد والمدة والأعباء غير الضرورية وأشكال البيروقراطية وغيرها.
- جمع وتقييم الأفكار والمقترحات المقدمة من قبل الموظفين في تصفير البيروقراطية، ودراسة إمكانية تطبيقها.
- أخذ مرئيات قطاع الأعمال والأفراد حول مستوى وأشكال البيروقراطية في الإجراءات والمقترحات التحسينية.
- تحديد الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات ذات الأولوية في التصفير والتي تعتبر الأكثر عبئاً وإشكاليةً وذات التأثير الكبير.
- تحديد مجالات التصفير في الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات ذات الأولوية للعمل عليها خلال الفترة المحددة للإنجاز.
- إعداد وتسليم عمليات التصفير لمكتب رئاسة مجلس الوزراء.

المرحلة الثانية:

تطبيق التحسينات على الإجراءات الحكومية

في هذه المرحلة، على الجهات الاتحادية العمل على ما يلي:

- تنفيذ عمليات التصفير التي تم تسليمها لمكتب رئاسة مجلس الوزراء.
- استطلاع مرئيات قطاع الأعمال والأفراد حول التغييرات والأخذ بالمقترحات والتعديلات المناسبة.
- قياس الأداء الفعلي لعمليات التصفير ومقارنته بالوضع الحالي ووضع الخطط التصحيحية في حال الحاجة لذلك.
- رفع التقارير الخاصة بعمليات التصفير وأي تحديات أو توصيات لمكتب رئاسة مجلس الوزراء.

وخلال هذه المرحلة، سيتم عقد دفعة مسرعات خاصة بالبرنامج من قبل مركز المسرعات الحكومية لعدد من عمليات التصفير التي تتطلب مشاركة عدة جهات حكومية وفقاً للمتطلبات والاحتياجات، وذلك بالتنسيق مع إدارة البرنامج.

المرحلة الثالثة:

تصنيف النتائج الخاصة بالتحسينات على الإجراءات الحكومية

في هذه المرحلة، سيعمل مكتب رئاسة مجلس الوزراء على ما يلي:

- تحديد مستوى الأعباء غير الضرورية التي تفرضها الجهات الاتحادية وفقاً لمنظومة معتمدة.
- تقييم نتائج جهود الجهات الاتحادية في تصفير البيروقراطية وفقا لمنظومة التصنيف المعتمدة.
- إصدار التصنيف العام للجهات الاتحادية في تصفير البيروقراطية وتحديد الأفضل والأسوأ في التصفير.

اشراك الاطراف المعنية في تصفير البيروقراطية

يعتبر إشراك قطاع الأعمال والأفراد وموظفي وفرق عمل الجهات الاتحادية في تصفير البيروقراطية الحكومية عنصراً رئيسياً في إنجاح البرنامج. حيث يسهم في تحقيق فوائد عدة منها:

- تحديد أولويات التصفير في البيروقراطية الحكومية ومجالات التركيز في الإجراءات.
- توليد أفكار مبتكرة وعملية ومتنوعة حول مجالات تصفير البيروقراطية الحكومية.
- رفع فعالية المشاركة في اختبار وتجربة عمليات تصفير البيروقراطية الحكومية.
- تحسين جودة التعديلات والتحسينات التي تمت على الإجراءات الحكومية وأثرها.
- زيادة ثقة الأفراد والمجتمع وقطاع الأعمال والموظفين في الحكومة.

ادوات لاشراك المعنيين في تصفير البيروقراطية

1 ورش
ورش التصميم والاختبارات التشاركية

2 استطلاعات
استطلاعات الراي والاستبيانات الدورية

3

4 الجلسات
الجلسات الحوراية واللقاءات الدورية

5 الاقتراحات ، الشكاوى
انظمة الاستفسارات والشكاوى والاقتراحات

6 المنصات الاجتماعية
منصات ووسائل التواصل الاجتماعي

7 الافكار المبتكرة
جلسات التركيز والعصف الذهني

8 افضل الممارسات
المقارنات العالمية والاطلاع على افضل الممارسات، البحوث والتقارير التنافسية

تحديات تطبيق تصفير البيروقراطية



تمرين فردي(10)



