

جمهورية العراق
مكتب رئيس مجلس الوزراء



دليل الإدارة الاستراتيجية لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية

-الطبعة الثانية / مزيدة ومنقحة-

اعداد
اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية
2024



بخدمتكم



”لقد شدد منهاجنا الوزاري على محورية المواطن ومركزيته في الأولويات والاهداف التي من الواجب على مؤسسات الدولة السير وفق هداها، وخصوصا في محاور مكافحة الفساد والفقر والبطالة ، وتحسين الواقع المالي والاقتصادي، والارتقاء بواقع الخدمات الحكومية، والتي تمثل الإجراءات وتبسيطها وتيسيرها أسبقية قصوى فيها“

المهندس
محمد شياق السوداني
رئيس مجلس الوزراء



إن رؤيتنا في تبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية تتأسسُ على فلسفةٍ إداريةٍ وقيميةٍ وطنيةٍ، مؤطرةٌ بالغايات النبيلة التي تستهدفُ بناءَ المؤسساتِ الفاعلةِ والمنتجةِ والخادمةِ للمواطن بعد عقودٍ من التردّي والتكاسل والرجعية في منظومة الأداء الإداري ووسائل وسبل تقديم الخدمات للمراجعين اليوميين لدوائر الدولة، وهذه الغاية السامية تتجّه صوب تحقيق الممارسات اللائقة لإجراءات الأجهزة التنفيذية الحكومية وخدماتها المتاحة للمواطنين.

المستشار

د. عقيل محمود الخزعلي
رئيس اللجنة العليا لتبسيط
الإجراءات الحكومية

قائمة المحتويات

1	<u>الهدف من الدليل</u>
2	<u>المقدمة</u>
3	<u>المحور الأول/ الإطار المرجعي المعتمد</u>
	أ. مفهوم الإدارة الاستراتيجية
	ب. مفهوم الإجراءات والتبسيط والخدمات
	• مفهوم الإجراءات وأهميتها
	• مفهوم تبسيط الاجراءات وأهميتها
	• مفهوم الخدمات
	ج. مراجعة الواقع التنظيمي والوظيفي الحالي
14	<u>المحور الثاني/ التحليل استراتيجي وفقا لأنموذج (SWOT)</u>
	1. نقاط القوة (Strength)
	2. نقاط الضعف (Weakness)
	3. الفرص (Opportunities)
	4. التهديدات (Threats)
17	<u>المحور الثالث/ بناء الاستراتيجية</u>
	1. الرؤية

قائمة المحتويات

2. الرسالة

3. الأهداف الاستراتيجية

4. القيم الجوهرية الإستراتيجية

21

المحور الرابع / مرحلة التنفيذ

أ. طبيعة الخدمات المستهدفة

ب. أولويات الخدمات المستهدفة

ج. مراحل تبسيط الإجراءات

د. تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى برامج وإجراءات و المستهدفات

هـ. التدريب

و. التمويل

ز. الأدوات والوسائل

المحور الخامس / الرقابة

26

28

المحور السادس / أحكام عامة

30

الملاحق

قائمة الاشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
4	الاطار العام للاستراتيجية	1
4	أنموذج الإدارة الاستراتيجية للتبسيط	2
6	اهداف التبسيط	3
7	الهيكلية التنظيمية للجنة التبسيط	4
19	الأهداف الاستراتيجية	5
20	القيم الجوهرية الإستراتيجية	6
23	استمارة الخدمات المستهدفة	7
24	مراحل تبسيط الإجراءات	8

الهدف من الدليل

يعد هذا الدليل وسيلة مفيدة لجميع الافراد المسؤولين
والعاملين في مجال تبسيط الإجراءات الحكومية والخدمات
في الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارات والمحافظات ،
بشكل مباشر أو غير مباشر.

الهدف منه هو تحديد الوجهة الاستراتيجية وزيادة الوعي
وارساء المعايير الموحدة والاسس الرئيسة لتنظيم العمل،
وبذلك يكون هذا الدليل بمثابة وسيلة عملية للمساعدة في
انجاز الأهداف والمهام ، وتحديد المسؤوليات والواجبات التي
تقع على عاتق الجهات المختصة ذات العلاقة.

لقد صادق مجلس الوزراء الموقر على هذا الدليل بجلسته
الإعتيادية (الأولى) المنعقدة بتاريخ (2 / 1 / 2024) وبقراره
المرقم (24009) لسنة 2024، وبذلك يُعتبر هذا الدليل
-وبملاحقه كافة- نافذاً ومُلزماً للمؤسسات والدوائر الحكومية.

المقدمة

إنطلاقاً من توجّه الحكومة في مجال تحسين الخدمات وبيئة الأعمال في العراق، فلقد تم استهداف العديد من الخدمات التي من شأنها تحقيق طموحاتها وتعزيز الفرص ومعالجة التحديات على مستوى الافراد والمؤسسات والخدمات التي تُقدّمها.

من هنا ، فقد اولت الحكومة اهتماماً كبيراً بمجال تحسين الإجراءات الحكومية في مؤسسات الدولة إيماناً بدورها التي تصب فيه مصلحة المواطن والتخفيف من معاناته وتقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية تلبّي المتطلبات وفق معايير حديثة، من خلال (منظومة تبسيط الإجراءات) التي تُشكّل الركيزة الاساس لمختلف القطاعات الاستراتيجية والحيوية لما لها من أثر في رعد الاقتصاد الوطني بعوائد كبيرة، بالإضافة الى مواكبة مُتطلبات العصر الحديث في تسهيل الإجراءات للمُستفيدين من الخدمات في كافة المجالات حسب ما نصّ عليه المنهاج الوزاري النافذ.

ان عمل لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية حدد الوجهة نحو التركيز على الخدمات المختصة بالنهوض بالقطاعات التي تمس حياة المواطن اليومية وتكون الاسبقية متوجهة الى اولويات الحكومة الواردة في المنهاج الوزاري:

1. مكافحة الفساد الإداري والمالي.
2. معالجة ظاهرة البطالة وخلق فرص العمل للشباب من الجنسين.
3. دعم الفئات الفقيرة والهشة ومحدودي الدخل من المواطنين.
4. اصلاح القطاعات الاقتصادية والمالية وخاصة قطاعي الزراعة والصناعة والقطاع المصرفي ودعم القطاع الخاص.

5. العمل بشكل عاجل على تحسين وتطوير الخدمات التي تمس حياة المواطنين. ومن هذا المنطلق تمّ إعداد هذا الدليل ليكون الاطار العام الشامل لصياغة التوجّهات المرغوبة والسياقات المطلوبة للاضطلاع بمهمة (تبسيط الإجراءات) بالاعتماد على مصادر عدة تناولت موضوع الادارة الاستراتيجية ومفاهيم الاجراءات والخدمات وآليات تبسيطها وتفسيرها فضلا عن الاستعانة بنظام (النجوم العالمي لتصنيف الخدمات) ومسوحات وزارة التخطيط والمنظمات الدولية الرصينة.

سيتم تناول الموضوع عبر مجموعة محاور أولها؛ الاطار المرجعي ، وثانيها؛ التحليل الاستراتيجي وفقاً لأنموذج (SWOT) ، وثالثها؛ بناء الاستراتيجية ، ورابعها؛ الخدمات المستهدفة لاحقاً، وخامسها؛ تنفيذ الاستراتيجية، وسادسهما؛ التقييم الاستراتيجي.

المحور الأول

الإطار المرجعي المعتمد

- أ. مفهوم الإدارة الاستراتيجية
- ب. مفهوم الإجراءات وأهميتها
- ج. مفهوم تبسيط الإجراءات وأهميتها
- د. مفهوم الخدمات
- ه. مراجعة الواقع التنظيمي والوظيفي الحالي

الإطار المرجعي المعتمد

أ. مفهوم الإدارة الاستراتيجية

هي مجموعة القرارات والممارسات الإدارية التي تحدد الأداء طويل الأجل للمؤسسة بكفاءة وفعالية من خلال تعريف الاتجاه المستقبلي للمؤسسة وبيان ما تسعى إليه عبر تحليل التغيرات البيئة المحيطة بها واتخاذ القرارات المتعلقة بالتنظيم والأساليب والموارد لتحقيق الأهداف الاستراتيجية واعتبارها إطار عام يحكم السياسات العامة للجهات ذات العلاقة في حدود الغايات المستهدفة



شكل رقم (1) الإطار العام للاستراتيجية



الإطار المرجعي المعتمد

ب. مفهوم الإجراءات والتبسيط والخدمات (الملحق 2)

• مفهوم الإجراءات وأهميتها

- مجموعة من الخطوات التي يتبناها الموظفون أو المراجعون لإنجاز عمل معين أو الحصول على خدمة ما كما أنها تعد بمثابة عناصر رقابية مساعدة للإدارة لإبراز مدى كفاءة أداء العاملين ومدى سرعة و سهولة تقديم الخدمة للجمهور، و لا يتأتى ذلك إلا إذا كانت الإجراءات مبسطة وغير معقدة، من خلال:
1. تحقيق أهداف المؤسسة التي تحتاج لخبرات ومهارات ومعلومات للعاملين بها ، وكذلك جهودهم المشتركة من أجل تحقيق الأهداف.
 2. استخراج أقصى طاقات الموارد البشرية والحصول على أفضل إبداعاتها.
 3. إحراز تقدم منظم في مجالات الفاعلية الإنتاجية وإدارة الجودة وخدمة المواطن واستمرارية التطوير.
 4. ضبط أكبر ورقابة أشد على العاملين وبيئة العمل.
 5. تنمية مساهمات العاملين كأفراد وأعضاء في فريق.
 6. تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية.
 7. تفريغ القيادات الإدارية العليا للمهام الصعبة وعدم إشغالها بالأمر اليومية وتركيزها على القضايا الإستراتيجية طويلة الأجل.
 8. الدعم والاستثمار الأمثل لجميع الموارد المتاحة ، وبشكل خاص الموارد البشرية.
 9. توفير عامل السرعة في اتخاذ القرارات.
 10. إطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلاقة.
 11. توفير المزيد من الرضى الوظيفي والتحفيز والانتماء.
 12. الحد من تكاليف التشغيل بتقليل عدد المستويات الإدارية غير الضرورية ووظائف الأفراد.
 13. منح الأفراد مسؤولية أكبر وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر بالإنجاز في أعمالهم.



الإطار المرجعي المعتمد

• مفهوم تبسيط الإجراءات وأهميتها

وهي الحصول على أسهل وأسرع وأرخص الطرق لإنجاز العمل وهو بذلك يستهدف:



1. تسهيل أمور المواطنين.

2. تسهيل أمور العاملين.

3. مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة.

4. يوفر للعاملين فرصاً للإبداع والتصور الخصب.

5. زيادة كفاءة التنظيم والرقابة واتخاذ القرار.

6. يقلل من التكاليف.

7. مكافحة الفساد الإداري.

• مفهوم الخدمات

هي المنافع العامة التي تقدمها الدولة لمواطنيها أو المقيمين على أراضيها بطلب مباشر منهم أو

غير مباشر سواء كانوا أشخاصاً طبيعيين أو أشخاصاً معنويين مقابل رسوم أو بدونها.

ومن اجل التعريف المفصل للمفهوم أعلاه، ينبغي التطرق لأهم مفرداته، وهي كآلاتي:

• المنفعة: هي إشباع حاجة ما أو تلبيةها

• الدولة: مجموعة العناصر والاركان الأساسية ومنها السلطات التنفيذية لأدارة أجهزة القطاع العام.

• المواطن: من يحمل جنسية الدولة

• الشخص الطبيعي: الذات الإنسانية

• الشخص المعنوي: الشركات الخاصة المؤسسة على وفق القانون

• المقيم الشخص الأجنبي: الذي يسكن إقليم الدولة

• الطلب المباشر: طلب المواطن للخدمة من مصدرها بصورة مباشرة

• الطلب غير المباشر: هو الجزء المهييء لاستكمال الخدمة المباشرة التي تقدمها الدولة.

الإطار المرجعي المعتمد

ج. مراجعة الواقع التنظيمي والوظيفي الحالي

1. الهيكلية التنظيمية: تتألف الهيكلية التنظيمية الحالية من مجموعة مستويات لإدارة دقة منظومة تبسيط الإجراءات الحكومية وفقا للمخطط الآتي:



“للتفصيل ينظر (الملحق 3)”

الإطار المرجعي المعتمد

2. المهام

تتوزع المهام الوظيفية للمستويات الإدارية وفقاً للتشريعات النافذة ووكالاتي

أ. السيد رئيس مجلس الوزراء: هو المسؤول الأول التنفيذي المباشر عن السياسة العامة للدولة (م (78) دستور).

ب. مجلس الوزراء: تخطيط وتنفيذ السياسة العامة للدولة، وإصدار الأنظمة والتعليمات والقرارات بهدف تنفيذ قوانين، (م (80) دستور).

ج. اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية.

تم تشكيل لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية بالأوامر الديوانية (الملحق 4):

1. الأمر الديواني (24249 لسنة 2024) الصادر بكتاب مكتب رئيس الوزراء 2406388/4000 المؤرخ 2024/02/25 .
2. الأمر الديواني (22336 لسنة 2022) الصادر بكتاب مكتب رئيس الوزراء 2218322/3059 المؤرخ 2022/11/16 .
3. الأمر الديواني (291 لسنة 2020) الصادر بكتاب مكتب رئيس الوزراء م .ر.و/د7065/59/7 المؤرخ 2020/10/18 .
4. الأمر الديواني (178 لسنة 2020) الصادر بكتاب مكتب رئيس الوزراء م .ر.و/د6/26/5184 المؤرخ 2020/4/26 .
5. الأمر الديواني (11 لسنة 2015) الصادر بكتاب الأمانة العامة لمجلس الوزراء ش ل/ص/ ديواني 2570/ المؤرخ في 2015/1/28 .

اذ تتولى اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات التي تقدمها مؤسسات الدولة الى المواطنين والمجتمع، وتتألف اللجنة من رئيس اللجنة مستشار السيد رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية وعدد من الأعضاء من جهات حكومية مختلفة، وتعد اللجنة اجتماعاتها للاطلاع على مجريات العمل واتخاذ القرارات المناسبة بشأن تبسيط الإجراءات وتحسين بيئة الخدمات والاعمال في العراق من خلال:

الإطار المرجعي المعتمد

1. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية ومراجعة الخدمات التي تقدم للمواطن وتبسيطها ورقيا واجرائيا.
2. تقديم التوصيات والدعم والاسناد لتحسين بيئة الاعمال والاستثمار للارتقاء بجودة الاجراءات والخدمات.
3. متابعة اجراءات الجهات ذات العلاقة في مضمار تبسيط الاجراءات وتحسين الخدمات.
4. للجنة صلاحية الاستضافة والتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص كافة والاستعانة بمن تراه مناسباً لأداء مهامها.

تكون المهام والمسؤوليات الوظيفية لتشكيلات اللجنة العليا وفقا للاتي

1. مهام عضو الارتباط:

- أ. يتولى الادارة التنفيذية لمقر اللجنة والعاملين فيها.
- ب. تهيئة وتنظيم البريد وعرضه لرئيس اللجنة.
- ج.تنسيق ومتابعة الفريق الفني والفريق السكرتاري لكافة الاعمال الخاصة باللجنة.
- د.ادارة المؤتمرات والدورات والتنسيق اللازم مع الجهات القطاعية العامة والخاصة.
- هـ. نقل التوجيهات والتبليغات الصادرة من السيد رئيس اللجنة العليا الى العاملين في اللجنة.
- و. عقد الاجتماعات الدورية للعاملين في اللجنة لتقويم الأداء والتحسين المستمر للاجراءات الداخلية الخاصة باللجنة.

2. مهام فريق الدعم السكرتاري:

- أ. انجاز المخاطبات الادارية وتنفيذ ما يترتب عليها من قرارات وتوصيات.
- ب. ارشفة المخاطبات والكتب الواردة والصادرة من اللجنة.
- ج.اعداد مواقف الحضور اليومي لأعضاء اللجنة.
- د.تنظيم الاجتماعات والمؤتمرات الخاصة باللجنة.
- هـ. ادارة الموارد البشرية الخاصة باللجنة وفق نظام (HR) <
- و. تحديد الاحتياجات اللوجستية والتدريبية الخاصة باللجنة.

الإطار المرجعي المعتمد

ز. الرقابة الداخلية على كافة الأعمال الإدارية.

3. مهام فريق الدعم الفني:

- أ. إعادة هندسة الإجراءات والعمليات الخاصة بالخدمات المقدمة من الجهات ذات العلاقة.
- ب. رسم المشهد الرقمي للمؤسسة التي تستهدف تبسيط إجراءاتها وتحديد الفجوة بهذا الجانب.
- ج. التنسيق مع (فريق المتابعة) لإعداد الخطط اللازمة للزيارات الميدانية للجهات ذات العلاقة وفق جدول زمني يعد لهذا الغرض.
- د. إعداد تقرير الزيارة للجهات ذات العلاقة بمحضر رسمي يعرض أمام السيد رئيس اللجنة العليا.
- هـ. القيام بعملية جمع البيانات الواردة من الجهات ذات العلاقة وتهيئتها في قاعدة البيانات، والإشراف على أتمتة إجراءات اللجنة بإعداد الأنظمة اللازمة لهذا الغرض.
- و. التنسيق بين الجهات المشتركة في (خدمة واحدة) ووضع رؤية واضحة لتبسيط إجراءات الخدمة.

3. مهام فريق المتابعة:

- أ. متابعة وتقييم الأداء الإداري والفني واللوجستي للجنة.
- ب. إعداد تقرير متابعة نصف شهري لكافة الأعمال الإدارية والفنية يعرض على السيد رئيس اللجنة العليا بصورة مباشرة.
- ج. مرافقة فريق لدعم الفني ميدانيا عند زيارة الجهات المبسطة للخدمة وحسب ما تقتضيه الضرورة.
- د. عقد لقاءات مع الجهات ذات العلاقة بما يخص عمل اللجنة.
- هـ. رصد الحالات والممارسات الخاصة بتقديم الخدمات (مثل وسائل التواصل الاجتماعي) واتخاذ ما يلزم بصدها.
- و. تحليل البيانات الواردة بإجابات الجهات ذات العلاقة وحسب الاستمارات النموذجية المعدة لعمل اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية بالاستعانة بمستشار الجودة في اللجنة
- د. الفرق الفرعية: وهي عبارة عن فرق اللجان الفرعية المؤلفة بالوزارات والجهات غير مرتبطة بوزارة والمحافظات، ترتبط برئيس الجهة وتخضع لإشراف وتوجيه اللجنة العليا لتبسيط إجراءات ، وتضطلع بمهام تحديد الخدمات والإجراءات التي من الواجب استهدافها في ضوء مهام وأهداف و مسؤوليات

الإطار المرجعي المعتمد

الجهة، والالتزام بمسار الأولويات التي تحددها الحكومة في هذا الإطار، ويقع على عاتقها أيضا وضع الخطط والبرامج والإجراءات التنفيذية لتحويل الأهداف الاستراتيجية المرسومة إلى سياق وخطوات قابلة للتنفيذ ضمن أطر زمنية محددة، وتخصيص الموارد البشرية والمالية والمادية والتقنية اللازمة لإنجاز المطلوب ويتم ذلك من خلال:

1. اعداد جدول للخدمات التي تقدمها الوزارة او الهيئة او المحافظة معززا بخطط سير المعاملة والمستمسكات المطلوبة والرسوم وفترة انجاز كل خطوة.
2. التنسيق مع الفريق الفني الميداني للجنة تبسيط الإجراءات الحكومية لإنجاز مهامها وتسهيل إجراءات الزيارات الميدانية في دوائر الدولة.
3. اقتراح آليات التبسيط للخدمات المقدمة ورفعها الى اللجنة المركزية لتبسيط الإجراءات.
4. متابعة تطبيق الإجراءات المبسطة في الوزارة او الهيئة او المحافظة ورفع تقرير دوري معززا لذلك.

ه. جهات الدعم والإسناد (الإداري والفني والمالي واللوجستي):

1. الجهات الاختصاص الرسمية مثل هيئة الإعلام والاتصالات ، وزارة التخطيط ،وزارة الاتصالات ، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.
2. لجنة الحوكمة الإلكترونية ومركز البيانات الوطني/الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
3. الجهات الرسمية ذات العلاقة.
4. البعثات الدبلوماسية والمنظمات والوكالات الدولية ذات الاختصاص.
5. مؤسسات القطاع الخاص ذات العلاقة.

و. النشاطات والانجازات

قامت اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات الحكومية الحالية ومنذ يوم تأليفها وحسب الامر الديواني (22336 لسنة 2022) الصادر بكتاب مكتب رئيس الوزراء 2218322/3059 المؤرخ 2022/11/16، مجموعة نشاطات وانجازات، وأهمها:

1. مؤتمر تدريبي لأطلاق الاستراتيجية الحكومية لتبسيط الإجراءات والخدمات للوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة كافة لمدة يومين في فندق الرشيد .
2. مؤتمر توجيهي لرؤساء الفرق الفرعية للوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة في معهد اعداد القادة.
3. تبسيط الخدمات المستهدفة 178، وخفض المدد الزمنية بنسبة %56.91، والغاء اجراءات 432 اجراء حكومي.

الإطار المرجعي المعتمد

4. معرض ومؤتمر العراق الدولي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ITEX IRAQ للدورة الثانية في ارض معرض بغداد الدولي
5. المؤتمر الدولي لتحسين بيئة أداء الاعمال في الرياض بحضور اكثر من 180 دولة وكبار الشركات العالمية حيث تم تكريم العراق باعتباره من ضمن احدى عشر دولة من مجموع 180 في هذا المؤتمر لتحسينه الإجراءات في بيئة الاعمال والاستثمار.
6. المؤتمر الدولي لتحسين بيئة أداء الاعمال في جنيف
7. المؤتمر الدولي لتحسين بيئة أداء الاعمال في أبو ظبي
8. اعداد محاضر الاجتماعات التشاورية والنهائية مع المختصين في مؤسسات الدولة (الوزارات، المحافظات، الجهات غير المرتبطة بوزارة) لتبسيط إجراءات الحكومية عدد (50) محضر.
9. اعداد قاعدة بيانات للخدمات التي تقدمها المؤسسات للمواطنين فضلا عن اعداد قاعدة بيانات أعضاء الفرق الفرعية ونقاط الارتكاز لمؤسسات الدولة.
10. تحقيق زيارات بشكل يومي الى الوزارات والهيئات لغرض انجاز تبسيط اجراءات الخدمات والاطلاع على نسب الإنجاز عدد (160) زيارة.
11. حضور عدة مؤتمرات وورش عمل الهدف منها تبسيط الإجراءات والخدمات التي تقدمها المؤسسات للمواطنين عدد (10).
12. صياغة مسودة (دليل الادارة الاستراتيجية لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية).
13. عمل استبانة تطوير الخدمات وفق نظام النجوم العالمي استهدفت أعضاء اللجان الفرعية لمؤسسات الدولة كافة.
14. عمل استبانة تنفيذ الاستراتيجية لأصلاح الخدمات استهدفت أعضاء اللجان الفرعية لمؤسسات الدولة كافة.
15. اقامة ورش عمل مصغرة (اونلاين) لتدريب الفرق الفرعية خلال تطبيق ZOOM
16. اصدار اعمامات عدة الى الوزارات كافة والجهات غير المرتبطة بوزارة الهدف منها تحسين بيئة الاعمال وتبسيط الاجراءات عدد (11) .
17. معالجة البريد الصادر والوارد بواقع (1626) كتاب.



الإطار المرجعي المعتمد

ج. الخدمات التي سيتم استهدافها ، وبالتنسيق مع الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة
والمحافظات وكافة جهات الدعم والاسناد وفق دليل الادارة الاستراتيجية لتبسيط الاجراءات
والخدمات الحكومية. (الملحق 5)



المجور الثاني

التحليل استراتيجي وفقا لأنموذج (SWOT)

1. نقاط القوة (Strength)
2. نقاط الضعف (Weakness)
3. الفرص (Opportunities)
4. التهديدات (Threats)



التحليل استراتيجي وفقا لأنموذج (SWOT)

من اجل التحقق عن مجموعة فجوات الأداء في مجالات الإجراءات والخدمات، فقد تم اعتماد المسح الاولي الذي أجرته وزارة التخطيط عن الخدمات والقطاعات لتقييم الواقع الخدمي كما هو موضح في (الملحق 6) ، فضلا عن الاستبانة الموسعة المرتكزة على (نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات) واستبانة تنفيذ الاستراتيجية لإصلاح الخدمات (الملحق 7) و (الملحق 9) والذي اظهر نتائج ومخرجات مهمة لتحديد نقاط القوة والضعف والتهديدات للبيئة الداخلية والخارجية ولقطاع الخدمات الحكومية ، وكما هو موضح في (الملحق 8) و (الملحق 10) ، وبالامكان اجمال اهم نقاط التحليل الاستراتيجي وكالاتي:

1. نقاط القوة (Strength)

هنالك جملة من نقاط القوة المتوافرة في البيئات الداخلية لمؤسسات الدولة والتي بالإمكان استثمارها وتوظيفها لصالح تحقيق التوجه الاستراتيجي لتبسيط الخدمات والإجراءات الحكومية، وأهمها:

- توفر القاعدة التشريعية والتأصيل القانوني للتبسيط من خلال مواد الدستور وقوانين الوزارات والجهات غير مرتبطة الوزارة والمحافظات غير المنتظمة بإقليم والمنهاج الوزاري النافذ.
- وجود إرادة حقيقية لدى السيد رئيس مجلس الوزراء والحكومة لتنفيذ متطلبات النهوض بالواقع الإداري والخدمي والمؤسسي ومن أهم مرتكزاتها هي (منظومة إجراءات وتقديم الخدمات).
- توفر موارد بشرية لدى مؤسسات الدولة.
- إمكانيات التمويل والصرف وفقا لقانون الموازنة العامة الاتحادية النافذة.

2. نقاط الضعف (Weakness):

اذ تشكو اغلب مؤسسات الدولة من إخفاقات هيكلية نابعة من مجموعة سلبيات أهمها:

- قصور (المهارات والجدارات والكفايات) لدى الموارد بشرية العاملة إذ ان (المستهدف > الممكن المتاح)
- قصور الإنجازات المتحققة في مضمار تحسين وتبسيط الإجراءات إذ ان (المستهدف > من المتحقق الفعلي)
- ضعف البناء المؤسسي وإدارة التغيير والجودة الشاملة.
- ضعف في منظومات التخطيط الاستراتيجي والحوكمة والرقابة.
- تعدد الارتباطات الإدارية وتداخلها.
- عدم تركيز القيادات العليا المتعاقبة على أسبقية تبسيط الاجراءات وجودة الخدمات.
- قلة التخصيصات المالية لهذا الغرض.



التحليل استراتيجي وفقا لأنموذج (SWOT)

3. الفرص (Opportunities) :

- هنالك العديد من الفرص التي توفرها البيئة الخارجية لمؤسسات الدولة أهمها:
- التجارب والممارسات المتقدمة لدى اغلب الدول الإقليمية والعالمية.
 - التوافر والإتاحة للمعلومات في مضمار الاجراءات والخدمات على الشبكة الدولية (الإنترنت).
 - تواجد العديد من الكفاءات العراقية الرسمية العامة في القطاع الخاص.

4. التهديدات (Threats)

- القيم المجتمعية السلبية.
- ضعف الثقافة العامة بالمعلوماتية والرقمنة.
- ضعف البنى التحتية التقنية والمعلوماتية.
- عدم تكامل الغطاء التشريعي للمعلوماتية والرقمنة والأمن السيبراني.



المحور الثالث

بناء الاستراتيجية

- 1.الرؤية
- 2.الرسالة
- 3.الأهداف الاستراتيجية
- 4.القيم الجوهرية الإستراتيجية



بناء الاستراتيجية

أ. الرؤية:

إجراءات أرشد، وخدمات اجود .. لمواطن اسعد

ب. الرسالة: تعمل التشكيلة التنظيمية المختصة بتبسيط الإجراءات والخدمات وفقاً للرسالة الآتية:

1. تحسين بيئة الإجراءات والخدمات الحكومية التي تستهدف الموظف والمواطن المتعامل مع الخدمة.
2. تحقيق رضا المواطنين والارتقاء إلى متطلباتهم وتطلعاتهم .
3. الالتزام بمعايير الجودة والحوكمة.
4. ترشيد الإجراءات وتقليل حلقات الروتين ومكافحة الفساد.
5. تعزيز ثقة المواطن بأجهزة الحكومية.

ج. الأهداف الاستراتيجية: تلتزم دوائر القطاع العام في عملها لتحقيق الأهداف الاستراتيجية الآتية:

1. القيادة الاستراتيجية: الارتقاء بالوعي والتخطيط الاستراتيجي للقيادة الإدارية العليا حول أهمية تبسيط الإجراءات والخدمات وتنظيم القدرات والموارد من أجل ضمان الجودة والتميز فيها.
2. التركيز على المواطن: اشراك المواطن كركن أساسي في عملية التبسيط وجودتها من خلال تعزيز دوره في كل المراحل والخطوات التي تستهدفها هذه العملية.
3. الخدمات: توحيد منهجية التبسيط والجودة للإجراءات والخدمات عبر دليل تفاعلي معزز بمقاييس أداء فاعلة ومستمرة لضمان المعالجات المطلوبة وفقاً لتوقعات المواطنين.
4. قنوات تقديم الخدمات: قيام الأجهزة الحكومية بصياغة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات الإجراءات، وتقديم الخدمات للمواطنين لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
5. تجربة المواطن: الإقرار بأهمية تجربة المواطن عبر المؤسسة، ويتوقع من جميع الموظفين المساهمة بشكل منتظم في قياس هذه التجربة، وتصميمها، وتحسينها والعمل على تحديد تجربة المواطنين المرجوة لكل الخطوات التي تشكل رحلة المواطن مع المؤسسة: (الحصول على المعلومات الخدمة، تقديم طلب الخدمة، التواصل خلال فترة سير الإجراءات، الحصول على الخدمة.
6. كفاءة الخدمة والابتكار: العمل على توثيق ومراقبة جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية المتعلقة بالخدمات المقدمة للمواطنين، والسعي لأبتكار سياقات وآليات جديدة.
7. تمكين الموظفين: تدريب الموارد البشرية ذات العلاقة لاكتساب المهارات والكفايات اللازمة وتعزيز قيم ثقافة الخدمة وتطويرها.
8. التكنولوجيا المتكاملة: العمل على أتمتة الإجراءات والخدمات المقدمة للمواطنين ورقمنتها.

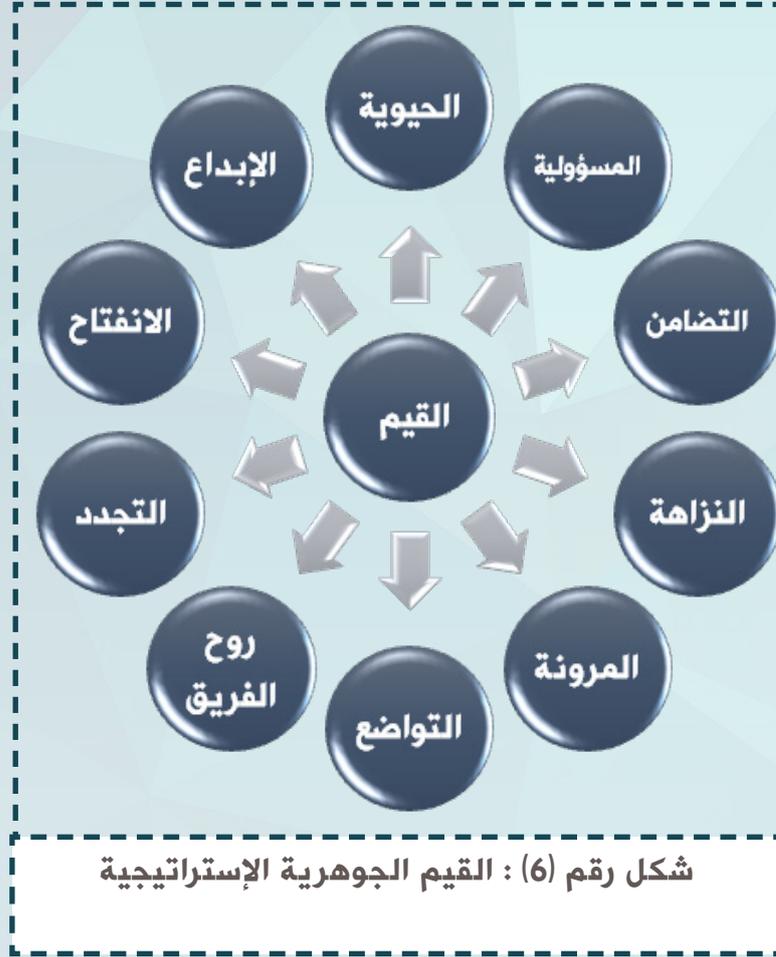
بناء الاستراتيجية

د. القيم الجوهرية الإستراتيجية:

تعتمد الجهات ذات العلاقة، مجموعة من القيم الدافعة والملهمة لتحقيق التوجهات والأهداف الاستراتيجية وكالاتي:

1. الحيوية
2. المسؤولية
3. التضامن
4. النزاهة
5. المرونة
6. التواصل
7. روح الفريق
8. التجدد
9. الانفتاح
10. الإبداع

بناء الاستراتيجية



المحور الرابع

مرحلة التنفيذ

1. طبيعة الخدمات المستهدفة
2. أولويات الخدمات المستهدفة
3. مراحل تبسيط الإجراءات
4. تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى برامج وإجراءات
5. التدريب
6. التمويل
7. الأدوات والوسائل

مرحلة التنفيذ

يعتمد هذا المحور في أنفاذه وتطبيقه على الهيكلية التنظيمية والمهام التي سبق وأن تم صياغتها في المحور الأول والالتزام بالأهداف الاستراتيجية المرسومة

أ. طبيعة الخدمات المستهدفة

يتم تصنيف وتحديد الخدمات لغرض استهدافها عن طريق: الخطوات الآتية:

1. اعمام لمؤسسات الدولة كافة يتضمن تزويد اللجنة بكافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة سواء كانت (وزارة، هيئة، محافظة).
2. جمع الخدمات من خلال مؤسسات الدولة يتضمن الجهة المختصة بتقديم الخدمة والجهات الساندة لها.
3. فرز وتحليل الخدمات الى حزم حسب الأولوية وبما يتناسب مع رؤية واولويات البرنامج الحكومي والمنهاج الوزاري وتوجهات الخطة الاستراتيجية.
4. اصدار اعمام لمؤسسات الدولة لتزويد اللجنة بدليل الإجراءات القياسية بهدف التحقق من توثيق إجراءات الخدمات من قبل مؤسسات الدولة وفق أنظمة الجودة الدولية.



مرحلة التنفيذ

الانموذج القياسي للخدمات المستهدفة

اسم الجهة

اسم الخدمة

مقدار عدد المراجعيين السنوي

ورقي إلكتروني ورقي وإلكتروني

آلية تقديم الخدمة :

الرسوم المطلوبة لإنجاز الخدمة:

ساعة يوم أسبوع شهر

مدة انجاز الخدمة

الجهات المشتركة في تقديم الخدمة:

نعم كلا

هل توجد ادلة ارشادية لتوضيح الية تقديم الخدمة

نعم كلا

هل توجد آلية للتواصل مع المستفيد من الخدمة

نعم كلا

هل يتم العمل وفق نظام الطوابير

نعم كلا

هل بيئة العمل والبنى التحتية مناسبة لتقديم الخدمة

آلية التحقق من صحة صدور المستمسكات

عدد الخطوات الخاصة بتقديم الخدمة خطوة (المخطط الاجرائي للخدمة)

معوقات تقديم الخدمة

آلية التحسين المقترحة

ملاحظة

ارفاق كافة الوثائق الداعمة (صور – مخططات – استبانات- تقارير) التي تؤيد الإجابات

مصادقة رئيس وأعضاء اللجنة الفرعية في الوزارات والمحافظات والهيئات

شكل رقم (7) : استمارة الخدمات المستهدفة

مرحلة التنفيذ

ب. أولويات الخدمات المستهدفة:

1. الخدمات التي تلبي متطلبات المواطنين.
2. الخدمات التي تنسجم مع البرنامج الحكومي.
3. الخدمات الأكثر تعقيدا وتأخيرا في إجراءاتها أمام المواطنين.
4. الخدمات التي لها أثر على تعظيم الاقتصاد والواردات.
5. الخدمات التي تساهم في رفع تصنيف العراق بالمؤشرات الدولية .

ج. مراحل تبسيط الإجراءات: توجد سبعة مراحل تقتضيها عملية تبسيط الإجراءات والخدمات المستهدفة مع تحديد النسبة المعيارية لكل مرحلة، وكما هو موضح في الشكل الآتي:



مرحلة التنفيذ

د. تحويل الأهداف الاستراتيجية إلى برامج وإجراءات ومستهدفات:

تقوم الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة والمحافظات بترجمة الأهداف الاستراتيجية الثمانية إلى برامج وإجراءات تنفيذية وفقا لإطار الأهداف الذكية (SMART)، وبالتنسيق مع اللجنة العليا للتبسيط، ووفق الإجراءات والخطوات والنماذج قياسية المعدة لهذا الغرض، لضمان التنفيذ الموضوعي والمهني لمتطلبات تحقيق الاستراتيجية وعلى أساس القدرات والموارد المتاحة.

هـ. التدريب:

تقوم اللجنة العليا للتبسيط والجهات الوزارية وغير المرتبطة والمحافظات بوزارة بتوفير التدريب اللازم لتأهيل مواردها البشرية العاملة في قطاع تبسيط الإجراءات وجودة الخدمات، وبالاستعانة بجهات الاختصاص والخبرة في هذا المضمار وبما يستوعب الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية كافة.

و. التمويل:

من أجل تنجيز كافة متطلبات الاستراتيجية وأهدافها وإجراءاتها ومستهدفاتها، فيجب على الجهات المعنية توفير الموارد المالية والمادية المطلوبة من خلال:

1. أبواب الصرف التي تتيحها الموازنة العامة الاتحادية.
2. المنح أو القروض أو الهبات وفقاً للتشريعات النافذة.

ز. الأدوات والوسائل:

للجنة العليا واللجان فرعية تحديد الوسائل والأدوات اللازمة لضمان التنفيذ الأمثل للاستراتيجية.



الممحور الخامس

الرقابة



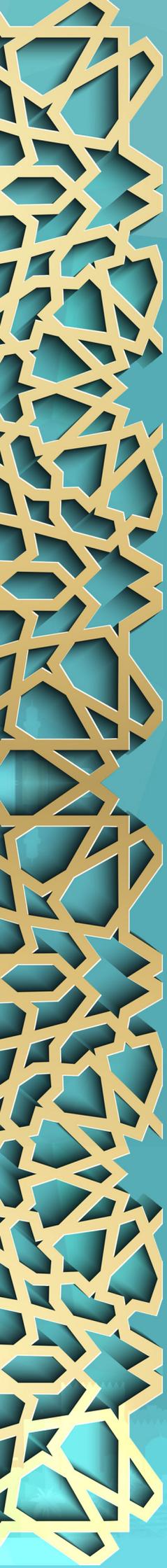
الرقابة

- أ. تتولى الدوائر التخطيطية والرقابية في الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة، واللجنة العليا واللجان الفرعية فضلا عن الجهات المختصة وديوان الرقابة المالية الاتحادية متابعة حسن التنفيذ للمتطلبات والالتزام بالسياقات لتحقيق المستهدفات المنشودة
- ب. تضع اللجنة العليا للتبسيط استمارة لتحديد مؤشرات أداء القياس (KPI's) للإجراءات والمستهدفات، والتي سيتم متابعة الإنجاز والإنحرافات والحيود على أساسها، وضمن محاور (طبيعة الإجراء المقاس، الخطوة التنظيمية، نوع المقياس، الخط الزمني).
- ج. تقوم الجهات المذكورة في الفقرة (أ) آنفا، بإعداد التقارير الدورية (الفصلية) حول نتائج المتابعة والتقييم للأداء والإنحرافات والمعالجات المطلوبة، وتقديمها الى اللجنة العليا للتبسيط. (الملحق 11)



المحور السادس

احكام عامة



احكام عامة

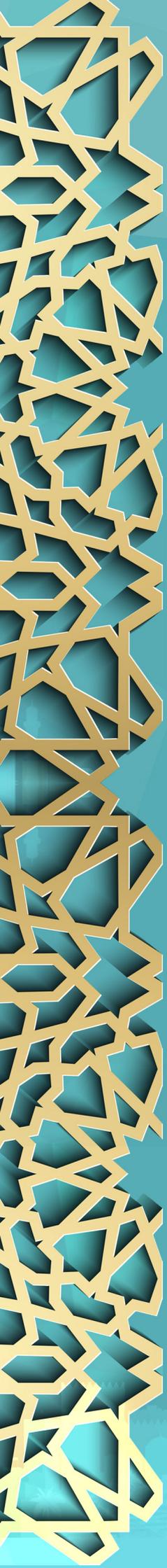
متطلبات نجاح استراتيجية تبسيط الإجراءات والخدمات المذكورة

- أ. مصادقة دليل الإدارة الاستراتيجية من قبل مجلس الوزراء لإضفاء البعد الإلزامي بكونه يمثل سياسة واجبة التنفيذ من الجهات ذات العلاقة كافة.
- ب. التزام السادة الوزراء ورؤساء الجهات غير المرتبطة بوزارة والمحافظين بالآتي:
 1. تأليف اللجان الفرعية المختصة بإجراءات التبسيط من الدوائر ذات العلاقة بالجهة، شريطة أن تضم في عضويتها ممثلين مختصين عن دوائر: التخطيط والمالية والجودة وتقنيات المعلومات، وتكون برئاسة الوكيل أو النائب المختص لرئيس الجهة غير المرتبطة بوزارة أو موظف بدرجة مدير عام شريطة ان لا يقل عدد الاعضاء عن (5) ولا يزيد عن (9) عضو.
 2. يكون ارتباط اللجنة الفرعية بالسيد الوزير أو رئيس الجهة أو المحافظ.
 3. تفويض الصلاحيات: (الإدارية والفنية والمالية والقانونية) للجان الفرعية لتمكينها من أداء مهامها على اكمل وجه وبأسرع وقت.
 4. المتابعة الحثيثة للإجراءات التنفيذية والمستهدفات المطلوبة في اطار إستراتيجية التبسيط، والاسبقيات المحددة على ضوءها.
 5. توفير التخصيصات المالية والتمويل اللازم لإنجاز متطلبات استراتيجية التبسيط والخطط والإجراءات المنبثقة عنها.
 6. تدريب اللجان الفرعية والملاكات الوظيفية ذات العلاقة بتبسيط الاجراءات والخدمات.
 7. الاستفادة من الجهات الرسمية المحلية والدولية، واستثمار التجارب الناجحة لدى القطاع العام والقطاع الخاص.
 8. تحسين البيئة المؤسسية ومراكز استقبال المواطنين وفق أحدث النماذج المتاحة.
 9. استكمال مشاريع الأتمتة والتحول الرقمي والحوكمة للإجراءات والخدمات.
- ج. الإسراع بتشريع: (القوانين والأنظمة والتعليمات) ذات العلاقة بالتقنيات والمعلوماتية والأمن السيبراني والتعاملات الالكترونية، أو تعديل النافذ منها، لضمان الانسجام مع المتطلبات الحديثة في قطاع ادارة الاداء الإجراءات والخدمات.
- د. محاكاة تجارب الدول المتقدمة في هذه المضمار، والمضي في الاستفادة من مكاتب التعهيد للخدمات التي تدار بالشراكة مع القطاع الخاص الرصين والمؤهل، أسوةً بالدول المتقدمة.
- هـ. قيام ديوان الرقابة المالية الإتحادي بمتابعة الأداء وحسن التنفيذ حول إجراءات: (الوزارات، الجهات غير المرتبطة بوزارة، المحافظات) في مجال تنفيذ استراتيجية التبسيط ومتطلباتها، وادراج ذلك ضمن سياقات التقييم لأداء: (المؤسسي والوظيفي والفردى) للجهات آفة الذكر، ويترتب عليه المسائلة والمحاسبة، والمكافأة والتقدير.
- و. تقوم اللجان الفرعية لتبسيط الإجراءات الحكومية في (الوزارات، الهيئات، والمحافظات) بالعمل على تبسيط الإجراءات والخدمات وفق دليل الإدارة الاستراتيجية لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية، واعداد التقارير الدورية (الفصلية) حول نتائج التبسيط والمتابعة والتقييم لأداء، والإنحرافات والمعالجات المطلوبة، وتقديمها الى اللجنة العليا.
- ز. تلتزم الجهات الحكومية كافة بأبلاء تبسيط الإجراءات الحكومية أهمية قصوى كونه مطلب مهم لتحسين بيئة الأعمال العامة والخاصة ووفقا لمضمون المنهاج الوزاري.
- ح. تفويض صلاحية مخاطبة اللجنة مباشرة الى الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة كافة.