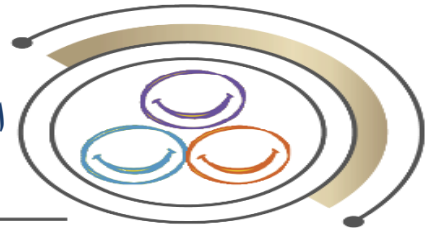
1- اذكر تحديات تطبيق تصفير البيروقراطية

2- ماهي المستهدفات الرئيسية لتطبيق تصفير البيروقراطية

3- مما تتكون المراحل الرئيسية لتصفير البيروقراطية الحكومية

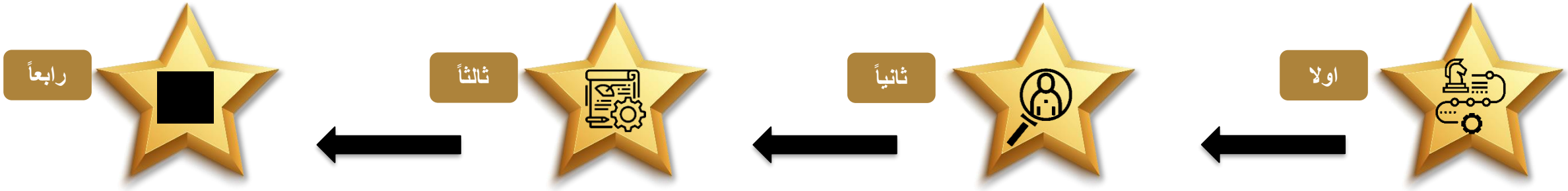


استراحة



استراتيجية التحول لتصفير البيروقراطية وافضل التجارب العالمية المطبقة

استراتيجية التحول لتصفير البيروقراطية



التشخيص والتقييم

تحليل العمليات الحالية: مراجعة جميع العمليات والإجراءات الإدارية لتحديد النقاط التي تعاني من التعقيد أو البطء.

تحديد العقبات: مثل التعقيدات الزائدة، التكرار في الإجراءات، عدم وضوح القوانين، أو الاعتماد المفرط على الوثائق الورقية.

قياس التأثير: تقييم تأثير البيروقراطية على جودة الخدمات، الكفاءة الحكومية، ورضا المواطنين.

وضع استراتيجية التحول

تحديد الأهداف: وضع أهداف واضحة مثل تسريع تقديم الخدمات، تقليل الوثائق المطلوبة، أو تحسين الشفافية.

إشراك الأطراف المعنية: إشراك الموظفين، المواطنين، والشركات لفهم احتياجاتهم وتحدياتهم.

إنشاء خطط زمنية: تقسيم عملية التحول إلى مراحل زمنية مع تحديد مسؤوليات واضحة لكل جهة.

رقمنة العمليات الإدارية

تحويل الخدمات إلى إلكترونية: تطوير منصات رقمية لتقديم الخدمات الحكومية بسهولة وسرعة.

استخدام التوقيع الإلكتروني: لتقليل الحاجة إلى التواجد الشخصي وتقديم المستندات الورقية.

إنشاء قاعدة بيانات موحدة: لجمع وربط المعلومات الحكومية لتسهيل الوصول إليها.

تبسيط الإجراءات

إلغاء الخطوات غير الضرورية: مراجعة العمليات وتقليص الإجراءات المعقدة أو المتكررة.

توحيد النماذج: اعتماد نماذج موحدة لطلبات المواطنين لتقليل التباين بين الجهات الحكومية.

إلغاء الحاجة للوثائق المتكررة: مثل شهادات الميلاد أو العقود التي يمكن الحصول عليها إلكترونيًا.

استراتيجية التحول لتصفير البيروقراطية



خامساً

اللامركزية وتفويض الصلاحيات

تمكين الإدارات المحلية: منح الصلاحيات للمستويات الأدنى لتسريع اتخاذ القرارات.

تقليل المركزية: تحويل بعض الصلاحيات من القيادة المركزية إلى مدراء القطاعات او رؤساء الاقسا م



سادساً

تعزيز الشفافية والمساءلة

مراقبة الأداء: تطوير أنظمة تراقب أداء العمليات الإدارية وتقيس مدى التقدم في تبسيطها.

إبلاغ المواطنين: نشر تقارير دورية حول تحسينات الحكومة لتبسيط الإجراءات.

إنشاء قنوات للتغذية الراجعة: تمكين المواطنين من الإبلاغ عن أي عقبات تواجههم.



سابعاً

بناء قدرات الموظفين

التدريب: إعداد الموظفين الحكوميين على التعامل مع الأنظمة الرقمية الجديدة.

تعزيز ثقافة الابتكار: تشجيع الموظفين على اقتراح تحسينات وخطط لتبسيط العمل.

تغيير العقليات: غرس عقلية الخدمة بدلاً من السيطرة.



ثامناً

المتابعة والتطوير المستمر

قياس النجاح: استخدام مؤشرات أداء رئيسية ((KPIs مثل وقت الاستجابة، عدد الوثائق المطلوبة، ومستوى رضا المواطنين.

تحليل البيانات: جمع البيانات من الخدمات الرقمية لتحسين العمليات بشكل مستمر.

إعادة التقييم: مراجعة العمليات بشكل دوري لتحديد فرص تحسين إضافية.

الاستفادة من التجارب العالمية

الشراكات الدولية

إقامة شراكات مع حكومات متقدمة لتبادل الخبرات والتقنيات.

دراسة الحالات

تحليل تجارب الدول الرائدة في مجال تبسيط الإجراءات الحكومية.

تكييف الحلول

تطويع الحلول الناجحة عالميًا لتناسب السياق المحلي في الإمارات.

إشراك القطاع الخاص

التنفيذ

- إشراك شركات القطاع الخاص في تنفيذ مبادرات البرنامج.

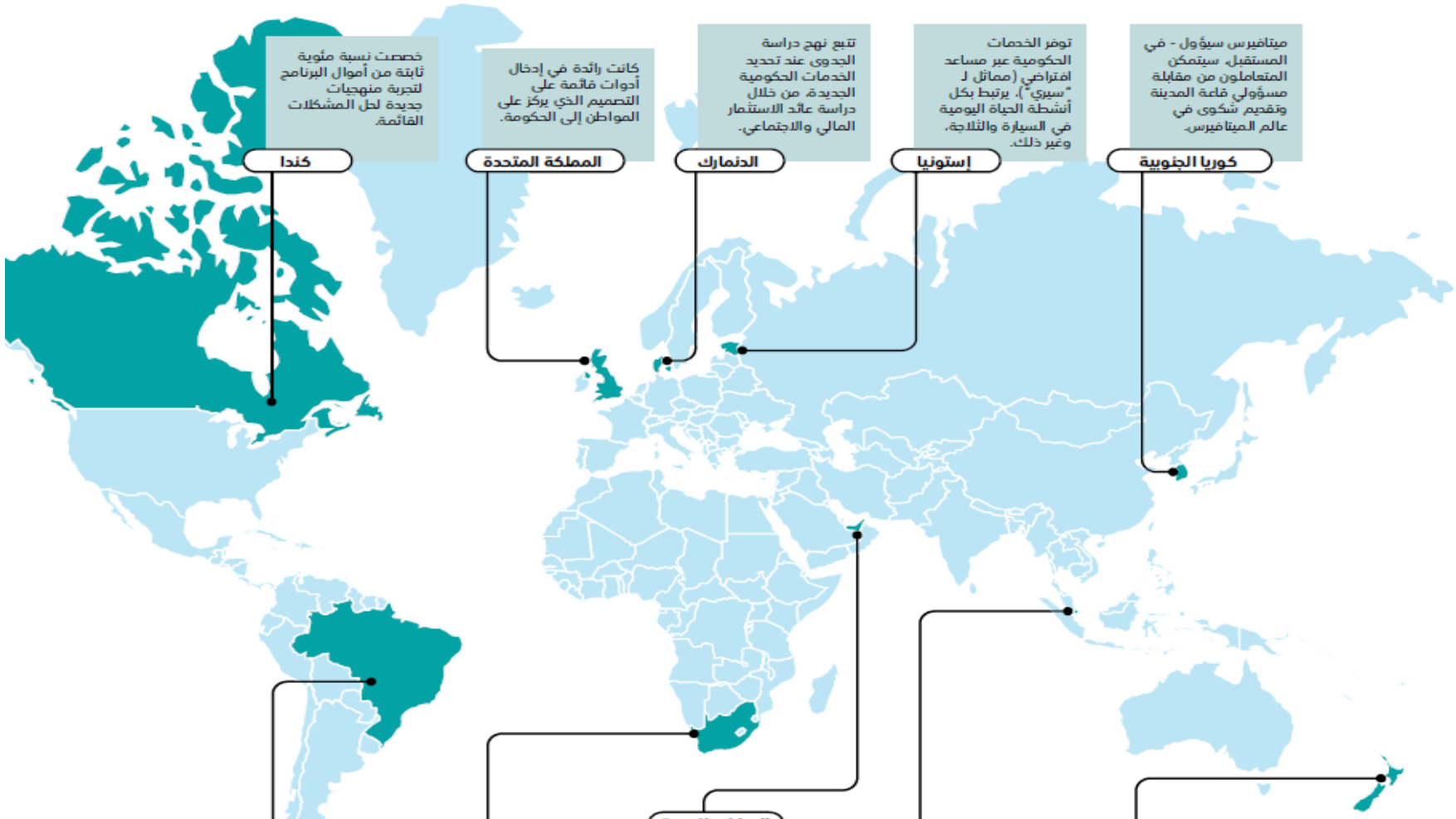
الاستشارات

- الاستعانة بخبرات القطاع خاص في مجال تحسين الكفاءة التشغيلية.

الشراكات

- إقامة شراكات مع شركات التكنولوجيا لتطوير حلول مبتكرة.

افضل الممارسات العالمية



المصدر: التجربة الحكومية

افضل الممارسات العالمية في تصفير البروقراطية

1 استونيا



تُعد إستونيا رائدة عالميًا في التحول الرقمي الحكومي. تقدم 99% من الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.
تمكن المواطنين من إتمام الإجراءات الحكومية في دقائق، مثل تسجيل الشركات وتجديد الوثائق.



- نظام الهوية الرقمية (e-Residency:
- نظام X-Road:)
- التصويت الإلكتروني
- الخدمات الاستباقية

2 سنغافورة



تعتمد سنغافورة على التكنولوجيا الذكية لرفع كفاءة الخدمات وتقليل الحاجة إلى التفاعل البشري.
تصدرت مؤشرات الكفاءة الحكومية والشفافية على مستوى العالم.



- برنامج الحكومة الذكية
- خدمات عدم الحاجة إلى الحضور
- ذكاء الأعمال
- تطبيقات متكاملة

افضل الممارسات العالمية في تصفير البروقراطية

3 نيوزيلندا

- تُصنف نيوزيلندا كواحدة من أكثر الدول شفافية في العالم.
- تعتمد على نموذج يحترم الخصوصية ويعزز الكفاءة في الخدمات.

- نظام خدمات موحدة
- مشاركة البيانات بين المؤسسات
- برامج تمكين المواطنين
- تطبيق معايير عالية للأمان

4 الدنمارك

- تتصدر الدنمارك مؤشرات الحكومة الرقمية بسبب اعتمادها الكامل على الحلول الرقمية.