ملحق 1	قرار مجلس الوزراء
ملحق 2	الورقة المفاهيمية
ملحق 3	اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية
ملحق 4	الأوامر الديوانية
ملحق 5	الخدمات التي سيتم استهدافها
ملحق 6	مسح اولي لوزارة التخطيط
ملحق 7	استبانة تطوير الخدمات
ملحق 8	نتائج استبانة تطوير الخدمات
ملحق 9	استبانة تنفيذ الاستراتيجية لأصلاح الخدمات
ملحق 10	نتائج استبانة تنفيذ الاستراتيجية لأصلاح الخدمات
ملحق 11	الاستمارات الخمسة
ملحق 12	استمارة تقييم الأداء
ملحق 13	المسار التطبيقي لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية
ملحق 14	جانب من صور المؤتمر التدريبي
ملحق 15	جانب من صور المؤتمر التوجيهي

ملحق 1

قرار مجلس الوزراء





دائرة شؤون مجلس الوزراء واللجان

العدد: ش.ز.ل. / ١٠ / ١ / م.ف. / ٤٥٧ / ٥٥٥٥٥٥

التاريخ: ٣ / ١ / ٢٠٢٤

مكتب مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية / د. عقيل محمود كريم
الموضوع / تبسيط الإجراءات الحكومية

إشارة إلى مذكرتكم المرقمة بالعدد (٢٣٠٠٢٧٦) المؤرخة في ٢٤ / ١٢ / ٢٠٢٣ .
ربطاً بقرار مجلس الوزراء رقم (٤٤٠٠٩) لسنة ٢٠٢٤ ، المأخوذ في الجلسة الإعتيادية
الأولى المنعقدة في ٢ / ١ / ٢٠٢٤ .
لأخذ ما يقتضي بشأن توليكم إعمال التوصيات وتوزيع دليل الإدارة الاستراتيجية لتبسيط
الإجراءات والخدمات الحكومية على المؤسسات الحكومية ذات العلاقة وتولي اللجنة المؤلفة
بموجب الأمر الديواني (٢٢٣٣٦) الصادر بموجب كتاب مكتب رئيس مجلس الوزراء
المرقم بالعدد (٣٠٥٩ / ٢٢١٨٣٢٢) المؤرخ في ١٦ / ١١ / ٢٠٢٢ متابعة تنفيذ التوصيات
موضوع البحث مع الجهات المعنية ، وإعلامنا ، مع التقدير ...

المرفقات :

- قرار مجلس الوزراء المذكور آنفًا .



د. حميد نعيم الغزي

الأمين العام لمجلس الوزراء

٣ / ١ / ٢٠٢٤



دائرة شؤون مجلس الوزراء واللجان

العدد: ش.ز.ل. / ١٠ / ١ / م.ف. / ٤٥٧

التاريخ: ٣ / ١ / ٢٠٢٤

صورة عنه إلى :

- رابطاً بقرار مجلس الوزراء /
للاطلاع ، مع التقدير ...
- مكتب رئيس مجلس الوزراء / إشارة إلى كتابكم المرقم بالعدد (٣٠٢٦ / ٢٣٣٨٣٤٣) المؤرخ في ٢٧ / ١٢ / ٢٠٢٣
 - رئاسة مجلس الوزراء / هيئة المستشارين
 - الهيئة العليا للتنسيق بين المحافظات / مكتب رئيس سكرتارية الهيئة
 - الأمانة العامة لمجلس الوزراء / مكتب الأمين العام / للعلم ، مع التقدير ...
 - الأمانة العامة لمجلس الوزراء / مكتب نائب الأمين العام / للعلم ، مع التقدير ...
 - الأمانة العامة لمجلس الوزراء / الدائرة القانونية (مكتب رئيس الدائرة) / للعلم مع التقدير ...
 - الأمانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة شؤون مجلس الوزراء واللجان / قسم متابعة تنفيذ قرارات وتوجيهات مجلس الوزراء / للتأشير والمتابعة ، مع التقدير ...
 - الأمانة العامة لمجلس الوزراء / قسم البريد المركزي / للحفاظ ، مع التقدير ...

فرح ٢٠٢٤/١/٣ (٢-٢)



قرار

مجلس الوزراء

رقم (٢٤٠٠٩) لسنة ٢٠٢٤

قرر مجلس الوزراء في جلسته الاعتيادية الأولى المنعقدة في ٢٠٢٤/١/٢ ما يأتي :
الموافقة على مقترحات تبسيط الإجراءات الحكومية التي عرضها السيد مستشار رئيس مجلس الوزراء
لشؤون التنمية الإدارية خلال جلسة الاجتماع المذكورة آنفاً .

د. حميد نعيم العزبي
الأمين العام لمجلس الوزراء
٢٠٢٤/١/٣

PMO Office Manager



جمهورية العراق
الأمين العام لمجلس الوزراء
دائرة شؤون مجلس الوزراء واللجان

مقترحات لتبسيط الإجراءات الحكومية

PMO Office Manager



(عاجل جداً)

إلى / الأمانة العامة لمجلس الوزراء - مكتب الأمين العام

الموضوع / تبسيط الإجراءات الحكومية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

وجّه السيد رئيس مجلس الوزراء (يُعرض على مجلس الوزراء)
بشأن ما ورد بذاكرة مكتب مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية /
لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية بالعدد (2300276) في 2023/12/24.
للتفضل بأخذ ما يلزم لعرضه في الجلسة القادمة لمجلس الوزراء وإعلامنا .. مع التقدير

المرافقات /

- صورة ضوئية عن المتكرة أنفاً.

علي رزوقي اللامي
مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء

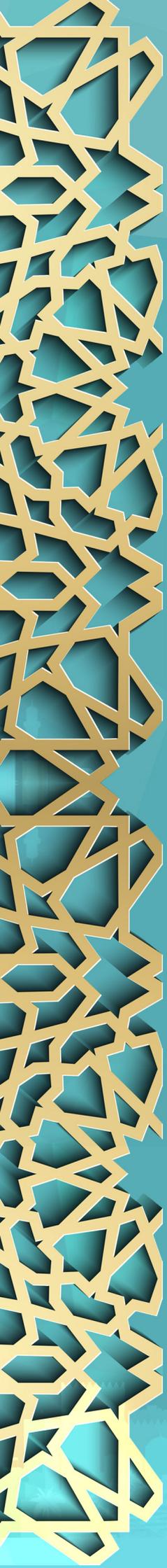
ع / مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء

2023/12/ 27

صورة ضوئية عنه إلى

- مكتب نائب مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء / مع صورة عن الأوليات / للعلم ... مع التقدير.
- مكتب مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية / متكرتكم أنفاً / للعلم ... مع التقدير.
- لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية / للعلم ... مع التقدير.
- مديرية سكرتارية مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء / مع صورة عن الأوليات / للعلم ... مع التقدير.
- قسم المتابعة / لمتابعة الموضوع وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.

ملحق 2 الورقة المفاهيمية



تبسيط الإجراءات الحكومية

ورقة مفاهيمية - علمية

المحاضر/ المستشار د. عقيل محمود كريم

المبحث الأول : الإجراءات مفاهيمها وأسسها

تقوم كل وزارة أو إدارة من الإدارات الحكومية بأنواع متعددة من العمليات والأعمال الكتابية لإنجاز معاملاتها ويطلق على هذه الأعمال مسميات متعددة كإجراءات العمل أو طرق وأساليب العمل أو روتين العمل وتعتبر الإجراءات وسائل للقيام بالأعمال وبدونها لا يمكن إنجاز أي عمل من الأعمال ويتم القيام بالإجراءات أو الروتين على شكل خطوات متسلسلة الخطوة الأولى تليها الخطوة الثانية إلى أن تصل المعاملة إلى الخطوة الأخيرة من خطواتها المحددة لها حيث تنتهي إجراءات المعاملة ويقدم الناتج إلى المستفيدين على شكل إذن أو تصريح للقيام بعمل ما أو للحصول على خدمة من الخدمات العامة كالوصول على خط تلفون أو استخراج بطاقة أو جواز سفر.

أن المشكلة لا تكمن في الإجراءات ذاتها ، فالإجراءات ضرورية لترتيب وإنجاز العمل وفق خطوات محددة ، ولكن المشكلة تكمن في طول خطوات تنفيذ الإجراءات ووجود خطوات روتينية غير ضرورية تتكرر في كل إجراء وتتطلب الحصول على توقيعات من المسؤولين غير المتواجدين باستمرار ، ومن ثم تنتظر الحصول على التوقيع ، مما يبدد الوقت والجهد.

مفهوم الإجراءات :

الإجراءات في اللغة: الوجه الذي تأخذ فيه وتجرى عليه ، والجرائية الوكالة ، وأجرى : أرسل وكيلاً

الإجراءات في الاصطلاح :

خطوات تفصيلية تتبع في تنفيذ عملية معينة بشكل متتابع زمنياً شرط تحديد أسلوب الإجراءات مسبقاً والتي تم تعريفها بأنها : الخطوات التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية بأسلوب محدد سلفاً لكيفية أداء الأعمال واتخاذ القرارات الخاصة بهذه الإجراءات ، ويقصد بها الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية . والإجراءات سلسلة من العمليات الكتابية

يشترك فيها عدد من الناس في إدارة ما أو في عدة إدارات وتصمم لأجل التأكد من أن العمليات المتكررة تعالج بطريقة واحدة.

ويقصد بإجراءات العمل أو روتين العمل أنها الخطوات التفصيلية أو المراحل التي تمر بها المعاملة من البداية إلى النهاية .

والإجراءات هي طرق محددة سلفاً لكيفية القيام بالأعمال وهي خطط موضوعة للموظفين من أجل إتباعها عند القيم بالأعمال المتكررة وهي تترجم الخطط والسياسات العامة إلى أسلوب محدد لاتخاذ القرارات والقيام بالأعمال وعندما تصمم الإجراءات يحدد فيها نوع العمل الذي سيقوم به الأفراد المشتركون في انجاز المعاملة ويبين تسلسل الخطوات في المعاملة والأشخاص الواجب اشتراكهم في انجازها ولكل خدمة أو وثيقة رسمية نحصل عليها من الدوائر الحكومية طريقة خاصة للقيام بها . وخطوات لا بد أن تمر فيها.

اذن، أن الإجراءات تعرف كالأتي : مجموعة من الخطوات التي يتبعها الموظفون أو المراجعون لإنجاز عمل معين أو الحصول على خدمة ما كما أنها تعد بمثابة عناصر رقابية مساعدة للإدارة لإبراز مدى كفاءة أداء العاملين و مدى سرعة و سهولة تقديم الخدمة للجمهور، و لا يتأتى ذلك إلا إذا كانت الإجراءات مبسطة و غير معقدة.

والإجراءات الميسرة من الخدمات الفعالة التي تقدمها القطاعات الحكومية والخاصة وهي تعبر عن مظاهر تقدم الدولة ، ففي الماضي اقتصر تطلعات المستهلكين على الحصول على الخدمة بأي وسيلة ، أما في العصر الراهن فقد اختلفت متطلبات ورغبات المستهلكين التي تزايدت لتشمل نوعية الخدمة وكيفية تقديمها ومدى سهولة الحصول عليها.

أهمية الإجراءات :

تأتي أهمية الإجراءات من كونها مجموعة من الخطوات والمراحل التي تهدف للحصول على الخدمة، إلا أنه لكي نصل إلى هذه الأهمية ينبغي أولاً استعراض الجوانب التي تتكون منها بحيث أنها عديدة ومتراصة كنظام متعدد الأبعاد والمحاور . حيث تتمثل هذه الأبعاد في التالي:

(أ) جانب التصميم :

المتعلق بتصميم الإجراءات من حيث الشكل والمحتوى والخطوات أو المراحل وتأتي أهميتها في كونها تشكل المفتاح الأساسي للنجاح أو الفشل، كما أن تصميم الإجراءات بطريقة جيدة ومدروسة من حيث الشكل والمحتوى والخطوات يساعد في فعالية وسهولة تطبيقها وتحقيق أغراضها. أما التصميم العشوائي وغير المدروس فيحمل بذور الفشل والمشكلات المتصلة بالإجراءات.

(ب) الجانب الإنساني :

المتمثل بالأشخاص المعنيين بالإجراءات وتطبيقها مثل المراجعين والموظفين وغيرهم من الناس ذوي الصلة بالإجراءات الخاصة بعمل معين، فأهميته تتمثل في كون الإجراءات وسائل لخدمة الإنسان حيثما وجد، كما أن الإجراءات هي من صنع الإنسان وتنفيذه ، وهي أيضاً تطبيق لخدمته وتحقيق أغراضه ومعالجة مشكلاته وإشباع حاجاته. لكل ذلك يجب أن تراعى الإجراءات الطبيعية الإنسانية واختلافها ، وهذا يتضمن تنبيه الإدارة في أي منظمة إلى أن بعض مشكلات الإجراءات قد تعود لأسباب إنسانية تتمثل بسوء التطبيق أو عدم الالتزام بها أو التحايل عليها أو عدم فهمها من قبل الأشخاص المعنيين بها من الموظفين أو مراجعين .

(ج) الجانب المالي :

المتمثل بالتكلفة الناتجة عن تطبيق الإجراءات وهي تكلفة متعددة الجوانب يتحملها المواطن والمنشأة، لذلك يجب أن تأخذ الإجراءات بعين الاعتبار الجوانب المالية لها وعلى رأسها التكلفة التي تترتب على تصميم الإجراءات والنماذج والتكلفة الناتجة عن تطبيقها وحفظها وخاصة عندما يتم استيراد النماذج وطباعتها في الخارج أو غير ذلك من التكاليف، وتتضمن الجوانب المالية التكاليف غير المباشرة الناتجة عن التأخير وصعوبة التطبيق وغيرها.

(د) الجانب القانوني :

حيث أن الإجراءات عبارة عن وسائل قانونية هدفها الالتزام بالشرعية القانونية وتحقيق العدالة والموضوعية في التعامل بين الناس وخدمتهم وفقاً للقوانين والأنظمة حيث لا بد أن تراعى الشرعية القانونية بمختلف مستوياتها في تصميم الإجراءات وتطبيقها بعدالة وموضوعية.

(هـ) الجانب البيئي :

أي الملائمة بين طبيعة الإجراءات والنماذج المرافقة لها وبين المحيط البيئي لها بما فيه من قيم وعادات ومستويات ثقافية ولغة وغيرها.

(و) الجانب الزمني :

ويتمثل في عنصر الوقت حيث يعد الوقت عنصراً هاماً في إتمام وتنفيذ الإجراءات بالإضافة إلى أنه العنصر الذي يخدم كافة العناصر الإنسانية والبيئية والقانونية كونه يقلل المجهود الذهني والعصبي للعاملين أو المراجعين .

و ترجع أهمية الإجراءات من خلال دورها في تحقيق أهداف القطاع الحكومي لتقديم الخدمات بصورة أفضل وذلك من خلال :

- 1 - تحقيق أهداف المنظمة التي تحتاج لخبرات ومهارات ومعلومات العاملين بها ، وكذلك جهودهم المشتركة من أجل تحقيق الأهداف.
- 2 - استخراج أقصى طاقات الموارد البشرية والحصول على أفضل إبداعاتها.
- 3 - إحرار تقدم منظم في مجالات الفاعلية الإنتاجية وإدارة الجودة وخدمة العميل واستمرارية التطوير.
- 4 - ضبط أكبر ورقابة أشد على العاملين وبيئة العمل.
- 5 - تنمية مساهمات العاملين كأفراد وأعضاء في فريق.
- 6 - الإمساك بالفرص المواتية لنمو الشخصية والتطوير الذاتي.
- 7 - تخفيض عدد المستويات الإدارية في الهياكل التنظيمية.
- 8 - تفرغ القيادات الإدارية العليا للمهام الصعبة وعدم إشغالها بالأمر اليومية وتركيزها على القضايا الإستراتيجية طويلة الأجل.
- 9 - الدعم والاستغلال الأمثل لجميع الموارد المتاحة ، وبصفة خاصة الموارد البشرية للحفاظ على تطوير المنافسة.

10- توفير عامل السرعة في اتخاذ القرارات.

11- إطلاق قدرات الأفراد الإبداعية والخلاقة.

12- توفير المزيد من الرضى الوظيفي والتحفيز والانتماء.

13- الحد من تكاليف التشغيل بالتقليل من عدد المستويات الإدارية غير الضرورية ووظائف الأفراد.

14- منح الأفراد مسؤولية أكبر وتمكينهم من اكتساب إحساس أكبر بالإنجاز في أعمالهم، لأن ذلك ينعكس إيجاباً على المرؤوسين الذين يزيد عددهم في المنظمة عن القادة ، لذلك يجب أن يشعروا بفاعليتهم ، لأن المرؤوسين غير المؤثرين قد يكونوا أكثر إعاقة للمنظمة من القائد الخامل.

15- مبررات واقعية وعملية : تنطلق من المشاكل والسلبيات التي تعاني منها مؤسسات القطاع الحكومي التي ظلت لعقود طويلة أسيرة المركزية وهرمية المستويات وتعدديتها ومحدودية الصلاحيات التي تمنح للعاملين ، مما ترتب عليه العجز والتقصير الذي أعاق الطموحات والمطالب التنموية والإصلاحية ، وأصبح عبئاً ثقيلاً لم يعد بالإمكان تحمل تكاليفه أو نفقاته أو السكوت على الهدر والضياع الذي تسببه الممارسات والهيكلات البيروقراطية التقليدية.

16- مبررات تطويرية وإستراتيجية : تنطلق من استشراف المستقبل المتوقع والتنبؤ بلامحه ومعالمه عبر بحوث يشارك فيها مختصون في جميع حقول المعرفة لوضع الصورة المثلى لمنظمات المستقبل كمنظمات عصرية متمكنة تعتمد التمكين فلسفة ومنهجاً في إدارة العاملين فيها.

محددات الإجراءات :

يتوقف نجاح و فاعلية وضع الإجراءات السليمة في أي منظمة على عدة عوامل ومؤثرات ، ومن أهمها ما يلي:

(أ) الأهداف: كلما كانت الأهداف العامة و الفرعية واضحة و محددة زادت فرص وضع إجراءات سليمة .

(ب) السياسات: الإجراءات وسيلة لتنفيذ السياسات، فبقدر ما تكون السياسات العامة والفرعية والثانوية في جميع المجالات والمستويات واضحة ومحددة، أمكن التوصل بشكل أكبر لإجراءات سليمة فاعلة.

(ج) الاختصاصات: في ضوء السياسات والأهداف يتم تحديد الأنشطة والوظائف اللازمة لتنفيذ السياسات وتحقيق الأهداف.

(د) طبيعة الأعمال: تتطلب الأعمال الهامة والحيوية في المنظمة حرصاً واهتماماً زائدين في تنفيذها مما قد يستلزم إجراءات مطولة، وكذلك بالنسبة للأعمال الأكثر تعقيداً.

(هـ) طبيعة الأفراد: مهما تكن الإجراءات سليمة وفعّالة ، فإن الموظف المكلف بتنفيذها يلعب دوراً هاماً في تقرير مستوى الأداء والإنجاز ، فكلما كان الموظف يملك القدرة والمعرفة، والمهارة والرغبة والاستعداد للعمل الجاد المخلص، أدى ذلك إلى تصميم الإجراءات وإلى إنجازها بطريقة سليمة وفعّالة .

(و) تنظيم وتخطيط مكان عمل المنظمة: فإذا ما تواجدت الأنشطة والوحدات التنظيمية في أماكن متباعدة، دونما مراعاة لترتيب المكان وفق أسس سليمة، فسند أن خطوات العمل تطول والعكس صحيح.

(ز) متطلبات بيئية: مثل القوانين والتشريعات الحكومية، ومتطلبات العملاء والموردين وغيرهم والتي ينبغي أن تؤخذ في الحسبان عند تصميم الإجراءات وتنفيذها .

فوائد الإجراءات :

يمكن أن تحقق إجراءات العمل السليمة الفعّالة فوائد كثيرة تعود بالفائدة على المنظمة وعلى العاملين فيها ، ويعود البعض الآخر بالفائدة على جمهور المتعاملين معها والمنتفعين من منتجاتها وخدماتها. وتلعب الإجراءات دوراً هاماً في أعمال الإدارة العليا و أداء الإدارات والأقسام الوظيفية الأخرى، ويمكن إيجاز ذلك في التالي :

1. تمكن الإجراءات من إعداد الخطط الرئيسية والسياسات و من إعادة تقييمها، كما تلعب دوراً هاماً في الرقابة الإدارية. وتعمل على تسهيل تنسيق الجمهور بين الجماعات الوظيفية حتى يمكن خدمة مصالح المنظمة كوحدة بطريقة سليمة.

2. سرعة إنجاز العمل: فالتحديد المسبق للخطوات المتتابة للعملية يؤدي إلى الإسراع في إنجازها، و يقلل من وقت الانتظار من ناحية ، والخطوات غير المنتجة التي يقوم بها العاملون في حال عدم تحديد هذه الخطوات من ناحية أخرى.
3. توحيد و تماثل الأداء: يتم إنجاز نفس الأعمال من قبل الوحدات المختلفة بنفس الطريقة.
4. تحسين الخدمة المقدمة: وهي نتيجة منطقية لإنجاز العمل بسرعة حيث يتم تقديم خدمة أفضل للجمهور .
5. رفع معنويات العاملين : إن تنفيذ الأعمال من خلال إتباع إجراءات حديثة ذات خطوات واضحة و محددة يقلل حالات التذمر والشكوى بين العاملين، التي تنشأ عن كثرة العمل الروتين الذي يقوم به الموظف في حالة عدم وجود إجراءات محددة.
6. تحقيق الدقة و الموضوعية والمساواة في تقديم الخدمة.
7. تجنب الفوضى في إنجاز الأعمال: أن وضع سياسات وإجراءات محددة لمواجهة الحالات والاحتمالات التي تواجه سير العمل في المنظمة وإتباع الموظفين لها عند قيامهم بأعمالهم يؤدي إلى القيام بالأعمال بشكل متجانس ويقضي على الفوضى والارتجالية في المنظمة وذلك عندما يسمح لكل موظف أن يقوم بتنفيذ الأعمال حسب طريقته الخاصة .
8. تقليل جهود العاملين: وخاصة المجهود الفكري والعصبي فالرئيس الإداري يقوم بوضع سياسة موحدة وإجراءات موحدة لمعالجة الموضوعات المتشابهة من المعاملات ويقوم الموظفون التنفيذيون بتنفيذ تلك السياسة ولا يتوقفون أثناء قيامهم بالأعمال للتفكير في الإجراءات التي سيتخذونها على المعاملة في كل مرة تمر عليهم.
9. تخفيض نفقات الأعمال الكتابية: أن اعتماد إجراءات موحدة للمعاملات المتشابهة يؤدي إلى تصميم نماذج موحدة لها مما يؤدي إلى تحقيق بعض التخفيض في نفقات القيام بالأعمال الكتابية.
10. تحسين الروح المعنوية للأفراد العاملين و كذلك العلاقات التنظيمية.

لائحة الإجراءات :

لائحة الإجراءات أو دليل الإجراءات عبارة عن كتيب أو مذكرة تحتوي على تعليمات ووصف تفصيلي عن كيفية إجراء المعاملات في المنظمة والخطوات التي تتبع لإنهاء كل معاملة وكذلك النماذج

المتبعة وكيفية استخدامها وتعتبر اللائحة من أهم الوثائق المكتوبة التي يتم الرجوع إليها عند الاختلاف على تفسيرها أو تطبيقها كما تساعد اللائحة على سرعة إعادة تبسيط الإجراءات بسهولة.

وتتضمن محتويات لائحة الإجراءات ما يلي :

1. مقدمة
2. مهام الإدارة
3. الأنظمة والتعليمات المتعلقة بمهام الأقسام والإدارات .
4. وصف تفصيلي لخطوات الإجراءات للمعاملات
5. خرائط سير العمل أو سير الإجراءات.
6. النماذج المعمول بها وكيفية استخدامها .

أنواع الإجراءات :

تتعدد أنواع الإجراءات حسب طبيعة العمل إلى إجراءات إدارية ، وإجراءات فنية ، وإجراءات هندسية ، وإجراءات طبية ، وكل منظمة تضع الإجراءات المناسبة لطبيعة نشاطاتها والخدمات التي تقدمها ، ويمكن بصفة عامة تقسيم الإجراءات إلى نوعين رئيسيين هما.

1 - الإجراءات الخارجية :

- أ. الإجراءات المتعلقة بمعاملات الجماهير وتزويدهم بالخدمات.
- ب. الإجراءات المتعلقة بالمنظمات الأخرى ويتم إنجازها داخل المنظمة.
- ج. الإجراءات المتعلقة بمعاملات المنظمة ذاتها، ويتم إنجازها في منظمات أخرى.

2 - الإجراءات الداخلية :

- أ. إجراءات تتعلق بمعاملات أحد الإدارات التنظيمية داخل المنظمة ويتم إنجازها في نفس القسم أو بقسم آخر داخل المنظمة.
- ب. إجراءات تتعلق بأحد العاملين في المنظمة ، ويتم إنجازها في أحد الإدارات التنظيمية داخل المنظمة.

عيوب الإجراءات :

بالرغم من أهمية الإجراءات كوسيلة فعالة لترتيب العمل وتقديم الخدمات بشكل أكثر ترتيباً، إلا أن هناك عيوب تجعل الإجراءات من أكثر سلبيات التنظيمات البيروقراطية حيث تستخدم الإجراءات استخداماً سيئاً وغير سليم في بعض الحالات. فتصبح الإجراءات مع مرور الزمن طويلة ومعقدة وتؤدي إلى تأخير إنجاز الأعمال وإلى تذمر المواطنين منها. ويطلق على الإجراءات الطويلة في بعض البلدان العربية اصطلاح الإجراءات الروتينية أو الروتين . وكلمة روتين أصبح لها مفهوماً عند المواطنين والموظفين غير المفهوم الحقيقي والعملي لها. فروتين العمل ما هو أساساً إلا إجراء العمل، والروتين يعني سلسلة الخطوات التي تمر فيها المعاملة عند القيام بالعمل، وتؤدي كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها المعاملة بنفس الترتيب، وبنفس الطريقة، في كل مرة تتكرر فيها المعاملة.

والروتين حسب المفهوم الشائع والسلبى عند الموظفين والمواطنين يؤدي إلى تأخير المعاملات تأخيراً غير طبيعي لذا فإنه يعتبر من الأمراض الإدارية التي تعاني منها الكثير من الإدارات الحكومية والروتين بتوحيده للعمليات والقرارات لكل نوع من الأعمال المتشابهة يقلل من التفكير بالنسبة للموظفين الإداريين في الأعمال التي يقومون بها وهذا قد يؤدي الى بعض الأخطاء عند تطبيق إجراءات معينة. والروتين قد يؤدي إلى تذمر المواطنين ونفورهم من الإدارات الحكومية وخاصة عندما تطول الإجراءات وتتعدد .

وإذا صممت الإجراءات بطريقة غير سليمة، واستخدمت على نحو غير سليم، فسيترتب على ذلك نتائج سلبية تلحق الضرر بالمنظمة، وبالعاملين فيها، وبالمنتفعين من خدماتها. وليس من غير المألوف أن نجد إجراءات مطوّلة ومعقدة في بعض المنظمات، وفي البعض الآخر قد تكون هناك إجراءات متقدمة ، وضعت منذ فترة طويلة، ولم يتم تعديلها أو تطويرها منذ ذلك الحين،

ويمكن إيجاز تلك العيوب في النقاط التالية :

عدم وضوح الإجراءات وصعوبة تطبيقها بالنسبة للعاملين أو المراجعين .
وجود بعض الخطوات الزائدة أو غير الضرورية وهي خطوات لا تحقق فائدة أو هدف محدد.

- كثرة التنقل والعودة إلى نفس الأماكن أو الأشخاص بلا جدوى .

- طول الفترة بين طلب الخدمة والحصول عليها وتباعد الأمكنة بين الإدارات والأقسام مما يترتب عليه تبديد الوقت والجهد.
- وجود تجاوزات وعدم التقيد بالإجراءات بين خطوتين أو أكثر أي عدم انتظام الخطوات وإكمالها بسرعة.
- الشكوى من قبل المراجعين سبب تعقد الإجراءات .
- كثرة دوران المعاملات في اتجاهات متعددة صاعدة وهابطة وأفقية.
- عدم توفر نماذج إدارية كافية ، وإن توافرت تقتصر إلى الوضوح والبساطة.
- التشدد في عملية الرقابة والتدقيق والتسجيل للمعاملات.
- انخفاض مستوى الإنجاز والتي قد يكون بسبب ضعف الأداء لدى العاملين.
- عدم توافر لوائح أو أدلة لإجراءات العمل.
- الافتقار إلى التقنيات الحديثة كالحاسب الآلي وغيره.
- الإفراط في عدد النسخ المطلوبة للمعاملة الواحدة.
- الإفراط في الرجوع إلى الأرشيف للاطلاع على المستندات والسجلات لتدوين المعلومات أو التأكد منها.
- جمود تفكير الموظفين نتيجة استمرارهم على وتيرة واحدة تطبق خطوات محددة لفترة زمنية طويلة.
- شعور الموظفين بالضيق والملل والإحباط ، مما يترتب عليه انخفاض معنوياتهم ، ومن ثم انخفاض إنتاجيتهم.

مظاهر الإجراءات الفعالة :

هناك عدة مظاهر إذا وجدت في الإجراءات عندئذ يمكن وصف تلك الإجراءات بأنها فعالة. ويمكن إيجاز تلك المظاهر فيما يلي:

- أن تكون منبثقة من أهداف التنظيم فهي وسيلة إلى غاية .
- أن تكون شرعية أي أن تركز إلى القوانين والأنظمة المعمول بها .

- أن تكون سهلة وواضحة ومحددة من حيث الفهم والتطبيق.
- أن تكون قليلة التكاليف والجهد والوقت والمال .
- أن يكون هناك هدف محدد وواضح وجدوى من كل مرحلة من مراحل الإجراءات .
- تكامل خطوات الإجراءات وتسلسلها منطقياً بحيث لا تكون متعارضة مع بعضها وتجنّب الازدواجية والتكرار فيها .
- أن تتصف بالمرونة والثبات النسبي في آن واحد.

مسؤولية إعداد الإجراءات :

توكل مسؤولية وضع إجراءات العمل إلى المديرين ورؤساء الأقسام وذلك في المنظمات الصغيرة ، كل على حسب اختصاصه. أما في المنظمات الكبيرة قد نجد وحدات متخصصة في التنظيم والأساليب أو النظم التي تقوم بهذه المهمة، بالتعاون مع المديرين والمسؤولين المعنيين في الوحدات التنظيمية الأخرى . وقد تلجأ بعض المنظمات إلى الاستعانة بالمكاتب الاستشارية الخارجية لوضع الإجراءات ، وبخاصة في الأعمال الفنية المعقدة التي لا تتوافر لدى المنظمة الخبرة الكافية فيها . كما يجب على أي مدير السعي باستمرار لتحسين أداء وحداته التنظيمية وزيادة إنتاجيتها ، وبذلك عليه بذل جهد مركّز في سبيل تبسيط أساليب وإجراءات.

ملاح تعقيد الإجراءات :

يمكن القول بأن الإجراءات معقدة وتحتاج إلى دراسة بهدف تبسيطها، إذا كانت تتسم بكل أو بعض المظاهر التالية:

- كثرة عدد الخطوات التي تمر بها المعاملة مما يزيد من الوقت والجهد المبذولين في الأداء دون مبرر .
- كثرة حالات اللف والدوران في المعاملة بسبب عدم ترتيب المكاتب بشكل يتوافق مع خط سير الإجراءات ، وعدم تجميع الإجراءات المتشابهة في مكان واحد.
- تعدد مرات انتظار المعاملات مما يعرقل سير العمل.
- كثرة السجلات المطلوب الرجوع إليها.
- تعدد النماذج المستخدمة دون داع أو عدم ملائمتها للإجراءات المعمول بها.

- طول وقت أداء العملية الإجرائية دون مبرر.
- كثرة عمليات الرقابة والتدقيق بشكل غير مبرر
- عدم مناسبة مكان العمل من حيث الناحية الصحية والتنظيمية.

تبسيط الإجراءات :

أن هناك مظاهر تدل على وجود بعض التعقيدات في الإجراءات في منظمة ما , فإذا ما وجدت تلك الأغراض فإنه يجب عمل دراسة تحليلية تلك المنظمة بهدف تبسيطها , وذلك تسهيلاً للأعمال , واختصاراً للوقت , وتوفير جهود الموظفين والمراجعين (المواطنين) لتلك المنظمة. ولذلك سوف تناقش الباحثة في هذه الجزئية أسس ومفاهيم تبسط الإجراءات .

مفهوم تبسيط الإجراءات :

يُعرف تبسيط الإجراءات بأنه "الحصول على أسهل وأسرع وأرخص الطرق لإنجاز العمل, وتعرّف عملية تبسيط الإجراءات أيضاً بأنها "عملية تقسيم العمل إلى مجموعات من الأعمال المتسلسلة على شكل خطوات يتم في سجل يكون للعمل بداية ونهاية .

كما تعرف بأنها هي عملية تستهدف الكشف عن وتطبيق أسهل وأفضل طريقة لإنجاز العمل.

ولكن هذه الخطوات لا بد أن تتسم بالبساطة والمرونة وسهولة إنجازها في وقت وجيز جداً ، ويمكن التوصل إلى مفهوم تبسيط الإجراءات وتحديد معناه المقصود من خلال العناصر التالية:

- تخفيف التكاليف المتعلقة بإجراءات نفسها أو النماذج المتعلقة بها أو غيرها من الجوانب .
- دمج أو إلغاء بغض الخطوات غير اللازمة أو التي لا تحقق هدفاً معيناً أو لا يكون من ورائها جدوى واضحة .
- سرعة الإنجاز من خلال اختصار بعض الخطوات غير الهامة أو إزالة التأخير الزائد أو غير المبرر .
- إيجاز النماذج السهلة والواضحة وغير المكلفة .
- تسهيل الإجراءات بشكل منطقي وعدم تضاربها والتقليل في خطواتها.

ويتحقق تنفيذ هذه المقومات من خلال عدد من الخطوات المحددة التي تنفذها إدارة المنظمة مباشرة أو بواسطة موظفيها أو الخبراء والمستشارين الذين تختارهم لهذه المهمة وتعرّف عملية تبسيط الإجراءات بأنها "تلك العملية التي تتم من خلال دراسة ومتابعة كافة إجراءات العمل في أحد المنظمات ويقوم بها إما المديرون أو خبراء واستشاريون من الخارج أو الموظفون في تلك المنظمات بغرض جعل الإجراءات المعقّدة مبسّطة بحيث يتم إنجازها في أسرع وقت وفي خطوات قليلة وأن تلك الخطوات تتم في تسلسل منطقي. وإزالة الخطوات غير اللازمة وذلك بغرض تسهيل وتحسين العمل وتقليل تكاليف إجراءاته، وهي عملية تتضمن إحداث تغيير في سلوك الأفراد وتصرفاتهم وأفعالهم."

وتبسيط الإجراءات أحد أهداف إدارة الجودة الشاملة التي تسعى لاستبعاد الخطوات غير الضرورية من العمل بهدف توفير الوقت والجهد وتقليل التكلفة ومن ثم تقديم خدمة أو منتج بأسعار منافسة وجودة نوعية متميزة.

أهمية تبسيط الإجراءات :

بما أن الأعمال التي تقوم بها المنظمات تتم عن طريق تنفيذ إجراءات محددة , فإنه ينبغي أن تكون هذه الإجراءات غير معقّدة وإذا شابها أي نوع من التعقيد فإن عملية تبسيط الإجراءات هي الوحيدة القادرة على إزالة تلك التعقيدات وجعل الإجراءات تتناسب كما ينبغي. ويمكن القول بأن أهمية التبسيط تعود إلى ما يترتب عليها من فوائد وأهداف تعود على الأفراد والتنظيم بالشيء الكثير، وتظهر أهمية التبسيط

من خلال:

- **تسهيل أمور المواطني ن:** إن إطالة الإجراءات وتعقيدها تؤدي إلى عرقلة تقديم خدمات للمواطنين وتعمل على زيادة معاناتهم وزيادة التكاليف المادية والمعنوية، إضافة إلى شعور المراجعين بعدم الرضا عن أداء وخدمات التنظيمات الإدارية ، الأمر الذي يؤدي إلى خلق مشكلات تعود بآثار سلبية على العاملين والمراجعين.
- **تسهيل أمور العاملين :** إن بساطة الإجراءات داخل التنظيم تسهل إجراءات العمل وتقلل من مخاطر ارتكاب المخالفات والأزمات، والتجاوزات، إضافة إلى أن بساطة الإجراءات تؤدي إلى إتقان العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

- مواكبة التغيرات والمستجدات المحيطة : بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد والمال على التنظيم، ويساعد على زيادة كفاءة العمليات التنظيمية.
- توفر أمام العاملين فرصاً للإبداع والتصور الخصب : كما تقدم المزيد من الاقتراحات الهادفة إلى تطوير أساليب العمل. إذ لا يمكن في ظل أساليب وطرق معقدة وإجراءات روتينية عقيمة.
- زيادة كفاءة التنظيم والرقابة واتخاذ القرار : كما يساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم.
- يقلل من التكاليف : تكاليف مصدرها قلة متطلبات العمل، وقلة في الإشراف ، مادامت قواعد العمل قد وضحت للعاملين. وقلة في نفقات التدريب أيضاً مادامت الإجراءات واضحة سهلة الإدراك , وقلة في استخدام الجهد والمواد.
- مكافحة الفساد الإداري : وذلك لأن كثرة الإجراءات وتعقيدها تجعل بعض الموظفين والمراجعين يلجئون إلى استخدام الرشوة ، ويجعل الموظفين فقط يستخدمون الاختلاس والسرقة ويمثل ذلك معوقات أمام الراغبين في قضاء مصالحهم مع المواطنين. وكل ذلك يمكن القضاء عليه بعمل تغيير شامل في أساليب العمل وتبسيط الإجراءات.
- ويوجز أحد الكتاب أهمية تبسيط الإجراءات في الآتي:
 - ✓ اختيار أفضل أساليب العمل .
 - ✓ السرعة في الإنجاز .
 - ✓ التخطيط السليم والموضوعية والابتعاد عن الفوضى والازدواجية في أداء الأعمال .
 - ✓ تطوير وتحسين أداء الأعمال .
 - ✓ تحقيق الرضا الوظيفي ورفع الروح المعنوية للعاملين .
 - ✓ تقليل التكاليف المادية .
 - ✓ توحيد أداء الأعمال .
 - ✓ تسهيل تقديم الخدمات بدرجة عالية من الجودة .

فوائد تبسيط الإجراءات :

من أهم فوائد تبسيط الإجراءات بصفة عامة :

- 1- اختصار وقت وجهد وتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة.
- 2- الدقة والوضوح في تنفيذ العمليات الإدارية المختلفة داخل المؤسسة.
- 3- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المؤسسة المختلفة ، وكذلك مع المؤسسات والأجهزة الأخرى.
- 4- تقليل استخدام الأوراق بشكل ملحوظ ، مما يؤثر إيجاباً على الإنجاز السريع والدقيق للمهام والمعاملات.
- 5- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيد عاملة لها دور أساسي في تنفيذ هذه الإدارة ، عن طريق إعادة التأهيل لغرض مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المؤسسة والاستغناء عن الموظفين غير الأكفاء ، وغير القادرين على التكيف مع الوضع الجديد.
- 6- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- 7- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاص بها مع منحها دعم أكبر في مراقبتها.
- 8- تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- 9- تقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار.
- 10- تخفيض أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة.
- 11- توظيف تقنية المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- 12- توفير المعلومات والبيانات للمستفيدين بصورة فورية.
- 13- التعليم المستمر وبناء المعرفة.
- 14- زيادة الترابط بين العاملين والإدارة العليا ومتابعة وإدارة الموارد كافة.

مبادئ الإجراءات :

هناك عدد من المبادئ والقواعد الواجب مراعاتها عند تصميم أو إعادة تصميم الإجراءات ومنها :

1. أن يكون لكل خطوة من خطوات الإجراءات هدف محدد : هناك بعض الخطوات تعتبر أحيانا غير ضرورية وليس هناك مبرر لوجودها .لذا يجب التأكد من ضرورة وأهمية كل إجراء وما هو الهدف من اتخاذه .
2. أن تساهم كل خطوة من خطوات الإجراءات في الإسراع في انجاز الأعمال : تضاف أحيانا بعض الخطوات على إجراءات المعاملة ولا تساهم تلك الخطوات في الإسراع في انجاز الأعمال ولكنها تؤخر انجاز العمل .
3. ترتيب خطوات الإجراءات بطريقة لا تؤدي إلى تأخير انجاز العمل :بحيث يتناسب هذا الترتيب مع طبيعة الهدف من هذه الخطوة .
4. تقدير الوقت اللازم لانجاز كل خطوة من الخطوات : ولا بد من أن يكون الوقت اللازم لانجاز كل خطوة مساو للوقت اللازم لانجاز الخطوات الأخرى وذلك منعاً لتراكم وتأخير الخطوة في مرحلة معينة وعند موظف معين .
5. منع الازدواجية في العمل : وذلك لتوفير الوقت والجهد بالنسبة للموظفين والمراجعين .
6. التخفيف من الأعمال الكتابية :وذلك من خلال تصميم نماذج ثابتة تتناسب مع طبيعة الإجراء المطلوب .
7. التقليل من الحالات المستثناة من الإجراءات:بحيث تصمم إجراءات محددة لمعالجة تلك الحالات المستثناة بحيث تجمع الحالات المستثناة عند مرورها على الموظف ثم توجه لتسير في خطوات الإجراءات المحددة لسيرها .
8. التقليل من أعمال المراجعة والتدقيق الغير ضرورية : بحيث لا تصبح عبئاً على المنظمة وتؤخر سير العمل فيها وتكلفها الكثير من الناحية المادية أكثر من تكلفة الأخطاء المتوقعة .

من يقوم بتبسيط الإجراءات :

هناك ثلاث جهات يمكن أن يلجأ لها الرئيس الإداري عندما يشعر بأن إجراءات العمل في إدارته أصبحت معقدة وغير مناسبة وهي :

1. الاستعانة بخبراء التنظيم والإدارة من خارج المنظمة:
2. إنشاء وحدة خاصة للتنظيم والإدارة في داخل المنظمة .
3. الاستفادة من المديرين والمشرفين لتبسيط الإجراءات .

متطلبات تبسيط الإجراءات :

برنامج تبسيط الإجراءات :

قبل الشروع في تنفيذ برنامج لتبسيط الإجراءات في منظمة ما، فلا بد من تحديد الوسيلة التي سوف يتم بها تنفيذ البرنامج و تأتي هذه الخطوة بعد موافقة الإدارة العليا على إجراء عملية التبسيط. ويمكن تصنيف جهود و برامج تبسيط الإجراءات و تحسين العمل و الإنتاجية في ثلاثة مجالات رئيسية هي:

(أ) المجالات التنظيمية : وتشمل الأهداف، والبناء التنظيمي، والممارسات الإدارية، والاتصالات والتنسيق والقيادة وغيرها.

(ب) مجالات الموارد البشرية :وتشمل إدارة الأفراد واستعدادهم للعمل والتقدم، وتطوير قدراتهم ومهاراتهم وتحفيزهم ، وتقبل الأفراد للأهداف وفهمهم لها، ومقاومة التغيير والتغلب عليه ، والإشراف الفعال وغيرها .

(ج) المجالات الفنية : وتشمل الإجراءات و الأساليب الفنية، و وضع معايير الأداء، و تحسين التجهيزات والمعدات ، ودراسات الوقت و الحركة وغيرها . هذا ويحرص برنامج تبسيط الإجراءات الناجح الفعال على تحقيق قدر كبير من تكامل جهود التبسيط في المجالات الثلاثة المذكورة. و تهدف برامج أو جهود تبسيط الإجراءات إلى السعي للوصول إلى أساليب وإجراءات أسهل وأسرع و أبسط وأرخص وأفضل لإنجاز العمل، وتطبيق هذه الأساليب في الوظائف والأنشطة والعمليات المختلفة في أي من المجالات السابقة كلما كان ذلك ممكنا.