- نظام ID Nem
- الخدمات الذاتية
- تطبيق استراتيجيات "خدمة المواطن أولًا"
- التواصل المباشر

افضل الممارسات العالمية في تصفير البروقراطية

5 ألمانيا

تعتمد ألمانيا على نظام بيروقراطي صارم يركز على الهيكلية والتنظيم، مما يُسهّل التخطيط طويل الأمد والشفافية.

- إجراءات تنظيمية دقيقة في مجالات مثل الضرائب والتعليم والرعاية الصحية.
- فصل الصلاحيات بوضوح بين السلطات المختلفة.
- الاعتماد على الأنظمة الرقمية لتسريع الإجراءات التقليدية، مثل تسجيل الشركات.

6 اليابان

- تتميز اليابان بتقاليد بيروقراطية عريقة، يتم دعمها بالتكنولوجيا الحديثة لتحسين الكفاءة.

- استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات مثل تسجيل المركبات وتجديد الوثائق.
- احترام الثقافة التنظيمية والالتزام بالمواعيد الزمنية بدقة.

افضل الممارسات العالمية في تصفير البروقراطية

7 كندا

- تعتمد كندا على بيروقراطية مرنة تهدف إلى تلبية احتياجات المواطنين من خلال تحسين الخدمة العامة.

- توفير خدمات حكومية متعددة عبر بوابات إلكترونية موحدة.
- سياسات الشفافية والمساءلة تتيح للمواطنين متابعة الإجراءات بسهولة.

8 المملكة المتحدة

- تعتمد المملكة المتحدة على بيروقراطية متكاملة تهدف إلى تحقيق الكفاءة مع تقليل التعقيد.

- منصة " "GOV.UKلتوحيد الخدمات الحكومية إلكترونيًا.
- توفير الدعم المباشر للمتعاملين لحل المشكلات بشكل أسرع.

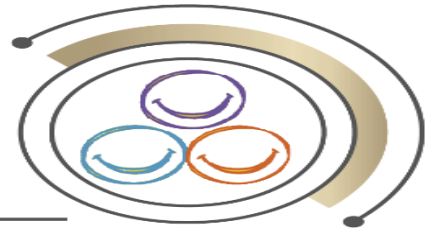
تمرين فردي(11)