مراحل تبسيط الإجراءات :

تتم عملية تبسيط الإجراءات بصورة متسلسلة و في مراحل محددة. مثلها مثل أي دراسة أو استشارة تنظيمية. " و تجدر الإشارة إلى أن أخصائي التنظيم و الأساليب الذي يقوم بهذه المهمة، قد يجد نفسه يقوم بمرحلة ما مثل جمع الحقائق مثلاً، وفي نفس الوقت يقوم بتحليلها، أو تجده وهو يحلل الحقائق يحاول تطوير بعض التوصيات... و هكذا" .

وتقسم عملية تبسيط الإجراءات إلى قسمين :

أولاً : مرحلة تدفق الإجراءات الحالي : وتتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

- تحديد الإجراءات و اختيار الإجراء المطلوب تبسيطه.
- تجميع المعلومات عن الإجراء المطلوب تبسيطه.
- التأكد من صحة المعلومات المتعلقة بالإجراء موضع التبسيط.

ثانياً : مرحلة تدفق الإجراءات المقترح : و تتضمن هذه المرحلة الخطوات التالية:

- تحديد الإجراء المقترح و تعريفه.
- وضعه موضع التنفيذ.
- العمل به.

ولكن نجد أن معظم الباحثين يقسمون مراحل و خطوات الإجراءات إلى ثمان مراحل تتمثل في:

1- مرحلة المسح الاستطلاعي :

يتطلب وضع برنامج أو خطة تبسيط الإجراءات القيام بعملية مسح عام إجمالي للموقف القائم، للتعرف على النظم و الإجراءات التي تستلزم مزيداً من التركيز في دراستها و تحديد الجوانب الجديرة بالدراسة التفصيلية، و كذلك أولويات الدراسة، و ذلك لأن المراجعة الشاملة للعمل كله دفعة واحدة أمر غير مناسب تماماً بالنظر إلى حجم التفاصيل و العلاقات المتشابكة للنظم، حيث تتيح هذه المرحلة الاستطلاعية التعرف على أبعاد الموقف وجوانبه المختلفة.

2- مرحلة دليل الاحتمالات :

وهي أهم مرحلة في عملية خطوات تبسيط الإجراءات لأنها تعني وضوح الهدف ووضوح أبعاد المهمة و جوانبها المختلفة، بالإضافة إلى وضوح أهميتها و دلالتها على مقدرة القائم بالدراسة وخبرته و بالتالي سيطرة العملية على التنفيذ و تمكنه من التعمق في لب المشكلة وزيادة احتمالات الوصول إلى حل أمثل لها.

3- مرحلة جمع البيانات و دراسة الحقائق و تدوينها :

تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل التي تمر فيها الدراسة. وهي تستنفذ القسم الأكبر من الوقت المحدد للدراسة و عليها تعتمد المقترحات و التوصيات التي تقدم إلى الجهات المختصة بعد انتهاء عملية إجراء الدراسة. و يساعد دليل الاحتمالات الذي تم وضعه في المرحلة السابقة لهذه المرحلة على تحديد البيانات والمعلومات والإحصاءات والحقائق وحتى الملاحظات الشخصية التي يجب أن تؤخذ في الاعتبار ليتم تجميعها على نحو يؤدي إلى إنجاح الدراسة.

وهنا يتم جمع أكبر قدر من المعلومات اللازمة حول الجوانب و الأمور التالية.

أهداف الوحدة التنظيمية المعنية و اختصاصاتها و أنشطتها، و موقعها داخل المنظمة وعلاقتها بالوحدات الأخرى التي لها علاقة بالإجراء .

قائمة المهام و الواجبات لكل فرد في الوحدة و الوحدات التي لها علاقة بالإجراء .

خريطة توزيع العمل .

خريطة تنظيم و ترتيب موقع العمل .

الوحدات التنظيمية الأخرى ذات العلاقة .

احتياجات و رغبات المستفيدين من المنظمة من عملاء و غيرهم .

أي متطلبات تشريعية، قانونية و أنظمة حكومية ذات علاقة .

التقارير والشكاوى والملاحظات والانتقادات ذات العلاقة بالإجراء .

معلومات عامة عن المنظمة و أهدافها و غاياتها و الهيكل التنظيمي العام والوحدات التنظيمية و اختصاصاتها، و الإمكانيات المالية و المادية وغيرها.

4- مرحلة التحليل :

يتوقف نجاح برنامج أو مهمة تبسيط العمل و الإجراءات على شمولية وصحة ودقة البيانات والحقائق التي تم استكشافها في المرحلة السابقة. وهنا يستفسر المحلل عن كل خطوة من الخطوات التي تمر فيها الإجراءات , ويستعين المحلل بقوائم الأسئلة التي وضعها المفكرون من هذا المجال (خبراء التنظيم والإدارة) ومنها الأسئلة التالية:

- أ. ما هو العمل الذي يؤدي وما هي الخطوات المتبعة في أدائه ؟
- ب. متى تؤدي هذه الخطوة ومتى يجب أن تؤدي ؟
- ج. من الذي يقوم بأداء هذه الخطوة ومن الذي يجب أن يؤديها ؟
- د. كيف يؤدي هذا العمل (الخطوات) وهل يمكن القيام بطريقة أفضل ؟

أن الإجابة عن الأسئلة سالفة الذكر , تلقى مزيداً من الضوء على الإجراءات فهي تبين الخطوات والأجزاء الهامة من الإجراءات , كما أنها تبين الخطوات والأعمال غير الضرورية, والمشاكل والأخطاء المرتكبة في تنفيذ تلك الإجراءات وهي بهذا تسهل عملية تحسين الإجراءات واقتراح إجراءات أفضل , أقل تعقيداً من الإجراءات السابقة .

5 – إعداد التوصيات المبدئية ومناقشتها :

يذكر أحد الباحثين "بأن الحلول التي يتوصل إليها القائم بالدراسة دون التشاور مع التنفيذيين الذين سيتأثرون بنتائجها من المتوقع أن تكون غير عملية ويصعب تنفيذها وهذا يتطلب التشاور معهم وأخذ ملاحظاتهم في الاعتبار فقد يكون لمثل هؤلاء التنفيذيين ملاحظات عملية مستمدة من خبرتهم في التطبيق تساعد على ضبط ودقة الحلول المقترحة.

ويتضمن التقرير المبدئي في الغالب ما يلي:

- نطاق الدراسة أو المهمة.
- أساليب وطرق جمع الحقائق وتحليلها.

- الاستنتاجات والنتائج و التوصيات .
- خرائط سير العمل وتوزيع العمل ، وتوزيع النماذج ، قبل وبعد إجراء الدراسة ، مع الإشارة إلى الخطوات التي تم حذفها أو دمجها، والوقت والجهد اللذين تم توفيرهما وغيرها من النتائج المترتبة على تطبيق التوصيات والتحسينات المتوقعة .
- اختبار وتجربة أي من التوصيات التي يعتقد بضرورة ذلك .
- التعليمات والإرشادات، والأنظمة وغيرها ، واللزمة لوضع التوصيات حيز التطبيق العملي.

6- وضع التقرير النهائي :

يتم وضع التقرير النهائي بعد مناقشة الحلول والبدائل مع التنفيذيين وتدوين آرائهم وملاحظاتهم ووجهات نظرهم. ويقتضي ذلك أن يقوم القائم بالدراسة بإجراء التغييرات اللازمة على نتائج الدراسة بعد اقتناعه بها وينتهي إلى إعداد تقرير في شكله النهائي لعرضه على جهات الاختصاص لأخذ الموافقة النهائية واعتماده ومن أغراض وفوائد التقرير النهائي ما يلي:

- إحاطة الإدارة علماً بالنتائج و التوصيات التي تمت الموافقة عليها مع الوحدة التنظيمية المعنية .
- الحصول على دعم الإدارة، وخاصة بالنسبة للتوصيات التي لم تتم الموافقة عليها، ويعتقد بأهمية وضرورة تنفيذها .
- توزيع تقرير موجز عن نتائج الدراسة، وإتاحة الفرصة للآخرين للإطلاع عليه واستخدامه في الدراسات والمسوحات الأخرى .
- تزويد الوحدة التنظيمية المعنية بوثيقة رسمية، تستند إليها في اتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن التوصيات والنتائج .
- تزويد القائمين على المهمة والدراسة بمرجع للمتابعة، للتأكد من تنفيذ المقترحات التي تم قبولها بشكل سليم.

7- التنفيذ :

بعد ما يتم عرض التوصيات ومناقشتها مع المدير والمسؤولين وغيرهم من المعنيين بتنفيذها قبل البدء بتنفيذ الإجراءات الجديدة المبسطة فلا بد من الحصول على موافقة المسؤولين في الإدارة على ذلك

ويمكن تسهيل عملية الحصول على الموافقة بواسطة تقديم دراسة مقارنة للإدارة تبين الفرق بين الإجراءات القديمة، والإجراءات الجديدة المقترح.

كما أن للعاملين دور هام في تنفيذ تلك الإجراءات الجديدة لإمكان معالجة ما قد يسفر عنه التطبيق من مشكلات لم تكن في الحسبان.

8- المتابعة :

لا تنتهي مهمة المحلل الإداري بمجرد البدء في تطبيق الإجراءات الجديدة ولكن عليه أن يقوم من حين لآخر بتقّده وتفحص الإجراءات الجديدة التي تم اقتراحها للتأكد من عدم تسرب خطوات غير ضرورية للإجراءات المقترحة، وللتأكد من اتباع الموظفين للإجراءات الجديدة. وإن عدم متابعة تنفيذ الإجراءات من قبل المحلل الإداري، قد يؤدي إلى رجوع الموظفين للإجراءات القديمة. ولذا فإن من المهم جداً أن يكون المحلل الإداري (القائم بالدراسة) على اتصال دائم بالمنظمة ليعرف ما يحدث تماماً بالنسبة للإجراءات الجديدة، وليقدم الحلول المناسبة للمشاكل التي تواجهها أثناء عملية التنفيذ .

تبسيط الإجراءات باستخدام التقنية الحديثة :

في ظل التطورات المتلاحقة والمتسارعة في كافة المجالات الحياتية بما في ذلك الأعمال الإدارية , فإن للتقنية دور هام في تسهيل وتبسيط الإجراءات التي تحيط بالعمل الإداري المتمم بالزيادة المستمرة وخاصة في الأعمال الحكومية المتمثلة في المنظمات العامة. حيث إن الآلات والمعدات المكتبية الحديثة وعلى رأسها الحاسب الآلي ذو البرامج المتجددة تساعد المنظمات العامة المختلفة في العديد من المجالات الحيوية مما يقلل من تعقيد إجراءات العمل، من اجل:

- السرعة في الحصول على البيانات .
- إنجاز الأعمال في وقت وجيز .
- تطبيق الأنظمة والتعليمات بسرعة وكفاءة عالية .

يلاحظ أن المميزات الثلاثة أعلاه جميعها تدل على تبسيط الأعمال وتسهيلها بواسطة التقنية الحديثة الممثلة في الحاسوب .

ولكي تتم عملية تبسيط الإجراءات باستخدام التقنية الحديثة فيجب ملاحظة ما يلي:

1. لا بد من تحديد الإجراءات تحديداً دقيقاً حتى يتسنى ممارسة العمل وضبطه ومراقبة تنفيذه دون مغالاة في وضع التفاصيل، وتغليب الاعتبارات الشكلية على الاعتبارات الموضوعية، وحتى لا تتحول الإجراءات إلى مجرد روتين اختيار وتحديد العمل المراد تبسيطه وتطوير أدائه بحيث يتم التأكد من أنا العائد سيكون أكبر بعد التطوير.
 2. قبل أن يتم تطبيق الطريقة الجديدة يجب اختبارها في وحدة أو في قسم معين أو على مجموعة من الأفراد حتى يمكن قياس النتائج ومقارنة هذه النتائج ومقارنة هذه النتائج بالوضع السابق للتأكد من مدى الفائدة الناتجة من تطبيق الطريقة الجديدة وذلك حتى لا يؤدي التطبيق الكامل للطريقة المقترحة إلى خسائر في حالة ثبوت عدم صلاحيتها.
 3. ضرورة توضيح أساليب التبسيط المتبعة ونوع التطوير والتغيرات الجديدة التي أدخلت وكذلك التغيرات التي رؤى استبعادها، ومقدار ما سيتحقق من فوائد العاملين.
 4. لكي يتم تبسيط الإجراءات فإنه لا بد من حصر العمل وحساب كميته ويتم حساب العمل على أساس وحدات العمل، فمثلاً في الأعمال الكتابية يمكن حصر عدد الخطابات والملفات والمستندات التي تصبح وحدات عمل لهذا النوع من الأعمال.
 5. وعند القيام بحصر العمل وحساب كميته يجب مراعاة أن تكون الأعمال قابلة للحصر أو القياس وهذا يتوقف على طبيعة العمل ذاته فمن الصعب مثلاً قياس وحصر الأعمال التي تتصل بالبحوث والدراسات الفنية لأن نتائجها غير معروفة وتتطلب وقتاً طويلاً لإجرائها ثم وقتاً آخراً لتطبيقها حتى يمكن الحكم عليها، لذلك يجب أن تكون وحدات العمل قابلة للحصر والعد وأن تعكس الجهود الذي تم بذله في أدائها.
- ونظراً لكون الإجراءات قد تتضمن خطوات عملية معقدة تتضمن استخدام نظام متكامل من الإمكانيات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبيئية والبشرية وغيرها ، فإن تبسيطها يتطلب توفر متطلبات عديدة ومتكاملة على النحو التالي :

أولاً: وضع استراتيجيات وخطط التأسيس

إن أول خطوة في تبسيط الإجراءات هي وضع استراتيجيات وخطط عن طريق تشكيل نظام وطني للمعلومات لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع خطط لتبسيط الإجراءات بالقطاع العام، مع إمكانية

الاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية للدراسة بهدف تحقيق التكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة حكومية.

ثانياً: تطوير التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية تدريجياً:

يحتاج تبسيط الإجراءات إلى إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الحكومية ، بحيث تتناسب مع مبادئ تبسيط الإجراءات ، سواء باستحداث إدارات جديدة، أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها ، مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

ثالثاً: تعليم وتدريب العاملين وتوعية وتثقيف المتعاملين :

يلزم لتبسيط الإجراءات إحداث تغييرات جذرية في نوعية العناصر البشرية الملائمة لها ، بمعنى إعادة النظر بنظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديد ، بالإضافة إلى توعية أفراد المجتمع بثقافة وطبيعة العمل في القطاع العام وتهيئة الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني والمادي اللازم للتطبيق .

رابعاً: إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتطويرها وفقاً للمستجدات:

يستوجب لتبسيط الإجراءات إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية لكي تتناسب مع متطلبات تبسيط الإجراءات ؛ وبصفة خاصة عند استخدام تقنيات الاتصال والإنترنت والتعاملات الإلكترونية ؛ لأن البدء بالتعامل عن طريق الشبكات قبل إصدار التشريعات قد يفسح المجال أمام القيام بعمليات غير مشروعة تثير المخاوف حول هذه التعاملات وتشكك في مصداقيتها.

العوامل المساعدة في تبسيط الإجراءات :

هناك عدة عوامل يمكنها أن تساعد بصورة كبيرة في تبسيط الإجراءات منها:

- 1- وضع برنامج دوري لمراجعة إجراءات العمل بغرض تبسيطها وتطويرها من وقت لآخر .
- 2- إشراك الموظفين الذين ينفذون إجراءات العمل في دراسة الإجراءات واقتراح الوضع المناسب .
- 3- الحصول على موافقة الإدارة العليا بتعديل الإجراءات .

- 4- تدريب الموظفين التنفيذيين على تبسيط الإجراءات خاصة فيما يتعلق بالنماذج والسجلات و المحفوظات و ترتيب المكاتب و تنظيم العمل المكتبي .
- 5- إقناع الموظفين بضرورة التغيير و فائدته و إزالة المخاوف و الشكوك حتى يقدموا على دراسة خطوات و إجراءات العمل و تبسيطها بأنفسهم .
- 6- الاستعانة بمستشارين من داخل الوحدة أو خارجها إذا كانت الإجراءات معقدة وشارك فيها أكثر من وحدة .
- 7- الاستفادة من الخبراء المختصين في مساعدة الموظفين لدراسة و تبسيط إجراءات عملهم.
- 8 - المتابعة لبرنامج تبسيط إجراءات العمل وجعله جزء من الواجبات الدورية التي تؤدي في كل أقسام الوحدة .

إيجابيات تبسيط الإجراءات:

مما لا شك فيه أن تبسيط الإجراءات سوف يكون له أثر إيجابي يمكن تلخيصه في النقاط التالية:

- 1 - تسريع الخدمات للمواطنين.
- 2 - نقل الوثائق إلكترونياً بشكل أكثر فعالية.
- 3 - تقليل التكلفة.
- 4 - تقليل الحاجة إلى الموظفين.
- 5 - معرفة المقصرين في العمل بأسلوب متطور.
- 6 - أقل عرضة للأخطاء.
- 7 - تقليل مخالفات الأنظمة ومحاولة تخطيها في ظل سهولة ويسر النظام المستخدم ودقته.
- 8 - توضيح الوثائق المطلوبة من المواطنين بطريقة سهلة وبسيطة.
- 9 - تقليل ازدحام الطرق بسبب قلة الحاجة إلى الذهاب للمؤسسات الحكومية.

10 - تقليل الحاجة إلى مباني حكومية إضافية.

11 - تقليل تأثير العلاقات الشخصية على إنجاز الأعمال.

وقد أكدت الدراسات التي بعنوان «المتطلبات الإدارية والأمنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية» الآثار الإيجابية لتبسيط الإجراءات بهدف تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي من أبرزها تقليل معدلات الأخطاء ، وتقليل الزحام في الجهات والدوائر الحكومية ، وتقليل التكلفة. وتيسير خدمة المراجعين ، وتوفير الوقت والجهد في إنجاز المعاملات.

معوقات تبسيط الإجراءات :

أولاً / معوقات إدارية: وتتمثل فيما يلي :

1 - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التطوير الإداري ، وعدم تحديد الوقت الذي يلزم فيه البدء في تطبيق وتنفيذ الخدمات والمعلومات إلكترونياً.

2 - ضعف اهتمام الإدارة العليا بتقييم ومتابعة تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3 - غياب التنسيق بين مؤسسات القطاع العام وبين الأجهزة والإدارات الأخرى ، وعلى وجه الخصوص ذات العلاقة بنشاط القطاع العام ، حتى التي تمتلك نفس الأنواع من الأجهزة والبرمجيات التي يمكن أن تيسر المشاركة وتبادل المعلومات بين هذه الفئات.

4 - تعقيد الإجراءات الإدارية ، وافتقار التشريعات واللوائح المنظمة لبرامج العمل الإلكتروني المتطور ، وما يتعلق كذلك بمستوى الأمان والخصوصية للمعلومات ، وهذا على المستوى العام للدول وليس على مستوى الأجهزة فحسب، أما المعوقات الإدارية التي تحول دون تبسيط الإجراءات والتي من أبرزها انعدام التخطيط لبرامج الإدارة الإلكترونية وانخفاض حماس الإدارة العليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، وغياب التنسيق بين الإدارات الحكومية ، وتعقيد الإجراءات الإدارية وانعدام مرونة الهياكل التنظيمية.

ثانياً / معوقات بشرية : وتتمثل فيما يلي :

1- قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدامات الحاسبات الآلية وشبكة الإنترنت.

2- قلة برامج التدريب في مجال التقنية الحديثة المتطورة.

3- ضعف مهارات اللغة الإنجليزية لدى بعض الموظفين والرغبة من التعامل مع الأجهزة الإلكترونية.

4- ضعف دور الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع العاملين في مجال نظم المعلومات الإدارية على التطوير ومتابعة التعليم والتدريب.

ثالثاً / معوقات مالية : وتتمثل فيما يلي :

1- قلة الموارد المالية اللازمة لتوفير البنية التحتية فيما يتعلق بشراء الأجهزة والبرامج التطبيقية ، ومجالات تطوير الحاسبات الآلية ، وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

2- محدودية المخصصات المالية المخصصة لتدريب العاملين في القطاع العام.

3- ارتفاع تكاليف خدمة الصيانة لأجهزة الحاسبات الآلية ، ونقص الأيدي العاملة الماهرة في ذلك المجال.

رابعاً / معوقات فنية : وتتمثل فيما يلي :

1- مشاكل تطوير وصيانة الأجهزة وما يكتنفها من صعوبات.

2- عدم وجود مواصفات ومعايير للعمل في القطاع العام.

3- ارتفاع تكلفة تطوير النظم في ظل قلة بيوت الخبرة والاستشارة.

4- ضعف تقنية دعم اللغة العربية.

5- تقادم المهارات التقنية للعاملين بالقطاع العام ومقاومتهم لاستخدام التقنيات الحديثة.

6- خوف المتعاملين من أثر سلبات التقنية الحديثة على مصالحهم ، وما يترتب عليها من تقليص العمالة ، وانخفاض الحوافز.

ويمكن القول أن أهم المعوقات تتمثل فيما يلي:

1- اختلاف نظم الإدارة داخل إدارات وأقسام وفروع القطاع العام المختلفة.

- 2- عدم اقتناع بعض مؤسسات القطاع العام بدواعي التحول ومتطلباته.
- 3- عدم توافر الحافز القوي لدى العاملين بالقطاع العام لإنجاح عملية التحول وعدم إحساسهم بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
- 4- صعوبة الوصول إلى التبسيط الكامل للإجراءات داخل مؤسسات القطاع العام.
- 5- عدم وجود وعي حاسوبي ومعلوماتي عند بعض منسوبي القطاع العام الذين يمتلكون قرار إدخال تقنية الإدارة الإلكترونية اللازمة لتبسيط الإجراءات ، مما يؤدي إلى عدم تطبيق هذه الإدارة الحديثة.
- 6- عدم وجود وعي معلوماتي وحاسوبي عند المراجعين والمتعاملين مع القطاع العام ومؤسساته ، مما يشكل عائقاً كبيراً في تطبيق الإدارة الإلكترونية بهدف تبسيط الإجراءات.
- 7- عدم وجود بنية تحتية متكاملة على مستوى الدولة ، مما يعرقل تطبيق العمل الإلكتروني لتبسيط الإجراءات في القطاع العام كأحد مؤسساتها الاقتصادية.
- 8- ارتفاع أسعار بعض الأجهزة والبرمجيات الحديثة اللازمة لتبسيط الإجراءات.
- 9- اختلاف القياسات والموصفات بالأجهزة المستخدمة داخل المكتب الواحد مما يشكل صعوبة في الربط بينها.
- 10- يحتاج نظام الإدارة الإلكترونية اللازم تطبيقه لتبسيط الإجراءات إلى ساعات تخزينية كبيرة جداً لغرض تخزين الرسومات والوثائق والبيانات باختلاف أنواعها ، وهذا يشكل معوقاً كبيراً جداً في تطوير هذه الإدارة ، برغم ظهور القرص الليزري والفيديوي بسعته الواسعة والذي يساعد على حل هذه المشكلة.
- 11- عدم الثقة في حماية سرية وأمن التعاملات الشخصية.

ملحق 3
اللجنة العليا لتبسيط
الاجراءات والخدمات
الحكومية



اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية

د. عقيل محمود الخزعلي
رئيس اللجنة



د. زياد صباح عابر
عضو اللجنة



اوس مجيد غالب
عضو اللجنة



السيد احسان الحكيم
عضو اللجنة



د. فؤاد فليح حسن الربيعي
عضو اللجنة



عذراء محمد نايف
عضو اللجنة



بسيم خلف شرهان
عضو اللجنة



حيدر يوسف خلخال
عضو اللجنة



علي قاسم حمود
عضو اللجنة



جعفر ابراهيم جعفر
مقرر اللجنة



عقيل صبحي نوري
عضو اللجنة



د. عمار حسين الواسطي
عضو اللجنة



يعقوب يوسف حسن
عضو اللجنة

تشكيلات اللجنة العليا لتبسيط الاجراءات والخدمات الحكومية



محمد عبد الحسن



ايهاب هادي نعمان



د. أحمد ستار جبار



غيث عبد الغني



زينة كاظم لفته



عامر صالح عبد الامير



شيرين كمال مصطفى



محمد هاشم ابراهيم



المقدم حسين سامي شاكر



غسق ايوب ابراهيم



كرار حيدر علي



النقيب بسمل عبد المنعم



علي ايذن عسكر



علي جاسم محمد

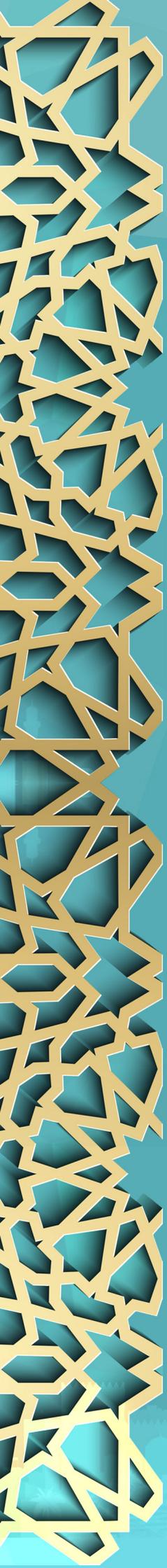


حسام عادل جبار



احمد صلاح مهدي

ملحق 4 الأوامر الديوانية





امر ديواني / 24249

إستناداً إلى موافقة السيد رئيس مجلس الوزراء.

تقرر ما يأتي :-

أولاً: إعادة تأليف اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية، المشكلة بموجب الامر الديواني المرقم (22336) الصادر بموجب كتابنا بالعدد (2218322) في 2022/11/16، لتكون برئاسة د. عقيل محمود كريم / مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية وعضوية المدرجة أسماؤهم ادناه وجهة انتسابهم ادناه :-

1. السيد د. فؤاد فليح حسن الربيعي - مدير عام المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات / وزارة التخطيط.
2. السيد احسان راضي محسن الحكيم / مكتب رئيس مجلس الوزراء.
3. السيد د. زياد صباح عابر - مدير عام دائرة التنسيق / مجلس الخدمة الاتحادي.
4. السيد بسيم خلف شرهان - مدير مديرية خدمات الاتصالات والمعلوماتية / وزارة الاتصالات.
5. السيدة عذراء محمد نايف / وزارة المالية.
6. السيد علي قاسم حمود / هيئة النزاهة الاتحادية.
7. السيد حيدر يوسف خلخال / ديوان الرقابة المالية الاتحادي.
8. السيد اوس نجيب غالب / هيئة الاعلام والاتصالات.
9. السيد يعقوب يوسف حسن - مدير قسم الجودة / الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
10. السيد عقيل صبحي نوري - مدير قسم تقنية المعلومات / مكتب رئيس مجلس الوزراء.
11. السيد عمار حسين علي جابر / هيئة المستشارين.
12. السيد جعفر ابراهيم جعفر / مكتب رئيس مجلس الوزراء / (مقرراً للجنة).

ثانياً : تتولى اللجنة المهام الآتية :-

- 1- اتخاذ الاجراءات الكفيلة بتبسيط الاجراءات والخدمات الحكومية ومراجعة الخدمات التي تقدم للمواطن وتبسيطها ورقياً وإجرائياً.
- 2- تقديم التوصيات والدعم والاسناد لتحسين بيئة الاعمال والاستثمار للارتقاء بجودة الاجراءات والخدمات.

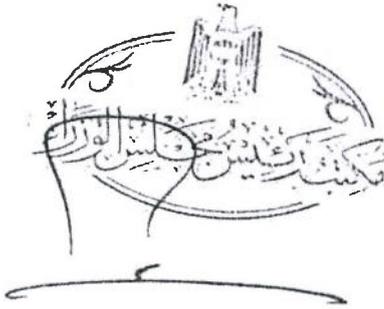


العدد: 2406388 / 4000

التاريخ: 2024/02/25

امر ديواني / 24249

- 3- متابعة اجراءات الجهات ذات العلاقة في مضمار تبسيط الاجراءات وتحسين الخدمات.
4- للجنة صلاحية الاستضافة والتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص كافة والاستعانة بمن تراه مناسباً لأداء مهامها.



احسان ياسين العوادي
مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء
2024/02/ 24

صورة ضوئية عنه الى /

- الوزارات كافة - مكتب الوزير/ للعلم ... مع التقدير.
- الجهات غير المرتبطة بوزارة / للعلم ... مع التقدير.
- المحافظات كافة - مكتب المحافظ / للعلم ... مع التقدير.
- مكتب نائب مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء / مع صورة عن الاوليات / للعلم ... مع التقدير.
- مكتب مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الادارية / مذكرتك المرقمة بالعدد (2400035) في 2024/02/01/ للعلم ... مع التقدير.
- السادة رئيس وأعضاء اللجنة المحترمون / للعلم ... مع التقدير.
- مديرية سكرتارية مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء / مع صورة عن الاوليات / للعلم ... مع التقدير.
- قسم المتابعة / للعلم ... التقدير.
- اللجنة العليا لتبسيط الاجراءات والخدمات الحكومية / للمتابعة ... مع التقدير.
- شعبة شؤون اللجان / مع صورة عن الاوليات / للعلم ... مع التقدير.



امر ديواني / 22336

بناءً على مقتضيات العمل ، واستناداً إلى توجيه السيد مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء ، تقرر ما يأتي :-

- أولاً :** إعادة تأليف لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية المؤلفة بموجب الامر الديواني رقم (291) الصادر بموجب كتابنا المرقم بالعدد (م.ر.و/د/7065) في 2020/10/18 لتكون برئاسة مستشار رئيس مجلس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية د. عقيل محمود كريم وعضوية السادة المدرجة أسمائهم في ادناه :-
1. السيد ماهر عبد الحسين هادي / مدير عام المركز الوطني للتطوير الإداري وتقنية المعلومات / وزارة التخطيط.
 2. د. احمد محسن الزبيدي / مدير عام في مجلس الخدمة العامة الاتحادي.
 3. السيد احسان راضي محسن الحكيم / مكتب رئيس الوزراء .
 4. د. ياسر عامر عبد الجبار الجوهر / مدير مديرية خدمات الاتصالات والمعلوماتية / وزارة الاتصالات.
 5. السيد خالد شاكر مسير / وزارة المالية.
 6. ممثل عن هيئة الاعلام والاتصالات / مدير عام.
 7. ممثل عن هيئة النزاهة الاتحادية / مدير عام.
 8. ممثل عن ديوان الرقابة المالية الاتحادي / مدير عام.
 9. السيد طارق نزار عليوي / الأمانة العامة لمجلس الوزراء / عضواً ومقرراً للجنة.

ثانياً : تتولى اللجنة آنفاً المهام الآتية :-

1. اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتبسيط الإجراءات ومراجعة الخدمات التي تقدم للمواطن وتبسيطها ورقياً وإجرائياً وترفعها الى لجنة الحوكمة لإقرارها والعمل على تحويلها رقمياً من قبل مركز البيانات الوطني.
2. اعداد منهجية لمتابعة تحسين بيئة أداء الاعمال والاقتصاد والاستثمار والعمل على رفع مستوى تقييم العراق في التقارير الدولية والتي تصدر سنوياً من المنظمات الدولية المختصة بالتنسيق مع المنظمات العالمية ومنظمة مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (UNCTAD) والجهات القطاعية ذات العلاقة في الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة في حدود مهام اللجنة واختصاصها.



3. الإبقاء على الفرق الفرعية للجنة الحالية لاستكمال مهامهم في الزيارات الميدانية للجهات المقدمة للخدمات، ومنح اللجنة حق استضافة والاستعانة بمن تراه مناسباً لأداء مهامها.



ع / مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء

2022/11/6

صورة ضوئية عنه إلى /

- السيد رئيس وأعضاء اللجنة المحترمين / لأخذ ما يلزم ... مع التقدير.
- وزارة التخطيط - مكتب الوزير / للعلم ... مع التقدير.
- وزارة المالية - مكتب الوزير / للعلم ... مع التقدير.
- وزارة الاتصالات - مكتب الوزير / للعلم ... مع التقدير.
- ديوان الرقابة المالية الاتحادي / لتسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء - مكتب الأمين العام / للعلم ... مع التقدير.
- هيئة النزاهة الاتحادية - مكتب رئيس الهيئة / لتسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- هيئة الاعلام والاتصالات - مكتب رئيس الهيئة / لتسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- مجلس الخدمة العامة الاتحادي / للعلم ... مع التقدير.
- مكتب السيد مستشار رئيس الوزراء لشؤون التنمية الإدارية / مذكرتكم بالعدد (2200154) في 2022/11/13 / للفضل بالعلم ... مع التقدير.
- دائرة المستشار القانوني / للفضل بالعلم ... مع التقدير.
- مديرية سكرتارية السيد مدير مكتب رئيس مجلس الوزراء / مع صورة ضوئية عن الأوليات / للفضل بالعلم ... مع التقدير.
- قسم ادارة الموارد البشرية.
- قسم المتابعة.
- شعبة متابعة اللجان.
- الأضيابير الشخصية.



امر ديواني / 291

لاحقاً بالأمر الديواني رقم (178) الصادر بموجب كتابنا المـ رقم (م.ر.و.د/6/5184) في 2020/4/26 وبإشارة علي توجي به السيد مدير مكتب رئيس الوزراء .

تكون اللجنة المشكلة بموجب الأمر الديواني أنفاً برئاسة السيد احسان راضي محسن الحكيم (مكتب رئيس الوزراء) بدلاً عن السيد هادي حسن علي طالب وبحل السيد رعد حسن صادق حسين (مكتب رئيس الوزراء) محل رئيس اللجنة في حال عدم وجوده ، وعضوية الذوات المدرجة أساؤهم أدناه.

1. السيد ماهر عبد الحسين هادي / مدير عام المركز الوطني للتطوير الإداري والقطعة للمعلومات / وزارة التخطيط.

2. د. أصح نجم عبد القريشي / مدير عام دائرة التخطيط والمتابعة / وزارة الاتصالات.

3. السيدة هيام نصرت محمود / منسقة عام الدائرة الإدارية والمالية / هيئة المرافق الحدودية.

4. السيد قصي راضي خليفة / هيئة النزاهة.

5. د. ياسر عامر عبد الجبار الجور / مدير مديرية عمليات الاتصالات والخطوط / وزارة الاتصالات.

6. السيد أحمد محمد علي قاسم / عضواً ومقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء .

7. السيد طارق نزار عليوي / مقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء .

8. السيدة ربا عبود كندر / مقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء .

9. ممثل عن مكتب رئيس الوزراء / الدائرة القانونية.

10. ممثل عن وزارة المالية.

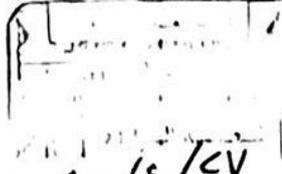
11. ممثل عن ديوان الرقابة المالية الاتحادي.



المهندس عبد الخالق عبد الله
ع / مدير مكتب رئيس الوزراء
2020/10/18

صور ضوئية عنه إلى /

- السيد رئيس وأعضاء اللجنة أنفاً / للتفضل بالاطلاع وللم ما يلزم ... مع التقدير.
- وزارة المالية - مكتب الوزير / نؤكد أمرنا الديواني أنفاً ، ونرجو تسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- ديوان الرقابة المالية الاتحادي / نؤكد أمرنا الديواني أنفاً ، ونرجو تسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء - مكتب الأمين العام / للتفضل بالاطلاع وللم ما يلزم ... مع التقدير.
- مكتب رئيس الوزراء - الدائرة القانونية / نؤكد أمرنا الديواني أنفاً ، ونرجو تسمية ممثلكم في اللجنة أنفاً وبالسرعة الممكنة ... مع التقدير.
- وزارة الاتصالات - مكتب الوزير / كتابكم المرقم (4457/1) في 2020/8/11 / للتفضل بالاطلاع ... مع التقدير.
- وزارة التخطيط - الدائرة الإدارية والمالية / كتابكم المرقم (8704/3/4) في 2020/5/7 / للتفضل بالاطلاع ... مع التقدير.
- هيئة النزاهة - مكتب رئيس الهيئة / كتابكم المرقم (مكتب/401/34) في 2020/5/17 / للتفضل بالاطلاع ... مع التقدير.
- هيئة المرافق الحدودية / كتابكم المرقم (5467) في 2020/5/7 / للتفضل بالاطلاع ... مع التقدير.
- برمجية الموارد البشرية.
- قسم المتابعة / إشارة إلى الأمر الديواني أنفاً / للمم والمتابعة ... مع التقدير.
- إضماره للجان.
- الأضابير الشخصية.



امر ديواني / 178

11954

بناءً على مقضيات المصلحة العامة، واستناداً الى موافقة السيد رئيس مجلس الوزراء
2020-04-27

تقرر ما يأتي: -

يُعاد تشكيل لجنة متابعة تبسيط الإجراءات في دوائر الدولة المشكلة بموجب الأمر الديواني الصادر عن الأمانة العامة لمجلس الوزراء بالعدد (11) لسنة 2015، ويكون ارتباطها بمكتب رئيس الوزراء وبرئاسة السيد هادي حسن علي طالب (مستشار رئيس مجلس الوزراء)، وعضوية ممثلين عن الجهات المشار إليهم لاحقاً:-

1. وزارة المالية.
2. وزارة التخطيط.
3. وزارة الاتصالات.
4. هيئة النزاهة.
5. ديوان الرقابة المالية الاتحادي.
6. هيئة المنافذ الحدودية.
7. مكتب رئيس الوزراء - الدائرة القانونية.
8. السيد احمد محمد علي قاسم/ عضواً ومقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
9. السيد طارق نزار عليوي/ مقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
10. السيدة ريا عهود كنبر/ مقرراً / الأمانة العامة لمجلس الوزراء



المهندس عبد الخالق سعد هني

ع/ مدير مكتب رئيس الوزراء

2020/4/ 26

صورة ضوئية عنه الى /

- السيد المستشار هادي حسن علي طالب المحترم/ للتفضل بالعلم وإجراء اللازم .. مع التقدير.
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء - مكتب الأمين / للتفضل بالعلم وإجراء ما يلزم وإعلامنا .. مع التقدير.
- وزارة المالية - مكتب الوزير
- وزارة التخطيط - مكتب الوزير
- وزارة الاتصالات - مكتب الوزير
- هيئة النزاهة - مكتب رئيس الهيئة
- ديوان الرقابة المالية الاتحادي
- هيئة المنافذ الحدودية
- مكتب رئيس الوزراء - الدائرة القانونية
- إضطرارة اللجان.
- الأرشيف.



الحشد الشعبي سند ظهير للجيش العراقي الباسل

دائرة شؤون اللجان
العدد: ش ل /ص /ديواني / ٢٥٧٠
التاريخ: ٢٠١٥/١/٢٨

(عاجل جداً)

مكتب رئيس الوزراء

الموضوع / الأمر الديواني رقم (١١) لسنة ٢٠١٥

تحية طيبة

لاحقاً بكتابنا المرقم بالعدد م.ن/٣٠/١٢٧٧ المؤرخ في ٢٠١٥/١/١٥ ، نرافق ربطاً الأمر الديواني رقم (١١) لسنة ٢٠١٥ المتضمن تشكيل لجنة تتولى متابعة تبسيط الإجراءات في دوائر الدولة .
للتفضل بالعلم والتنسيق مع الجهات ذات العلاقة مع التقدير

المرفقات

- أمر ديواني

ع/الامين العام لمجلس الوزراء
د. فرهاد نعمة الله حسين
نائب الامين العام لمجلس الوزراء
٢٠١٥/١/٢٨

صورة عنه الى /

- هيئة المستشارين / مكتب رئيس الهيئة / نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور أنفاً ، للتفضل بالعلم وإبلاغ معتملك بمضمونه مع التقدير
- ديوان الرقابة المالية / مكتب رئيس الديوان / نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور أنفاً ، للتفضل بالعلم وإبلاغ معتملك بمضمونه مع التقدير
- هيئة النزاهة / مكتب رئيس الهيئة / نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور أنفاً ، للتفضل بالعلم وإبلاغ معتملك بمضمونه مع التقدير
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء / مكتب نائب الأمين العام / إشارة الى كتابكم المذكور أنفاً ، نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور أنفاً ، للتفضل بالعلم ... مع التقدير
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة شؤون اللجان / مكتب المدير العام / نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور ، للتفضل بالعلم ... مع التقدير
- الأمانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة شؤون اللجان / قسم المتابعة / نرافق ربطاً صورة عن الامر الديواني المذكور / للتفضل بالعلم مع التقدير

مع التقدير

- البريد الدوار

طاسهنة
١٣٤٦
١٣٤٦
١/٢٦ أسامة



امر دیوانی رقم (۱۱) لسنة ۲۰۱۵

بغية الإسراع بتنفيذ البرنامج الحكومي وخصوصاً في مجال الإصلاح الإداري تقرر الآتي:

أولاً: تشكيل لجنة برئاسة الدكتور نوفل أبو الشون الحسن / معاون مدير مكتب رئيس الوزراء وعضوية السادة المدرجة أسماؤهم اناء:

۱. الدكتور عبد الكريم حسين محمد علي / مدير عام / هيئة المستشارين
۲. السيدة هدى عبد الملك عبد الغفور / مدير عام
۳. الدكتورة ابتسام عزيز علي / مدير عام / الأمانة العامة لمجلس الوزراء
۴. السيد فاروق طوبيا توما / مدير عام / ديوان الرقابة المالية
۵. السيد باسم جاسم هجول / مدير عام / هيئة النزاهة .

ثانياً: تتولى اللجنة أنفاً متابعة تبسيط الإجراءات في دوائر الدولة .

ثالثاً: تسمية السيد طارق نزار عطوي / دائرة شؤون اللجان / مقررراً للجنة أنفاً للعمل بموجبه

ع/الأمين العام لمجلس الوزراء

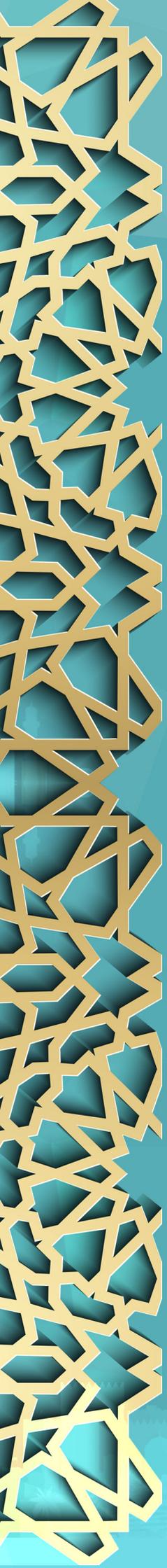
د. فرهاد نعمة الله حسين

نائب الامين العام لمجلس الوزراء

ملح/ ۲۰۱۵/۱

ملحق 5

الخدمات التي سيتم استهدافها ، وبالتنسيق مع الوزارات والجهات غير المرتبطة بوزارة والمحافظات وكافة جهات الدعم والاسناد وفق دليل الادارة الاستراتيجية لتبسيط الاجراءات والخدمات الحكومية.