1- كيف يمكن بناء خطة استراتيجية لتطبيق تصفير البيروقراطية



استراحة



منظومة تقييم تصفير البيروقراطية في حكومة دولة الامارات

معايير التقييم

تصفير البيروقراطية الحكومية
ZERO GOVERNMENT BUREAUCRACY

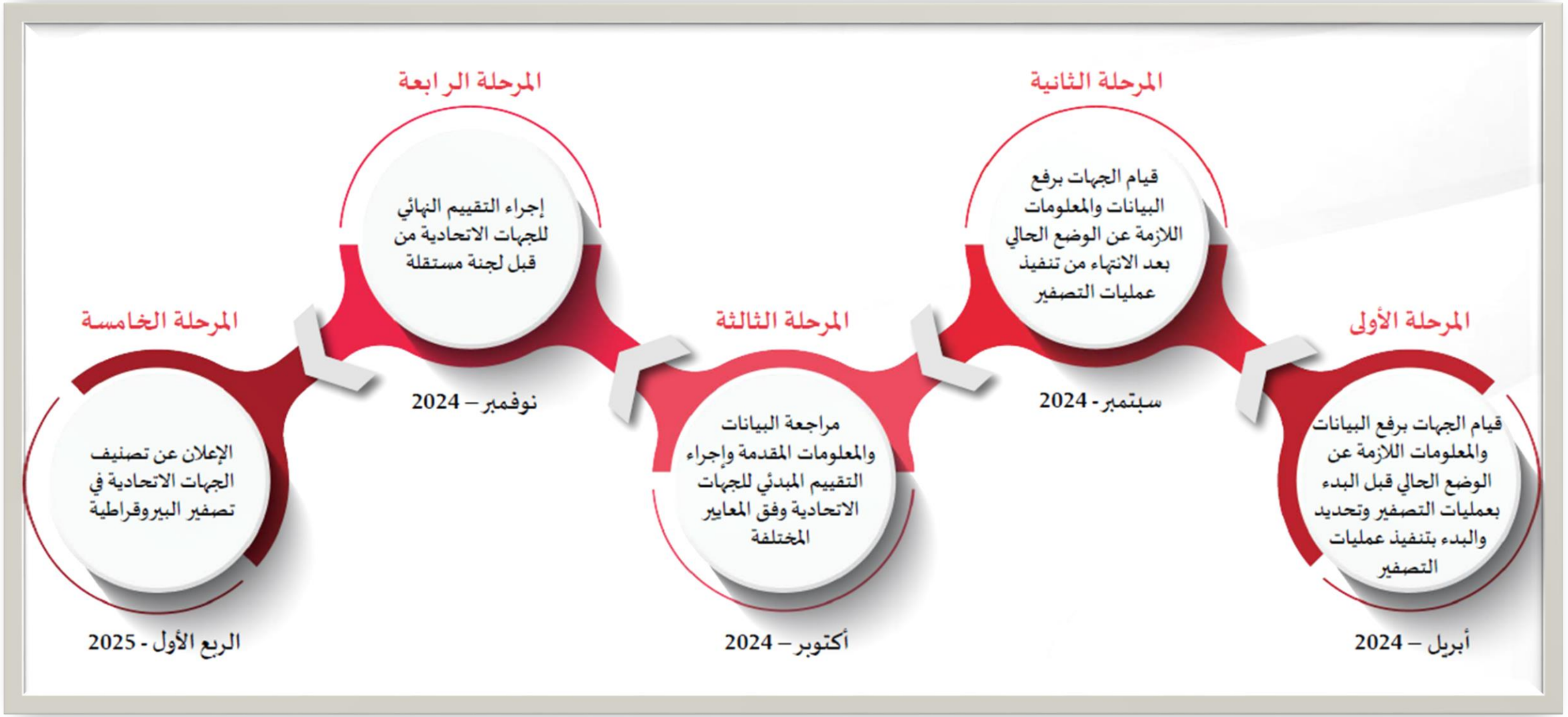
نطاق اثر تطبيق تصفير البيروقراطية

الأثر من تطبيق نموذج تصفير البيروقراطية الحكومية سيشمل الفئات التالية :

1. الأفراد والقطاع الخاص: ضمان إشراك الأفراد والقطاع الخاص في تصفير البيروقراطية وتقييم الأثر على تطبيقه عليهم
2. الجهة : تقييم الأثر من مدى امتثال الجهة لمستهدفات برنامج تصفير البيروقراطية
3. الموظف : أهمية قيام قيادة الجهات الإتحادية بوضع الأليات والبرامج التحفيزية للموظفين بالإضافة إلى تمكينهم لتقديم وتنفيذ مقترحات تصفير البيروقراطية في الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات



مراحل تقييم تصفير البيروقراطية



محاور تقييم تصفير البيروقراطية



معايير تقييم تصفير البيروقراطية

1 الاثر على الافراد والقطاع الخاص

1. القيمة المضافة للمجتمع
2. جهد المتعامل
3. تكلفة الاعباء الغير ضرورية

2 اشراك الافراد والقطاع الخاص والجهات الحكومية

1. اشراك القطاع الهاص
2. اشراك المجتمع
3. اشراك الجهات الاتحادية والمحلية

3 الابتكار

1. استحداث جلول وآليات مبتكرة في التصفير
2. تبني التقنيات الحديثه في مجال التصفير

4 امتثال الجهات للمستهدفات

1. إلغاء الاجراءات
2. خفض زمن انجاز الخدمة
3. تصفير المتطلبات والاشتراطات

5 تمكين الموظفين

1. الاستماع والتحفيز
2. التكريم

المحور الاول

القيمة المضافة للمجتمع	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. ما هي نسبة رضا الفئات المستهدفة عن التغيرات التي طرأت على الجهة ؟ *	أقل من 60%	61 % - 80 %	81 % - 90 %	أكثر من 90%
2. ما هي نسبة تحقيق توقعات الفئات المستهدفة في الجهة بعد تصفير البيروقراطية الحكومية ؟ *	أقل من 60%	61 % - 80 %	81 % - 90 %	أكثر من 90%

جهد المتعامل	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. ما هي نسبة الجهود المقلصة على المتعامل لإنجاز الإجراءات واستيفاء الاشتراطات والمتطلبات (عدد الزيارات ، عدد المستندات)؟	قامت الجهة بخفض أقل من 50% من الجهد المطلوب على المتعامل	قامت الجهة بخفض من 51% - 70% من الجهد المطلوب على المتعامل	قامت الجهة بخفض من 71% - 90% من الجهد المطلوب على المتعامل	قامت الجهة بخفض أكثر من 90% من الجهد المطلوب على المتعامل

تكلفة الأعباء الغير ضرورية	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. هل تم خفض تكلفة الأعباء الغير ضرورية على المتعامل لإنجاز الإجراءات واستيفاء الاشتراطات والمتطلبات	لم يتم خفض التكلفة، حيث أنه يوجد تكاليف خفية من خلال ضرورة توظيف أو التعاقد مع شركاء أو اللجوء إلى مزودي الخدمات لاستيفاء كافة المتطلبات	قامت الجهة بتقنين حاجة المتعامل إلى توظيف أو التعاقد مع شركاء أو اللجوء إلى مزودي الخدمات لاستيفاء كافة المتطلبات	قامت الجهة بإلغاء حاجة المتعامل إلى توظيف أو التعاقد مع شركاء أو اللجوء إلى مزودي الخدمات لاستيفاء كافة المتطلبات	قامت الجهة بالربط مع كافة الجهات الحكومية والخاصة وذلك بهدف إلغاء حاجة المتعامل إلى توظيف أو التعاقد مع شركاء أو اللجوء إلى مزودي الخدمات لاستيفاء كافة المتطلبات