وزارة الاتصالات العراقية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الاستجابة لشكاوي المواطنين
2	البريد السريع
3	بطاقة التوفير الالكترونية
4	بناء وتوسعة شبكة التراسل الوطنية
5	حاسبة الاسعار
6	مشروع صد هجمات إيقاف الخدمة
7	منصة الصناديق البريدية
8	منصة تراخيص الشركات التوصيل
9	منظومة الهاتف الأرضي
10	الهواتف العمومية للسجون
11	خدمة التوقيع الالكتروني
12	إيصال الوثائق الحكومية
13	التجارة الالكترونية

وزارة الاعمار والاسكان والبلديات والاشغال العامة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اجازات البناء
2	اجراء عقود مختبرات حقلية
3	التقديم على قرض صندوق الاسكان
4	المساحات وفق قانون 21 خاص ببيع وايجار اموال الدولة
5	المستفيدين من الأراضي
6	براءة الذمة
7	تبدال اسم مشترك لحساب الماء
8	تحريات التربة
9	تغيير الاستعمال
10	جباية اقساط الوحدات السكنية للمجمعات السكنية التابعة للوزارة
11	فتح اشتراك جديد
12	فحص مواد البناء
13	فحص مواد انشائي
14	فحوص التقويم الانشائي
15	مشاريع الاستثمار وفق قانون الاستثمار رقم 13
16	مشروع الاتمة والجباية الالكترونية
17	منح موافقة / انشاء نشاطات داخل وخارج المحرم

وزارة البيئة

مسمى الخدمة	التسلسل
استعلامات وحكومة المواطن الالكترونية	1
(QR) الارشفة المؤمنة	2
(POS) خدمة الجباية الالكترونية	3
منح الموافقة البيئية	4

وزارة التجارة

مسمى الخدمة	التسلسل
اجازة تصدير	1
استمرار تعيين المدير المفوض	2
استمرار تعيين المدير المفوض ونائبه	3
استمرار تعيين نائب المدير المفوض	4
اشعار وفاة	5
اضافة نشاط	6
اطلاق وديعة الشركات العراقية	7
اعادة كشف على مقر الشركة	8
اعفاء و تعيين نائب المدير المفوض	9
اعفاء وتعيين المدير المفوض	10
اعفاء وتعيين المدير المفوض ونائبه	11
اقامة معرض بغداد الدولي	12
العدول عن المحاضر و قرارات الهيئة العامة للشركة	13
بيع اسهم في شركة	14
بيع الاسهم	15
بيع الاسهم مع استمرار تعيين المدير المفوض	16
بيع الاسهم مع اعفاء و تعيين المدير المفوض	17
بيع الاسهم مع اعفاء و تعيين المدير المفوض ونائبه	18
بيع ممتلكات شركة	19
تأسيس الشركات العراقية	20
تحول شركة	21
تسجيل فرع شركة اجنبية	22
تغيير اسم شركة	23
حذف نشاط	24
حفظ الحسابات الختامية للشركات العراقية	25

رفع الحجب عن البطاقة التموينية	26
رهن ممتلكات شركة	27
زيادة رأس مال الشركات المحدودة	28
منح اجازة الاستيراد	29
منح هوية الاستيراد	30
هوية التصدير	31

وزارة التخطيط

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اعتماد جهات الفحص والمعايرة وفق المواصفة القياسية ISO/IEC 17025 الدولية
2	اعتماد مختبرات الفحص الطبية وفق المواصفة القياسية الدولية ISO 15189
3	إعتماد جهات التفتيش وفق المواصفة ISO/IEC 17020
4	إجراء المعايير الصناعية
5	أعداد مدققين داخليين لنظم الادارة وفقاً للمواصفات القياسية الدولية
6	اجراء التحقق والتفتيش لأجهزة القياس القانونية
7	اجراء المعايير القانونية
8	ادراج شركات المقاولات والمقاولين
9	استحداث القرى
10	استحداث الوحدات الادارية
11	اصدار تأييد المطابقة للمركبات المستوردة الكترونياً قبل الاستيراد
12	اصدار شهادات مطابقة للسلع المستوردة المشمولة بقرارات الجهاز
13	اصدار واقرار المتطلبات الفنية العامة والخاصة للمنتجات المستوردة في حال عدم توفر مواصفة قياسية عراقية
14	اصدار واقرار المواصفات المعملية للمصانع المحلية في حال عدم توفر مواصفة قياسية عراقية
15	اقامة الدورات التدريبية
16	اقامة ندوات تخصصية في مختلف مجالات عمل الجهاز
17	الاستفسارات
18	بيان سلامة موقف لشركات المقاولات والمقاولين
19	تأييد المطابقة للدراجات المستوردة الكترونياً قبل الاستيراد
20	تأييد صحة صدور هويات المقاولات والمقاولين
21	تجديد هوية شركات المقاولين
22	تحديث بيانات الموظفين السنوية في قاعدة الرقم الوظيفي
23	ترحيل اختصاص المقاول الى الدرجة التاسعة والثامنة والسابعة والسادسة
24	ترحيل الشركة الى درجة الاولى والثانية والثالثة والرابعة

25	تصنيف المقاول بالدرجة العاشرة
26	تصنيف شركات المقاولات و المقاولين
27	تغيير اسم الشركة او اضافة نشاط او اختصاص او جذفها او نقل مقرها واصدار بدل تالف او ضائع وتغيير مدير مفوض
28	تقديم الاستشارات والأجابة على الاستفسارات في مجال المواصفات
29	تقديم الاستشارات والاجابة على الاستفسارات في مجال المصوغات
30	تقديم الاستشارات والاجابة على الاستفسارات في مجال المعايير
31	تقديم الاستشارات والاجابة على الاستفسارات في مجال الملكية الصناعية
32	تقديم خدمات استشارية
33	تقديم دورات تدريبية
34	خدمة بيع المواصفات القياسية العراقية والأدلة الإسترشادية والمسودات والفهرس الموحد
35	رفع شركات المقاولات والمقاولين
36	زيادة كلفة مشروع او مكون
37	طلبات ادراج
38	فحص الاتربة وإستخلاص المعادن الثمينية
39	فحص السبائك و المصوغات الثمينية (الذهبية الفضية والبلاتينية)
40	فحص السلع والمنتجات المحلية والمستوردة وبيان مطابقتها
41	منح أرقام وظيفية
42	منح اجازة تراخيص(التصليح وتنصيب اجهزة الوزن غير الاوتوماتيكية)
43	منح الاستثناءات من المواصفة القياسية العراقية
44	منح شهادة أسبقية للطلبات
45	منح شهادة ببراءة اختراع
46	منح شهادة نموذج وبراءة الاختراع (صورة طبق الأصل)
47	منح شهادة نمذج صناعي
48	منح وتجديد (إجازة ورشة تصنيع المصوغات)
49	منح وتجديد إجازة تصفية المصوغات الثمينية
50	منح وتجديد ومتابعة ترخيص علامة الجودة العراقية
51	منح وتجديد ومتابعة شهادة المطابقة العراقية لنظم الادارة وفقاً للمواصفات القياسية الدولية
52	منح وتجديد(إجازة ممارسة مهنة الصياغة)
53	نشر البحوث العلمية

وزارة التربية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استضافة الطلبة والتلاميذ المنتظمين بالدوام من الدراسة المسائية الى الدراسة الصباحية وللمراحل الدراسية كافة
2	اصدار الوثيقة المدرسية وتصديقها
3	التعادل المؤقت (لشهادات الصفوف الثانوية العامة والمتوسطة والصادرة من خارج العراق)
4	التعادل النهائي لشهادات الصفوف المنتهية والصادرة من خارج العراق
5	التقديم على الامتحان الخارجي لجميع التلاميذ والطلبة غير المنتظمين بالدوام وللمراحل كافة
6	تحديد المستوى الدراسي للطلاب (لشهادات الصفوف غير المنتهية والصادرة من خارج العراق)
7	ترجمة وتصديق الوثائق للصف السادس الاعدادي خارج العراق
8	تسجيل الطلبة في المدارس الابتدائية او المتوسطة او الاعدادية
9	تنقلات الطلبة في المدارس الابتدائية والمتوسطة والاعدادية
10	دوام الطلبة بالانتساب
11	التقديم للدراسات العليا داخل العراق لموظفي وزارة التربية
12	القبول في مدارس المتميزين وثانويات كلية بغداد

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

التسلسل	مسمى الخدمة
1	نقل الدراسة للداخل
2	تأجيل دراسة
3	تغيير اختصاص
4	تغيير جامعة
5	تمديد مدة دراسة
6	منح فترة تعويضية
7	اصدار امر مصاحبة زوجية
8	تأييد صحة صدور الوثائق
9	إضافة طفل
10	فتح ملف دراسي
11	فتح ملف دراسي (نفقة خاصة)

وزارة الثقافة والسياحة والآثار

التسلسل	مسمى الخدمة
1	إجراءات منح إجازة مزاولة خدمة
2	إجراءات منح إجازة ممارسة مهنة (فتح شركة سفر وسياحة)
3	استمارة الباحثين وطلاب الدراسات
4	رعاية قطاع المنظمات الثقافية والفنية الغير حكومية

وزارة الخارجية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	إصدار جوازات سفر عراقية بالطبعتين A و B
2	إصدار بيان ولادة وشهادة وفاة
3	إصدار جواز مرور
4	إصدار شهادة عدم محكومية
5	إصدار هوية أحوال مدنية أو شهادة جنسية
6	إصدار وكالة وشهادة حياة وإقرار خطي
7	إنذار وعزل الوكيل
8	التصديقات
9	تأيبات وتعهدات
10	صحة الصدور
11	صحة الصدور إجازات السوق العراقية المحلية
12	منح السمات الخاصة والدبلوماسية
13	نقل جثمان
14	شكاوى المواطنين

وزارة الداخلية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار البطاقة الوطنية
2	منح اجازة سوق دولية
3	شعبة احتساب الشهادة
4	اصدار امر اداري بقبول الالتحاق
5	شعبة نقل الخدمات والتنسيب
6	تجديد اجازة السوق

7	شعبة التنقلات
8	استمارات خدمة اعادة المراتب للخدمة
9	منح الموافقات الامنية والتدقيق على المطلوبين
10	شعبة تثبيت التعيين والتولد
11	استمارة اجازات الموظفين
12	شعبة اضافة الخدمة
13	نقل ملكية مركبة
14	تغيير فئة اجازة السوق
15	منح اجازة لأول مرة
16	اصدار الاوامر الادارية الخاصة بنقل ضباط قوى الامن الداخلي
17	رفع اشارة الترقين والتجميد عن القيود
18	استمارة قسم ارشيف الضباط
19	استمارة اسناد المناصب
20	استمارة ترقية الموظفين
21	اصدار صورة قيد لعام 1957 المترجمة
22	فحص المركبات التقني
23	علاوة الضباط السنوية
24	علاوات الموظفين
25	اعادة تسجيل المركبة
26	استمارة شؤون القوى الوطنية
27	استمارة تقييم الموظفين المدنيين
28	استمارات تعيين المراتب
29	استمارات كشف الذمة او المصالح
30	تسجيل-ترقين المركبات الدبلوماسية
31	استمارة مديرية التطوع
32	تجديد اجازات تسجيل المركبات السنوية
33	خدمة مجهولي النسب
34	تسجيل الأجنبي في دوائر الأحوال المدنية الحاصلين على الجنسية العراقي
35	منح القدم
36	الدعاوى المقامة امام القضاء الإداري
37	اجراء التحقيق الاصولي
38	استمارات خدمة ترقية المراتب
39	القضايا المنظورة من قبل المحاكم (قسم المحاكم)
40	استمارة شعبة تصحيح الاسماء
41	احتساب مدة الفصل السياسي للضباط
42	استمارة الاجازات
43	نقل النفوس وتصحيح وتبديل الالقاب والاسماء وتصحيح التولد
44	التجنس

شعبة العقود المؤقتة	45
استمارة التنسيب والانتداب	46
اصدار امر اداري بقبول الالتحاق	47
شعبة التعيين الدائمي	48
خدمة مخالفات قيادية	49
تقديم الخدمات التقاعدية بصورة عامة	50
استمارة شعبة ادارة الجودة الشاملة	51
ترقيين شطب المركبات	52
تسجيل مركبة لأول مرة	53
استمارة ترقية الضباط	54
استمارة العلاقات والاعلام - الزيارات الميدانية	55
خدمة تصحيح الاسماء	56
تسجيل مجدد	57
اصدار الاوامر الادارية الخاصة بتنسيب ضباط قوى الامن الداخلي	58
منح اجازة للمراتب	59
اعداد دراسة مذكرات التفاهم الامنية	60
استمارة قسم صحة صدور الوثائق الدراسية	61

وزارة الدفاع

التسلسل	مسمى الخدمة
1	إصدار شهادة الفحص والقبول
2	اصدار هوية
3	اطعام منتسبي الجيش
4	اكمال اجراءات الايضاء الخاص بالعلاوه السنوية للضباط لجدول تموز 2024
5	اكمال المجالس التحقيقية للمصابين والجرحى والشهداء
6	الاستعلامات الالكترونية
7	الدورات
8	القيام بالزيارات التفقدية إلى مناطق سكن الجرحى والمرضى أو مناقشات المنتسبين الذين لديهم حالات انسانية
9	المشروع الوطني لالغاء معاملات صحة صدور
10	المقابلات
11	انجاز معاملات التقاعد
12	انجاز معاملات سد نقص وحدات المدفعية من الاسلحة والمواد الفنية
13	انجاز معاملات مستحقي الترقية لجدول تموز 2024 للضباط
14	ايفاد كافة منتسبي وزارتنا للاشتراك بالدورات الخارجية
15	تأشير الخدمة

16	تامين العتاد لوححدات الجيش
17	تامين الوقود لوححدات الجيش
18	تبسيط اجراء المديرية العامة لشؤون المحاربين
19	تجهيزات الجندي الأساسية
20	تدريب والتطوير الوزاري
21	ترقية ضباط لجدول كانون الثاني 2024
22	ترويج طلبات الاحالة الى التقاعد (لأسباب صحية)
23	ترويج طلبات الترقية للضباط والمراتب والموظفين المدنيين
24	ترويج طلبات العلاج للجرحى داخل وخارج العراق للضباط والمراتب والموظفين
25	ترويج طلبات النقل للضباط والموظفين الجرحى والمرضى
26	ترويج طلبات ايجاد منصب للضباط والجرحى تؤهلهم للترقية
27	ترويج طلبات تغيير الصنف للضباط والمراتب الجرحى
28	ترويج معاملات الجمع بين راتبين والتعويض من جراء العمليات العسكرية والأعمال الإرهابية للضباط والموظفين المدنيين والمراتب
29	تصليح العجلات
30	تعيين معين طبي
31	توطين الرواتب
32	حماية الفضاء السبراني لوزارة الدفاع
33	دورة تطويرية للضباط مدة 16 يوم
34	طباعة وتجهيز خرائط للقطعات العسكرية
35	طلب صرف طرف صناعي للجرحى المصابين ببتنر بالإطراف السفلى أو العليا
36	عرض شركة
37	فرز وترحيل الوثائق العسكرية
38	فروقات شهادة
39	متابعة مواعيد عرض المنتسبين على اللجان الطبية لتحديد نسبة العجز وصلاحياتهم للخدمة
40	مفاتحة مديرية الأمور الطبية العسكرية لغرض صرف الكراسي الكهربائية للجرحى والمعاقين عوق كامل
41	مقابلات
42	منح خدمة براءة الذمة
43	نافذة الدفعات الوقتية مع المديرية العامة للموازنة والبرامج
44	نظام إدارة الموارد البشرية
45	نظام استمارة تقديم طلبات التصحيح الالكتروني لمنتسبي وزارة الدفاع
46	نظام الحذف و الاحداث الالكتروني
47	نظام الحركات المركزي
48	نظام الدورات المركزي
49	نظام السيطرة المخزنية
50	نظام المشروع الوطني لالغاء معاملات صحة الصدور (نظام الوثائق المؤمنة)
51	نظام جمع المعلومات الحياتية (البايومترية)

52	واجب تثبيت احداثيات مواقع عسكرية
53	Archiving System نظام الارشفة الالكترونية
54	نظام تداول البريد الالكتروني

وزارة الزراعة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الادارة المركزية لمشروع تقنيات الري
2	تجديد اجازة تجارة اسماك جملة
3	تجديد اجازة تجارة اسماك مفرد
4	تجديد اجازة تربية الاسماك الاقفاص العائمة
5	تجديد اجازة تربية الاسماك في الاحواض الترابية
6	تجديد اجازة زورق صيد
7	تجديد اجازة زورق صيد بمحرك
8	تجديد اجازة صيد الاسماك
9	تجديدا اجازة تربية الاسماك النظام المغلق
10	تخصيص اراضي لمشاريع مختلفة
11	ترويج معاملات تجهيز بذور الحنطة والشعير الى شركات انتاج البذور
12	تنازل الفلاح الموزع عليه للدولة او تنازل ورثته في حال وفاته
13	تنازل مطلق للدولة
14	توفير منظومات الري بالرش الحديثة للمزارعين
15	شهادة توزيع مؤقتة (بدل ضائع او تالف)
16	فسخ عقد
17	كشف فني لمزارع الاسماك
18	معاملات الشعير العلفي
19	معاملات فسخ عقود
20	معاملة انشاء مشاريع تربية الاسماك في النظام المغلق (نظام الماء المتداور) + انجاز معاملة انشاء المفاقس والمجازر
21	معاملة تجديد الاجازات لمشاريع الثروة السمكية (التجهيزات الطينية - الاقفاص)
22	معاملة تجديد العقد
23	معاملة نقل الملكية للمشاريع السمكية كافة
24	نقل ملكية مشاريع الدواجن
25	منح اجازة تجارة اسماك جملة
26	منح اجازة تجارة اسماك مفرد
27	منح اجازة تربية الاسماك في الاحواض الترابية
28	منح اجازة تربية الاسماك في الاقفاص العائمة

29	منح اجازة تربية الاسماك في النظام المغلق
30	منح اجازة زورق صيد
31	منح اجازة زورق صيد بمحرك
32	منح اجازة صيد الاسماك
33	نقل ملكية مشاريع الاسماك كافة

وزارة الشباب والرياضة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اختبارات الذكاء
2	اكتشاف المواهب الشبابية الفنية والثقافية
3	اكتشاف الموهوبين الرياضيين
4	الاحالة على التقاعد
5	الاستعلامات الالكترونية
6	الباحث المعتمد
7	الخدمات العلمية في المختبرات
8	ترويج معاملات الابطال والرواد
9	خدمة اصدار أوامر الايفادات للمنتخبات الوطنية في مشاركتها الخارجية
10	خدمة دفع رواتب الرواد والابطال
11	خدمة دفع منح الاتحادات الرياضية
12	خدمة دفع منح الاندية الرياضية
13	دعم الفرق الشعبية في المحافظات
14	طلب منحة مالية للاتحادات الرياضية
15	فحص ومعالجة

وزارة الصحة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استلام الشكاوى
2	المشروع الوطني للوثائق المؤمنة
3	برنامج المراجع الالكتروني لمتابعة حركة اصدارشهادات الولادة والوفيات
4	برنامج نظام الاستفسار الالكتروني (باركود) لمتابعة حركة معاملة استمارة التعيين
5	خدمات الرعاية الصحية الاولية

6	خدمة الاتصال الهاتفي لمعالجة الاشكالات التي تحدث في استمارة التعيين
7	خدمة توثيق احالات الفحص في اللجان الطبية
8	دليل المؤسسات الالكترونية
9	منصة المعلومات الخاصة بالمعاقين وذوي العاهات
10	خدمة استفساراتي
11	خدمة التوثيق الالكتروني لمتبرعي الدم في مصرف الدم
12	خدمة توزيع الاطباء والملاكات الطبية
13	نظام استعلامات الكترونية

وزارة الصناعة والمعادن

الترتيب	مسمى الخدمة
1	الحصول على الموافقات الامنية لمشروع صناعي (مع الدفع الالكتروني)
2	طلب اضافة اصناف لعلامة تجارية مسجلة
3	طلب الحصول على موافقة اولية للتقديم على منح اجازة مشروع صناعي (تحت التأسيس) لدى المديرية العامة للتنمية الصناعية
4	طلب الغاء علامة تجارية مسجلة
5	طلب تجديد العلامة التجارية
6	طلب تسجيل العلامات التجارية (عراقي - اجنبي)
7	طلب حماية المنتجات المحلية وفق قانون حماية المنتجات العراقية رقم 11 لسنة 2010
8	طلب دمج على ملكية العلامة التجارية
9	طلب رهن علامة تجارية
10	طلب فحص علامة تجارية
11	طلب منح اجازة مشروع صناعي (تحت التأسيس) لدى المديرية العامة للتنمية الصناعية
12	طلب نقل ملكية العلامة تجارية
13	طلب الحصول على تخويل لاتمام سير المعاملات داخل المديرية العامة للتنمية الصناعية
14	اكمال تأسيس مشروع صناعي (جديد)
15	اجراء الفحوصات والتحليل المختبرية لدى هيئة المسح الجيولوجي العراقية (جديد)

وزارة العدل

التسلسل	مسمى الخدمة
1	طلبات وشكاوى المواطنين
2	اذن افراز وقسمة رضائية
3	التعهدات
4	الحجز والرهن
5	العقود
6	الكفالات
7	بيع عقار مقابل شراء عقار
8	تسجيل مكائن
9	تصديق سجلات تجاري (او سجلات الاحزاب السياسية)
10	عقود الايجار
11	هدم مقابل بناء

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اعداد خطة الدراسات العليا
2	الاعانات النقدية والخدمات الاجتماعية
3	الاعفاء الضريبي من الرسوم لو سائل النقل ذوي الاعاقة عند استيراد عجلة محورة للاستخدام الشخصي او من ينوب عنه وفق المادة 18 قانون رعاية ذوي الاعاقة والاحتياجات الخاصة رقم 38 لسنة 2013
4	الزيارات الاستشارية
5	الفحوصات الطبية المهنية
6	الفحوصات المختبرية
7	تأييد خدمة العمل المضمون
8	تدريب طلبة المعاهد والكليات
9	دعم المشاريع الصغيرة (الشمول بالقرض)
10	تقاعد خلف العامل المضمون او المتقاعد المتوفي
11	تقاعد الشيخوخة
12	تقاعد للعامل بحالة عجز صحي
13	مكافأة نهاية الخدمة
14	مقاطعة البيانات

وزارة الكهرباء

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الجبابة الالكترونية
2	خدمة إيصال التيار الكهربائي للضغط الواطيء لمحافظة بغداد
3	خدمة التوريدات
4	خدمة معاملة المفصولين السياسيين
5	شكاوى المواطنين

وزارة الموارد المائية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	أستغلال حوض النهر كمرسى او متنزهات شاطئية
2	اجازة مضخة بئر
3	اجراء الكشوفات
4	اقامة مشاريع التنمية والاستثمار ضمن التصميم الاساسي للمدن
5	اقامة مشاريع زراعية بشقيها النباتي والحيواني
6	انتاج خرائط مصورة
7	انشاء بحيرات اسماك
8	انشاء مطاعم عائمة على الانهر الرئيسية
9	تاجير الاراضي الزراعية / تعاقد جديد
10	تاجير شواطئ
11	تجديد اجازات بحيرات اسماك
12	تجديد اجازة للاقفاص العائمة
13	تجديد عقود الشواطئ
14	تخصيص اراضي للمشاريع الاستثمارية
15	تخصيص اراضي لمشاريع التنمية والاستثمار خارج التصميم الاساسي للمدن
16	تخصيص حصة مائية لاغراض الاسالة
17	تشبيك الكتروني
18	تنظيف بئر
19	توفير حصة مائية جوفية
20	حفر الآبار المائية للمنفعة الخاصة
21	طبع خريطة

فتح منفذ	22
فرز مضخة	23
فرز منفذ	24
منح اجازة جديدة للاقفاص العائمة	25
منح اجازة مقلع	26
منح اجازة ممارسة مهنة	27
نصب مضخة زراعية	28

وزارة النفط

التسلسل	مسمى الخدمة
1	إصدار بطاقة زيت الغاز للساحبات الزراعية
2	فرصة تقديم وقبول الطلبة في معاهد النفط
3	إجراء الكشف الموقع الدوري لمعامل طابوق والجص
4	إصدار بطاقات تجهيز زيت الغاز للساحبات الانشائية
5	إصدار بطاقة تجهيز زيت الغاز الآليات الانشائية
6	إصدار بطاقة تجهيز زيت الغاز للمضخات الزراعية
7	إصدار بطاقة تجهيز زيت الغاز للمعدات الانشائية
8	إصدار ماستر كارد (البطاقة الإلكترونية) لتجهيز منتج النفط الأبيض
9	إصدار ماستر كارد لأصحاب المولدات الأهلية / مواطنين
10	اصدار دفتر وقودي لمولدات دوائر الدولة والقطاع الخاص
11	إنجاز معاملات القطاع الخاص
12	إنشاء منفذ بيع وتوزيع المنتجات النفطية
13	برنامج الرقابة الإلكترونية
14	تجديد عقود المحطات والساحات الأهلية
15	تخصيص مركبات للمحطات والساحات المشيدة والمؤجرة
16	تصديق وإنجاز تعهدات معامل طابوق والجص والأسفلت
17	تصديق وإنجاز تعهدات وكالات الأفران والمخابز
18	دورات التدريبية
19	عقد منح وكالة لأول مرة أو تجديد عقود وكالة الغاز والنفط والجوالين
20	عقود المناقصات
21	وثائق التخرج وتأيبيد التخرج
22	اضافة منظومة الغاز السائل للسيارات
23	اعداد تصاميم شبكات الغاز السائل للمجمعات السكنية
24	اعداد متطلبات الكشف الاولي لمواقع المستهلكين
25	الاشراف على نصب منظومات الغاز السائل
26	تجهيز الغاز السائل الفل للمواقع الصناعية والخدمية والتجارية

27	تجهيز الغاز السائل الفل لمعامل تعبئة الغاز التابعة لاقليم كردستان
28	صيانة منافذ الغاز السائل
29	صيانة منظومة الغاز السائل للسيارات
30	قطع وتجهيز الغاز السائل الفل للمجمعات السكنية ودور المواطنين
31	معايرة عدادات الدفع المسبق للمجمعات السكنية
32	معايرة مقاييس الحرارة
33	معايرة مقاييس الضغط
34	تجهيز الغاز السائل الفل لمحطات الغاز السائل للسيارات

وزارة النقل

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استحصال موافقة جت الاردنية لمنح فيزا للسفر للأردن
2	استلام بضائع من الزبون للتصدير خارج العراق
3	اصدار امر تسليم بضاعة
4	اصدار بطاقة البوابات الالكترونية للمركبات
5	اصدار ترخيص وصل خط مركبة
6	اصدار تصريح دخول مطار بغداد الدولي
7	اصدار مستند تسليم البضاعة
8	اعداد تصاميم الدور
9	الاستعلامات الكترونية
10	بنك المعلومات الوظيفية
11	تأييد براءة الذمة للمركبات
12	تسليم الامتعة المفقودة
13	تسليم البضاعة واصلة الى الموانئ العراقية
14	تقديم بيانات مناخية
15	جباية حافلات الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود
16	حجز تذاكر القطارات
17	حجز تكسي المطار
18	خدمة الحجز الالكتروني لتذاكر السفر
19	طلب تأجير حافلات الشركة العامة لنقل المسافرين والوفود
20	نقل الجثامين من خارج العراق
21	نقل المرضى والجرحى
22	اصدار الجواز البحري

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استلام طلبات و شكاوي المواطنين
2	اصدار كتب تأييد لفئات العناية
3	اقامة دورات عبر الانترنت
4	الاستفسار عن المنح المالية
5	الاستمارة الالكترونية للتواصل مع العراقيين في الخارج
6	الخدمات عن طريق الهاتف
7	الخط الساخن لاستقبال استفسارات و شكاوي المواطنين
8	الشمول بالشقق السكنية
9	الشمول بقطع اراضي
10	المشاريع المدرة للدخل
11	برنامج الالكترونية للبريد والارشفة
12	تسجيل فئات العناية
13	تسجيل فئات العناية ميدانياً
14	تقليل تكاليف الدورات
15	تنظيم استمارة قياس اثر التدريب
16	توزيع المساعدات الاغاثية
17	جهاز قارئ البطاقة الوطنية
18	خدمة التواصل مع الكفاءات العراقية خارج العراق – منصة اور
19	خدمة طلب التاييد الالكتروني لفئات العناية
20	غلق ملف النزوح
21	قاعدة بيانات الخطة السنوية
22	قاعدة بيانات الرقم الوظيفي لموظفي الوزارة
23	قاعدة بيانات تسجيل العراقيين في ايران
24	قاعدة بيانات تسجيل العراقيين في تركيا
25	قاعدة بيانات ذوي الشهداء من موظفي الوزارة
26	قاعدة بيانات نزوح الطوارئ
27	قاعدة تحديث بيانات النازحين Online
28	قاعدة تسجيل الشقق والمجمعات السكنية
29	قاعدة تسجيل الطلبة الدارسين من موظفي الوزارة
30	قاعدة تسجيل النازحين السوريين
31	قاعدة تسجيل بيانات اللاجئين العرب والأجانب Online
32	قاعدة تسجيل بيانات المنظمات الإنسانية العاملة في الوزارة
33	منح التاييدات الى اللاجئين الفلسطينيين معنونة الى م . الاقامة واللجنة الدائمة لشؤون اللاجئين والجهات الاخرى .

نافذة استفسارات وشكاوى المواطنين وفئات العناية والموظفين	34
نظام ادارة التنمية العراقية idms	35

وزارة المالية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	نظام QR
2	خدمة التمويل
3	خدمة منح الراتب التقاعدي
4	خدمة تأييد راتب المستفيد
5	خدمة الاستعلامات الالكترونية
6	سلفة الكترونية
7	بطاقات وقود العجلات الحكومية
8	الاقراض الحكومي
9	خدمة المشاريع الصغيرة
10	منح قروض ريادة
11	اعادة المبالغ
12	اصدار و توليد iban
13	اصدار بطاقات المتقاعدين
14	التسليفات الالكترونية
15	رفع الرواتب
16	قروض اسكانية
17	القرض الاستثماري
18	الودائع الثابتة
19	القرض الصناعي
20	خدمة التسليف عن طريق التطبيق
21	بطاقة الماستر كارد الالكترونية المواطن
22	مرابحة العقار
23	مرابحة شراء سلع
24	اصدار وثيقة التأمين على السيارات
25	وثيقة التأمين من الحريق
26	التأمين على الحوادث الشخصية
27	استمارة طلب استثمار
28	تدريب و تطوير و تأهيل المشاركون
29	منح اجازة ممارسة اعمال اواعادة التأمين
30	منح اجازة ممارسة اعمال وساطة اووساطة اعادة التأمين
31	خدمة نقل العملة

نظام صحة الصدور	32
ادارة الاموال المحجوزة	33
بيع عقارات الدولة	34
الاستثمار	35
نظام الاسيكودا	36
نظام التصريحية الالكترونية المطور	37
الجبابة الالكترونية pos	38

امانة بغداد

مسمى الخدمة	التسلسل
تطبيق بغداد - صوت المواطن	1
إجازة بناء سكني	2
اعادة منفذ ماء	3
الدفع الالكتروني POS	4
تصحيح عنوان قائمة الماء	5
تصفية حساب ماء	6
تعديل تقدير صرف يومي	7
تغير اسم مشترك	8
تغير صنف العقار	9
حذف حساب ماء او المجاري	10
غلق حساب ماء	11
فتح حساب اصولي	12
فتح حساب تجاوز	13
فرز او دمج حساب ماء	14
قطع منفذ ماء	15
نصب او تبديل مقياس ماء	16
المعاملات التصرفية الخاصة بالاراضي الزراعية	17
المعاملات التصرفية الخاصة ببيع وانتقال الملكية	18
المعاملات التصرفية العقارية	19
التشييد ضمن المناطق التراثية	20
الموافقات الفنية لربط انايب الصرف الصحي	21

البنك المركزي العراقي

مسمى الخدمة	التسلسل
استبدال العملة العراقية التالفة	1
الاستعلام الانتماني	2
التصاريح الامنية	3
التوعية والتثقيف المالي	4
تسهيل مهمة الباحثين	5
معالجة الشكاوى	6

المجمع العلمي العراقي

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استفتاء لغوي
2	العلامة التجارية
3	اتاحة مجلات المجمع العلمي رقميا
4	نشر البحوث في مجلات المجمع العلمي العراقي

المصرف العراقي للتجارة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار الاعتمادات المستندية للقطاع الحكومي والخاص وتداول وتبليغ الاعتمادات الواردة لصالح زبائن المصرف
2	اصدار البطاقات الالكترونية بكافة انواعها
3	اصدار الحوالات الداخلية والخارجية الصادرة والمسحوبة على المصرف
4	اصدار القروض
5	اصدار الودائع الثابتة
6	اصدار خطابات الضمان الداخلية والخارجية
7	برنامج الصيرفة الالكترونية (عبر الهاتف النقال ومتصفح الانترنت)
8	فتح حسابات بكافة انواعها

المفوضية العليا لحقوق الانسان

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الاجازات
2	الارشيف
3	البصمة
4	البيانات والعلاوات
5	التقاعد
6	الرصد
7	الصادر والوارد المركزي والداخلي
8	الطباعة

9	الملاك
10	الموجودات والحسابات المخزنية
11	الشكاوى
12	التدريب والتثقيف ونشر ثقافة حقوق الانسان
13	الميزان الحكومي

الهيئة العامة لمراقبة تخصيص الواردات الاتحادية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار هوية دخول المنطقة الخضراء
2	اعداد سجل التوحيد
3	الترقية والترفيغ
4	الرواتب
5	المعاملة التقاعدية
6	تطبيق انظمة ادارة الجودة
7	تقرير رقابي
8	تنظيم عقود توظيف الرواتب
9	تهيئة متطلبات البيانات الختامية
10	خدمة تزويد الهيئة بمادة الكاز
11	دعم فني من مركز البيانات الوطني
12	نظام بيانات الموظفين وجباية التوقيفات التقاعدية

الهيئة العراقية للسيطرة على المصادر المشعة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار تخاويل

الهيئة العليا للحج والعمرة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اجازة شركات العمرة
2	التعاقد مع شركات نقل الحجاج براً
3	اصدار اجازة المتعهدين
4	الارشاد الديني

التقديم الى قرعة الحج	5
شؤون الحجاج / التنازل	6
شؤون الحجاج / النقل	7

الهيئة الوطنية العليا للمسائمة والعدالة

مسمى الخدمة	التسلسل
استدعاء للمقابلة (لرفع الشبه او الشمول)	1
استفسارات عامة	2
استقبال طلبات الإلكترونية	3
التظلم على قرارات الهيئة	4
تزويد كتاب صورة ضوئية	5
تزويد كتاب(بيان مدى شموله من عدمه لاعضاء المنظمة والمؤسسة)	6
تزويد كتاب(شمول وعدم شمول)تقاعد	7
عدم ممانعة من الاحالة على التقاعد	8
نشر قاعدة بيانات اجابات شكاوى في الموقع الإلكتروني	9
نشر قرارات الهيئة	10

بيت الحكمة

مسمى الخدمة	التسلسل
إتاحة مجلات بيت الحكمة إلكترونياً	1
استعلام عن أي كتاب	2
استلام البحوث العلمية	3
الاستعلامات الإلكترونية	4
دليل إجراءات عمل بيت الحكمة	5
صحة الصدور الإلكترونية	6
منصة المستشارون	7

جهاز الامن الوطني

مسمى الخدمة	التسلسل
الخط الساخن (131)	1
مشروع الامن المناطقية	2

جهاز المخابرات الوطني العراقي

مسمى الخدمة	التسلسل
التواصل الالكتروني	1
الخط الساخن 400 ، 424	2
الموافقات الامنية لمنح سمات الدخول والاقامات	3

ديوان الرقابة المالية

مسمى الخدمة	التسلسل
تسهيل مهمة الباحثين	1
تلقي شكاوى والابلاغات	2
خدمة الاستعلامات الالكترونية	3

ديوان الوقف الشيعي

مسمى الخدمة	التسلسل
طلب / شكوى / مقابلة / تظلم	1
اصدار وثيقة الكترونية بنظام الباركود وصحة الصدور	2
بطاقة الموظف	3
إعانات	4
إيرادات متنوعة	5
تسجيل المواكب	6
عقد ايجار سنوي	7

طلب استثمار	8
طلب ايجاره طويله	9
طلب صيانة مشروع استثماري	10
طلب الشكوى	11
طلب تنازل	12
عقد مصدق لتقسيط بدل الايجار	13
عقد مصدق (صورة طبق الاصل من العقد)	14
طلب تسوية ديون	15
تسديد بدل ايجار	16
تجديد العقد السنوي	17
مصادقة مخططات هندسية	18
طلب ادخال شريك	19
طلب توقف مدة تنفيذ مشروع استثماري	20
خدمات كلية الامام الكاظم (عليه السلام) – ديوان الوقف الشيعي	
تأييد تخرج	21
وثيقة تخرج	22
طلب تأجيل الامتحانات	23
تأجيل العام الدراسي	24
ترقيين القيد حسب الطلب	25
قبول الطلبة	26
طلب تأييد استمرارية الطالب بالدوام للجهة الطالبة للتأييد	27
اصدار هويات الطلبة	28
نقل دراسة الطلبة من وإلى الكلية وفق ضوابط وتعليمات معينة	29
معالجة حالات الطلبة وفق ضوابط وتعليمات معينة	30
مباشرات طلبة للدراسات العليا	31
قبول الطلبة للدراسات العليا	32
إعادة الطلبة المرقنة قيودهم وفق ضوابط وتعليمات معينة	33
تخفيض أجور الطلبة وفق ضوابط وتعليمات معينة	34
تأجيل دراسة أو مواد امتحان الطلبة وفق ضوابط وتعليمات معينة	35
إنهاء علاقة الطلبة وفق ضوابط وتعليمات معينة	36
إلغاء قبول الطلبة وفق ضوابط وتعليمات معينة	37
إلغاء قبول وإحلال الاحتياط وفق ضوابط وتعليمات معينة	38
اصدار امر الديواني	39
اصدار وثيقة تخرج	40
تأييدات استمرارية بالدراسة	41
نتائج الطلبة	42
الرقم الجامعي للطالب	43
البريد الالكتروني الرسمي لطلبة الدراسات العليا	44

البريد الالكتروني الرسمي لطلبة الدراسات الاولية	45
تشكيل لجنة مناقشة	46
امر اداري اقرار موضوعات	47
امر اداري تمديد	48
الغاء التمديد	49

ديوان الوقف السني

الترسل	مسمى الخدمة
1	اجراءات المتابعة للعقارات المستبدلة لدى ديوان الوقف السني
2	احسب زكاتك
3	الإعانات الثابتة والطائرة للعوائل المتعففة
4	الاستعلامات الالكترونية
5	التسجيل المجدد لعقارات المواطنين الوقفية
6	تدريب طلبة المعاهد و الكليات الحكومية والاهلية في ديوان الوقف السني
7	كفالة اليتيم
8	تنصيب وتعيين متولي لادارة الوقف المشترك او الخيري
9	خدمة اختبار الأئمة والخطباء في المجلس العلمي المركزي

ديوان اوقاف الديانات المسيحية والايثيوبية والصابئة المندائية

الترسل	مسمى الخدمة
1	استمارة قاعدة بيانات ابناء المكون المسيحي
2	الاستعلام عن العلاوات والترفيعات
3	الاستعلام عن رصيد الاجازات
4	الاستعلام عن شريط الراتب
5	التصديق على بيع عقارات المسيحيين والايثيوبيين والصابئة المندائيين
6	بيان الموافقة على اصدار القسام الشرعي
7	تأكيد إصدار شهادات الطوائف المسيحية
8	تحديد موعد لمقابلة المسؤول
9	تعويض ضحايا العمليات الحربية والاطفاء العسكرية والعمليات الارهابية
10	تقديم ابلاغ
11	تقديم استفسار
12	تقديم شكوى
13	تلقي شكاوى المواطنين حضوري
14	حماية الاموال المنقولة والغير منقولة للمسيحيين والايثيوبيين والصابئة المندائيين من الغصب والاستيلاء

مؤسسة السجناء السياسيين

التسلسل	مسمى الخدمة
1	خدمة التظلم لدى هيئة الطعن
2	خدمة التقديم على الحج
3	خدمة التقديم على الدراسات العليا داخل العراق
4	خدمة تخفيض الاجور الدراسية
5	خدمة ترويج المعاملة التقاعدية
6	خدمة صحة صدور الوثائق
7	خدمة صرف الاجور الدراسية للمشمولين بقانون المؤسسة
8	خدمة منح اجور العلاج ورعاية الاسنان داخل وخارج العراق
9	خدمة منح قطع الاراضي
10	صرف المنحة التعويضية

مؤسسة الشهداء

التسلسل	مسمى الخدمة
1	احتساب الرواتب المتراكمة الكسبة والطلبة
2	تأييد استشهاد
3	تخصيص قطع اراضي
4	تخفيض أجور الدراسة
5	ترويج معاملة الشهداء والجرحى والمصابين والمفقودين من ضحايا الارهاب
6	تسليم رفات شهيد

مجلس الخدمة العامة الاتحادي

التسلسل	مسمى الخدمة
1	تعيين العلوميين
2	تعيين حملة الشهادات العليا والخريجين الاوائل
3	متابعة التعيين (المباشرات)
4	نظام العزل والاقصاء وتزوير الشهادات

مجلس الدولة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	افتاء، صياغة، اعداد ودراسة وتدقيق مشروعات القوانين وابداء الرأي والمشورة القانونية والتحكيم.
2	النظر بالطعون التمييزية في القرارات القضائية الصادرة من محاكم القضاء الإداري
3	الراتب، الموازنة العامة، نظام التقاعد، نظام وزارة التخطيط، صرف المبالغ المستحقة، التدقيق والرقابة الداخلية على جميع الاعمال الادارية والمالية
4	الهويات الخاصة لأعضاء وموظفي مجلس الدولة والحمايات والمستشارين المتقاعدين وهويات دخول المنطقة الخضراء و هويات دخول المطار + البصمة البايومترية
5	برنامج المتقاعدين الخاص بالقسم
6	برنامج هيئة التقاعد
7	تدقيق مشروع او ابداء رأي
8	تزويد التشريعات للمستفيدين
9	تسجيل دعوى جديدة
10	تسليم القرارات
11	تصميم الانظمة
12	حسم الدعاوى ، نظام الاستعلامات الالكترونية للمحاكم الادارية
13	رسوم واجور الدعوى
14	سجل الخدمة
15	شكاوى المواطنين
16	صحة الصدور
17	نظام الافراد ويشمل العلاوات، الترفيعات، التشكرات، الاجازات، اوامر اضافة الخدمة، الايفادات + نظام الرواتب وملحقاته + المكافئات + الارشفة + نظام التنظيم المحاسبي (نفقات الموازنة)

التسلسل	مسمى الخدمة
1	السلكية واللاسلكية ومنظومات رخص استيراد GPS-Tracking system اجهزة الاتصالات السلكية واللاسلكية ومنظومات كاميرات المراقبة وملحقاتها واهزة ومنظومات تتبع الموقع الجغرافي
2	منح رخص استخدام منظومات الاتصالات الفضائية VSAT
3	رخص بيع وتداول اجهزة الاتصالات السلكية (GPS -Tracking System) واللاسلكية ومنظومات كاميرات المراقبة ومنظومات تتبع الموقع الجغرافي في جمهورية العراق
4	ترخيص محطات البث الاذاعي FM
5	رخص استخدام وتقديم وتشغيل خدمات الاتصالات الفضائية الشخصة GMPCS المتنقلة
6	ضوابط وتعليمات ترخيص خدمة واستخدام تقنية GPS tracking system نظام التتبع والتموضع العالمي الـ
7	انترنت الاشياء IOT
8	رخص تجهيز خدمات الانترنت ISP
9	رخص استخدام الطيف الترددي والخدمات الارضية LMR
10	القنوات الفضائية التي تبث عبر الانترنت SAT VIA NET
11	ترخيص القنوات الفضائية SAT
12	ترخيص اجهزة البث المباشر SNG , FLYWAY
13	ترخيص المصنعين والشركات الثانوية vendors
14	الخطة الوطنية للترقيم
15	ترخيص المكاتب الاعلامية
16	بيع وتداول أجهزة تكنولوجيا المعلومات
17	بيع وتداول البرامج والبرمجيات
18	تراخيص منظومات الاتصالات على متن الطائرات
19	ترخيص المسابقات الاذاعية والتلفزيونية ومسابقات شركات الاتصالات
20	تسجيل الوكالات والمواقع الالكترونية
21	تسهيل مهمة عمل الصحفيين العرب والأجانب
22	حجب رقم المتصل
23	حجز اسم النطاق العراقي ونشر المحتوى الالكتروني واعتماد الهوية الوطنية على مستوى محلي وعالمي
24	رخص استخدام الوصلات المايكرووية
25	رخص اطلاق العروض الترويجية
26	رخص بيع وتداول ونصب منظومات الاتصالات الفضائية الطرفية
27	تسهيل مهمة منح سمات الدخول للصحفيين العرب والأجانب

فحص جودة الخدمة ومراقبة الطيف الترددي	28
منح رخص البث التلفزيوني والرقمي	29
منح رخص شهادة الموافقة النوعية	30