* سيتم تحديد مستوى الجهة من خلال استطلاعات الرأي

المحور الثاني

إشراك القطاع الخاص	المستوى الابتدائي	المستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. هل تقوم الجهة بإشراك القطاع الخاص في عملية تصفير البيروقراطية؟	يتم إشراك بعض القطاعات الخاصة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك جميع القطاعات الخاصة ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك القطاعات الخاصة ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم	يتم إشراك القطاعات الخاصة ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم وتقوم الجهة بتسويق الأثر الذي تم تحقيقه بالاستناد على ملاحظاتهم
إشراك فئات المجتمع	**المستوى الابتدائي**	**مستوى التطور**	**مستوى النضوج**	**مستوى الريادة**
1. هل تقوم الجهة بإشراك فئات المجتمع في عملية تصفير البيروقراطية؟	يتم إشراك بعض فئات المجتمع في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك جميع فئات المجتمع في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك فئات المجتمع في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم	يتم إشراك فئات المجتمع في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم و يتم تكريمهم على الأثر الذي تم تحقيقه بالاستناد على ملاحظاتهم
إشراك الجهات الإتحادية والمحلية	**المستوى الابتدائي**	**المستوى التطور**	**مستوى النضوج**	**مستوى الريادة**
1. هل تقوم الجهة بالتنسيق والتعاون مع الجهات الإتحادية والمحلية في عملية تصفير البيروقراطية؟	يتم إشراك بعض الجهات في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك جميع الجهات ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة	يتم إشراك الجهات ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم	يتم إشراك الجهات ذات الصلة في تصفير الإجراءات والاشتراطات والمتطلبات الحكومية التي تؤثر سلباً على الأداء العام للجهة قبل وبعد عملية التصميم و تقوم الجهة بتسويق الأثر الذي تم تحقيقه بالاستناد على ملاحظاتهم

ملاحظة: وجود آليات الإشراك ونسب تطبيق المقترحات المقدمة ستكون ضمن معايير التقييم في هذا المحور

المحور الثالث

إلغاء الإجراءات	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. ما هي نسبة الإجراءات الغير ضرورية و التي تم إلغاؤها على مستوى الجهة؟	أقل من 20% من إجراءات الجهة	21%-30% من إجراءات الجهة	31%-50% من إجراءات الجهة	أكثر من 50% من إجراءات الجهة

خفض زمن إنجاز الإجراء	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. ما هي متوسط نسبة الخفض في مدة إنجاز الاشتراطات والمتطلبات المكررة و الغير ضرورية من منظور المتعامل؟	أقل من 50%	50% - 70 %	71 % - 90 %	أكثر من 90%

تصفير المتطلبات والاشتراطات	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. ما هو المستوى الذي تم الوصول إليه من الجهة في الإجراءات والمتطلبات المكررة والغير ضرورية؟	الإجراءات والمتطلبات ضمن الجهة	الإجراءات والمتطلبات ضمن رحلة المتعامل	الإجراءات والمتطلبات ما بين الجهة والجهة الإتحادية	الإجراءات والمتطلبات ما بين الجهة والجهة المحلية

المحور الرابع

الاستماع والتحفيز	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. هل يتم تمكين فرق العمل لاتخاذ القرارات واعتماد الإجراءات لتسهيل حياة الأفراد والقطاع الخاص ؟	تتمركز عملية اعتماد الإجراءات على فرق القيادة واللجان المعتمدة في الجهة	يتم إعطاء القيادة من الصف الثاني بعض صلاحيات اعتماد الإجراءات	تعتمد قيادة الجهة جدول صلاحيات لتسهيل عملية اتخاذ القرارات واعتماد الإجراءات كلاً حسب اختصاصه	يتم اتخاذ القرارات واعتماد الإجراءات من خلال نقطة اتصال واحدة دون الرجوع للجهات الخارجية
2. ما هي نسبة رضا الموظف عن التغيرات التي طرأت على سير الإجراءات ؟ *	أقل من 60%	61 % - 80 %	81 % - 90 %	أكثر من 90%

التكريم	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. هل يتم تكريم الموظفين والفرق العمل التي قامت بتقديم وتطبيق مقترحات تصفير البيروقراطية؟	لا يتم تكريم الموظفين وفرق العمل	يتم تكريم بعض الموظفين وفرق العمل الذين قاموا بإعطاء مقترحات مطبقة في تصفير البيروقراطية بشكل غير رسمي	يحظى الموظفين وفرق العمل بالتقدير وبمنح الموظفين جوائز خاصة في هذا المجال	يحظى الموظفين وفرق العمل بالتقدير بشكل شهري ورسمي وبمنح الموظفين جوائز خاصة في هذا المجال
2. ما هي نسبة المقترحات المطبقة في مجال تصفير البيروقراطية التي من ضمن المجال ؟	أقل من 60%	61 % - 80 %	81 % - 90 %	أكثر من 90%

* سيتم تحديد مستوى الجهة من خلال استطلاعات رأي الموظفين

المحور الخامس

استحداث حلول وآليات مبتكرة في التصفير	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. هل قامت الجهة بتطبيق نموذج عمل تصفير البيروقراطية الحكومية بفاعلية وسرعة ومرونة ؟	قامت الجهة بتطبيق نموذج عمل تصفير البيروقراطية الحكومية	قامت الجهة بحصر الإجراءات والاشتراطات الغير ضرورية وتصفيرها خلال المدة المحددة	قامت الجهة بحصر الإجراءات والاشتراطات الغير ضرورية بشكل استباقي وتصفيرها	قامت الجهة بحصر الإجراءات والاشتراطات الغير ضرورية بشكل استباقي وتصفيرها، بالإضافة إلى دعم كافة الجهات ذات الصلة والعمل على نشر المعرفة حول التصفير للجهات الحكومية
2. ما مدى استحداث حلول وآليات مبتكرة في تصفير البيروقراطية الحكومية في الجهة؟	لم تستحدث الجهة حلول وآليات مبتكرة في مجال تصفير البيروقراطية الحكومية	استحدثت الجهة بعض الحلول والآليات المبتكرة وفي مجالات مختصرة ومحددة	استحدثت الجهة العديد من الحلول والآليات المبتكرة وفي مجالات متعددة ومتنوعة	استحدثت الجهة العديد من الحلول والآليات المبتكرة وفي مجالات متعددة ومتنوعة ومشاركتها مع جهات حكومية أخرى

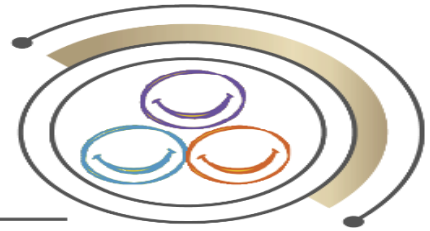
تبني التقنيات الحديثة في مجال التصفير	المستوى الابتدائي	مستوى التطور	مستوى النضوج	مستوى الريادة
1. إلى أي مدى ساهمت التقنيات الحديثة المستخدمة في تصفير الاشتراطات والمتطلبات المكررة و الغير ضرورية ؟	لا تتبنى الجهة التقنيات الحديثة لتعزيز الكفاءة والفعالية	تتبنى الجهة التقنيات الحديثة إلى حد ما من خلال اعتماد تقنيات جديدة لتسهيل تبسيط العمليات	تتبنى الجهة التقنيات الحديثة إلى حد كبير من خلال اعتماد تقنيات جديدة لتسهيل تبسيط العمليات	تتبنى الجهة التقنيات الحديثة تحليل البيانات بفعالية واتخاذ قرارات مستنيرة. تكنولوجيا المعلومات تلعب دورًا حاسمًا في تبسيط العمليات من خلال إتاحة الأدوات والتقنيات الحديثة

تمرين فردي(12)



1- ماهي مراحل تقييم تصفير البيروقراطية

2- ماهي محاور التقييم في تصفير البيروقراطية



النتائج المتحققة في المرحلة الاولى لتطبيق تصفير البيروقراطية


لا تمجد الإجراءات ..
ولا تقدس القوانين ..
ولا تعتقد أن الأنظمة
أهم من البشر .
الغاية من الإجراءات
والأنظمة والقوانين
هي خدمة البشر ..
صاحب السمو
الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم
نائب رئيس دولة الإمارات،
رئيس مجلس الوزراء، حاكم إمارة دبي


تصفير
البيروقراطية
الحكومية
ZERO GOVERNMENT BUREAUCRACY
الأفضل
في تصفير
البيروقراطية الحكومية
وزارة العدل
MINISTRY OF JUSTICE
وزارة الخارجية
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS
وزارة الطاقة والبنية التحتية
MINISTRY OF ENERGY & INFRASTRUCTURE
الأسوأ
في تصفير
البيروقراطية الحكومية
مجموعة بريد الإمارات
Emirates Post Group
الهيئة العامة للمعاشات والتأمينات الاجتماعية
وزارة الرياضة
MINISTRY OF SPORTS


جميع الفائزين في الفئات التالية
أفضل فريق
الأثر على حياة الناس
الأثر على قطاع الأعمال
إشراك الناس
التكامل الحكومي
الحلول المبتكرة
المبادرة الاستثنائية


تصفير البيروقراطية الحكومية
فئة أفضل فريق
جائزة أفضل فريق على مستوى حكومة الإمارات في تصفير البيروقراطية
أفضل فريق
جائزة أفضل فريق على مستوى حكومة دولة الإمارات في تصفير البيروقراطية الحكومية
وزارة العدل


تصفير البيروقراطية الحكومية
فئة الأثر على حياة الناس
جائزة أفضل فريق في تصفير البيروقراطية على أفراد المجتمع
الأثر على حياة الناس
جائزة أفضل فريق في تصفير البيروقراطية الحكومية على أفراد المجتمع
وزارة الطاقة و البنية التحتية
عن باقة منزلي لتسهيل إجراءات الإسكان للمواطنين


تصفير البيروقراطية الحكومية
فئة إشراك الناس
جائزة أكثر فريق قام بإشراك فئات المجتمع في تصفير البيروقراطية
إشراك الناس
جائزة أكثر فريق قام بإشراك فئات المجتمع في تصفير البيروقراطية
وزارة الداخلية
وزارة الصحة ووقاية المجتمع
وزارة المالية


تصفير البيروقراطية الحكومية
فئة الأثر على قطاع الأعمال
جائزة أفضل فريق في تصفير البيروقراطية على قطاع الأعمال
الهيئة الاتحادية للضرائب
الأثر على قطاع الأعمال
جائزة أفضل فريق في تصفير البيروقراطية الحكومية على قطاع الأعمال
الهيئة الاتحادية للضرائب
عن تبسيط إجراءات التسجيل في نظام الضريبة للشركات