مستشارية الامن القومي

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الاستراتيجية الوطنية لمكافحة الارهاب في العراق
2	الاستراتيجية الوطنية لمكافحة التطرف العنيف المؤدي الي الارهاب
3	سياسة اعادة تأهيل المحتجزين في مخيم الهول
4	استراتيجية ادارة ملفات CBRN
5	الاستراتيجية الوطنية للإدارة المتكاملة للحدود في العراق
6	تقييم الاستقرار والهشاشة في العراق
7	السياسة الوطنية لتنظيم الاسلحة وحصنها بيد الدولة
8	السياقات الوطنية لنقل المواد الخطرة في العراق
9	مقارنة البطاقة التموينية بنسبة الفقر
10	اختيار الاماكن المناسبة لاقامة المشاريع من ضمنها (1000) مدرسة للقرض الصيني
11	التحليل المكاني الاستخباري لتتبع ومراقبة محطات الوقود واقرب مركز شرطة الكيبل الضوئي والتوزيع المكاني للمخدرات
12	توفير الخدمات المجتمعية كخدمة الطلبة والدراسات الاكاديمية
13	اعداد السياسة الوطنية للتصريح الامني في العراق
14	اعداد خطة عمل لمشروع اتمتة التصاريح الامنية
15	العمل على ايقاف احالة معاملات الارهابيين الى مؤسسة الشهداء لغرض ترويج معاملاتهم التقاعدية
16	العمل على تقليص استمارة استبيان التصريح الامني
17	اعتماد التصريح الامني للموظفين المنقولين او المنسبين الى جهات اخرى في حال لديهم تصريح امني
18	اعمام الى وزارتي النفط والزراعة باعتماد الوكالات القانونية الزراعية بعد مضي (6) سنوات على المناطق المحررة
19	اعمام الى الوزارات كافة بأرسال ممثلين عنهم بسرعة انجاز عمل الوزارات في اجراء التصريح الامني
20	العمل على استحصال الموافقات للبرنامج الالكتروني لتبادل المعلومات مع كافة الوزارات وفق النافذة الالكترونية للتصاريح الامنية بصورة مؤمنة

21	الغاء التدقيق الامني عن نازحي المناطق المحررة من المواطنين في داخل العراق حصراً وهذا لا يعني الغاء التهم ان وجدت
22	نظام الموارد البشرية الالكتروني
23	نظام الملاك الالكتروني
24	نظام المتابعة والارشفة الالكتروني
25	نظام قرارات مجلس الوزراء الالكتروني
26	نظام البصمة والاجازات الالكتروني
27	نظام ادارة المخازن الالكتروني
28	نظام الباجات الالكتروني
29	نظام التحويل الالكتروني
30	انجاز معاملات الاحالة للتقاعد
31	المشروع الوطني لإلغاء صحة الصدور
32	برنامج تسجيل تسديد التوقفات التقاعدية ويشمل احتساب الخدمة الوظيفية لأغراض التقاعد (عقد، فصل سياسي، اجر يومي، خدمة عسكرية)
33	اجابة هيئة الرقابة المالية على جميع الاستفسارات الخاصة بالدائرة
34	اعداد الحسابات الختامية انجاز سجل التوحيد
35	اجابة ديوان الرقابة المالية على التقارير كافة
36	اعتماد الانظمة والبرامج الخاصة بأتمتة العمل المحاسبي العام
37	اعداد موازين المراجعة وتقارير المصروفات وجدول الايرادات والمطابقة والكشوفات الاستثمارية والجارية

هيئة الأوراق المالية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استمارة الأشخاص المطلعين معلومات عن اشخاص لهم تأثير في الشركة المساهمة وشركات الوساطة
2	استمارة سند الانابة
3	الاستعلامات الالكترونية عبر بوابة اور الالكتروني
4	نظام المشروع الوطني لإلغاء معاملات صحة الصدور (نظام الوثائق المؤمنة)
5	نظام الوثائق الحكومي المؤمن

هيئة الطاقة الذرية العراقية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استعارة كتاب علمي
2	الحصول على التصريح الامني
3	الزيارات الخاصة بالهيئة
4	الفحص البيولوجي الاشعاعي
5	الفحص الكيميائي
6	القياسات الاشعاعية
7	تحليل النظائر الاشعاعية
8	تصفية وتفكيك المنشآت النووية المدمرة
9	مشاركة في برنامج التدريب الصيفي
10	مشاركة في دورة تدريبية
11	مشاركة في دورة تدريبية عن بعد
12	معاملة وازالة النفايات المشعة

هيئة النزاهة الاتحادية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	استمارة كشف الذمة المالية
2	الكسب غير المشروع
3	بيان مطلوبة المتهمين
4	لائحة السلوك الوظيفي
5	خدمة صحة صدور المتمسكات الرسمية للمطلوب
6	تقديم الدعم العلمي للمؤسسات البحثية وطلبة الدراسات العليا

هيئة دعاوى الملكية

التسلسل	مسمى الخدمة
1	تجزئة مبلغ التعويض
2	QR صحة صدور الكترونية
3	صرف مبلغ التعويض الكترونيا (IBAN)
4	فرز مستفيد
5	الدفع والجباية الإلكترونية (POS)

هيئة المنافذ الحدودية

مسمى الخدمة	التسلسل
الدفع الالكتروني (pos)	1
اصدار هويات دخول المنافذ الحدودية	2
الاستمارة الالكترونية للمحاليين للتقاعد	3
الربط الشبكي للسونارات	4
الربط الشبكي للمنافذ الحدودية وتوفير خدمة الانترنت لكافة المنافذ (برية /جوية /بحرية)	5
برنامج التدقيق الالكتروني لكتب طلبات الاعفاءات الكمركية	6
برنامج تدقيق شهادات المنشأ والفاكتور التجارية	7
برنامج نتائج فحص البضائع	8
خدمة مبيت العجلات	9

هيئة التصنيع الحربي

مسمى الخدمة	التسلسل
أعداد نظام متكامل للعلاوات والترفيعات	1
صندوق شكاوى المواطنين	2
تسهيل إجراءات الأحالة على التقاعد	3
الحوكة الألكترونية	4
الأرشفة الألكترونية	5
نظام الباركود	6
الجانب التسويقي	7

المفوضية العليا المستقلة للانتخابات

مسمى الخدمة	التسلسل
اصدار بطاقة الناخب البايومترية IHEC-CARD-02	1
التقديم على التسجيل البايومتري IHEC-REG-01	2

محافظة نينوى

التسلسل	مسمى الخدمة
1	إجازة ممارسة المهنة
2	استمارة التقديم على تدريب الباحثين عن العمل
3	استمارة رضا المتعاملين
4	استمارة رضا الموظفين
5	اصدار إجازة بناء
6	الاستعلامات الالكترونية لإنجاز طلبات المواطنين
7	التقديم على الدورات التدريبية الكترونيا
8	ايصال الماء الصالح للشرب
9	تأجير أملاك البلدية
10	تخصيص الأراضي السكنية لكافة شرائح المجتمع
11	تسجيل الباحثين عن العمل
12	جباية الواردات الحكومية
13	خدمة تزويد ذوي الاحتياجات الخاصة بالمتطلبات الصحية
14	ربط المختارين بقسم شؤون المواطنين
15	منح إجازة البناء
16	منح اشتراك ماء
17	نظام رفع العدادات الكهربائية للابنية الحكومية التابعة لديوان محافظة نينوى على منصة اور الحكومية
18	نقل الاثاث

محافظة كربلاء المقدسة

التسلسل	مسمى الخدمة
1	ألية توزيع قطع الأراضي (ضمننا بيان الاستفادة من الارضي)
2	بيان الاستفادة من الأراضي مديرية البلديات
3	نقل ملكية قطع الأراضي مديرية البلديات
4	نظام الشكاوي الخاص محافظة كربلاء المقدسة /الإدارة المحلية
5	منح إجازة بناء تجاري مديرية البلديات
6	بيع وايجار أملاك مديرية البلديات
7	نقل ملكية أراضي لدوائر الدولة مديرية البلديات

8	ترويج معاملات تجهيز بذور الحنطة و الشعير الى شركات انتاج البذور مديرية الزراعة
9	إجازة الهدم والبناء
10	تصديق البيان
11	تأجير عقارات قانون 20 (الصناعات الحرفية)
12	تأجير عقارات قانون 20 (للمعامل الصناعية التي تحتوي الات ومعدات)
13	تأجير عقارات قانون 21
14	صحة الصدور
15	تصديق البيان
16	بيع فضلات الطرق الناتجة عن واقع الافراز
17	بيع فضاء الرصيف الواقع امام العقار التجاري
18	بيع قطع الاراضي السكنية
19	تمليك قطعة ارض سكنية
20	تجهيز بذور الحنطة والشعير للمزارعين
21	معاملات تجديد العقود الزراعية المبرمة وفق قانون 35 لسنة مديرية الزراعة 1983
22	تخصيص أراضي لمشاريع مختلفة
23	تخصيص مشاريع الدولة الرسمية وشبه الرسمية
24	شهادة توزيع مؤقتة بدل ضائع او تالف
25	معاملات فسخ العقود الزراعية لكافة التشريعات
26	معاملات تنازل مطلق للدولة
27	فسخ عقد في حالة وجود وريث
28	معاملات تنازل عن المساحة الموزعة في حالة وفاته او تنازل وريثه في حالة وفاته (تنازل اختياري للورثة)
29	معاملات الشعير العلفي مديرية الزراعة
30	انجاز معاملة انشاء المفاقس والمجازر مديرية الزراعة
31	نقل ملكية مشروع دواجن
32	تجهيز منظومة الري الحديثة (المحوري والثابت)
33	معاملة تجديد الاجازات لمشاريع الثروة السمكية (البحيرات الطينية – الاقفاص العائمة)
34	معاملة نقل الملكية (لمشاريع السمكية كافة)
35	معاملة انشاء مشاريع الاقفاص العائمة
36	معاملة انشاء مشاريع تربية الأسماك في النظام المغلق (نظام الماء المتداول)
37	شهادة توزيع مؤقته (بدل ضائع او تالف)
38	نظام الشكاوى الخاص

محافظة المثنى

التسلسل	مسمى الخدمة
1	آلية توزيع
2	التطبيق الصيفي للكليات
3	بيان استفادة
4	تجهيز البذور
5	تجهيز منظومات الري الحديثة
6	ترويج المعاملات التقاعدية
7	توزيع قطع أراضي
8	زيارة مشاركة
9	زيارة ميدانية
10	منح استشارية
11	نظام الشكوى الخاص بالمواطنين
12	نقل ملكية الاراضي الى دوائر الدولة

محافظة النجف الاشرف

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار اجازات المهن الحرة
2	تجهيز اسمدة للفلاحين للمواسم الزراعية
3	تجهيز بذور الحنطة والشعير والرز للمواسم الزراعية للمزارعين
4	تاجير املاك البلدية
5	ترخيص نقل بطاقة السكن والبطاقة التموينية من المحافظات الى محافظة النجف
6	تعويض متضرري العمليات الارهابية
7	طلب احالة للتقاعد
8	مد خط مجاري

محافظة بابل

مسمى الخدمة	التسلسل
إصدار إجازة البناء للوحدة السكنية	1
إفراز قطع الأراضي السكنية الخاصة بالمتعامل	2
التدريب والتأهيل للعاطلين عن العمل في مراكز التدريب المهني	3
تخصيص قطع اراض سكنية	4
جباية واردات البلدية عن طريق الدفع الالكتروني	5
شكاوي المواطنين	6
متابعة طلبات ذوي الاحتياجات الخاصة من قبل قسم شؤون المواطنين	7
مزايدة تأجير أملاك البلدية للمواطنين	8
مقابلات المواطنين من قبل السيد المحافظ	9
تجديد عقد حقل الدواجن في دائرة الزراعة	10
تجديد العقود الزراعية وفق قانون 35 لسنة 1983	11

محافظة بغداد

مسمى الخدمة	التسلسل
استحصال موافقة تخطيطية لتخصيص موقع وفق التصميم (داخل - خارج/ حدود البلدية)	1
استلام شكاوي المواطنين	2
اصدار تأييد سكن/ الوحدات الادارية	3
بطاقة توثيق الخدمة الخاصة بإصدار إجازة بناء خارج حدود بلدية	4
ترويج متعاملة استحصال قطعة ارض سكنية	5
ترويج متعاملة تعويضات الاضرار المادية	6
ترويج معاملة ذوي الاجتياحات الخاصة	7
شبكة الحماية الاجتماعية	8
كتاب نقل الأثاث (الخارجين من بغداد)	9
كتاب نقل الأثاث (الداخليين الى بغداد)	10

محافظة ديالى

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اجازة بناء
2	اشترك رسمي بالماء
3	بيان استفادة
4	تأجير كشك
5	تخصيص قطعة ارض
6	شكاوي المواطنين
7	شكاوي المواطنين بخصوص الخدمات وشبكة الماء
8	نظام الشكاوي
9	تأجير ارضية مساطحة
10	فرص استثمارية
11	معاملات تنازل الفلاح عن المساحة الموزعة
12	معاملة الشعير العلفي
13	تجهيز منظومات الري بالرش المحوري والثابت وبكافة فئاتها
14	تنازل مطلق للدولة
15	شهادة توزيع مؤقتة بدل ضائع او تالف
16	فسخ العقود الزراعية
17	معاملة انشاء مشاريع الاقفاص العائمة
18	انجاز معاملة انشاء المفاقس والمجازر
19	تجهيز بذور الحنطة
20	معاملات تجديد العقود الزراعية
21	تخصيص اراضي لمشاريع مختلفة
22	معاملة انشاء مشاريع تربية الاسماك في النظام المغلق
23	معاملة تجديد الاجازات لمشاريع السمكية (البحيرات الطينية, الاقفاص العائمة)
24	معاملة نقل الملكية (للمشاريع السمكية)

محافظة ذي قار

التسلسل	مسمى الخدمة
1	شكوى
2	طلب
3	متابعة وفريق الزيارات
4	مقابلات السيد المحافظ
5	اصدار اجازة البناء

محافظة صلاح الدين

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار اجازة البناء للوحدة السكنية
2	تخصيص قطعة اراض سكنية لشريحة الموظفين
3	شكاوي المواطنين
4	مقابلات المواطنين

محافظة ميسان

التسلسل	مسمى الخدمة
1	اصدار اجازة بناء دار سكني
2	الاستعلامات الالكترونية
3	توزيع الاراضي
4	نظام التقاطع الالكتروني

محافظة واسط

التسلسل	مسمى الخدمة
1	الغاء توزيع او فسخ عقد قانون 117
2	تجديد عقد قانون (35)
3	تنازل للمصالح الدولة قانون (35)
4	فسخ عقد قانون (35)
5	نقل حقوق و التزامات قانون (35)
6	تعاهد قانون 117 تعليمات (4) و 6
7	اجازة بستان
8	اصدار اجازة تأسيس منحل
9	اصدار هوية نحال
10	اصدار اجازة تجديد منحل
11	التخصيص و تمليك مشاريع زراعية
12	انشاء مفقس اسماك
13	تجديد اجازة مشروع تربية اسماك
14	تجهيز اعلاف
15	تجهيز بذور الحنطة و الشعير

تجهيز منظومات الري	16
تخصيص مشاريع صناعية وخدمية	17
منح إجازة مشروع اقفاص عائمة	18
منح إجازة مشروع نظام مغلق	19
منح شهادة توزيع مؤقتة قانون 117	20
منح إجازة مفقس دواجن	21
منح إجازة مجزرة دواجن	22
نقل حقوق و التزامات قانون 117	23
نقل ملكية المشاريع السمكية كافة	24
نقل ملكية مشروع دواجن	25

ملحق 6 مسح اولى لوزارة التخطيط



تقييم الواقع الخدمي على مستوى العراق وحسب نوع الخدمة والقطاع لمسح الإجمالي والإقتصادي للأسرة في العراق IHSES III (الموجات الثانية)

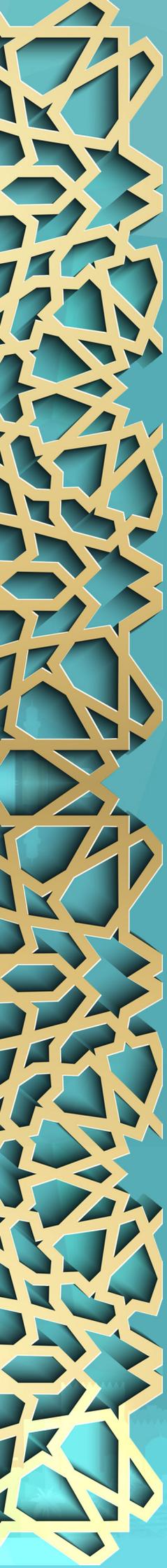
الخدمات	خدمة الإنترنت	الاماكن العامة والترفيه	الخدمات الصحية	التعليم	ازالة النفايات	الصرف الصحي	الماء	الكهرباء	الخدمة
7.7	4.9	7.5	6.1	8.2	6.9	5.5	5.1	6.9	ممتازة
43.0	33.0	37.7	37.6	40.5	33.9	30.4	30.9	33.5	جيدة
38.1	41.8	40.4	40.8	40.0	35.8	42.6	39.8	43.5	متوسطة
8.4	14.0	10.1	11.9	6.2	16.2	14.7	17.6	11.7	سيئة
1.8	3.4	2.1	3.0	1.4	6.9	6.2	6.3	4.2	سيئة جداً
0.9	2.9	2.2	0.7	3.7	0.2	0.6	0.2	0.3	لا أعلم
4.9	5.7	3.5	2.2	3.5	8.8	8.1	6.5	3.6	ممتازة
39.5	29.1	28.2	20.2	27.0	36.0	31.5	33.8	23.5	جيدة
46.5	48.2	41.2	47.4	52.2	37.6	39.2	39.8	42.6	متوسطة
6.4	10.0	19.3	21.1	11.8	12.3	15.0	12.2	21.4	سيئة
2.2	5.0	6.5	8.8	4.5	5.1	5.8	7.6	8.7	سيئة جداً
0.4	1.9	1.2	0.3	1.1	0.2	0.4	0.0	0.1	لا أعلم
1.1	0.0	0.4	0.0	2.1	2.5	0.8	20.0	13.3	ممتازة
15.8	7.0	4.9	11.1	12.5	6.6	7.2	20.0	20.0	جيدة
19.5	18.2	19.1	22.2	22.9	11.6	15.6	32.0	26.7	متوسطة
2.6	5.1	16.3	12.2	4.2	14.0	6.8	8.0	20.0	سيئة
0.7	3.3	3.2	1.1	0.0	11.6	3.2	4.0	0.0	سيئة جداً
60.3	66.4	56.2	53.3	58.3	53.7	66.4	16.0	20.0	لا أعلم

قطاع عام

قطاع خاص

قطاع مختلط (عام، خاص)

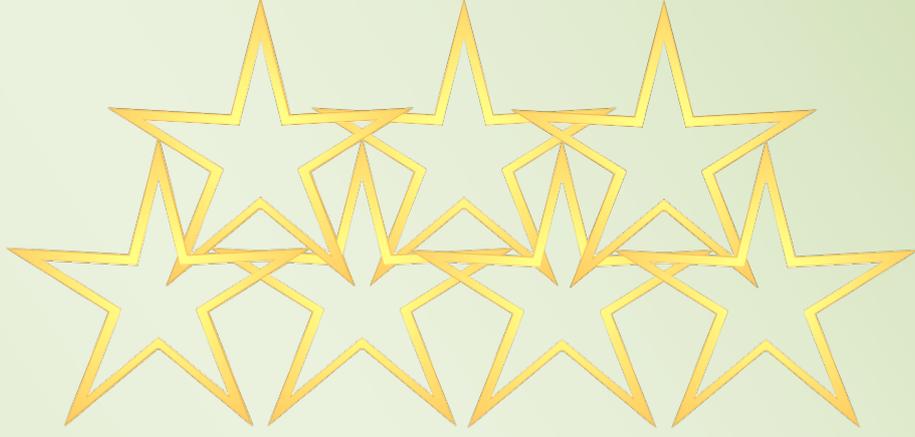
ملق 7 استبانة تطوير الخدمات





لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية مكتب رئيس مجلس الوزراء

تم تصميم هذه الاستبانة من قبل لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية
كانون الأول 2023



استبانة تطوير الخدمات

"تصنيف الخدمات وفقا لنظام النجوم العالمي"

توجيهات عامة بخصوص الاستبانة:

عزيزي المشترك...

من أجل ضمان الاستفادة من جهدكم الوطني في المشاركة بتطوير الخدمات العامة ، وتحقيق رضا الله والمواطنين ، وبما يضمن تعزيز كرامة المواطن وتسريع وتأثر التنمية والاسهام برفعة سمعة العراق وشعبه. يرجى التفضل بملاحظة الأمور أدناه قبل المباشرة بالاجابة وفقا للحقول الموضحة في المحاور وملء الاستبانة.

اهداف الاستبانة:

- أ. التحقق من مدى الالتزام بالمعايير القياسية في تبسيط الإجراءات والخدمات.
- ب. التعرف على الفجوات في الأداء المتعلق بالتبسيط من أجل معالجته.
- ج. الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي والوظيفي لتشكيلات القطاع العام كافة ، وبالأخص الجهات المقدمة للخدمات للمواطنين.
- د. تحقيق منسوب اعلى من رضا وسعادة الموظفين والمواطنين المتعاملين مع الدوائر.
- هـ. رفع مستوى تصنيف العراق بالنسبة لتبسيط الإجراءات وتقديم الخدمات العامة.
- ز. صياغة الخطط الموضوعية للتبسيط ومتطلباتها القانونية والمالية والفنية والتقنية واللوجستية.
- و. تنفيذ توجيهات السيد رئيس مجلس الوزراء المحترم والحكومة في الإصلاح المالي والاداري والاقتصادي.

خطوات ملء الاستبانة:

تتضمن الاستبانة ثمانية محاور وفي كل محور عشرة أسئلة تقريبا ، يرجى وضع علامة (✓) في المربع امام الإجابة التي ترونها مناسبة. وللحفاظ على سرية المعلومات حيث لا يتطلب منكم كتابة أسماءكم او عناوينكم الوظيفية فقط أسم المؤسسة.

للاستيضاح الاتصال على الرقم 07748087841 او 07708086888

1 التوجّه الاستراتيجي

" مدى وعي وألتزام القيادة بتطوير جودة الخدمات والقدرة على تنفيذ التغيير والاستعداد له."

1. هل تشارك قيادة المؤسسة في التخطيط الاستراتيجي الذي يُركّز على تطوير الخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يشارك فريق قيادة المؤسسة .
	<ul style="list-style-type: none">• يشارك بعض أفراد فريق قيادة المؤسسة .
	<ul style="list-style-type: none">• يشارك معظم أفراد فريق قيادة المؤسسة بصورة متقطعة.
	<ul style="list-style-type: none">• تشارك قيادة المؤسسة في عمليات تخطيط استراتيجي مستقبلي يركز على تطوير الخدمات ويكون قائماً بصورة راسخة على استشراف المستقبل . ويتم هذا التخطيط بشكل دوري لأخذ التغييرات في البيئة المحيطة بعين الاعتبار.

2. هل لدى قيادة المؤسسة وعي بأهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يعي فريق قيادة المؤسسة أهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق قيادة المؤسسة أهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين ، لكنه لا يعي نتائج استخدام مثل هذه المعايير عند تصميم مبادرات تطوير الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق قيادة المؤسسة بوضوح أهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين لدى تصميم مبادرات تطوير الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق قيادة المؤسسة بوضوح تعريف وأهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين ، كم يمكن أن يوضّح بالتفصيل تجربة المواطنين المنشودة . ويلعب هذا الفريق دوراً ريادياً في إظهار أهمية وأثر مثل هذه المبادئ على نشاطات المؤسسة .

3. هل لدى القيادة فهم واضح لمنظومة تبسيط الخدمات وتطويرها بشكل عام في المؤسسة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يوجد لدى فريق القيادة في المؤسسة فهم واضح لمنظومة تبسيط الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق القيادة أنه قد تم وضع منظومة لتبسيط الخدمات، ولكنه لا يعرف ما هي مفاهيمها الأساسية كالمحاور والعناصر.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق القيادة في المؤسسة بوضوح بعض المفاهيم الأساسية التي تشكل منظومة لتبسيط الخدمات، بما في ذلك المحاور، والعناصر.
	<ul style="list-style-type: none">• يعي فريق القيادة في المؤسسة بوضوح منظومة تبسيط الخدمات، بما في ذلك المحاور، والعناصر، والأدوات، والنماذج . ويدرك الفريق أيضاً أهمية المبادرة وتأثيرها على أنشطة المؤسسة .

4. هل هناك إجماع لدى قيادة المؤسسة على أهمية تقديم الخدمات المتميزة وعلى استراتيجية تطوير الخدمات؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • ليس هناك إجماع على مستوى القيادة على استراتيجية تقديم الخدمات للارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين.
	<ul style="list-style-type: none"> • عددٌ قليل فقط من أعضاء فريق القيادة يُجمعون ويوافقون على أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة .
	<ul style="list-style-type: none"> • مرحلة النضوج معظم أعضاء فريق القيادة يُجمعون ويوافقون على أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة .
	<ul style="list-style-type: none"> • جميع أعضاء فريق القيادة يُجمعون وقاموا بكل ما يلزم لإبراز أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة .
5. ما مدى شمولية استراتيجية تقديم الخدمات لدى المؤسسة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • ليس لدى المؤسسة استراتيجية محددة لتقديم الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none"> • لدى المؤسسة استراتيجية عامة لتقديم الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none"> • لدى المؤسسة استراتيجية تقديم خدمات مفصلة مع أولويات استراتيجية محددة.
	<ul style="list-style-type: none"> • لدى المؤسسة استراتيجية لتقديم الخدمات مفصلة مع أولويات استراتيجية محددة، إضافة إلى استراتيجيات فرعية ذات صلة، مثلاً استراتيجية تقديم خدمات رقمية، واستراتيجية التحول من قناة تقديم خدمات إلى أخرى.
6. هل تتوافق أولويات استراتيجية تطوير الخدمات لدى المؤسسة مع أولويات البرنامج الحكومي؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • مجموعة فرعية صغيرة من الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية.
	<ul style="list-style-type: none"> • أغلبية الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية، ولكنها غير مدرجة في الخطة التشغيلية للمؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none"> • أغلبية الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية، ومدرجة في الخطة التشغيلية للمؤسسة
	<ul style="list-style-type: none"> • إن جميع الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية، ومدرجة في الخطة التشغيلية للمؤسسة، مع الأنشطة المرتبطة بها والموارد المالية والبشرية والمدة الزمنية لتطبيقها.

7. هل يوجد في المؤسسة فريق مختص بتبسيط الخدمات وتطويرها و المتابعة في تنفيذها؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يوجد فريق مختص بتبسيط الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none">• يتم في بعض الأحيان تشكيل فريق بشكل مؤقت ولفترة محددة لدعم مبادرة تبسيط الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none">• هناك فريق مخصص لتبسيط المبتكر للخدمات ومتلزم بهذه المهمة، لكن لا يوجد رئيس لهذا الفريق.
	<ul style="list-style-type: none">• هناك مجموعة رسمية مهمتها تطوير خدمات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية. تضم المجموعة أعضاءً ورئيساً ملتزمين بهذه المهمة، ولكل منهم مسؤوليات محددة. ويقوم هذا الفريق بتصميم الخدمات بالتعاون مع عدد من الشركاء، كالمواطنين والجهات الخاصة

8. هل تقوم المؤسسة بتوفير الموارد البشرية والمادية لتطوير الخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تخصص المؤسسة أي موارد تضمن نجاح مبادرات تطوير الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none">• تخصص المؤسسة الموارد بطريقة عشوائية لدعم مبادرات تطوير الخدمات. ويتم تخصيص الموارد فقط عند إطلاق المبادرات.
	<ul style="list-style-type: none">• تعتمد المؤسسة منهجية موحدة لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات. وتعمل المؤسسة على إعادة تقييم عملية تخصيص الموارد وتعديلها بصورة دورية
	<ul style="list-style-type: none">• تعتمد المؤسسة منهجية آلية لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات (مثل نظام آلي لإدارة الموارد). وتعمل المؤسسة على إعادة تقييم عملية تخصيص الموارد وتعديلها بشكل مستمر (بنفس المستوى الذي تقوم به بتخطيط المبادرات الأخرى ذات الأولوية).

9. هل هنالك التزام واضح و جاد من الفريق الفرعي في المؤسسة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يوجد التزام ضمن المؤسسة بشأن تطوير الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none">• يجري التزام بشأن تطوير الخدمات عند اللزوم فقط.
	<ul style="list-style-type: none">• ثمة التزام منتظم ولكن محدود بشأن تطوير الخدمات مع كافة الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات في كل قنوات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• إن الالتزام بخصوص تطوير الخدمات متواصل مع جميع الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات في كل قنوات تقديم الخدمة. ويجري التواصل في الاتجاهين بين فريق الفريق الفرعي والأقسام والفرق الداخلية المعنية.

" مدى فهم المؤسسة للمواطنين المتعاملين معها والمستفيدين من خدماتها من أجل التبسيط والتطوير "

1. هل تمتلك المؤسسة ميثاقاً (دليل إجراءات) خاصاً يصف التزاماتها تجاه المواطنين من العناصر التالية؟

- المقدمة " الغاية "
- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها
- الالتزامات تجاه المواطنين، بما في ذلك دعم الفئات الأقل حظاً
- سبل الاتصال والتواصل مع المؤسسة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

	• لا تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يصف التزاماتها تجاههم.
	• تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يشمل واحداً من العناصر اعلاه
	• تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يشمل اثنين أو ثلاثة من العناصر اعلاه
	• يُعتبر ميثاق المواطنين (دليل إجراءات) بالمؤسسة مثلاً يُحتذى به ضمن المؤسسة ، إذ يُبين طرقاً تجريبية ومبتكرة لتخطي توقعات المواطنين .كما يشمل الميثاق غالبية العناصر اعلاه

2. هل يتم تعريف المواطنين بالميثاق؟

	• لاتقوم المؤسسة بتعريف المواطنين والموظفين بميثاق المواطنين باستمرار.
	• تعرض المؤسسة ميثاق في مراكز الخدمات
	• تعرض المؤسسة ميثاق المواطنين في مراكز الخدمات وعلى قنواتها الرقمية (مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والهاتف المحمول)
	• تعرض المؤسسة ميثاق المواطنين في مراكز خدمة وعلى قنواتها الرقمية مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والهاتف المحمول. كما يشير إليه الموظفون وقيادة المؤسسة بشكل متكرر عندما يتواصلون مع المواطنين

3. هل يتم استبانة بيانات المواطنين وتحديد احتياجاتهم واولوياتهم؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تجمع أي بيانات عن المواطنين، أو يجمع القليل منها.
	<ul style="list-style-type: none">• لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية عن المواطنين (مثل السن، والجنس، والجنسية)
	<ul style="list-style-type: none">• لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية والسلوكية عن المواطنين (مثل استخدام القنوات أي التوقيت ووتيرة الاستخدام).
	<ul style="list-style-type: none">• يتم وبشكل منهجي جمع بيانات كافية عن جميع المواطنين تقريبا. ويتم، بالإضافة إلى البيانات الشاملة، جمع بيانات في الوقت الفعلي عن المواطنين وتحليلها من خلال طرق متعددة باستخدام تقنيات متطورة) مثل أجهزة الاستشعار وفرص تقديم الملاحظات بشكل مباشر حول خدمة المواطنين (، وتتم إتاحة الرؤى ذات الصلة المستوحاة من البيانات للمستخدمين للاطلاع عليها.

4. هل تتوفر بيانات مفصلة عن قاعدة المواطنين المتعاملين مع المؤسسة؟

	<ul style="list-style-type: none">• تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأقل من 20 % من المواطنين المتعاملين.
	<ul style="list-style-type: none">• تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل 20 % إلى 50 % من المواطنين المتعاملين.
	<ul style="list-style-type: none">• تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل 51 % إلى 90 % من المواطنين المتعاملين.
	<ul style="list-style-type: none">• تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأكثر من 90 % من المواطنين المتعاملين.

5. هل ترتبط البيانات برقم تعريفى موحد للمواطن المتعامل؟ مثل: (الجواز والبطاقة الوطنية...)

	<ul style="list-style-type: none">• ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى، ولكنه غير موحد على مستوى المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none">• ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى المؤسسة، مع الحرص على معايير السرية.
	<ul style="list-style-type: none">• ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى اثنتين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، مع الحرص على معايير السرية.
	<ul style="list-style-type: none">• ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالمؤسسة المعنية (مثل رقم الهوية)، مع الحرص على معايير السرية.

6. هل هنالك طريقة محددة للاستعلام عن ملاحظات وشكاوى المواطنين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تُجمع ملاحظات المواطنين.
	<ul style="list-style-type: none">• لا تُجمع سوى ملاحظات بسيطة حول رضا المواطنين (مثل راضٍ أو غير راضٍ) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• تُجمع ملاحظات المواطنين وآرائهم بشأن رضاهم عن الخدمة على نحو شبه دوري من خلال نوع واحد من الأسئلة (أسئلة مغلقة أو أسئلة مفتوحة) عبر معظم قنوات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• يتم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المواطنين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مغلقة ومفتوحة على حد سواء، ومن خلال المشاورات العامة عبر معظم قنوات تقديم الخدمة (مثل المشاركة الإلكترونية، وطرق الابتكار كمجموعات التركيز، والمسوحات، والنمذجة). وتتخذ المؤسسة الإجراءات اللازمة بناءً على الملاحظات لتحسين

الخدمات التي تقدمها للمواطنين.

7. هل هنالك طريقة للاستفادة من آراء المواطنين لتحسين الخدمات؟

- لا تتم الاستفادة من آراء المواطنين بانتظام لتحسين الخدمات /طريقة تقديمها.
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل متقطع من أجل تحسين الخدمات /طريقة تقديمها.
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل انتقائي من أجل تحسين الخدمات /طريقة تقديمها.
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات /طريقة تقديمها .وتنشر الآراء، بالإضافة إلى القرارات المتخذة، والإجراءات المنفذة بناءً عليها.

8. هل يتم تحليل بيانات المواطنين المتعاملين بطريقة منهجية ونموذجية ومتكررة وموثوقة؟

- لا يتم حالياً تحليل البيانات المتوفرة عن المواطنين المتعاملين بأي طريقة ممنهجة.
- تُحلل بيانات المواطنين المتعاملين عند اللزوم، ولكن التحليل قد يكون متقطعاً والرؤى الناتجة لا تكون واضحة دائماً.
- يجري التحليل بطريقة موحدة دون وجود فريق عمل مختص بتحليل البيانات لتقديم الرؤى، لذا فهو ليس متناسقاً بما فيه الكفاية عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة.
- يتم إجراء التحليل ونشر الرؤى بطريقة موحدة ومن قبل فريق متخصص بتحليل البيانات لضمان الاتساق عبر كافة بيانات المواطنين وعبر مختلف قنوات تقديم الخدمة. تجري الاستفادة من تقنيات رقمية متقدمة لتعزيز جودة التحليل (مثل البيانات الضخمة، واستخراج البيانات والتحليلات، والتعلم الآلي).

9. هل توجد تقارير ومقاييس موحدة لقنوات تقديم الخدمات؟

- لا تُعدّ المؤسسة أي تقارير متعددة القنوات بشأن المواطنين.
- تُعدّ المؤسسة وتصدر تقارير بشأن المواطنين من بعض قنوات تقديم الخدمة، ولكن لا توجد أي مقاييس أو نماذج موحدة لعرض البيانات.
- تُعدّ المؤسسة وتصدر تقارير بشأن المواطنين من جميع قنوات تقديم الخدمة تقريباً؛ وهناك مقاييس موحدة لوضع هذه التقارير، ولكن لا توجد أي نماذج موحدة لعرض البيانات.
- تستخدم المؤسسة برمجية قادرة على إعداد وإصدار تقارير حول المواطنين بصورة آلية من جميع قنوات تقريباً، كما تستخدم مقاييس ونماذج موحدة وفي الوقت الفعلي لعرض البيانات.

10. هل يتم استخدام رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية للمؤسسة؟

	• لا تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية.
	• تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية عند الحاجة فقط.
	• تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين دوماً لوضع الخطط التشغيلية، ولكنها لا تؤخذ بعين الاعتبار لدى دراسة جدوى المبادرات الجديدة.
	• تنشر رؤى المواطنين المتعاملين، وتجري الاستعانة بها بشكل منهجي بغية تطوير الخطط التشغيلية على نحو استباقي، كما تؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء دراسات الجدوى للمبادرات الجديدة. ويتم استخدام الرؤى الناتجة عن التحليلات التنبؤية لإطلاع المؤسسة على المبادرات التي يجب السعي لتنفيذها.

" مدى دقة تعريف الخدمات المقدّمة والمعايير المرتبطة بها، ومدى فعالية تجميعها وتسويقها بغية تعزيز قيمتها بالنسبة للمواطنين"

1. هل تعتمد المؤسسة تعريفاً رسمياً محدداً للخدمات التي تقدمها؟

<ul style="list-style-type: none"> لا تعتمد المؤسسة تعريفاً رسمياً لخدماتها. فهي تُعتبر بعض المهام بمثابة "خدمات" تُعتبر مثلاً مهمة إصدار نسخ عن جواز السفر بمثابة خدمة، إلى جانب الخدمة الفعلية المتمثلة بإصدار جواز السفر.
<ul style="list-style-type: none"> تدرك المؤسسة التعريف الرسمي للخدمة: "الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تقوم بها المؤسسة أو جهات أخرى تنوب عنها، بهدف تلبية احتياجات مواطنيها"، ولكنها لا تطبق هذا التعريف على خدماتها.
<ul style="list-style-type: none"> تستخدم المؤسسة التعريف الرسمي للخدمة لكي تحدد ما الذي يُعتبر أو لا بمثابة خدمة، ولكنها لا تصنّف خدماتها ضمن الفئات التالية على سبيل المثال: (خدمات معلوماتية، خدمات إجرائية، خدمات تجارية، خدمات اجتماعية، خدمات ضبئية) كما أنها لا تفرق بين الخدمات الرئيسية*، والخدمات التكميلية، والخدمات الفرعية.
<ul style="list-style-type: none"> حدّدت معظم الخدمات التي تقدّمها المؤسسة وفقاً للتعريف الرسمي الموحد للخدمة لديها، وهي تصنّف ضمن الفئات التالية: (خدمات معلوماتية، خدمات إجرائية، خدمات تجارية، خدمات اجتماعية، خدمات ضبئية) وتصنّف المؤسسة الخدمات إلى خدمات رئيسية، وتكميلية، وفرعية.

2. هل يوجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة؟

<ul style="list-style-type: none"> لا يوجد دليل لدى المؤسسة يعرض قائمة بكافة الخدمات التي تقدمها.
<ul style="list-style-type: none"> يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهو يتضمّن % 30 على الأقل من المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخدمة ونوعها، متطلبات تأمين الخدمة، إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة، ترابط الخدمة مع خدمات أخرى، قنوات تقديم الخدمة، متوسط مدة إنجاز الخدمة، فئات المواطنين المستهدفة، رسوم الخدمة (إن وجدت)، أوقات تقديم الخدمة).
<ul style="list-style-type: none"> يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهو يتضمّن % 60 على الأقل من المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخدمة ونوعها، متطلبات تأمين الخدمة، إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة، ترابط الخدمة مع خدمات أخرى، قنوات تقديم الخدمة، متوسط مدة إنجاز الخدمة، فئات المواطنين المستهدفة، رسوم الخدمة (إن وجدت)، أوقات تقديم الخدمة).
<ul style="list-style-type: none"> يوجد دليل تفاعلي مبتكر يعرض ببساطة جميع الخدمات المتوفرة لدى المؤسسة عبر كل قناة، وهو يتضمّن معظم المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخدمة ونوعها، متطلبات تأمين الخدمة، إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة، ترابط الخدمة مع خدمات أخرى، قنوات تقديم الخدمة، متوسط مدة إنجاز الخدمة، فئات المواطنين المستهدفة، رسوم الخدمة (إن وجدت)، أوقات تقديم الخدمة) والقدرة على تخصيص الدليل (مثل إضافة مجموعة بيانات ذات صلة، الوصول إلى الأسئلة الأكثر شيوعاً، التعاملات السابقة)

3. هل دليل الخدمات متوفر للموظفين والمواطنين والمؤسسات الأخرى؟

	• دليل الخدمات إن توفر يكون غير منشور أو متاح للموظفين أو المواطنين.
	• يتوفر دليل الخدمات لمجموعة مختارة من الموظفين، وهو ليس متوفراً للمواطنين.
	• يتوفر دليل الخدمات في مكان مركزي واحد يستطيع جميع الموظفين والمواطنين والمؤسسات الأخرى الوصول إليه، و لكنه غير متوفر في جميع قنوات تقديم الخدمة
	• يتوفر دليل تفاعلي للخدمات للموظفين والمواطنين والمؤسسات الأخرى، وهو متوفر في معظم قنوات تقديم الخدمة.

4. هل يتم وضع مقياس الأداء ورصدها بانتظام؟

	• لا يتم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً، ويبقى أداء قناة تقديم الخدمة فيما يتعلق بمعايير الخدمة المحددة غير معروف في غالبية الأحيان.
	• يتم رصد مقاييس الأداء بشكل غير منتظم بحسب الحاجة واستناداً إلى طلبات محددة، كشكاوى المواطنين حول بعض قنوات تقديم الخدمة
	• يتم رصد مقاييس الأداء بشكل منتظم ولكن غير مكثف (أي شهرياً). وفي نهاية كل شهر، يتم تحديد الإجراءات التصحيحية ومعالجة فجوات الأداء بالاستناد إلى توقعات المواطنين عبر جميع قنوات تقديم الخدمة.
	• يتم رصد مقاييس الأداء في الوقت المناسب لمعالجة الفجوات وتحديد الإجراءات التصحيحية المرتبطة بتوقعات المواطنين، كرصد مدة الانتظار الفعلية في مركز سعادة المواطنين على مدار الساعة وفي جميع قنوات تقديم الخدمة.

5. ماهي الممارسات المعيارية للاستجابة لشكاوي المواطنين؟

	• لا تطبق أي من الممارسات التالية: (إرسال رسالة نصية قصيرة /بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى، تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة، إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها، التواصل مع المواطن خلال 24 ساعة لفهم طبيعة الشكوى، وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى، التواصل مع المواطن للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعلياً، وجود عمليات استباقية لحل المشاكل)
	• التطور تطبق واحدة أو اثنتين من الممارسات التالية: (إرسال رسالة نصية قصيرة /بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى، تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة، إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها، التواصل مع المواطن خلال 24 ساعة لفهم طبيعة الشكوى، وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى، التواصل مع المواطن للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعلياً، وجود عمليات استباقية لحل المشاكل)
	• تطبق ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات التالية: (إرسال رسالة نصية قصيرة /بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى، تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة، إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها، التواصل مع المواطن خلال 24 ساعة لفهم طبيعة الشكوى، وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى، التواصل مع المواطن للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعلياً، وجود عمليات استباقية لحل المشاكل)
	• تطبق معظم الممارسات التالية: (إرسال رسالة نصية قصيرة /بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى، تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة، إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها، التواصل مع المواطن خلال 24 ساعة لفهم طبيعة الشكوى، وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى، التواصل مع المواطن للتأكد

من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً، وجود عمليات استباقية لحل المشاكل)

6. هل يتم معالجة شكاوي المواطنين ضمن الوقت المحدد؟

- تم حل 20 % من شكاوي المواطنين حسب نوع الشكاوى: (الشكاوى العاجلة: في غضون 24 ساعة خلال أيام العمل، الشكاوى العادية: خلال خمسة أيام عمل، الشكاوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل)
- تم حل 21 % إلى 50 % من شكاوي المواطنين حسب نوع الشكاوى: (الشكاوى العاجلة: في غضون 24 ساعة خلال أيام العمل، الشكاوى العادية: خلال خمسة أيام عمل، الشكاوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل)
- تم حل 51 % إلى 90 % من شكاوي المواطنين حسب نوع الشكاوى: (الشكاوى العاجلة: في غضون 24 ساعة خلال أيام العمل، الشكاوى العادية: خلال خمسة أيام عمل، الشكاوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل)
- تم حل أكثر من 90 % من شكاوي المواطنين حسب نوع الشكاوى: (الشكاوى العاجلة: في غضون 24 ساعة خلال أيام العمل، الشكاوى العادية: خلال خمسة أيام عمل، الشكاوى المعقدة: خلال 15 يوم عمل) ويوجد نموذج لتصعيد الشكاوى، ويُستخدم بشكل فعال من قبل الموظفين لحل الشكاوى ذات الأولوية /المعقدة..