WORLD GOVERNMENTS SUMMIT
القمة العالمية للحكومات
فئة التكامل الحكومي
التكامل الحكومي
جائزة أفضل فريق في تحقيق التكامل بين الجهات الحكومية لغاية تصغير البيروقراطية
وزارة الموارد البشرية والتوطين
الهيئة الاتحادية للهوية والجنسية والجمارك وأمن المنافذ
عن إجراءات تصاريح العمل والإقامة


فئة الحلول المبتكرة
جائزة أفضل فريق في تصغير البيروقراطية من خلال تطوير حلول مبتكرة
الحلول المبتكرة
جائزة أفضل فريق في تصغير البيروقراطية من خلال تطوير حلول مبتكرة
وزارة الخارجية
عن البعثة الذكية في كوريا الجنوبية


تصفير
البيروقراطية
الحكومية
ZERO GOVERNMENT BUREAUCRACY
انتظروا
انطلاق الدورة الثانية
لبرنامج تصفير
البيروقراطية الحكومية
2
1
تصفير
مستمرون نحو إجراءات
أسرع، أبسط وأكفأ


انتظروا
انطلاق الدورة الثانية
لبرنامج
تصفير
البيروقراطية
الحكومية
ZERO GOVERNMENT BUREAUCRACY
مستمرون في التصفير

آلية تحديد عمليات تصفير البيروقراطية

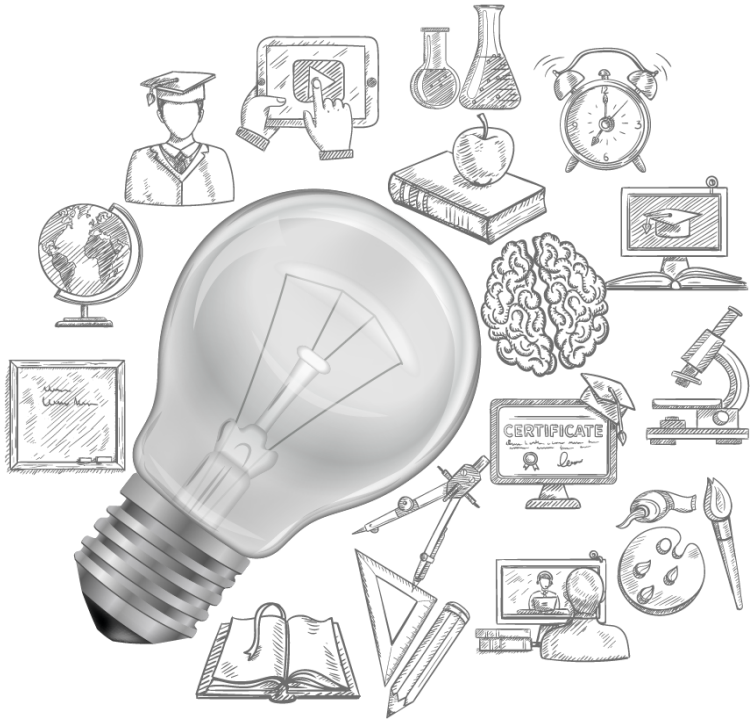
تصفير البيروقراطية
ZERO BUREAUCRACY

يوليو 2025

إصدار مبدئي – النسخة 0.98

مناقشة عامة





دراسة حالة

تمرين تطبيقي

تهدف الحالة الدراسية إلى وجود مجموعة من العمليات الادارية معقدة في تنفيذها من خلال وجود عدد كبير من خطوات التنفيذ بالاضافة إلى زمن كبير لاتمام العملية ومتطلبات عديدة للموافقة على تقديم العملية كما هناك اشتراطات لتقديم العملية .

التمرين الأول: اختيار عملية مؤسسية فيها تحديات وتعقيدات لانفيذها

☑ قم باختيار عملية في مؤسستك تنطبق عليها السينايو البيرقراطية وتعقيد تقديم العملية .

الخطوات:

1-حدد العملية المطلوب المطلوب تصفير البيرقراطية فيها.

2- طبق عليها آلية اعادة عندسة العملية .

3- قم باعادة تصميمها باستخدام متطلبات تصفير البيرقراطية.

النتائج:

1- حدد الاجراءات التي تم التطوير عليها ؟

2- قدم النتائج المتوقع واثارها على تصفير البيروقراطية؟

التمرين الأول: اختيار خدمة مؤسسية فيها تحديات وتعقيدات لانفيذها

☑ قم باختيار خدمة في مؤسستك تنطبق عليها السينايو البيرقراطية وتعقيد تقديم الخدمة .

الخطوات:

1-حدد الخدمة المطلوب تفصير البيرقراطية فيها.

2- طبق عليها آلية اعادة تصميم الخدمة.

3- قم باعادة تصميمها باستخدام متطلبات تصفير البيرقراطية.

النتائج:

1- حدد الاجراءات التي تم التطوير عليها ؟

2- قدم النتائج المتوقع واثارها على تصفير البيروقراطية؟