7. هل تتم الإجابة في اول مرة على استفسارات المواطنين عبر القنوات الرقمية والاتصالية؟

- تتم الإجابة من أول مرة على 20 % من استفسارات المواطنين.
- تتم الإجابة من أول مرة على 21 % إلى 50 % من استفسارات المواطنين.
- تتم الإجابة من أول مرة على 51 % إلى 95 % من استفسارات المواطنين.
- تتم الإجابة من أول مرة على أكثر من 95 % من استفسارات المواطنين .ويمكن للمواطنين الحصول على نفس مستوى جودة الخدمات عبر جميع قنوات الدعم.

8. ما هي نسبة التحوّل الرقمي للخدمات ذات الأولوية التي تقدمها المؤسسة؟

- تتم أقل من 50 % من الخدمات ذات الأولوية عبر الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.
- تتم من 51 % إلى 70 % من الخدمات ذات الأولوية عبر الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.
- تتم من 71 % إلى 99 % من الخدمات ذات الأولوية عبر الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.
- تتم أكثر من 99 % من الخدمات ذات الأولوية عبر الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.

9. ماهي نسبة المواطنين الذي يثقون بقنوات تقديم الخدمات الرقمية؟ ويرتاحون لها؟

- أقل من 30 %
- بين 31 % و 60 %
- بين 61 % و 90 %
- أكثر من 90 % بما أنّ هذا المعيار متعلق بمشاعر المواطنين، فقد يتعين على المؤسسة إجراء استطلاع عام، إذا أمكن

10. ما مدى وعي المواطنين بالخدمات المتوفرة والمطلوبة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يعرف المواطنون إطلاقاً ما هي الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لا يعرفون تكلفة الخدمات، إن وجدت.
	<ul style="list-style-type: none">• إن المواطنين على اطلاع على بعض الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لديهم معرفة غير واضحة عن تكلفة الخدمات، إن وجدت.
	<ul style="list-style-type: none">• إن المواطنين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، ولديهم فكرة جيدة عن تكاليف بعض الخدمات، إن وجدت، لكنهم ليسوا على علم بالخدمات الاختيارية، كالخدمات المتوفرة لكبار السن. يتم استهداف حملات التسويق الاختيارية، التي تتطلب محتوى من المواطن، استناداً على شرائح المواطنين مما يؤدي إلى زيادة الوعي.
	<ul style="list-style-type: none">• يكون المواطنون على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة أو المطلوبة منهم والخدمات الاختيارية قبيل حصولهم على الخدمة. فقد أُنشئت برامج التسويق معرفة وافية للمواطنين حول الخدمات الاختيارية ذات الصلة المتاحة. يعرف المواطنون جيداً ويتمتعون بالقدرة على تحديد تكاليف جميع الخدمات بسهولة، إن وجدت. ويتم تخصيص الحملات التسويقية الاختيارية، التي تتطلب محتوى من المواطن، استناداً إلى البيانات الفردية مما يؤدي إلى زيادة الوعي واتخاذ الخطوات المناسبة.

" مدى كفاءة وفاعلية المؤسسة في التواصل مع المواطنين المتعاملين معها ووصولها إليهم "

1. هل تمتلك المؤسسة نظام لإدارة الطلبات يقيس ويراقب حجم الطلب؟

	<ul style="list-style-type: none"> • لا تملك المؤسسة نظام لإدارة الطلب، ويتم جمع البيانات المرتبطة بحجم الطلب بطريقة يدوية وعشوائية.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة نظام أساسي لإدارة الطلب يجمع بعض البيانات حول حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، ولكنه غير متسق.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة نظام متقدم لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات وقنوات تقديمها . وهناك تصور جيد عن حجم الطلب على الخدمات والتغييرات المطلوبة عليها و على قنوات تقديم الخدمات.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة نظام استباقي لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات وقنوات تقديمها ويقوم هذا النظام بجمع البيانات تلقائياً لتمكين عملية اتخاذ القرار في الوقت الفعلي . كما هناك تصور شامل عن حجم الطلب والتغييرات المطلوبة على الخدمات، وقنوات تقديمها، وعلى فئات المواطنين.

2. هل تمتلك المؤسسة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية للاحتياجات الحالية والمستقبلية؟

	<ul style="list-style-type: none"> • لا توجد خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لما بين 20% و 50 % من قنوات تقديم الخدمة . وتستخدم توقعات حجم الطلب على الخدمات بشكل محدود لتخطيط القدرة الاستيعابية.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لما بين 51% و 80 % من قنوات تقديم الخدمة . وتستخدم توقعات حجم الطلب على الخدمات بشكل مناسب لتخطيط القدرة الاستيعابية.
	<ul style="list-style-type: none"> • تملك المؤسسة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لأكثر من 80 % من قنوات تقديم الخدمة، وتم تطوير الخطة بالتعاون مع الجهات الرئيسية المعنية. وتستخدم المؤسسة توقعات حجم الطلب على الخدمات أمثل استخدام لتخطيط القدرة الاستيعابية، كما تتم الاستفادة من النمذجة الكمية خلال عملية التخطيط . وتستعمل المؤسسة نموذج

3. هل يوجد مواقف سيارات كافية لمتوسط عدد المراجعين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا توجد مواقف للسيارات.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مواقف للسيارات لنحو 30% من متوسط عدد المواطنين في الساعة.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مواقف للسيارات لنحو 50% من متوسط عدد المواطنين في الساعة.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مواقف للسيارات لنحو 80% من متوسط عدد المواطنين في الساعة، كما توجد مواقف إضافية في أماكن مجاورة.

4. هل أن مركز الخدمات مصمم بدون عوائق؟ ومتناسق؟ ونظيف؟

	<ul style="list-style-type: none">• شكل ومظهر المبنى لا يتناسقان مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none">• شكل ومظهر المبنى متناسقان جزئياً مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none">• شكل ومظهر المبنى متناسقان عادةً مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none">• شكل ومظهر المبنى متناسقان بشكل تام مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها المؤسسة.

5. هل ساعات العمل مناسبة لتغطية الخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none">• ساعات العمل غير مناسبة، وهي أقل من 7 ساعات.
	<ul style="list-style-type: none">• ساعات العمل محدودة، وهي 7 ساعات بدون عطلة نهاية الأسبوع.
	<ul style="list-style-type: none">• ساعات العمل مناسبة، وهي من 7 إلى 10 ساعات في اليوم.
	<ul style="list-style-type: none">• ساعات العمل مناسبة جداً ومرنة، وهي من 10 إلى 12 ساعة في اليوم. كما تتوفر الخدمة بدوام جزئي في عطلة نهاية الأسبوع (يوم واحد على الأقل) أو العطل الرسمية والمناسبات الخاصة متى دعت الحاجة.

6. هل توجد ردهات إنتظار مناسبة وملائمة للمواطنين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا توجد ردهة انتظار ولا مقاعد.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 50% من متوسط عدد المواطنين في الساعة.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 70% من متوسط عدد المواطنين في الساعة.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 95% من متوسط عدد المواطنين في الساعة.

7. هل تتوفر في مركز الخدمات دورات مياه.... الخ؟

	• لا تتوفر دورات مياه.
	• تتوفر دورات مياه، ولكنها غير نظيفة وغير مجهزة بشكل مناسب.
	• تتوفر دورات مياه، وهي نظيفة معظم الوقت ومجهزة بشكل مناسب.
	• تتوفر دورات مياه نظيفة ومجهزة بشكل مناسب.

8. ما مدى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للمواطنين وإيجاد التطبيق الذكي، وتوافقه مع أنظمة التشغيل؟

	• يصعب الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال أي محرك بحث، وتختلف نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث.
	• يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث، ولكن تختلف نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث.
	• يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث مع وجود تناسق في نتائج البحث عبر النسخ المختلفة لمحرك البحث.
	• يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال جميع محركات البحث مع وجود تناسق في نتائج البحث عبر النسخ المختلفة لمحرك البحث. يظهر الموقع كأول خيار في صفحة النتائج على محرك البحث بفضل خاصية تحسين محركات البحث، حيث تستخدم أساليب إضافية لتحسين ترتيب الموقع.

9. ما مدى قدرة أصحاب الهمم _ ذوي الاحتياجات الخاصة _ على إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الانترنت؟

	• لا يستطيع الأشخاص من أصحاب الهمم على إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الانترنت.
	• تم تكييف إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الانترنت ليناسب أصحاب الهمم، لكنه لا يبرز من إرشادات الوصول إلى محتوى الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.
	• تم تكييف إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الانترنت ليناسب بعض فئات الأشخاص من أصحاب الهمم، حيث يتوافق مع المستوى من إرشادات الوصول إلى محتوى الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي.
	• يمكن لأصحاب الهمم التفاعل بسهولة مع إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الانترنت ، والحصول على المعلومات نفسها والمساندة اللازمة. وتم تكييف الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي وجميع الخدمات ذات الصلة لملائمة أصحاب الهمم بأسلوب مبتكر يتجاوز المستوى من إرشادات الوصول إلى المحتوى، من خلال تطبيق أسلوب مُبتكر في دعم المواطنين على اختلاف قدراتهم. يتوفر أيضاً خط مخصص للمساعدة تابع لمركز الاتصال ضمن هذه الفئة. وقد يتم اعتماد منهجية إضافية مبتكرة لجمع الملاحظات بهدف تحسين تجربة المستخدم (مثل المشاركة بالابتكار، ومختبرات تجربة قابلية الاستخدام).

10. ما هو الانطباع الاولي الذي تتركه صفحة الموقع الالكتروني/ التطبيق الذكي؟

	• الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي معقد وغير واضح، ولا يترك انطباعاً إيجابياً أو يعكس الغاية منه من النظرة الأولى.
	• الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي غير معقد، ولكنه لا يعكس الغاية منه أو يبرز الخدمات المقدمة بوضوح.
	• الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي بسيط ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يعكس الغاية منه، لكنه لا يبرز الخدمات المقدمة بوضوح.
	• الموقع الإلكتروني /التطبيق الذكي بسيط جداً وواضح ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يعكس الغاية منه من النظرة الأولى ويبرز الخدمات المقدمة بوضوح.

"مدى تناسق تجربة المواطن المتعامل وسعادته عبر مختلف مراحل رحلته للحصول على الخدمة"

1. هل تُقدِّم المؤسسة تجربة متناسقة لجميع المواطنين؟

• ليس هناك تناسق في تجربة المواطنين بين جميع القنوات وفي جميع الخدمات التي تقدمها المؤسسة. تُقدِّم الخدمة ذاتها مثلاً بطريقة مختلفة جداً مع اختلاف القناة.
• تكون التجربة متناسقة في بعض جوانب الخدمات وتقديم الخدمة عبر القنوات. تُقدِّم الخدمة ذاتها مثلاً بدرجة معينة من التناسق عبر القنوات المختلفة.
• تكون التجربة متناسقة في معظم جوانب الخدمات وتقديم الخدمة عبر القنوات. تُقدِّم الخدمة ذاتها مثلاً بشكل متناسق عبر القنوات المختلفة.
• تكون التجربة متناسقة وإيجابية عبر جميع القنوات، مع تكامل سلس للمعلومات. وهناك تناسق في جميع جوانب الخدمات وتقديم الخدمة عبر القنوات. تكون مثلاً المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى الوقت المُستغرق لإنجاز المعاملات، وطريقة التعامل باهتمام واحترام ولطف مع المواطن، هي نفسها بغض النظر عن القناة المستخدمة.

2. هل تمتلك المؤسسة فريقاً محدداً لإدارة تجربة معاملات المواطنين؟

• لا تملك المؤسسة فريقاً مسؤولاً عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها.
• هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها، ويطلب في بعض الأحيان من الموظفين الآخرين تقديم ملاحظاتهم في هذا الصدد
• هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها، ويتم استشارة معظم الموظفين بانتظام، كما يطلب منهم تقديم ملاحظاتهم بشأن تجربة المواطن.
• يتم الإقرار بأهمية تجربة المواطن عبر المؤسسة، ويُتوقع من جميع الموظفين المساهمة بشكل منتظم في قياس هذه التجربة، وتصميمها، وتحسينها. لذلك، قد لا يكون هناك فريق واحد محدد مسؤول عن إدارة تجربة المواطن.

3. هل حددت المؤسسة خطوات رحلة المواطن المتعامل للحصول على الخدمة؟

• لا تدرك المؤسسة الخطوات التي ينبغي على المواطن المرور بها خلال رحلته للحصول على الخدمة.
• تدرك المؤسسة أن على المواطن المرور بعدة خطوات لإتمام الحصول على الخدمة، وأنه يجب تحديد التجربة المرجوة من كل خطوة من هذه الخطوات. ولكن لم يتم تحديد أو توثيق الخطوات والتجربة المرجوة
• تدرك المؤسسة المسار المتعدّد الخطوات الذي يمرّ به المواطن خلال رحلته للحصول على الخدمة. وقد درست وحددت بعض هذه الخطوات ووثقت هذه العمليات.
• حدّدت المؤسسة تجربة المواطنين المرجوة لكلّ الخطوات التي تشكّل رحلة المواطن مع المؤسسة: الحصول على معلومات الخدمة، تقديم طلب الخدمة، التواصل خلال فترة سير الإجراءات، الحصول على الخدمة، ولقد تم تصميم تجربة المواطنين المرجوة استناداً إلى هذه الخطوات مع توثيق جميع العمليات ذات الصلة

4. هل تُقدِّم المؤسسة تجربة جيدة للمواطن المتعامل في المراحل والخطوات كافة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تضم تجربة المواطنين أيًا من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات، تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز) مثل الهاتف والإنترنت، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة).
	<ul style="list-style-type: none">• تضم تجربة المواطنين واحدة أو اثنتان من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات، تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز) مثل الهاتف والإنترنت، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة).
	<ul style="list-style-type: none">• تضم تجربة المواطنين ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات، تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز) مثل الهاتف والإنترنت، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة).
	<ul style="list-style-type: none">• تبذل المؤسسة في سبيل رضا المواطنين لتقديم تجربة ممتازة للمواطنين تفوق كل التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات، تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز) مثل الهاتف والإنترنت، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة).

5. هل يحصل المواطنون المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يحصل المواطنون على نصائح استباقية عن الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• يحصل المواطنون على نصائح استباقية عامة عن الخدمة، ولكنهم غير قادرين على تحديد المحتوى الذي يهمهم والقناة (القنوات) التي يفضلون أن يحصلوا من خلالها على هذا المحتوى.
	<ul style="list-style-type: none">• يحصل المواطنون على نصائح استباقية مستهدفة عن الخدمة، وهم قادرين على تحديد المحتوى الذي يهمهم والقناة (القنوات) التي يفضلون أن يحصلوا من خلالها على هذه الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• يحصل المواطنون على نصائح استباقية مخصصة ذات صلة وفي الوقت المناسب، وهي تضيف قيمة كبيرة على تجربتهم.

6. هل تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشكلات؟

	<ul style="list-style-type: none">• تتعامل المؤسسة بشكل جيد مع مشاكل الخدمة والمواطنين بعد حدوثها.
	<ul style="list-style-type: none">• تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن بعض ما يلي: تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة، تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية، اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية، تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها
	<ul style="list-style-type: none">• تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن معظم ما يلي: تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة، تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية، اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية، تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها.
	<ul style="list-style-type: none">• لقد شهدت المؤسسة انخفاضاً بعدد الشكاوى المتعلقة بتوفير الخدمات الحالية، حيث تقوم ببذل ما بوسعها لتحديد وحل المشاكل بطريقة استباقية قبل أن يطلب المواطنين المساعدة. وتعمل المؤسسة عادة على تحسين أي تأثير سلبي للمشاكل مع مرور الوقت.• تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن كل ما يلي: (تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة، تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية، اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية، تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها)

7. هل يشعر المواطنون ان العروض والخدمات تستحق وقتهم وجهدهم؟

	<ul style="list-style-type: none">• المواطنون غير واثقين ما إذا كانت الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم.
	<ul style="list-style-type: none">• يشعر المواطنون أن بعض الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم.
	<ul style="list-style-type: none">• يشعر المواطنون أن معظم الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم.
	<ul style="list-style-type: none">• يشعر المواطنون أن جميع الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم.

8. هل يقدم مركز الاتصال والتطبيق الذكي والموقع الإلكتروني تجربته جيدة للمواطنين المتعاملين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تضم تجربة المواطنين أيًا من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات رقمية، تمكين الاستفسار عبر القنوات الداعمة، والأسئلة الأكثر شيوعاً، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة رقمية واحدة أو خط اتصال مجاني)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)
	<ul style="list-style-type: none">• تضم تجربة المواطنين واحدة أو اثنتان من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات رقمية، تمكين الاستفسار عبر القنوات الداعمة، والأسئلة الأكثر شيوعاً، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة رقمية واحدة أو خط اتصال مجاني)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)
	<ul style="list-style-type: none">• تضم تجربة المواطنين ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات رقمية، تمكين الاستفسار عبر القنوات الداعمة، والأسئلة الأكثر شيوعاً، حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة رقمية واحدة أو خط اتصال مجاني)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)،

	<ul style="list-style-type: none"> • يعتبر الموقع الإلكتروني/التطبيق الذكي رائداً ضمن القطاع المعني، كما يوفر تجربة ممتازة للمواطنين تفوق كل التوقعات؛ وتُطبَّق معظم الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في باقات رقمية، تمكين الاستفسار عبر القنوات الداعمة، والأسئلة الأكثر شيوعاً، حصر التواصل بنقطة واحدة) بوابة رقمية واحدة أو خط اتصال مجاني)، اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات(مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)، الإعلان عن ساعات العمل، إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات(مثل معايير الخدمة)
--	--

9. ماهي النتيجة الإجمالية رضا المواطنين بعد الحصول على الخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none"> • أقل من 60 %
	<ul style="list-style-type: none"> • بين 60 % و 80 %
	<ul style="list-style-type: none"> • بين 81 % و 90 %
	<ul style="list-style-type: none"> • أكثر من 90 %

10. ما هو تصنيف المؤسسة في مؤشر رضا المواطنين المتعاملين؟

	<ul style="list-style-type: none"> • أقل من 60 %
	<ul style="list-style-type: none"> • بين 60 % و 80 %
	<ul style="list-style-type: none"> • بين 81 % و 90 %
	<ul style="list-style-type: none"> • أعلى من 90 %

" النهج الذي تتبعه المؤسسة في تصميم وتطوير إجراءات العمل، بما في ذلك ادارة الاداء والابتكار واتفاقيات مستوى الخدمات"

1. هل تم توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمات مع مرور الوقت؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا تقوم المؤسسة بتوثيق أو مراقبة عمليات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة عمليات تقديم الخدمة التي تحظى بالأولوية، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة
	<ul style="list-style-type: none"> تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة. تم أيضاً تحديد وتنفيذ مبادرات جارية لتحسين عمليات تقديم الخدمة.

2. هل تمتلك المؤسسة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرار العمل عند انقطاع الخدمة؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا تملك المؤسسة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> أقل من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> أكثر من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> جميع الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.

3. هل تعتمد المؤسسة معايير لضمان الجودة في تصميم العمليات؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا تُعتمد أي معايير لضمان الجودة على مستوى المؤسسة فيما يتعلق بتصميم العمليات.
	<ul style="list-style-type: none"> تعتمد المؤسسة بعض المعايير لضمان الجودة في تصميم العمليات.
	<ul style="list-style-type: none"> تعتمد المؤسسة مجموعة من المعايير الرسمية لضمان الجودة في تصميم العمليات.
	<ul style="list-style-type: none"> تعتمد المؤسسة مجموعة من المعايير الرسمية لضمان الجودة في تصميم العمليات، وتتبادل هذه المعايير مع الجهات الأخرى ذات الصلة.

4. هل يتم توظيف آراء الموظفين والمواطنين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة؟	
	• لا تؤخذ آراء وملاحظات الموظفين والمواطنين بعين الاعتبار من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة.
	• تؤخذ بعين الاعتبار إماملاحظات الموظفين أو ملاحظات المواطنين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة.
	• تؤخذ آراء وملاحظات المواطنين والموظفين بعين الاعتبار أحياناً، ويتم تحليلها واستخدامها لدى تحسين عمليات تقديم الخدمة.
	• تؤخذ آراء وملاحظات المواطنين والموظفين بعين الاعتبار دائماً، ويتم تحليلها واستخدامها لدى تحسين عمليات تقديم الخدمة.
5. هل تعتمد المؤسسة منهجية لتحديد التكلفة والفوائد المتوقعة عندما تقرر تقييد أحد الأنشطة أو الخدمات؟	
	• لا توجد منهجية.
	• توجد منهجية، ولكنها غير مطبقة بشكل كامل على مستوى المؤسسة.
	• توجد منهجية مطبقة بشكل شامل على مستوى المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار التكلفة والفوائد المتوقعة، والتأثير المرتقب على تجربة المواطن، والمرونة.
	• توجد منهجية مطبقة بشكل شامل على مستوى المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار التكلفة والفوائد المتوقعة، والتأثير المرتقب على تجربة المواطن، والمرونة. كما تتم مشاركتها مع الجهات الأخرى.
6. هل تقوم المؤسسة بمقارنة خدماتها بأفضل الممارسات في الدول الأخرى؟	
	• لا تتواصل المؤسسة بشكل رسمي مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة ولا تقارن أفضل الممارسات معها.
	• تقارن المؤسسة بصورة دورية أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتعلم منها.
	• تقارن المؤسسة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتعلم منها.
	• تقارن المؤسسة بصورة منتظمة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة، ولديها أمثلة متعددة عن تبني العديد منها.
7. هل لدى المؤسسة هيكل حوكمة للإشراف على اتفاقيات مستوى الخدمة؟	
	• لا يوجد لدى المؤسسة هيكل حوكمة رسمي.
	• لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد، ولكنها لا تطبقه بشكل فعال.
	• لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد تطبقه بشكل فعال.
	• لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد مع مشاركة ملموسة من قبل القيادة، وتطبقه بشكل فعال. كما يجري الاتصال بطريقة متبادلة، إذ يقوم الشركاء الخارجيون بتزويد المؤسسة بالملاحظات المستمرة حول الأنشطة التي تؤثر على اتفاقيات

	مستوى الخدمة.
8. هل تعتمد المؤسسة نظاماً شاملاً لإدارة الأداء وقياسه؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • لا تعتمد المؤسسة أي نظام لإدارة الأداء.
	<ul style="list-style-type: none"> • تعتمد المؤسسة نظاماً بدائياً لإدارة الأداء لا يغطي جميع المجالات الرئيسية كالمحاور الاستراتيجية والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالموظفين.
	<ul style="list-style-type: none"> • طورت المؤسسة نظاماً لإدارة الأداء يستند إلى الاعتبارات الاستراتيجية والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالموظفين.
	<ul style="list-style-type: none"> • طورت المؤسسة نظاماً لإدارة الأداء يعتبر الأفضل في فئته ضمن القطاع، ويستند إلى الاعتبارات الاستراتيجية، والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالموظفين، كما أنه موحد عبر مختلف قنوات تقديم الخدمة والوحدات التنظيمية الداخلية.
9. هل تعتمد المؤسسة نظاماً موحداً لإصدار التقارير حول الخدمات؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد نموذج موحد لإصدار التقارير حول الأداء على مستوى المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none"> • كانت هناك محاولة لتوحيد التقارير حول الأداء ضمن قنوات تقديم الخدمة من خلال بعض المقاييس والتقارير الموحدة.
	<ul style="list-style-type: none"> • هناك مقاييس وتقارير موحدة حول الأداء، كبطاقات الأداء المتوازن، وهي موحدة عبر كافة قنوات تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> • هناك نظام شامل لإصدار التقارير يصدر تقارير ومقاييس موحدة حول الأداء، كبطاقات الأداء المتوازن، وهي موحدة عبر كافة قنوات تقديم الخدمة، كما أنها مشتركة مع جهات أخرى ذات صلة.
10. هل تحرص المؤسسة على الابتكار في الخدمة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • لا تنشط المؤسسة في الابتكار في تحسين عروض الخدمات أو طرق تقديم الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> • تنشط المؤسسة في الابتكار، وأطلقت عدداً من الابتكارات هذا العام يوازي العدد الذي أطلقتته العام الماضي.
	<ul style="list-style-type: none"> • تنشط المؤسسة في الابتكار، وأطلقت عدداً من التجارب هذا العام يفوق قليلاً العدد الذي أطلقتته العام الماضي (يتراوح بين 101% و120%)
	<ul style="list-style-type: none"> • تنشط المؤسسة في الابتكار، وأطلقت عدداً من التجارب يفوق بشكل ملحوظ العدد الذي أطلقتته العام الماضي (أي يفوق 120%)

" النهج الذي " كيف تساهم ثقافة الخدمة والموارد البشرية في تمكين المؤسسة في تصميم الخدمة وتقديمها والوصول الى المواطنين المتعاملين وخدمتهم "

1. ماهي ثقافة الخدمات السائدة في المؤسسة؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا توجد ثقافة خدمة مُدارة بشكل استباقي على مستوى المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none"> لقد حددت المؤسسة القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين، والتطوير المستمر، و التعاون، ولكنها لم تعمم على الموظفين بشكل متسق.
	<ul style="list-style-type: none"> إن القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين، والتطوير المستمر، والتعاون، معممة و مفهومة، ولكنها لا تؤثر على سلوكيات الموظفين.
	<ul style="list-style-type: none"> إن القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين، والتطوير المستمر، والتعاون، معممة و مفهومة، وهي تؤثر على سلوكيات الموظفين، مثلاً الموظفين يهتمون بالمواطنين بصدق.

2. هل يتم تشجيع الموظفين لمشاركة آرائهم بهدف تطوير الاداء والخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا يقدم الموظفون آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولا يتم تشجيعهم على ذلك.
	<ul style="list-style-type: none"> يقدم الموظفون أحياناً آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولكن لا يتم تشجيعهم على ذلك.
	<ul style="list-style-type: none"> يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير.
	<ul style="list-style-type: none"> يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، كما يشهدون مباشرة تطبيق هذه الملاحظات، ما يشجعهم على المشاركة بشكل أكبر.

3. هل الوصف الوظيفي لملاك الخدمات المستهدفة واضح ومحدد وموثق؟

	<ul style="list-style-type: none"> لا يوجد وصف وظيفي، وإن وجد فهو غير موثق.
	<ul style="list-style-type: none"> الوصف الوظيفي موثق، ولكنه غير موحد على مستوى قنوات الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none"> الوصف الوظيفي موثق، ولكنه لا يتبع سوى بعض المبادئ التوجيهية الخاصة بقنوات تقديم الخدمة، ويتبنى نقطتان على الأقل من النقاط التالية: (المسؤوليات الرئيسية، المتطلبات، التسلسل الإداري، الكفاءات ، المسيرة المهنية، قياسات الأداء)
	<ul style="list-style-type: none"> الوصف الوظيفي موثق وموحد على مستوى قنوات تقديم الخدمة، ويتضمن معظم النقاط التالية : (المسؤوليات الرئيسية، المتطلبات، التسلسل الإداري، الكفاءات ، المسيرة المهنية، قياسات الأداء)

4. هل تمتلك المؤسسة برنامجاً لتدريب الموظفين العاملين في قطاع الخدمات؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا تمتلك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين.
	<ul style="list-style-type: none">• تمتلك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، ولكنه لا يشمل أيّاً من النقاط التالية: (تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)، تطوير المهارات الناعمة) (حسب الحاجة)، التوجيه المتواصل وتحسين الأداء،تنظيم دورة تدريبية حول التميّز في سعادة المواطنين،تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة)
	<ul style="list-style-type: none">• تمتلك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، وهو يشمل نقطتين على الأقل من النقاط التالية : (تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)، تطوير المهارات الناعمة) (حسب الحاجة)، التوجيه المتواصل وتحسين الأداء،تنظيم دورة تدريبية حول التميّز في سعادة المواطنين،تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة)
	<ul style="list-style-type: none">• تمتلك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، وهو يشمل معظم النقاط التالية : (تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)، تطوير المهارات الناعمة) (حسب الحاجة)، التوجيه المتواصل وتحسين الأداء،تنظيم دورة تدريبية حول التميّز في سعادة المواطنين،تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة)

5. هل هناك مُرشد يساعد الموظفين لوضع اهدافهم ومسيرتهم المهنية؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يعتمد أي نظام رسمي للتوجيه والإرشاد.
	<ul style="list-style-type: none">• يحظى ما بين 20 % و 50 % من الموظفين بنوع من الإرشاد غير الرسمي.
	<ul style="list-style-type: none">• يُخصّص مرشدون رسميون لما بين 51 % و 80 % من الموظفين.
	<ul style="list-style-type: none">• يُخصّص لنحو 80 % من الموظفين من مختلف المستويات موظف ذو خبرة ضمن مجموعاتهم يقوم بدور المرشد.

6. هل هناك مقاييس رسمية وموضوعية لتقييم أداء الموظفين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا توجد مقاييس لتقييم أداء الموظفين.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مقاييس غير موضوعية لتقييم أداء الموظفين، مثل دعم الزملاء والقدرة على التعاون.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين، ولكنها لا تتضمن قياسات جودة الخدمة.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين، وهي تتضمن قياسات جودة الخدمة التي يمكنهم التحكم بها كجودة وفعالية خدمتهم

7. هل يطّلع الموظفون على معايير قياس الأداء التي ستعتمد عليهم؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا يعلم الموظفون أي شيء عن المعايير التي يُقيّمون على أساسها.
	<ul style="list-style-type: none">• يتم إطلاع كبار الموظفين الذين يشرفون على عمليات التقييم على معايير الأداء، ولكن ليس الأشخاص الذين يجري تقييمهم.
	<ul style="list-style-type: none">• يفهم جميع الموظفين المعايير التي سيقيّمون على أساسها، ولكنهم لا يعلمون ما هو متوقّع منهم بالنسبة إلى كل من هذه المعايير.

	<ul style="list-style-type: none"> • يتم إطلاع جميع الموظفين على معايير الأداء، إضافةً إلى توقّعات المركز بالنسبة إلى كلٍّ من هذه المعايير. وتتوافر هذه المعايير والتوقعات في كتيبات رقمية يمكن لجميع الموظفين الولوج إليها في أي وقت.
8. هل يحظى الموظفون بالتقدير والامتياز والمكافأة عند تفانيهم؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • لا يحظى الموظفون بالتقدير على أداؤهم. • يحظى الموظفون بتقدير غير رسمي على أداؤهم من قبل المدراء، ولا يكون التقدير بطريقة منهجية. • يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنوياً، وتمنح جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات. • يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنوياً، كما يحصلون على جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات بشكل رسمي وغير رسمي مقدمة من فريق القيادة وزملائهم المباشرين.
9. هل تُراعي المؤسسة آراء الموظفين حول صحتهم؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • لا تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين بشكل رسمي. • تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين، ولكن لا تستخدمها باستمرار في تحسين صحتهم وعافيتهم في العمل. • تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين، وتستخدمها باستمرار في تحسين صحتهم وعافيتهم في العمل. • تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين، وتستخدمها دائماً في تحسين صحتهم وعافيتهم في العمل وخارجه على حد سواء
10. ماهي نتائج سعادة ورضا الموظفين في المؤسسة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> • أقل من 60% • بين 60% و 80% • بين 81% و 90% • أكثر من 90%

" دور التكنولوجيا والانظمة التي تستخدمها المؤسسة في دعم تقديم خدمة متكاملة محورها المواطن المتعامل "

1. هل تسمح الانظمة التكنولوجية بتكوين رؤية موحدة وشاملة عن المواطنين؟

<ul style="list-style-type: none"> • لا يسمح النظام التكنولوجي بتكوين رؤية موحدة للمعلومات المرتبطة بكل مواطن. 	
<ul style="list-style-type: none"> • توجد ملفات مكررة للمواطن الواحد في نظامين أو أكثر مع بعض الفروقات في البيانات، هناك مثلاً عناوين مختلفة للمواطن نفسه في كل نظام. 	
<ul style="list-style-type: none"> • توجد ملفات مكررة للمواطن الواحد في نظامين أو أكثر، والبيانات متناسقة في جميع الأنظمة. 	
<ul style="list-style-type: none"> • يُستخدم نظام واحد يجمع بدقة البيانات المتعلقة بكل مواطن من مختلف القنوات، وذلك باعتماد رقم تعريفي موحد لكل مواطن؛ لا يحتاج المواطن لإعادة شرح الاستفسار/المشكلة في كل مرة يتواصل فيها مع المؤسسة باستخدام قنوات مختلفة. 	

2. ما مدى شمولية بيانات التعاملات مع المواطن لدى المؤسسة؟

<ul style="list-style-type: none"> • لا يُسجل النظام أي تعاملات مع المواطنين. 	
<ul style="list-style-type: none"> • يُسجل النظام أقل من نصف التعاملات مع المواطنين؛ قُدّمت الخدمة مثلاً ل 1000 مواطن، ولكن تتوفر البيانات ل 300 منهم فقط. 	
<ul style="list-style-type: none"> • يُسجل النظام أكثر من نصف التعاملات مع المواطنين؛ قُدّمت الخدمة مثلاً ل 1000 مواطن، ولكن تتوفر البيانات ل 700 منهم فقط. 	
<ul style="list-style-type: none"> • تتصف البيانات حول التعاملات مع المواطنين بدقتها وشموليتها، ويُسجل النظام معظم هذه التعاملات؛ قُدّمت الخدمة ل 1000 مواطن، وتتوفر البيانات لنحو 950 منهم. 	

3. هل توجد في النظام ملفات خاصة بكل مواطن لدى المؤسسة؟

<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد في النظام سوى بيانات عشوائية ولا يوجد ملف خاص بكل مواطن. 	
<ul style="list-style-type: none"> • يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة، ولكن لا يستطيع موظفو الصف الأمامي وموظفو سعادة المواطنين أن يطلعوا عليها. 	
<ul style="list-style-type: none"> • يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة ويستطيع موظفو الصف الأمامي وموظفو سعادة المواطنين أن يطلعوا على بعضها، ولكن ليس خلال إجراء المعاملة 	
<ul style="list-style-type: none"> • يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع معلومات مفصلة عن المعاملات السابقة ويستطيع موظفو الصف الأمامي وموظفو سعادة المواطنين أن يطلعوا على هذه الملفات الشاملة خلال إجراء المعاملة. 	

4. هل جرت عمليات أتمتة العمليات في المؤسسة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> لم تتم أتمتة عمليات في المؤسسة.
	<ul style="list-style-type: none"> تتوفر معلومات رقمية أحياناً؛ يمكن مثلاً سحب المعلومات من قاعدة البيانات بدلاً من الطلب من المواطن توفيرها مرة أخرى.
	<ul style="list-style-type: none"> تُطبق تكنولوجيا توفير الوقت للعمليات البسيطة المؤلفة من خطوة واحدة، كتواقيع المواطنين والمدفوعات؛ يمكن للمواطنين مثلاً استخدام التواقيع الرقمية وتكنولوجيا العملة الرقمية.
	<ul style="list-style-type: none"> جرت أتمتة ودمج معظم عمليات المكتب الأمامي بالكامل. يطلب من المواطنين إدخال المعلومات مرة واحدة فقط، ويتم تجميع كل الدفعات في معاملة واحدة، ويمكن تقديم معظم الخدمات رقمياً، كما أن معظم الإجراءات غير ورقية. تعتمد معظم الإجراءات المؤتمتة على أنظمة احتياطية موثوقة في حال تعطل النظام. تقوم المؤسسة أيضاً بتجريب تكنولوجيات جديدة بهدف إيجاد طرق مبتكرة لأتمتة الإجراءات الإضافية لتقديم الخدمات.
5. ما مدى فعالية الاستخدام الحالي للتكنولوجيا الناشئة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> لقد شهدت المؤسسة أثراً ضئيلاً بسبب محدودية استخدام التكنولوجيا الناشئة.
	<ul style="list-style-type: none"> مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت المؤسسة زيادة ملموسة في واحدة من الفئات التالية : (المواطنين المتفاعلون، حركة تصفح الموقع الإلكتروني، الوعي، تخفيض التكلفة، الكفاءة التشغيلية، الشفافية، العائدات، العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات /تقديم الخدمات)
	<ul style="list-style-type: none"> مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت المؤسسة زيادة ملموسة في اثنتين من الفئات التالية : (المواطنين المتفاعلون، حركة تصفح الموقع الإلكتروني، الوعي، تخفيض التكلفة، الكفاءة التشغيلية، الشفافية، العائدات، العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات /تقديم الخدمات)
	<ul style="list-style-type: none"> مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة، شهدت المؤسسة زيادات ملموسة في أكثر من ثلاثٍ من الفئات التالية : (المواطنين المتفاعلون، حركة تصفح الموقع الإلكتروني، الوعي، تخفيض التكلفة، الكفاءة التشغيلية، الشفافية، العائدات، العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات /تقديم الخدمات)
6. هل تمتلك المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة؟	
	<ul style="list-style-type: none"> لا تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة.
	<ul style="list-style-type: none"> تستخدم المؤسسة نظاماً تقليدياً لإدارة المعرفة، ولكن ثقافتها لا تشجع على تبادل المعرفة.
	<ul style="list-style-type: none"> تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة وآلية لدعم النشاطات المتعلقة به. تتوفر كذلك قاعدة بيانات مركزية وكذلك تصنيف موحد للبيانات، ولكن ثقافة المؤسسة لا تشجع على تبادل المعرفة بشكل منظم.
	<ul style="list-style-type: none"> تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة، بالإضافة إلى آليات وأدوات ذكية واسعة النطاق تتطور بطريقة مستمرة وتدعم أصول المعرفة. تشجع ثقافة المؤسسة على جمع وتنظيم وتبادل المعرفة، كما يتم تهيئة المساهمة بالمعرفة ومشاركتها ومكافأة المساهمين. وتعتبر المساهمة بالمعرفة جزءاً من مؤشر الأداء الرئيسي للموظفين.

7. هل توجد قاعدة بيانات مركزية لكل بيانات المواطنين؟

	<ul style="list-style-type: none">• لا توجد قاعدة بيانات لكل بيانات المواطنين.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد قواعد بيانات متعدّدة ومتكرّرة لأنواع مختلفة من بيانات المواطنين.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد قواعد بيانات متعدّدة وغير متكرّرة لأنواع مختلفة من بيانات المواطنين.
	<ul style="list-style-type: none">• توجد قاعدة بيانات واحدة لكل بيانات المواطنين بمختلف أنواعها.

8. هل تتم إدارة أمن البيانات بموجب سياسة خاصة تعتمد المؤسسة؟

	<ul style="list-style-type: none">• لم تعتمد المؤسسة أية سياسة تركّز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، والوصول إليها. يمكن الوصول إلى بيانات المواطنين من خارج المؤسسة دون كلمة مرور.
	<ul style="list-style-type: none">• لم تعتمد المؤسسة أية سياسة لأمن البيانات، ولكن الموظفين على دراية بالمسائل المتعلقة بأمن البيانات. يمكن الوصول إلى بيانات المواطنين دون كلمة مرور.
	<ul style="list-style-type: none">• تعتمد المؤسسة سياسة تركّز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، والوصول إليها. إنّ بيانات المواطنين محمية بكلمة مرور وليست متاحة لجميع الموظفين.
	<ul style="list-style-type: none">• تعتمد المؤسسة سياسة تركّز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، والوصول إليها. لا تُتاح بيانات المواطنين سوى للموظفين الذين يحتاجون إليها، كما أنّها محمية بكلمة مرور ومشفرة، أي أنّه لا يمكن سحبها على أي حاسوب غير مخصص لهذا الغرض.

9. ما مدى فعالية تنظيم البيانات المفتوحة الخاصة بالمؤسسة على الانترنت؟

	<ul style="list-style-type: none">• يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة (تُنشر مجموعات بيانات محددة خاصة بالمؤسسة على الموقع الإلكتروني، تُنشر مجموعات البيانات، ولكنها غير كاملة وتحتاج إلى التحديث)
	<ul style="list-style-type: none">• يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة (تُنشر مجموعات بيانات محددة خاصة بالمؤسسة على الموقع الإلكتروني، تُنشر مجموعات البيانات، ولكنها غير كاملة وتحتاج إلى التحديث)
	<ul style="list-style-type: none">• يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة. (تُنشر كل مجموعات البيانات الخاصة بالمؤسسة على الموقع الإلكتروني، إنّ مجموعات البيانات المنشورة كاملة ومُحدّثة، يتم توفير البيانات المفتوحة وفقاً لفئات المواطنين، تتوفر تعليمات حول إعادة استخدام البيانات المفتوحة والاستفادة منها، يحظى المواطنين بفرصة اقتراح مجموعات جديدة من البيانات المفتوحة ليتم نشرها على الموقع الإلكتروني)
	<ul style="list-style-type: none">• إنّ البيانات المفتوحة الشاملة محددة بشكل جيد، بما في ذلك نوعها ومن أين تم الحصول عليها، ويمكن تحديد موقعها بسهولة وتنزيلها لإجراء التحليلات واستطلاع رؤى فريدة. وإن المؤسسة: (لديها قدرات داخلية في علوم البيانات، توفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة، تُنشر كل مجموعات البيانات الخاصة بها على الموقع الإلكتروني، تحرص على أن تكون مجموعات البيانات المنشورة كاملة ومُحدّثة، تنظم البيانات المفتوحة وفقاً لفئات المواطنين، تتوفر تعليمات حول إعادة استخدام البيانات المفتوحة والاستفادة منها، توفر الفرصة للمواطنين لاقتراح مجموعة جديدة من البيانات المفتوحة ليتم نشرها على الموقع الإلكتروني، توفر ومؤسسة برمجة تطبيقات API، توفر منصة لإجراء التحليلات حول البيانات المنشورة، تجمع المعلومات حول مجالات استخدام البيانات)

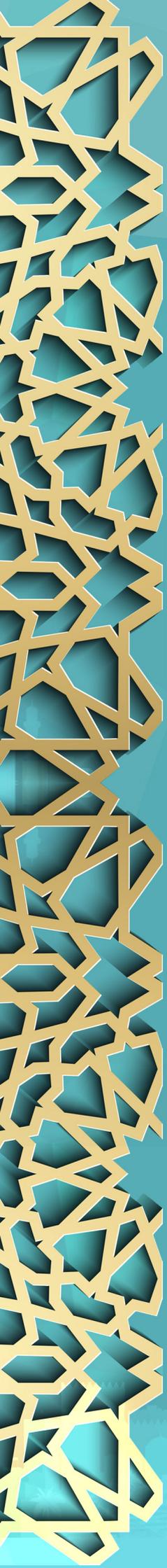
10. مامدى نجاح المؤسسة في تقييم الامن الرقمي؟

	<ul style="list-style-type: none">• تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار المتوقعة في حال وقوعه، وأنت النتائج كما يلي: (الاحتمالية: مرتفعة، الأثر: مرتفع)
	<ul style="list-style-type: none">• لقد تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار المتوقعة في حال وقوعه، وأنت النتائج كما يلي: (الاحتمالية: مرتفعة، الأثر: متوسط، أو العكس).
	<ul style="list-style-type: none">• تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار المتوقعة في حال وقوعه، وأنت النتائج كما يلي: (الاحتمالية: مرتفعة، الأثر: مرتفع، الاحتمالية: منخفضة، الأثر: متوسط، أو العكس).
	<ul style="list-style-type: none">• يعتبر بروتوكول الأمن الإلكتروني لتقديم الخدمات الأفضل في فنته، ويُنظر إليه على أنه أفضل ممارسة من قبل الجهات الأخرى. تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار المتوقعة في حال وقوعه، وأنت النتائج كما يلي: (الاحتمالية: منخفضة، الأثر: منخفض)

**شكرا لإسهامكم في تطوير التوجه الاستراتيجي لتبسيط
الإجراءات والخدمات الحكومية**

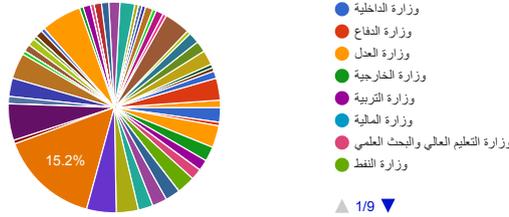
لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية

ملحق 8 نتائج استبانة تطوير الخدمات



الوزارة او الجهات الغير مرتبطة بوزارة

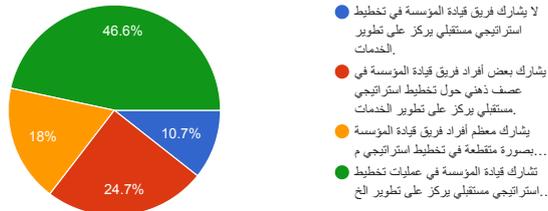
رنا 178



التوجه الاستراتيجي

هل تشارك قيادة المؤسسة في التخطيط الاستراتيجي يُركّز على تطوير الخدمات؟

رنا 178



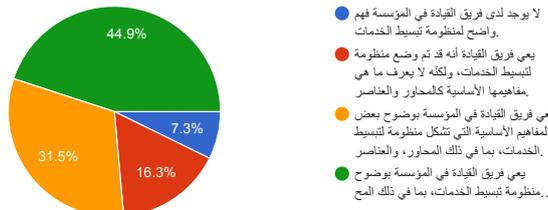
هل لدى قيادة المؤسسة وعي بأهمية تطوير خدمات المواطنين بطريقة متميّزة وكفاءة بوجود موظفين متفاعلين؟

رنا 178



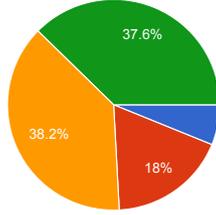
هل لدى القيادة فهم واضح لمنظومة تبسيط الخدمات وتطويرها بشكل عام في المؤسسة؟

رنا 178



هل هناك إجماع لدى قيادة المؤسسة على أهمية تقديم الخدمات المتميزة وعلى استراتيجية تطوير الخدمات؟

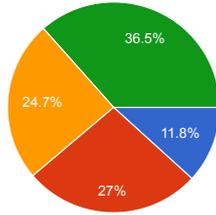
ردًا 178



- ليس هناك إجماع على مستوى القيادة على استراتيجية تقديم الخدمات للارتقاء بالخدمات المقدمة للمواطنين
- عدد قليل فقط من أعضاء فريق القيادة يجمعون ويوافقون على أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة
- معظم أعضاء فريق القيادة يجمعون ويوافقون على أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة
- جميع أعضاء فريق القيادة يجمعون ويوافقون على أهمية استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة المؤسسة

ما مدى شمولية استراتيجية تقديم الخدمات لدى المؤسسة؟

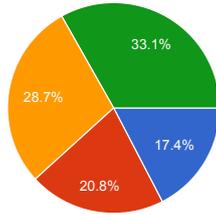
ردًا 178



- ليس لدى المؤسسة استراتيجية محددة لتقديم الخدمات
- لدى المؤسسة استراتيجية عامة لتقديم الخدمات
- لدى المؤسسة استراتيجية تقديم خدمات مفصلة مع أولويات استراتيجية محددة
- لدى المؤسسة استراتيجية لتقديم الخدمات مفصلة مع أولويات استراتيجية محددة، إضافة إلى استراتيجيات فرعية ذات صلة، مثلًا استراتيجية تقديم خدمات رقمية، واستراتيجيات تقديم خدمات رقمية، واستراتيجيات تقديم خدمات رقمية

هل تتوافق أولويات استراتيجية تطوير الخدمات لدى المؤسسة مع أولويات البرنامج الحكومي؟

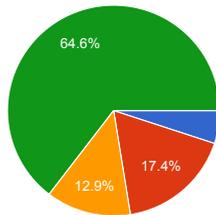
ردًا 178



- مجموعة فرعية صغيرة من الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات أعلى
- أغلبية الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية، ولكنها غير متدرجة في ال
- أغلبية الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة على مستويات عالية، ولكنها غير متدرجة في ال
- إن جميع الأولويات الاستراتيجية لتقديم الخدمات متوافقة مع أولويات استراتيجية محددة

هل يوجد في المؤسسة فريق مختص بتبسيط الخدمات وتطويرها والمتابعة في تنفيذها؟

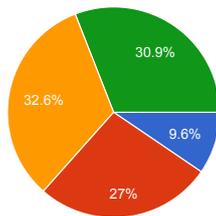
ردًا 178



- لا يوجد فريق مختص بتبسيط الخدمات وتطويرها والمتابعة في تنفيذها
- يتم في بعض الأحيان تشكيل فريق بشكل مؤقت ولفترة محددة لدعم مبادرة تبسيط الخدمات
- هناك فريق مختص لتبسيط الخدمات وتطويرها والمتابعة في تنفيذها، لكن لا يوجد رئيس لهذا الفريق
- هناك مجموعة رسمية مهمتها تطوير خدمات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية، تضم المجموعة أعضاء ورتباً ملتزمين بهذه المهمة، ولك

هل تقوم المؤسسة بتوفير الموارد البشرية والمادية لتطوير الخدمات؟

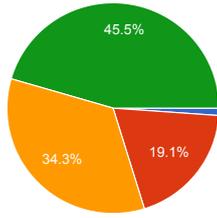
ردًا 178



- لا تخصص المؤسسة أي موارد تضمن نجاح مبادرات تطوير الخدمات
- تخصص المؤسسة الموارد بطريقة عشوائية لدعم مبادرات تطوير الخدمات، ويتم تخصيص الموارد فقط عند إطلاق المبادرات
- تعتمد المؤسسة منهجية موحدة لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات
- تعتمد المؤسسة منهجية آلية لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات

هل هنالك التزام واضح و جاد من الفريق الفرعي في المؤسسة؟

178 ردًا



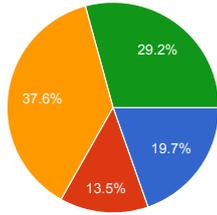
- لا يوجد التزام ضمن المؤسسة بشأن تطوير الخدمات.
- يجري التزام بشأن تطوير الخدمات عند اللزوم فقط.
- ثمة التزام منتظم ولكن محدود بشأن تطوير الخدمات مع كافة الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات في كل قنوات تقديم الخدمة.
- إن الالتزام بخصوص تطوير الخدمات متواصل مع جميع الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات في كل قنوات تقديم الخدم.

التركيز على المواطنين

هل تمتلك المؤسسة ميثاقاً (دليل إجراءات) خاصاً يصف التزاماتها تجاه المواطنين من العناصر التالية؟

- المقدمة "الغاية"
- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها
- الالتزامات تجاه المواطنين، بما في ذلك دعم الفئات الأقل حظاً
- سبل الاتصال والتواصل مع المؤسسة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

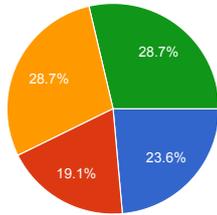
178 ردًا



- لا تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يصف التزاماتها تجاههم.
- تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يشمل واحداً من العناصر اعلاه.
- تملك المؤسسة ميثاقاً للمواطنين (دليل إجراءات) يشمل اثنين أو ثلاثة من العناصر اعلاه.
- يُعتبر ميثاق المواطنين (دليل إجراءات) بالمؤسسة مثلاً يُحتذى به ضمن المؤسسة ، إذ يُبين طرقاً تجريبية ومبتكرة لتخطي توقعات...

هل يتم تعريف المواطنين بالميثاق؟

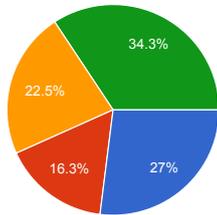
178 ردًا



- لا تقوم المؤسسة بتعريف المواطنين والموظفين بميثاق المواطنين باستمرار.
- تعرض المؤسسة ميثاق في مراكز الخدمات.
- تعرض المؤسسة ميثاق المواطنين في مراكز الخدمات وعلى قنواتها الرقمية (مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي، والهاتف المحمول).
- تعرض المؤسسة ميثاق المواطنين في مراكز خدمة وعلى قنواتها الرقمية مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي...

هل يتم استبانة بيانات المواطنين وتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم؟

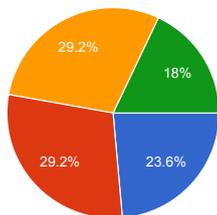
178 ردًا



- لا تجمع أي بيانات عن المواطنين، أو يجمع القليل منها.
- لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية عن المواطنين (مثل السن، والجنس، والجنسية).
- لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية والسلوكية عن المواطنين (مثل استخدام القنوات أي التوقيت وتيرة الاستخدام).
- يتم وبشكل منهجي جمع بيانات كافية عن جميع المواطنين تقريباً، ويتم، بالإضافة إلى البيانات الشاملة، جمع بيانات في الوقت ال...

هل تتوفر بيانات مفصلة عن قاعدة المواطنين المتعاملين مع المؤسسة؟

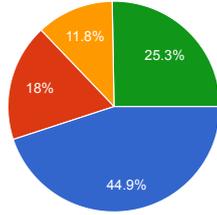
178 ردًا



- % تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأقل من 20 من المواطنين المتعاملين.
- تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل 20 إلى 50 % من المواطنين المتعاملين %
- تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل 51 إلى 90 % من المواطنين المتعاملين %
- % تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأكثر من 90 من المواطنين المتعاملين.

هل ترتبط البيانات برقم تعريفى موحد للمواطن المتعامل؟ مثل: (الجواز والبطاقة الوطنية...)

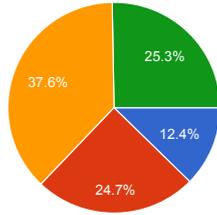
ردًا 178



- لا ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى... ولكنه غير موحد على مستوى المؤسسة
- ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى المؤسسة، مع الحرص على معايير السرية
- ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى التنتين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، مع ال...
- ترتبط بيانات المواطن المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى

هل هنالك طريقة محددة للاستعلام عن ملاحظات وشكاوى المواطنين؟

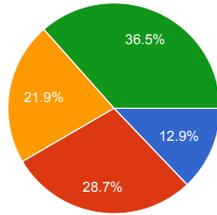
ردًا 178



- لا تُجمع ملاحظات المواطنين
- لا تُجمع سوى ملاحظات بسيطة حول رضا المواطنين (مثل راضين أو غير راضين) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة
- تُجمع ملاحظات المواطنين وأرائهم بشأن رضاهم عن الخدمة على نحو شبه دوري من خلال نوع واحد من الأسئلة) أسئلة مغلقة
- يتم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المواطنين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مغلقة ومفتوحة على

هل هنالك طريقة للاستفادة من آراء المواطنين لتحسين الخدمات؟

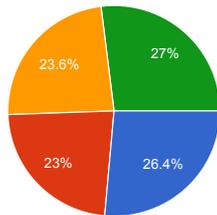
ردًا 178



- لا تتم الاستفادة من آراء المواطنين بانتظام لتحسين الخدمات/ طريقة تقديمها
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل متقطع من أجل تحسين الخدمات/ طريقة تقديمها
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل انتقالي من أجل تحسين الخدمات/ طريقة تقديمها
- تتم الاستفادة من آراء المواطنين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات/ طريقة تقديمها وتنتشر الآراء، بالإضافة إلى القرارات المتخذة، والإجراءات المنفذة بناءً عليها

هل يتم تحليل بيانات المواطنين المتعاملين بطريقة منهجية ونموذجية ومتكررة وموثوقة؟

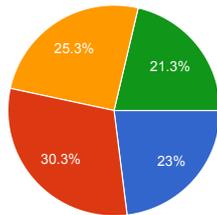
ردًا 178



- لا يتم حالياً تحليل البيانات المتوفرة عن المواطنين المتعاملين بأي طريقة منهجية
- يُحلل بيانات المواطنين المتعاملين عند اللزوم ولكن التحليل قد يكون متقطعاً والرؤى الناتجة لا تكون واضحة دائماً
- يجري التحليل بطريقة موحدة دون وجود فريق عمل مخصص بتحليل البيانات لتقديم الرؤى، لذا فهو ليس متناهيًا بما فيه الكفاية
- يتم إجراء التحليل ونشر الرؤى بطريقة موحدة ومن قبل فريق متخصص بتحليل ا

هل توجد تقارير ومقاييس موحدة لقنوات تقديم الخدمات؟

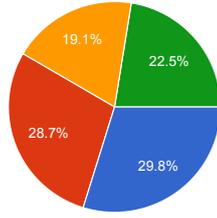
ردًا 178



- لا تُعدّ المؤسسة أي تقارير متعددة القنوات بشأن المواطنين
- تُعدّ المؤسسة وتصدر تقارير بشأن المواطنين من بعض قنوات تقديم الخدمة، ولكن لا توجد أي مقاييس أو نماذج موحدة لعرض البيانات
- تُعدّ المؤسسة وتصدر تقارير بشأن المواطنين من جميع قنوات تقديم الخدمة تقريباً، وهناك... مقاييس موحدة لوضع هذه التقارير، ولكن تستخدم المؤسسة برمجية قادرة على إعداد... وإصدار تقارير حول المواطنين بصورة أ
- تُعدّ المؤسسة وتصدر تقارير بشأن المواطنين من جميع قنوات تقديم الخدمة تقريباً، وهناك... مقاييس موحدة لوضع هذه التقارير، ولكن تستخدم المؤسسة برمجية قادرة على إعداد... وإصدار تقارير حول المواطنين بصورة أ

هل يتم استخدام رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية للمؤسسة؟

ردًا 178

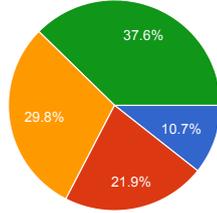


- لا تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية
- تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية عند الحاجة فقط
- تُستخدم رؤى المواطنين المتعاملين دومًا لوضع الخطط التشغيلية، ولكنها لا تؤخذ بعين الاعتبار لدى دراسة جدوى المبادرات الجديدة...
- تُنشر رؤى المواطنين المتعاملين، وتجرى الاستعانة بها بشكل منهجي بغية تطوير الخطط التشغيلية على نحو استباقي، كما...

الخدمات

هل تعتمد المؤسسة تعريفاً رسمياً محدداً للخدمات التي تقدمها؟

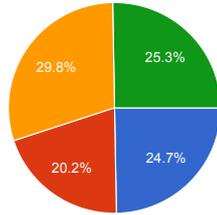
ردًا 178



- لا تعتمد المؤسسة تعريفاً رسمياً لخدماتها
- تُعتبر بعض المهام بمثابة "خدمات" تُعتبر مثلاً مهمة إصدار نسخ عن جواز ال...
- يتترك المؤسسة التعريف الرسمي للخدمة...
- تستخدم المؤسسة التعريف الرسمي للخدمة...
- لا تعتمد المؤسسة تعريفاً رسمياً لخدماتها

هل يوجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة؟

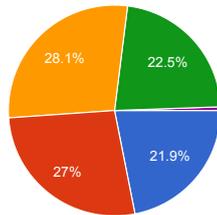
ردًا 178



- لا يوجد دليل لدى المؤسسة يعرض قائمة بكافة الخدمات التي تقدمها
- يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهو يتضمن 30% على الأقل من المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخ...
- يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهو يتضمن 60% على الأقل من المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخ...
- يوجد دليل تقاطعي يمتد على كافة الخدمات التي تقدمها المؤسسة، وهو يتضمن 60% على الأقل من المواد التالية: (وصف للخدمة، فئة الخ...

هل دليل الخدمات متوفر للموظفين والمواطنين والمؤسسة الجهات الأخرى؟

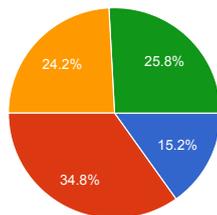
ردًا 178



- دليل الخدمات إن توفر يكون غير منشور أو متاح للموظفين أو المواطنين
- يتوفر دليل الخدمات لمجموعة مختارة من الموظفين، وهو ليس متوفرًا للمواطنين
- يتوفر دليل الخدمات في مكان مركزي واحد...
- يتوفر دليل تقاطعي للخدمات للموظفين والمواطنين والمؤسسات الأخرى، وهو م...
- دليل الخدمات إن توفر يكون غير منشور أو متاح للموظفين أو المواطنين

هل يتم وضع مقياس الأداء ورصدها بانتظام؟

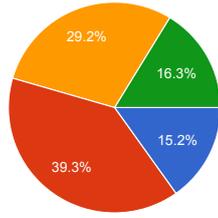
ردًا 178



- لا يتم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً، ويبقى أداء قناة تقديم الخدمة فيما يتعلق بمعيير الخدمة...
- يتم رصد مقاييس الأداء بشكل منتظم بحسب الحاجة واستناداً إلى طلبات محددة...
- يتم رصد مقاييس الأداء بشكل منتظم ولكن...
- يتم رصد مقاييس الأداء في الوقت المناسب...
- لا يتم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً، ويبقى أداء قناة تقديم الخدمة فيما يتعلق بمعيير الخدمة...

ما مدى وعي المواطنين بالخدمات المتوفرة والمطلوبة؟

ردًا 178

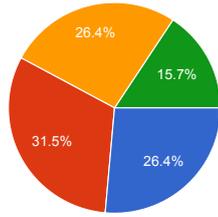


- لا يعرف المواطنون إطلاقاً ما هي الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لا يعرفون تكلفة الخدما
- إن المواطنين على اطلاع على بعض الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لديهم معرفة غ
- إن المواطنين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لديهم معرفة غ
- يكون المواطنون على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة أو المطلوبة منهم والخدم

قنوات تقديم الخدمات

هل تمتلك المؤسسة نظام لإدارة الطلبات يقيس ويراقب حجم الطلب؟

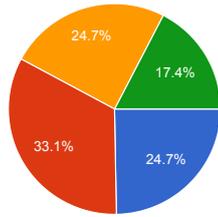
ردًا 178



- لا تملك المؤسسة نظام لإدارة الطلب، ويتم جمع البيانات المرتبطة بحجم الطلب بطريقة يدوية وعشوائية
- تملك المؤسسة نظام أساسي لإدارة الطلب يجمع بعض البيانات حول حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، ولكنه غير متسق
- تملك المؤسسة نظام متقدم لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات
- تملك المؤسسة نظام استباقي لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخ

هل تمتلك المؤسسة نظام لإدارة الطلبات يقيس ويراقب حجم الطلب؟

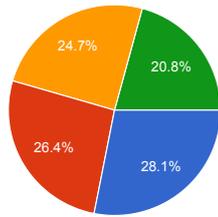
ردًا 178



- لا توجد خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية
- تملك المؤسسة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لما بين 20% و 50% من
- تملك المؤسسة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحا
- تملك المؤسسة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتل

هل يوجد مواقف سيارات كافية لمتوسط عدد المراجعين؟

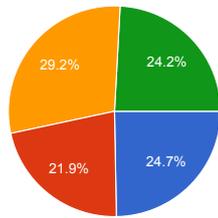
ردًا 178



- لا توجد مواقف للسيارات
- توجد مواقف للسيارات لنحو 30% من متوسط عدد المواطنين في الساعة
- توجد مواقف للسيارات لنحو 50% من متوسط عدد المواطنين في الساعة
- توجد مواقف للسيارات لنحو 80% من متوسط عدد المواطنين في الساعة، كما توجد مواقف إضافية في أماكن مجاورة

هل أن مركز الخدمات مصمم بدون عوائق؟ ومتناسق؟ ونظيف؟

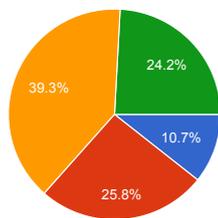
ردًا 178



- شكل ومظهر المبنى لا يتناسقان مع الهوية المؤسسية التي تتبناها المؤسسة
- شكل ومظهر المبنى متناسقان جزئياً مع الهوية المؤسسية التي تتبناها المؤسسة
- شكل ومظهر المبنى متناسقان عادة مع الهوية المؤسسية التي تتبناها المؤسسة
- شكل ومظهر المبنى متناسقان بشكل تام مع الهوية المؤسسية التي تتبناها المؤسسة

هل ساعات العمل مناسبة لتغطية الخدمات؟

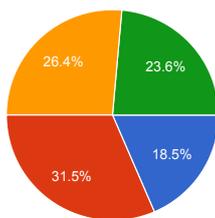
ردًا 178



- ساعات العمل غير مناسبة، وهي أقل من 7 ساعات
- ساعات العمل محدودة، وهي 7 ساعات بدون عطلة نهاية الأسبوع
- ساعات العمل مناسبة، وهي من 7 إلى 10 ساعات في اليوم
- ساعات العمل مناسبة جداً ومزنة، وهي من 10 إلى 12 ساعة في اليوم. كما تتوفر 10 الخدمة بدوام جزئي في عطلة نهاية الأسبوع (يوم واحد على الأقل) أو العطل ا

هل توجد ردهات إنتظار مناسبة وملئمة للمواطنين؟

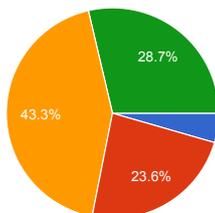
178 ردًا



- لا توجد ردهة انتظار ولا مقاعد
- توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 50 % من متوسط عدد المواطنين في الساعة
- توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 70 % من متوسط عدد المواطنين في الساعة
- توجد ردهة انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 95 % من متوسط عدد المواطنين في الساعة

هل توفر في مركز الخدمات دورات مياه... الخ؟

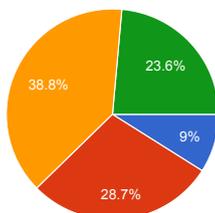
178 ردًا



- لا تتوفر دورات مياه
- تتوفر دورات مياه، ولكنها غير نظيفة وغير مجيزة بشكل مناسب
- تتوفر دورات مياه، وهي نظيفة معظم الوقت ومجيزة بشكل مناسب
- تتوفر دورات مياه نظيفة ومجيزة بشكل مناسب

ما مدى سهولة استخدام الموقع الإلكتروني للمواطنين وإيجاد التطبيق الذكي، وتوافقه مع أنظمة التشغيل؟

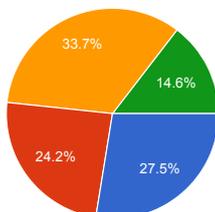
178 ردًا



- يصعب الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال أي محرك بحث، وتختلف نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث
- يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث، ولكن تختلف... نتائج البحث بحسب اختلاف نسخة محرك البحث
- يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال بعض محركات البحث مع وجود تنا...
- يسهل الوصول إلى الموقع الإلكتروني من خلال جميع محركات البحث مع وجود تنا...

ما مدى قدرة أصحاب الهمم _ ذوي الاحتياجات الخاصة _ على إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الإنترنت؟

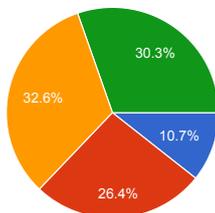
178 ردًا



- لا يستطيع الأشخاص من أصحاب الهمم على إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الإنترنت
- تم تكييف إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الإنترنت ليناسب أصحاب الهمم، لكنه لا يبرز من إرشادات الوصول !
- تم تكييف إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو عبر الإنترنت ليناسب بعض يمكن لأصحاب الهمم التفاعل بسهولة مع...
- إجراء المعاملات في مركز الخدمات أو ع...

ما هو الانطباع الاولي الذي تتركه صفحة الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي؟

178 ردًا

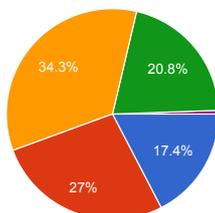


- الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي معقد وغير واضح، ولا يترك انطباعاً إيجابياً أو يعكس الغاية منه من النظرة الأولى
- الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي غير معقد، ولكنه لا يعكس الغاية منه أو يبرز الخدمات المقدمة بوضوح
- الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي بسيط... ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يعكس الغا...
- الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي بسيط جداً... وواضح ويترك انطباعاً إيجابياً، كما أنه يع...

تجربة المواطن المتعامل

هل تُقدّم المؤسسة تجربة متناسقة لجميع المواطنين؟

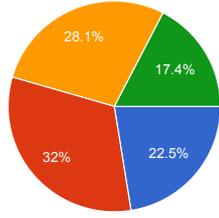
178 ردًا



- ليس هناك تناسق في تجربة المواطنين بين... جميع القنوات وفي جميع الخدمات التي تقد...
- تكون التجربة متناسقة في بعض جوانب... الخدمات وتقديم الخدمة عبر القنوات. تُقدّم...
- تكون التجربة متناسقة في معظم جوانب... الخدمات وتقديم الخدمة عبر القنوات. تُقدّم...
- تكون التجربة متناسقة وإيجابية عبر جميع... القنوات، مع تكامل سلس للمعلومات. وهنا...

هل تمتلك المؤسسة فريقاً محدداً لإدارة تجربة معاملات المواطنين؟

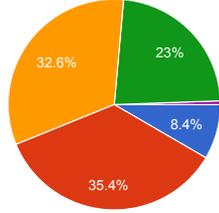
ردًا 178



- لا تمتلك المؤسسة فريقاً مسؤولاً عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها
- هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها، ويطلب في بعض الأحيان من الموظفين الآخرين تقديم
- هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المواطن، وتصميمها، وتحسينها، ويتم
- استشارة معظم الموظفين بانتظام، كما يطلب
- يتم الإقرار بأهمية تجربة المواطن عبر المؤسسة، ويُتوقع من جميع الموظفين الم

هل حددت المؤسسة خطوات رحلة المواطن المتعامل للحصول على الخدمة؟

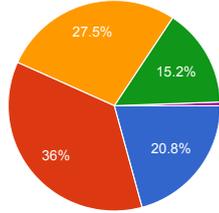
ردًا 178



- لا تترك المؤسسة الخطوات التي ينبغي على المواطن المرور بها خلال رحلته للحصول
- تترك المؤسسة أن على المواطن المرور بعدة خطوات لإتمام الحصول على الخدمة، وأنه
- تترك المؤسسة المسار المتعدد الخطوات الذي يميز به المواطن خلال رحلته للحصول على
- حدت المؤسسة تجربة المواطنين المرجوة
- لكن الخطوات التي تشكل رحلة المواطن م
- حدت المؤسسة تجربة المواطنين المرجوة
- لكن الخطوات التي تشكل رحلة المواطن م

هل تُقدّم المؤسسة تجربة جيدة للمواطن المتعامل في المراحل والخطوات كافة؟

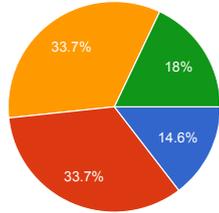
ردًا 178



- لا تضم تجربة المواطنين أيًا من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات
- تضم تجربة المواطنين واحدة أو اثنتين من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلوما
- تضم تجربة المواطنين ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية
- تتخذ المؤسسة في سبيل رضا المواطنين
- لتقديم تجربة ممتازة للمواطنين تفوق كل ا
- تضم تجربة المواطنين ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية

هل يحصل المواطنون المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة؟

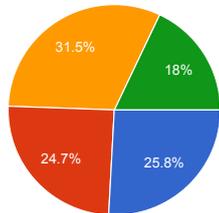
ردًا 178



- لا يحصل المواطنون على نصائح استباقية عن الخدمة
- يحصل المواطنون على نصائح استباقية عامة عن الخدمة، ولكنهم غير قادرين على تحديد المحتوى الذي يهتمهم والفتاة (الفتوات) التي
- يحصل المواطنون على نصائح استباقية مستهدفة عن الخدمة، وهم قادرين على تحديد المحتوى الذي يهتمهم والفتاة (الفتوات) التي
- يحصل المواطنون على نصائح استباقية مخصصة ذات صلة وفي الوقت المناسب

هل تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشكلات؟

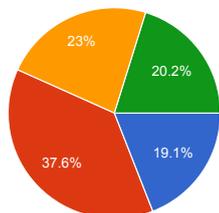
ردًا 178



- تتعامل المؤسسة بشكل جيد مع مشاكل الخدمة والمواطنون يعد حدوثها
- مرحلة التطور تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن ما يلي: تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة
- تتمتع المؤسسة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن معظم ما يلي: تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة، تحديد فرص الح
- لقد شهدت المؤسسة انخفاضاً بعدد الشكاوى المتعلقة بتوفير الخدمات الحالية، حيث تقر

هل يشعر المواطنون ان العروض والخدمات تستحق وقتهم وجهدهم؟

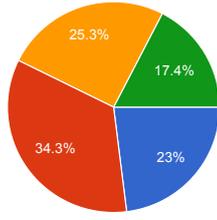
ردًا 178



- المواطنون غير والتين ما إذا كتبت الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
- يشعر المواطنون أن بعض الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
- يشعر المواطنون أن معظم الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
- يشعر المواطنون أن جميع الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم

هل يقدم مركز الاتصال والتطبيق الذكي والموقع الإلكتروني تجربة جيدة للمواطنين المتعاملين؟

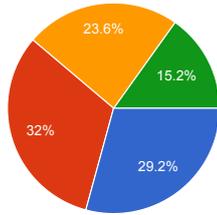
ردًا



- لا تضم تجربة المواطنين أيًا من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات الخدمات في... بإقت رقيمة، تمكن الاستفسار عبر القنوا... تضم تجربة المواطنين واحدة أو اثنتان من الممارسات الإيجابية التالية: (جمع معلومات... الخدمات في بإقت رقيمة، تمكن الاستفسا... تضم تجربة المواطنين ثلاث أو أربع... ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية... يعتبر الموقع الإلكتروني/ التطبيق الذكي رائدًا... ضمن القطاع المعنى، كما يوفر تجربة مم...

ماهي النتيجة الإجمالية رضا المواطنين بعد الحصول على الخدمات؟

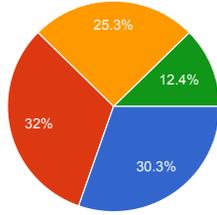
ردًا



- % أقل من 60
- % بين 60 و 80
- % بين 81 و 90
- % أكثر من 90

ما هو تصنيف المؤسسة في مؤشر رضا المواطنين المتعاملين؟

ردًا

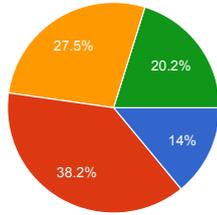


- % أقل من 60
- % بين 60 و 80
- % بين 81 و 90
- % أكثر من 90

كفاءة الخدمة والابتكار

هل تم توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمات مع مرور الوقت؟

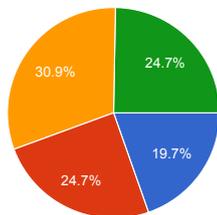
ردًا



- لا تقوم المؤسسة بتوثيق أو مراقبة عمليات تقديم الخدمة.
- تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة عمليات تقديم الخدمة التي تغطي بالأولية، كما تم وضع... نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة و... تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان... الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات... تقوم المؤسسة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان ا...

هل تمتلك المؤسسة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرار العمل عند انقطاع الخدمة؟

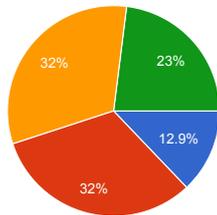
ردًا



- لا تملك المؤسسة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
- أقل من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
- أكثر من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة لديها بدائل استثنائية لضمان استم... جميع الخدمات المقدمة حالياً من قبل المؤسسة... لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية الع...

هل تعتمد المؤسسة معايير لضمان الجودة في تصميم العمليات؟

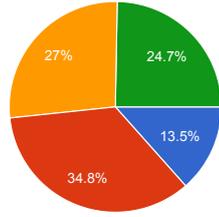
ردًا



- لا تُعتمد أي معايير لضمان الجودة على مستوى المؤسسة فيما يتعلق بتصميم العمليات.
- تعتمد المؤسسة بعض المعايير لضمان الجودة في تصميم العمليات.
- تعتمد المؤسسة مجموعة من المعايير الرسمية لضمان الجودة في تصميم العمليات.
- تعتمد المؤسسة مجموعة من المعايير الرسمية لضمان الجودة في تصميم العمليات، وتتبادل هذه المعايير مع الجهات الأخرى ذات الصلة.

هل يتم توظيف آراء الموظفين والمواطنين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة؟

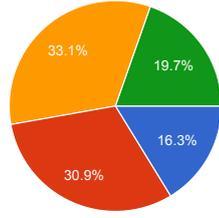
ردًا



- لا تؤخذ آراء وملاحظات الموظفين والمواطنين بعين الاعتبار من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة.
- تؤخذ بعين الاعتبار آراء وملاحظات الموظفين أو ملاحظات المواطنين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة.
- تؤخذ آراء وملاحظات المواطنين والموظفين... بعين الاعتبار أحياناً، ويتم تحليلها واستخدامها
- تؤخذ آراء وملاحظات المواطنين والموظفين... بعين الاعتبار دائماً، ويتم تحليلها واستخدامها

هل تعتمد المؤسسة منهجية لتحديد التكلفة والفوائد المتوقعة عندما تقرر تقييد أحد الأنشطة أو الخدمات؟

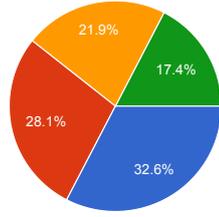
ردًا



- لا توجد منهجية.
- توجد منهجية، ولكنها غير مطبقة بشكل كامل على مستوى المؤسسة.
- توجد منهجية مطبقة بشكل شامل على مستوى المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار التكلفة والفوائد المتوقعة، والتأثير المرتقب على تجربة المواطن، والمرونة
- توجد منهجية مطبقة بشكل شامل على مستوى المؤسسة تأخذ بعين الاعتبار التكلفة والفوائد المتوقعة، والتأثير المرتقب على تجربة الم...

هل تقوم المؤسسة بمقارنة خدماتها بأفضل الممارسات في الدول الأخرى؟

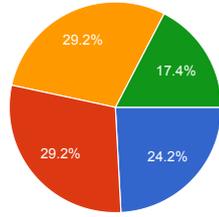
ردًا



- لا تتواصل المؤسسة بشكل رسمي مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة ولا تقارن أفضل الممارسات معها.
- تقارن المؤسسة بصورة دورية أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتلم منها
- تقارن المؤسسة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجه...
- تقارن المؤسسة بصورة منتظمة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجه...

هل لدى المؤسسة هيكل حوكمة للإشراف على اتفاقيات مستوى الخدمة؟

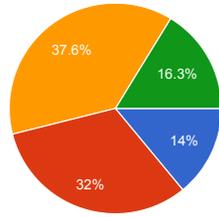
ردًا



- لا يوجد لدى المؤسسة هيكل حوكمة رسمي.
- لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد، ولكنها لا تطبقه بشكل فعال
- لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد تطبقه بشكل فعال
- لدى المؤسسة هيكل حوكمة محدد مع مشاركة ملاموسة من قبل القيادة، وتطبيقه بشكل فعال كما يجري الاتصال بطريقة متبادلة، إذ يقوم الشركاء الخارجيون بتزويد المؤسسة بالملاحظات المستمرة حول الأنشطة التي

هل تعتمد المؤسسة نظاماً شاملاً لإدارة الأداء وقياسه؟

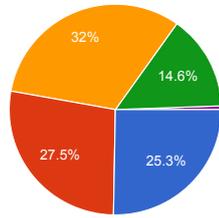
ردًا



- لا تعتمد المؤسسة أي نظام لإدارة الأداء
- تعتمد المؤسسة نظاماً بدأبانياً لإدارة الأداء لا يعطي جميع المجالات الرئيسية كالمحاور... الاستراتيجية والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالم...
- طورت المؤسسة نظاماً لإدارة الأداء يستند إلى الاعتبارات الاستراتيجية والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالموظفين
- طورت المؤسسة نظاماً لإدارة الأداء يعتبر الأفضل في فئته ضمن القطاع، ويستند إلى الاعتبارات الاستراتيجية، والتشغيلية، وتل...

هل تعتمد المؤسسة نظاماً موحداً لإصدار التقارير حول الخدمات؟

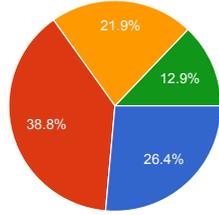
ردًا



- لا يوجد نموذج موحّد لإصدار التقارير حول الأداء على مستوى المؤسسة
- كانت هناك محاولة لتوحيد التقارير حول الأداء ضمن قنوات تقديم الخدمة من خلال... مقاييس وتقارير موحدة حول الأداء... كبطاقات الأداء المتوازن، وهي موحدة ع...
- هناك نظام شامل لإصدار التقارير يصدر... تقارير ومقاييس موحدة حول الأداء، كبطا...
- هناك مقاييس وتقارير موحدة حول الأداء... كبطاقات الأداء المتوازن، وهي موحدة ع...

هل تحرص المؤسسة على الابتكار في الخدمة؟

ردًا 178

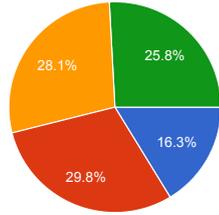


- لا تنشط المؤسسة في الابتكار في تحسين عروض الخدمات أو طرق تقديم الخدمة
- تنشط المؤسسة في الابتكار ، وأطلقت عدداً من الابتكارات هذا العام يوازي العدد الذي أطلقته العام الماضي
- تنشط المؤسسة في الابتكار ، وأطلقت عدداً من التجارب هذا العام يفوق قليلاً العدد الذي أطلقته العام الماضي يتراوح بين 101 ...
- تنشط المؤسسة في الابتكار ، وأطلقت عدداً من التجارب يفوق بشكل ملحوظ العدد الذي

تمكين الموارد البشرية

ماهي ثقافة الخدمات السائدة في المؤسسة؟

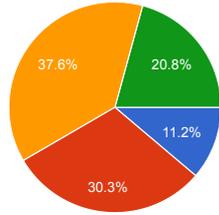
ردًا 178



- لا توجد ثقافة خدمة مدارة بشكل استباقي على مستوى المؤسسة
- لقد حددت المؤسسة القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين والتطوير المستمر، والتعاون، ولكنها لم إن القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين، والتطوير المستمر والتعاون، مغممة ومفهومة، ولكنها لا تركز على القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المواطنين، والتطوير المستمر

هل يتم تشجيع الموظفين لمشاركة ارائهم بهدف تطوير الاداء والخدمات؟

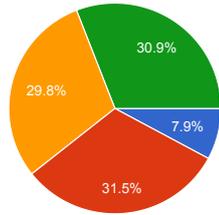
ردًا 178



- لا يقدم الموظفون آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولا يتم تشجيعهم على ذلك
- يقدم الموظفون أحياناً آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولكن لا يتم تشجيعهم على ذلك
- يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير
- يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، كم

هل الوصف الوظيفي لملالك الخدمات المستهدفة واضح ومحدد وموثق؟

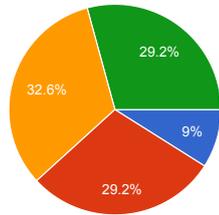
ردًا 178



- لا يوجد وصف وظيفي، وإن وجد فهو غير موثق
- الوصف الوظيفي موثق، ولكنه غير موحد على مستوى قنات الخدمة
- الوصف الوظيفي موثق، ولكنه لا يتبع سوى بعض المبادئ التوجيهية الخاصة بقنوات تقديم الخدمة، ويتبنى نغمة من الأقل من النفا
- الوصف الوظيفي موثق وموحد على مستوى قنات تقديم الخدمة، ويتضمن معظم النقاط التالية: (المسؤوليات الرئيسية، المتطلبات)

هل تمتلك المؤسسة برنامجاً لتدريب الموظفين العاملين في قطاع الخدمات؟

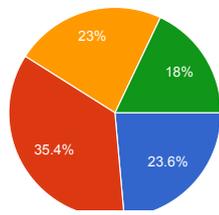
ردًا 178



- لا تملك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين
- تملك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، ولكنه لا يشمل أبداً من النقاط التالية: (تطوير المهارات الفنية) حسب الح
- تملك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، وهو يشمل نقطتين على الأقل من النقاط التالية: (تطوير المهارات الفنية) ح
- تملك المؤسسة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، وهو يشمل معظم النقاط التالية

هل هناك مرشد يساعد الموظفين لوضع اهدافهم ومسيرتهم المهنية؟

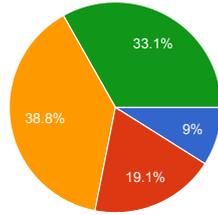
ردًا 178



- لا يعتمد أي نظام رسمي للتوجيه والإرشاد
- يحظى ما بين 20% و 50% من الموظفين بنوع من الإرشاد غير الرسمي
- يُخصّص مرشدون رسميون لما بين 51% و 80% من الموظفين
- يُخصّص لنحو 80% من الموظفين من مختلف المستويات موظف ذو خبرة ضمن مجموعتهم يقوم بدور المرشد

هل هناك مقاييس رسمية وموضوعية لتقييم أداء الموظفين؟

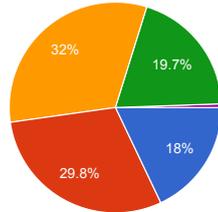
ردًا



- لا توجد مقاييس لتقييم أداء الموظفين
- توجد مقاييس غير موضوعية لتقييم أداء الموظفين، مثل دعم الزملاء والقدرة على التعاون
- توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين ولكنها لا تتضمن قياسات جودة الخدمة
- توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين وهي تتضمن قياسات جودة الخدمة التي يمكنهم التحكم بها كجودة وفعالية خدمتهم

هل يطلع الموظفون على معايير قياس الأداء التي ستعتمد عليهم؟

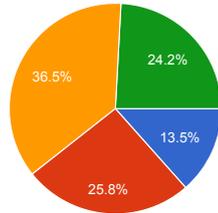
ردًا



- لا يعلم الموظفون أي شيء عن المعايير التي يُقَيَّمون على أساسها
- يتم إبلاغ كبار الموظفين الذين يشرفون على عمليات التقييم على معايير الأداء، ولكن لا يفهم جميع الموظفين المعايير التي سيُقَيَّمون... على أساسها، ولكنهم لا يعلمون ما هو متو...
- يتم إبلاغ جميع الموظفين على معايير الأداء... إضافة إلى توقعات المركز بالنسبة إلى كل... يفهم جميع الموظفين المعايير التي سيُقَيَّمون... على أساسها، ولكنهم لا يعلمون ما هو متو...
- يتم إبلاغ كبار الموظفين الذين يشرفون على عمليات التقييم على معايير الأداء، ولكن لا يفهم جميع الموظفين المعايير التي سيُقَيَّمون... على أساسها، ولكنهم لا يعلمون ما هو متو...

هل يحظى الموظفون بالتقدير والامتنان والمكافأة عند تفانيهم؟

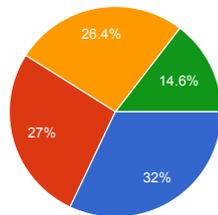
ردًا



- لا يحظى الموظفون بالتقدير على أداؤهم
- يحظى الموظفون بتقدير غير رسمي على أداؤهم من قبل المراء، ولا يكون التقدير بطريقة منهجية
- يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنوياً، وتمنح جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات
- يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنوياً، كما يحصلون على جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات بشكل رسمي وغ...

هل تُراعى المؤسسة آراء الموظفين حول صحتهم؟

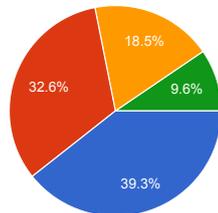
ردًا



- لا تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين بشكل رسمي
- تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين ولكن لا تستخدمها باستمرار في تحسين صحتهم وعافيتهم في العمل
- تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين وتستخدمها باستمرار في تحسين صحتهم وعافيتهم في العمل
- تقوم المؤسسة بجمع ملاحظات الموظفين... وتستخدمها دائماً في تحسين صحتهم وعا...

ماهي نتائج سعادة ورضا الموظفين في المؤسسة؟

ردًا

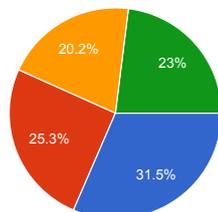


- % أقل من 60
- % بين 60 و 80
- % بين 81 و 90
- % أكثر من 90

التكنولوجيا المتكاملة

هل تسمح الانظمة التكنولوجية بتكوين رؤية موحدة وشاملة عن المواطنين؟

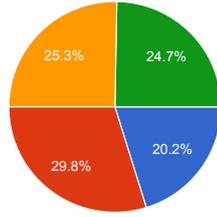
ردًا



- لا يسمح النظام التكنولوجي بتكوين رؤية موحدة للمعلومات المرتبطة بكل مواطن
- توجد ملفات مكررة للمواطن الواحد في نظامين أو أكثر مع بعض الفروقات في البيانات، ذلك مثلًا عناوين مختلفة للمواطن
- توجد ملفات مكررة للمواطن الواحد في نظامين أو أكثر، والبيانات متناسقة في جميع الأنظمة
- يستخدم نظام واحد يجمع بدقة البيانات المتعلقة... بكل مواطن من مختلف القنوات، وذلك باح...

ما مدى شمولية بيانات التعاملات مع المواطن لدى المؤسسة؟

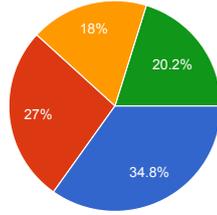
رَدًا 178



- لا يُسجل النظام أي تعاملات مع المواطنين
- يُسجل النظام أقل من نصف التعاملات مع المواطنين؛ فُتحت الخدمة مثلاً ل 1000 مواطن، ولكن تتوفر البيانات ل 300 منهم
- يُسجل النظام أكثر من نصف التعاملات مع المواطنين؛ فُتحت الخدمة مثلاً ل 1000 مواطن، ولكن تتوفر البيانات ل 700 منهم
- تتصف البيانات حول التعاملات مع المواطنين بدقة وشموليتها، ويُسجل النظام معظم هذه التعاملات؛ فُتحت الخدمة ل 1000 مواط

هل توجد في النظام ملفات خاصة بكل مواطن لدى المؤسسة؟

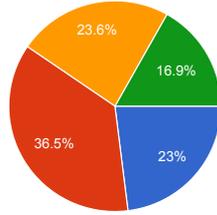
رَدًا 178



- لا يوجد في النظام سوى بيانات عشوائية ولا يوجد ملف خاص بكل مواطن
- يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع بعض المعلومات عن المعامات السابقة، ولكن لا يستطيع موظفو الصفح
- يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة ويستطيع موظفو الصفح
- يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المواطنين مع معلومات مفصلة عن المعامات

هل جرت عمليات أتمتة العمليات في المؤسسة؟

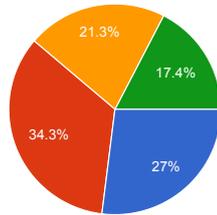
رَدًا 178



- لم تتم أتمتة عمليات في المؤسسة
- تتوفر معلومات رقمية أحياناً، يمكن مثلاً سحب المعلومات من قاعدة البيانات بدلاً من الطلب من المواطن توفيرها مرة أخرى
- تُطبق تكنولوجيا توفير الوقت للعمليات البسيطة المؤلفة من خطوة واحدة، كتوقيع...
- المواطنين والمدفوعات؛ يمكن للمواطنين م

ما مدى فعالية الاستخدام الحالي للتكنولوجيا الناشئة؟

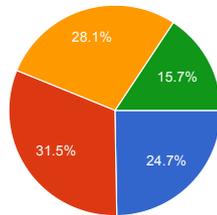
رَدًا 178



- لقد شهدت المؤسسة أثراً ضئيلاً بسبب محدودية استخدام التكنولوجيا الناشئة
- مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة شهدت المؤسسة زيادة ملموسة في واحدة من...
- مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة شهدت المؤسسة زيادة ملموسة في اثنين من...
- مع زيادة مستوى تجربة التكنولوجيا الناشئة شهدت المؤسسة زيادات ملموسة في أكثر

هل تمتلك المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة؟

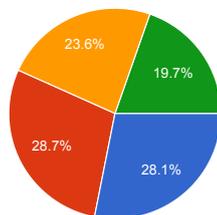
رَدًا 178



- لا تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة
- تستخدم المؤسسة نظاماً تطبيقياً لإدارة المعرفة ولكن ثقافتها لا تشجع على تبادل المعرفة
- تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة وآلية لدعم النشاطات المتعلقة به. تتوفر كذلك قاعدة بيانات مركزية وكذلك تصنيف موحد للبيانات، ولكن ثقافة المؤسسة لا تشجع عل
- تستخدم المؤسسة نظاماً لإدارة المعرفة بالإضافة إلى البتات وأدوات ذكية واسعة النطاق تتطور بطريقة مستمرة وتدعم أص

هل توجد قاعدة بيانات مركزية لكل المواطنين؟

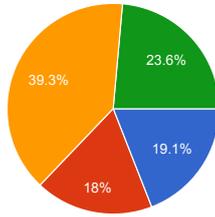
رَدًا 178



- لا توجد قاعدة بيانات لكل المواطنين
- توجد قواعد بيانات متعددة ومكثرة لأنواع مختلفة من بيانات المواطنين
- توجد قواعد بيانات متعددة وغير مكثرة لأنواع مختلفة من بيانات المواطنين
- توجد قاعدة بيانات واحدة لكل بيانات المواطنين بمختلف أنواعها

هل تتم ادارة أمن البيانات بموجب سياسة خاصة تعتمد عليها المؤسسة؟

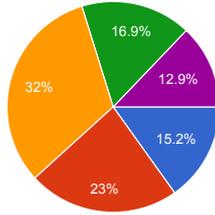
ردًا 178



- لم تعتمد المؤسسة أية سياسة تركز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات وحفظها، والوصول إليها. يمكن الوصول إلى...
- لم تعتمد المؤسسة أية سياسة لأمن البيانات ولكن الموظفين على دراية بالمسائل المتعلقة...
- تعتمد المؤسسة سياسة تركز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، و...
- تعتمد المؤسسة سياسة تركز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، و...

ما مدى فعالية تنظيم البيانات المفتوحة الخاصة بالمؤسسة على الانترنت؟

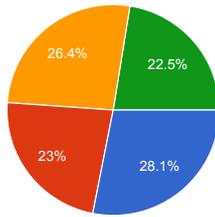
ردًا 178



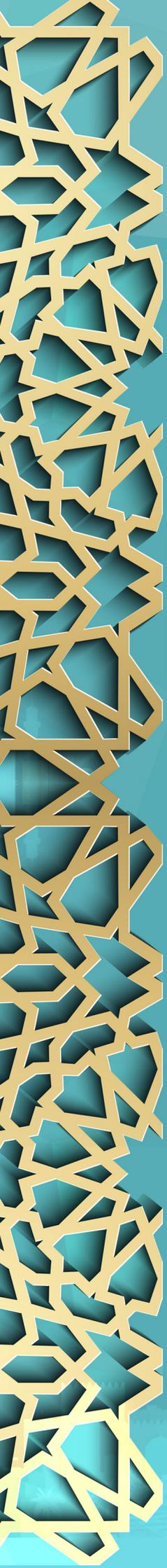
- لا يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة
- يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة (تُنشر مجموعات بيانات محددة خاصة بالمؤسسة على الموقع الإلكتروني، تُنشر مجموعات ا...
- يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة (تُنشر مجموعات البيانات الخاصة بالمؤسسة...
- إن البيانات المفتوحة الشاملة محددة بشكل جيد، بما في ذلك نوعها ومن أين تم الح...
- يتوفر قسم خاص بالبيانات المفتوحة (تُنشر مجموعات بيانات محددة خاصة بالمؤسسة...

ما مدى نجاح المؤسسة في تقييم الامن الرقمي؟

ردًا 178



- تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار...
- تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار...
- تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار...
- تم إجراء اختبار تقييم الأمن الإلكتروني لتحديد إمكانية حدوث خرق إلكتروني والآثار...



ملحق 9 استبانة تنفيذ الاستراتيجية لإصلاح الخدمات



استبانة تنفيذ الاستراتيجية لإصلاح الخدمات

المرحلة الأولى: تحديد الأولويات

1. هل تحظى الدولة برؤية واستراتيجية واضحة وطويلة الأجل (5 أو 10 أو 15 أو 20 عاماً) للخدمات الحكومية الوطنية، مما يشير إلى التحول من الخدمات التي تركز على الحكومة إلى الخدمات التي تركز على المواطنين؟
 - نعم
 - لا
2. هل تتماشى الاستراتيجية بشكل فعال الأولويات والأهداف والمنهجيات والتمويل والموارد والتغلب على العوائق؟ بشكل صحيح
 - تتماشى الاستراتيجية بشكل فعال.
 - تتماشى مع الأولويات والأهداف والمنهجيات مع عدم توافر التمويل والموارد والتغلب على العوائق.
 - تتماشى مع التمويل والموارد مع عدم وضوح الأولويات والأهداف والمنهجيات.
 - لا تتماشى الاستراتيجية بشكل فعال.
3. هل تمتلك الدولة استراتيجية واضحة لحوكمة البيانات، والأمن السيبراني، والأجهزة المتنقلة والسحابة، والأنظمة التقنية؟
 - تمتلك استراتيجية واضحة ومفصلة.
 - يتم بناء الأسس والمفاهيم لوضع استراتيجية واضحة ومتطورة.
 - تمتلك استراتيجية بدائية.
 - لا تمتلك استراتيجية واضحة.
4. هل تراجع الدولة هذه الاستراتيجية وتحديثها كل سنة إلى 3 سنوات على الأقل؟
 - نعم
 - لا
5. الدعم والمشاركة على المستوى التنفيذي يتم من خلال؟
 - القائد (القادة) المعين لإصلاح الخدمات الحكومية، يقدم تقاريره مباشرة إلى أعلى مستويات الحكومة في الدولة.

- قادة الدولة يراقبون عن كثب التقدم المحرز في إصلاح الخدمات الحكومية.
 - كليهما
 - لا يوجد دعم ومشاركة على المستوى التنفيذي
6. هل خصصت الدولة قائداً مسؤولاً عن استراتيجية أو جهة أو هيكل جديد للخدمات الحكومية؟
- نعم
 - لا

المرحلة الثانية: التأسيس

7. هل أعادت الدولة تنظيم هيكلها لمنح الأولوية لإصلاح الخدمات الحكومية وتقليل العقبات الداخلية في العملية؟
- نعم
 - لا
8. هل خصصت الدولة ميزانية محددة للخدمات الحكومية؟
- نعم يوجد تخصيص مالي.
 - توافر تخصيص مالي بشكل جزئي.
 - في العادة لا تتوافر تخصيصات مالية.
9. بشكل عام، هل الجهات الحكومية في الدولة تصمم خدمات حكومية تتمحور حول متطلبات المواطنين ورغباتهم، على سبيل المثال، التجربة الكاملة للمواطنين، والتصميم الذي يركز على المواطنين؟
- نعم
 - لا
10. هل توجد هياكل معمول بها تمكّن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم أو جمع البيانات عن الأمور التي تزعج المواطنين؟
- توجد هياكل معمول بها تمكّن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم
 - توجد هياكل معمول بها تمكّن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم ويتم الاستفادة منها بشكل انتقائي

- توجد هياكل معمول بها تمكّن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم ويتم الاستفادة منها بشكل متقطع
 - لا توجد هياكل معمول بها تمكّن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم
11. هل يتم الاستفادة من التقنيات الرائدة، عند الحاجة، بشكل فعّال لإنشاء خدمات سلسلة؟
- يتم الاستفادة من التقنيات الرائدة بشكل فعّال
 - يتم الاستفادة من التقنيات الرائدة بشكل متقطع احيانا
 - لا يتم الاستفادة من التقنيات الرائدة بشكل فعّال
12. هل يمكن إنجاز الخدمة الحكومية في زيارة واحدة؟
- نعم
 - لا
13. هل يجب على المواطن زيارة جهات حكومية متعددة لإنجاز خدمة حكومية واحدة؟
- نعم
 - لا
14. هل نموذج الطلب موجزة؟
- نعم
 - لا
15. هل اللغة المستخدمة في نموذج الطلب بسيطة بما يكفي بحيث يمكن لمعظم المواطنين تعبئته دون طلب المساعدة؟
- نعم
 - لا
16. هل يتم تجنب مجرد رقمنة الخدمات واستهداف التحول الرقمي للإجراءات المتعلقة التي تركز على متطلبات المواطنين؟
- نعم
 - لا
17. هل يتم توفير مجموعة من القنوات المفضلة لدى المواطنين لتقديم الخدمات؟
- نعم
 - لا

18. هل يتم توفير خيار قنوات تقديم الخدمات رقمياً لمن يريدها؟

- نعم
- لا

19. هل تتكيف الفرق الفرعية مع الثقافة التي تركز على المواطن في روتين الحياة اليومي؟

- نعم
- لا

إذا كان الجواب بـ(نعم) ما هي الخيارات المستحسن اختيارها (عدة اختيارات):

- وضع المتعاملين في المرتبة الأولى عند تصميم الخدمات الحكومية.
- زيادة المهارات والتدريب.
- وضع خطوات لمشاركة البيانات بين الفرق والجهات.
- التعاون مع الفرق الفرعية والجهات الأخرى.
- إقامة مشاريع تجريبية جديدة.

20. هل لدى المؤسسة نظام رسمي لتدريب الموظفين ونظام لمراجعة الأداء يمكن للموظفين

الاستفادة منه عبر جميع جهات تقديم الخدمات الحكومية؟

- نعم
- لا

إذا كان الجواب بـ(نعم) ما هي الخيارات المستحسن اختيارها (عدة اختيارات):

- تطوير المهارات الفنية.
- تطوير المهارات الناعمة.
- التوجيه المتواصل وتحسين الأداء.
- تنظيم دورة تدريبية حول التميز في رضا المواطنين.
- تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة.

21. هل تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من الاختصاصات والمواهب والمهارات اللازمة لإصلاح الخدمات الحكومية على سبيل المثال (تقني برمجيات، اداري، قانوني، مصرفي، مدقق جودة)؟

- نعم
- لا

22. هل الحوافز الخارجية والداخلية تعزز استقطاب المواهب الجديدة وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية بنجاح؟

- نعم
- لا

23. هل يتوفر اتصال سريع بالإنترنت داخل المؤسسة المقدمة للخدمة، وعبر الهواتف الذكية للمواطنين؟

- نعم
- لا

24. هل يتوفر للمواطنين خيارات دفع رقمية بالعملة المحلية عبر جميع الخدمات الحكومية؟

- نعم
- لا

25. هل خيارات الدفع الرقمية المفضلة متوفرة بالعملة المحلية؟

- نعم
- لا

26. هل خيارات الدفع الرقمية سهلة الاستخدام ولا توجد بها أخطاء فنية؟

- نعم
- لا

27. هل تؤمن خيارات الدفع الرقمية ببيانات المواطنين من مجرمي الإنترنت وتمنحهم خيار الموافقة على البيانات التي تمت مشاركتها؟

- نعم
- لا

28. كيف يتم تحديث أنظمة تقنية المعلومات القديمة؟

- يتم استخدام التقنيات المتطورة لتحسين إجراءات الحصول على الخدمة.
- يتم استبدال أنظمة تقنية المعلومات القديمة.
- يتم إنشاء هياكل جديدة لتقنية المعلومات فوق أنظمة تقنية المعلومات الحالية إذا لزم الأمر.
- لا يتم التحديث أصلاً.

29. هل الرؤية والاستراتيجية الوطنية للدولة واضحة المعالم؟

- واضحة المعالم.
- واضحة الى حد ما.
- تحتاج الى المزيد من الوضوح.
- غير واضحة المعالم.

30. هل تحصل الرؤية والاستراتيجية للتبسيط على دعم ومشاركة تجاوز العقبات الداخلية من

قيادة المؤسسة؟

- تشارك قيادة المؤسسة في دعم ومشاركة تجاوز العقبات.
- يشارك معظم أفراد قيادة المؤسسة بصورة متقطعة.
- يشارك بعض أفراد قيادة المؤسسة.
- لا يشارك فريق قيادة المؤسسة.

31. هل تم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية واستراتيجيات الخدمات

الحكومية الوطنية طويلة المدى؟

- يتم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية.
- هنالك الكثير من العوائق السياسية في تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية.
- هنالك بعض من العوائق السياسية في تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية.
- لا يتم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية.

32. هل أعطت قيادة الدولة الأولوية للتحويل الثقافي الجديد؟

- نعم
- لا

33. هل تشرح فرق الفرعية للمؤسسات فوائد الثقافة الجديدة لموظفيها؟

- نعم
- لا

34. هل تبدأ فرق الفرعية للمؤسسات بمشاريع تجريبية صغيرة يمكن أن تحقق فوائد سريعة؟

- نعم
- لا

35. هل تتوافق الحوافز مع التحول الثقافي الجديد؟

- نعم
- لا

إذا كان الإجابة بـ (نعم) ماهي مقترحاتك في مجموعة حوافز الموظفين لكي تكون فعالة وتحفز المواهب باستمرار للنجاح في تنفيذ التصميم والتقديم الخدمات بطريقة تركز على المواطنين؟ (عدة خيارات).

- الأجور والمكافآت.
- الترقيات.
- العمل المرن.
- نماذج توزيع الموظفين المرنة.
- الشغف.
- مشاركة المعرفة.
- التعاون داخل الحكومة وخارجها.
- الإجازات.

36. هل تحولت الثقافة التنظيمية الداخلية من خدمة المواطنين للحكومة إلى خدمة (الحكومة

تخدم المواطنين)؟

- نعم
- لا

37. هل تحولت الثقافة التنظيمية الداخلية بين الموظفين والمدراء من الابتعاد عن المخاطرة، وقتل الابتكار، والتركيز على الحكومة إلى بيئة تتسم بقدر أكبر من المخاطرة، وتشجيع الابتكار، وزيادة التركيز على المواطنين؟

- نعم
- لا

إذا كان الإجابة بـ(نعم) ماهي مقترحاتك في التحول هذه الثقافة:(عدة خيارات)

• بيئة مفتوحة تشجع المشاركة والتعاون بين الفرق والجهات المنفصلة والجهات الخارجية.

• تتميز بالتجريب واختبار المشاريع الجديدة.

• تقبل الإخفاق وثقافة التعلم.

38. هل رسخت الدولة البيئة المناسبة لجذب المواهب اللازمة؟

- نعم
- لا

39. هل لدى الفرق الفرعية برامج تدريب رسمية واستراتيجية لتحسين مهارات الموظفين الحاليين؟

- نعم
- لا

40. هل هناك هيكل رسمي قائم لملف التطوير المهني والشهادات لتدريب الموظفين وتقييمهم بانتظام؟

- نعم
- لا

41. هل تمتلك الفرق المجموعة المناسبة من المواهب، والشركاء، والمستشارين والخبراء اللازمين (داخل الحكومة وخارجها) للنجاح في تصميم وتقديم الخدمات بطريقة تركز على المواطنين؟

- نعم
- لا

42. هل تم تطوير الفرق لتصبح فرقاً عالية الأداء في حل المشكلات؟

- نعم
- لا

43. هل أنشأت الدولة هيكلًا رسمياً مع تخصيص تمويل منفصل لإعادة تشكيل الخدمات

الحكومية؟

- نعم
- لا

إذا كانت الإجابة بـ(لا) ماهي مقترحاتك في تجاوز عقبات التمويل أمام تقديم الخدمات(عدة خيارات):

- ايجاد الفرق الفرعية طرقاً بديلة لتجاوز هذا العائق.
 - ضرورة ان تعمل الحكومة على تغيير هياكل التمويل القديمة.
44. هل أنشأت الدولة هيكلًا قانونياً رسمياً يمتلك سلطة تحديث القوانين القديمة؟

- نعم
- لا

45. إذا كان هناك عدم توافق بين صانعي السياسات الذين يضعون الأهداف ويوزعون التمويل والأشخاص الذين يقدمون الخدمات؟ (عدة خيارات)

- قيام الفرق الفرعية طرقاً لتجاوز هذا الأمر
- التعاون مع صانعي السياسات في وضع السياسات من البداية.
- تحفيز مشاركة القادة والمدراء والمعارضين في وضع السياسات من البداية للحصول على دعمهم.

46. هل استثمرت الدولة الوقت والمال لإنشاء الهيكل الرقمي التأسيسي اللازم قبل التحول إلى الاتجاهات الجديدة؟

- استثمرت الدولة الوقت والمال لإنشاء الهيكل الرقمي التأسيسي.
- توافر الوقت والمال اللازم لإنشاء الهيكل الرقمي التأسيسي لكنها عشوائية.
- تحتاج المزيد من الوقت والمال لإنشاء الهيكل الرقمي التأسيسي.
- لم تستثمر.

المرحلة الثالثة: إرضاء المتعاملين

47. كم عدد المتعاملين الذين يعرفون إلى أين يتجهون لإنجاز الخدمة الحكومية؟

- كبير جداً.
- متوسط.
- قليل.

• لا يعرف عدد المتعاملين الى اين يتجهون لإنجاز الخدمة الالكترونية.

48. هل يمكن للمواطنين إنجاز الخدمة الحكومية فعلاً دون مواجهة أخطاء فنية تمنعهم من ذلك؟

- نعم
- لا

49. هل يعرف المواطنون كيفية التحقق من حالة طلباتهم؟ وما هي الإجراءات اللازمة ليحصلوا على الخدمة؟

- نعم
- لا

50. بشكل عام، هل يشعر المواطنون في أجزاء كثيرة من الدولة بالرضا عن الخدمات الحكومية التي يتفاعلون معها؟

- راض
- راض الى حد ما
- غير راض

51. هل تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من المواهب والمهارات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية، بما في ذلك العمل مع الجهات الحكومية الأخرى والجهات الخارجية؟

- تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من المواهب والمهارات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية.
- تمتلك الفرق الفرعية بعض من المواهب والمهارات ولكنها تحتاج المزيد لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية.
- لا تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من المواهب والمهارات اللازمة.

52. هل الجهات الحكومية قادرة على مشاركة واستخدام بيانات المواطنين المحدثه من

الجهات الأخرى؟

- نعم
- لا

53. هل يمكن للمواطنين التحكم والموافقة على الجهات التي تطلع على بياناتهم الشخصية

وإستخدامها؟

- نعم
- لا

54. هل يتم تحديث أنظمة تقنية المعلومات القديمة؟

- يتم التحديث بشكل دوري
- يتم التحديث حسب الحاجة
- لا يتم التحديث اصلا

55. هل يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض؟

- يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض.
- يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل الجزئي مع بعضها البعض.

• لا يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض.

56. هل توجد منصات حكومية يمكن إنجاز العديد من الخدمات الحكومية فيها بطريقة

بسيطة، وسريعة وآمنة وسهلة؟

- توجد منصات حكومية من الخدمات.
- توجد منصات حكومية لبعض الخدمات.
- لا توجد منصات حكومية من الخدمات.

57. هل بيانات المتعامل الشخصية خاصة ومؤمنة بشكل فعال؟

- مؤمنة بشكل فعال.
- مؤمنة الى حد ما وتحتاج المزيد لتأمينها.
- غير مؤمنة.

58. هل توجد قنوات عالية الكفاءة للمدفوعات الرقمية (تتميز بالسلاسة وعدم التنقل بين المنصات)؟

- توجد قنوات عالية الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- توجد قنوات متوسطة الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- توجد قنوات واطئة الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- لا توجد.

59. هل تتوفر واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة والمنصات المفتوحة للفرق والشركات لبناء حلول تسهم في تقديم الخدمات الحكومية بطريقة أفضل؟

- نعم
- لا

60. هل تم وضع معايير رقمية، بما في ذلك معايير للحقوق الرقمية والأمان، وخصوصية البيانات؟

- تم وضع معايير رقمية
- تم وضع معايير رقمية، ولكنها تحتاج الى النضوج
- لم يتم وضع معايير رقمية.

61. هل يتم تغيير القوانين واللوائح القديمة للتغلب على العقبات التي تحول دون تقديم الخدمات التي تركز على المواطن؟

- تم تغيير القوانين واللوائح القديمة
- الحاجة الى تشريعات جديدة الى تغيير القوانين واللوائح القديمة
- لم يتم تغيير القوانين واللوائح القديمة

62. هل يتم وضع تشريعات وقوانين ومعايير وأخلاقيات ولوائح تنظيمية تسير القرن الحادي والعشرين من خلال منهج يركز على المتعامل، وتقديم الخدمات رقمياً، وحفظ حقوق البيانات الرقمية، واعتماد التقنيات الرائدة؟

- نعم
- لا

63. هل يوجد هيكل حوكمة يفصل الضوابط والتوازنات الخاصة بالإشراف والمساءلة القانونية والشفافية للجهات المسموح لها بالوصول إلى بيانات المتعاملين ويمكنه اتخاذ الإجراءات القانونية في حالات انتهاك الضوابط؟

- نعم
- لا

المرحلة الرابعة: إسعاد المتعاملين

64. هل يشعر المتعاملون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا التام عن الخدمات الحكومية التي يتفاعلون معها؟ هل تشير جميع شرائح المتعاملين إلى رضاهم التام؟

- رضا تام
- راض في أجزاء من الخدمات
- رضا الى حد ما
- غير راض

65. هل يتم اعتماد اتجاهات جديدة عندما يكون عائد الاستثمار مقبول؟ على سبيل المثال، الخدمات الاستباقية، والخدمات المساعدة غير الظاهرة.

- نعم
- لا

66. إلى أي مدى توجد عقلية التعلم المستمر، والتجريب، والاستفادة من حلول التقنيات الرائدة؟ ما مدى تركيز الفرق وحلولها على المستقبل؟

- نعم توجد
- توجد، ولكنها فردية
- لا توجد

67. هل يشعر المتعاملون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا عن موظفي خدمة المواطنين الذين يتعاملون معهم مباشرة؟

- راض
- راض الى حد ما
- غير راض

68. هل تُظهر مراكز الخدمة الحكومية مؤشرات على أنها تعطي الأولوية لخدمة المتعاملين من خلال اتخاذ خطوات لتمكين الموظفين الذين يقدمون الخدمات للمواطنين وتقليل الروتين الحكومي؟

- تُظهر مراكز الخدمة الحكومية مؤشرات على أنها تعطي الأولوية لخدمة المواطنين
- تُظهر مراكز الخدمة الحكومية مؤشرات ولكنها غير منتظمة في الأولوية
- لا تُظهر مراكز الخدمة الحكومية مؤشرات على أنها تعطي الأولوية لخدمة المواطنين

69. هل يتم توفير وقت الموظف من خلال أتمتة المهام غير الظاهرة؟

- نعم
- لا

70. هل تتوفر طرق تقديم الخدمات المفضلة لدى جميع شرائح المتعاملين وتؤدي وظيفتها بكفاءة؟

- نعم
- لا

71. هل يشعر المواطنون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا عن طرق تقديم الخدمات الحكومية؟

- راض
- راض الى حد ما
- غير راض

72. هل تشعر جميع شرائح المواطنين بالرضا؟

- راض
- راض الى حد ما
- غير راض

73. هل يتم التفكير في تنفيذ طرق تقديم الخدمات المستقبلية التي تعتمد على المنصات والتقنيات الجديدة والاستعداد لها؟

- نعم
- لا

74. هل تناسب طرق تقديم الخدمات الحكومية جميع شرائح المتعاملين والراغبين في الاعتماد على الطرق الرقمية؟

- نعم
- لا

75. هل هناك جهود لتحفيز المواطنين غير المحبين للطرق الرقمية أو مساعدتهم في التوجه نحو اعتماد هذه الطرق الرقمية؟

- نعم
- لا

76. هل تتعاون الفرق مع الجهات الحكومية الأخرى حيث يكون من المنطقي الاستفادة من الاتجاهات الجديدة، والمشاركة في إنشاء خدمات جديدة، ومشاركة المواهب والتدريب، وتنسيق الوصول إلى بيانات المتعاملين المشتركة؟

- نعم
- لا

77. بشكل عام، ما هو مستوى المشاركة الذي تتيحه الجهات الحكومية للمواطنين؟ (عدة خيارات)

- الإبلاغ.
- الاستشارة.
- جمع الآراء.
- المشاركة في التصميم

78. هل تتعاون فرق الخدمات الحكومية في الدولة مع الدول الأخرى فيما يتعلق بمشاركة أفضل الممارسات أو المشاركة في إنشاء خدمات حكومية عابرة للحدود؟

- نعم
- لا

79. إذا لزم الأمر، فهل تفكر الحكومات في تجديد الهياكل التنظيمية القائمة بشكل رسمي والتي تسبب عوائق رئيسية أمام تحسين الخدمات الحكومية؟

- نعم
- لا

80. على المستوى الداخلي، هل الفرق الحكومية المسؤولة عن تقديم الخدمات مرنة؟ هل تمتلك أنظمة قائمة تتسم بالمرونة، سواء على مستوى إدارة المشروع أو القيادة، من أجل التحرك بسرعة في مواجهة الأزمات العالمية (مثل الأوبئة)، وتبني التقنيات والاتجاهات الجديدة والمتطورة؟

- نعم
- لا

81. هل هناك نظام قائم لاتخاذ القرارات بسرعة، سواء على مستوى إدارة المشروع أو على مستوى القيادة التنفيذية؟

- نعم
- لا

ملحق 10
نتائج استبانة تنفيذ الاستراتيجية
لإصلاح الخدمات



استبانة تنفيذ الاستراتيجية لإصلاح الخدمات

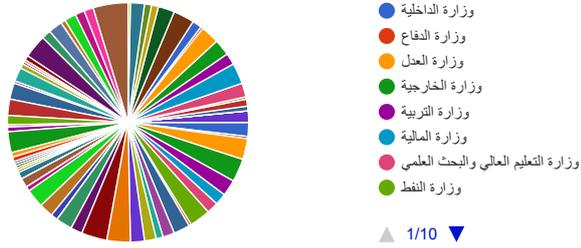
320 ردًا

نشر التحليلات

نسخ

الوزارة او الجهات الغير مرتبطة بوزارة

320 ردًا

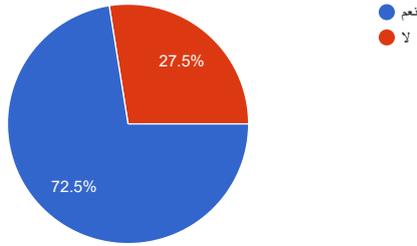


المرحلة الأولى: تحديد الأولويات

نسخ

هل تحظى الدولة برؤية واستراتيجية واضحة وطويلة الأجل (5 أو 10 أو 15 أو 20 عاماً) للخدمات الحكومية الوطنية، مما يشير إلى التحول من الخدمات التي تركز على الحكومة إلى الخدمات التي تركز على المواطنين؟

320 ردًا



نسخ

هل تتماشى الاستراتيجية بشكل فعال الأولويات والأهداف والمنهجيات والتمويل والموارد والتغلب على العوائق؟

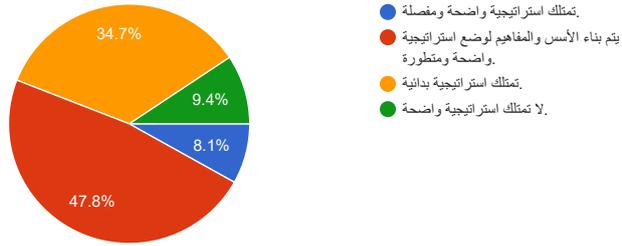
320 ردًا



نسخ

هل تمتلك الدولة استراتيجية واضحة لحوكمة البيانات، والأمن السيبراني، والأجهزة المتنقلة والسحابة، والأنظمة التقنية؟

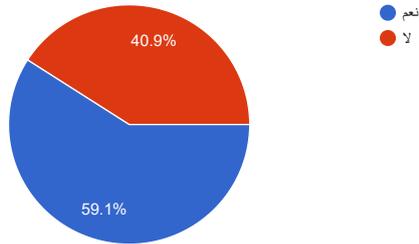
320 ردًا



نسخ

هل تراجع الدولة هذه الاستراتيجية وتحديثها كل سنة إلى 3 سنوات على الأقل؟

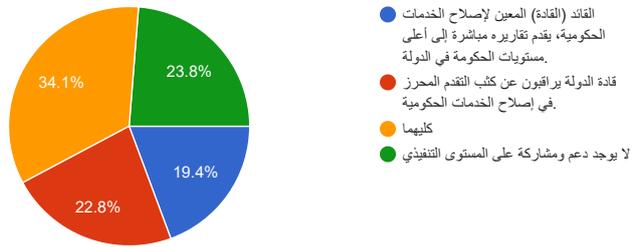
320 ردًا



نسخ

الدعم والمشاركة على المستوى التنفيذي يتم من خلال؟

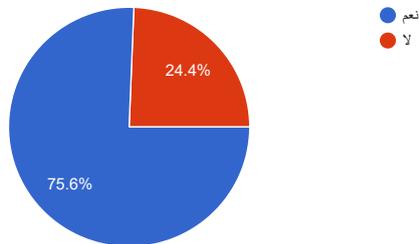
320 ردًا



نسخ

هل خصصت الدولة قائداً مسؤولاً عن استراتيجية أو جهة أو هيكل جديد للخدمات الحكومية؟

320 ردًا



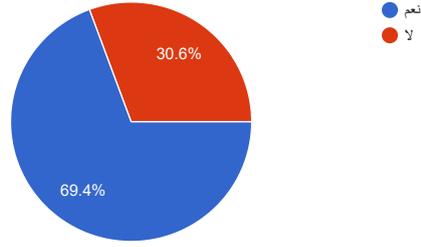
المرحلة الثانية: التأسيس



نسخ

هل أعادت الدولة تنظيم هيكلها لمنح الأولوية لإصلاح الخدمات الحكومية وتقليل العقبات الداخلية في العملية؟

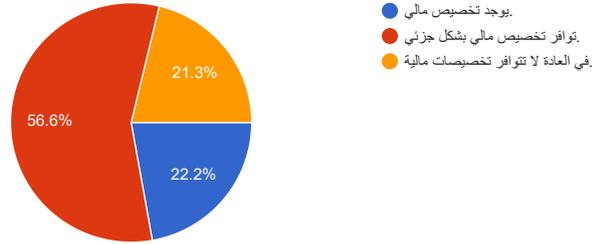
320 ردًا



نسخ

هل خصصت الدولة ميزانية محددة للخدمات الحكومية؟

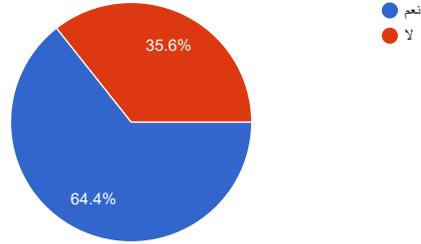
320 ردًا



نسخ

بشكل عام، هل الجهات الحكومية في الدولة تصمم خدمات حكومية تتمحور حول متطلبات المواطنين وورغياتهم، على سبيل المثال، التجربة الكاملة للمواطنين، والتصميم الذي يركز على المواطنين؟

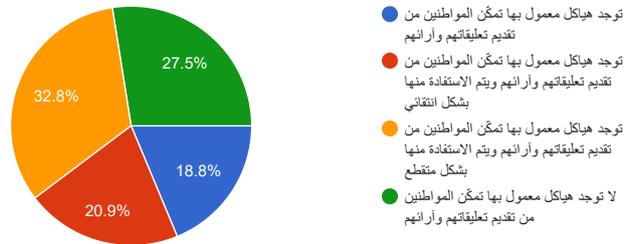
320 ردًا



نسخ

هل توجد هياكل معمول بها تمكن المواطنين من تقديم تعليقاتهم وآرائهم أو جمع البيانات عن الأمور التي تزعج المواطنين؟

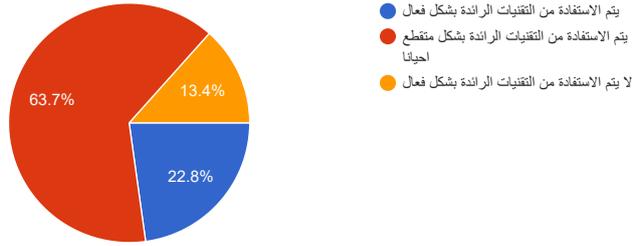
320 ردًا



نسخ

هل يتم الاستفادة من التقنيات الرائدة، عند الحاجة، بشكل فعال لإنشاء خدمات سلسلة؟

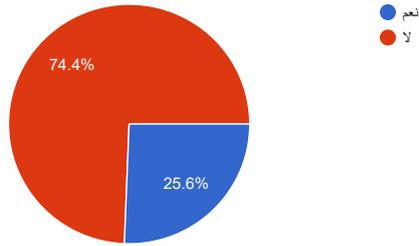
320 ردًا



نسخ

هل يمكن إنجاز الخدمة الحكومية في زيارة واحدة؟

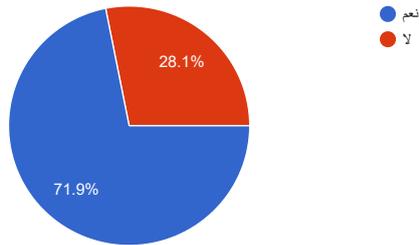
320 ردًا



نسخ

هل يجب على المواطن زيارة جهات حكومية متعددة لإنجاز خدمة حكومية واحدة؟

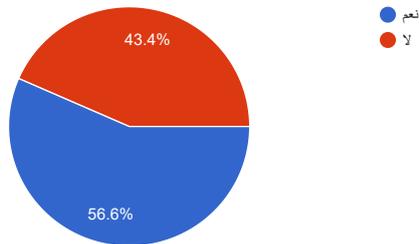
320 ردًا



نسخ

هل نموذج الطلب موجزة؟

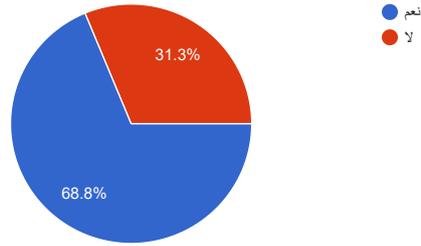
320 ردًا



نسخ

هل اللغة المستخدمة في نموذج الطلب بسيطة بما يكفي بحيث يمكن لمعظم المواطنين تعبيره دون طلب المساعدة؟

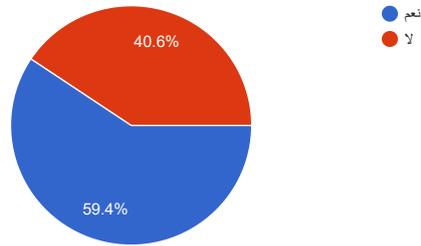
320 ردًا



نسخ

هل يتم تجنب مجرد رقمنة الخدمات واستهداف التحول الرقمي للإجراءات المتعلقة التي تركز على متطلبات المواطنين

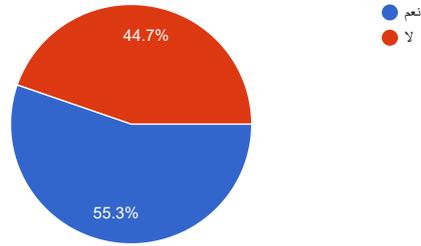
320 ردًا



نسخ

هل يتم توفير مجموعة من القنوات المفضلة لدى المواطنين لتقديم الخدمات؟

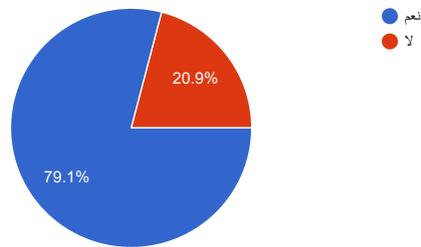
320 ردًا



نسخ

هل تكيف الفرق الفرعية مع الثقافة التي تركز على المواطن في روتين الحياة اليومي؟

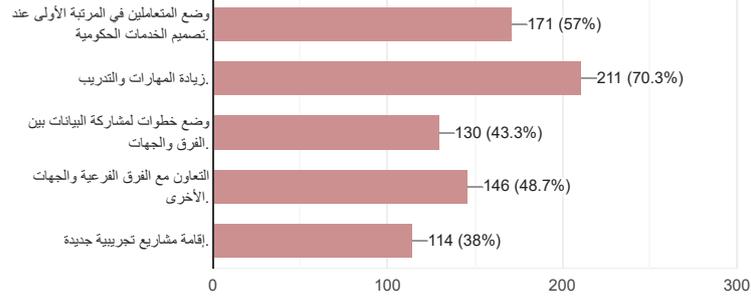
320 ردًا



نسخ

إذا كان الجواب بـ(نعم) ما هي الخيارات المستحسن اختيارها (عدة اختيارات):

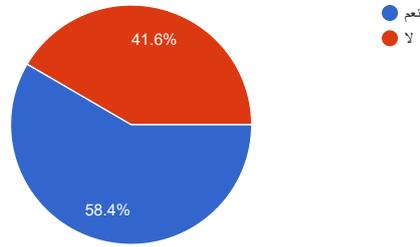
300 رد



نسخ

هل لدى المؤسسة نظام رسمي لتدريب الموظفين ونظام لمراجعة الأداء يمكن للموظفين الاستفادة منه عبر جميع جهات تقديم الخدمات الحكومية؟

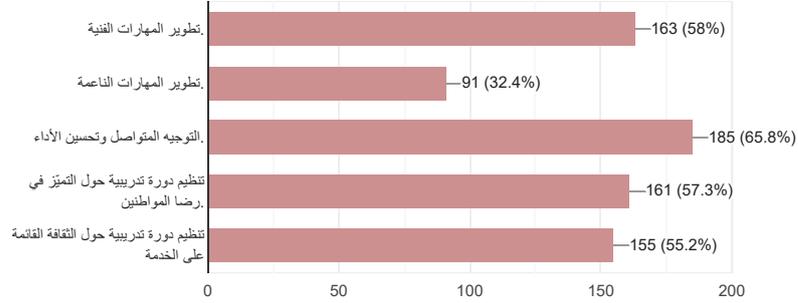
320 ردًا



نسخ

إذا كان الجواب بـ(نعم) ما هي الخيارات المستحسن اختيارها (عدة اختيارات):

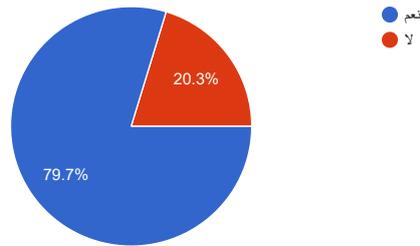
281 ردًا



نسخ

هل تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من الاختصاصات والمواهب والمهارات اللازمة لإصلاح الخدمات الحكومية على سبيل المثال (تقني برمجيات، اداري، قانوني، مصرفي، مدقق جودة)؟

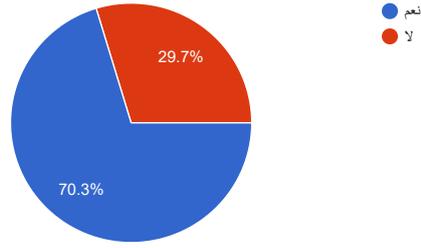
320 ردًا



نسخ

هل الحوافز الخارجية والداخلية تعزز استقطاب المواهب الجديدة وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية بنجاح؟

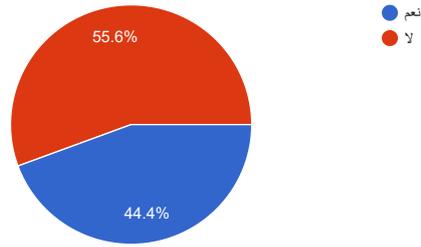
320 ردًا



نسخ

هل يتوفر اتصال سريع بالإنترنت داخل المؤسسة المقدمة للخدمة، و عبر الهواتف الذكية للمواطنين؟

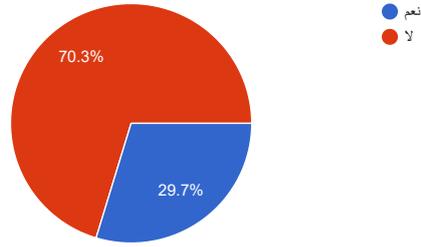
320 ردًا



نسخ

هل يتوفر للمواطنين خيارات دفع رقمية بالعملة المحلية عبر جميع الخدمات الحكومية؟

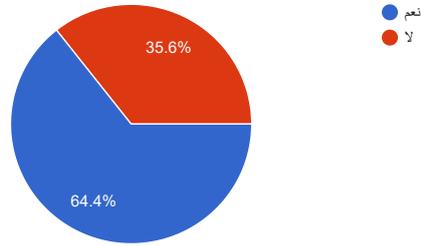
320 ردًا



نسخ

هل خيارات الدفع الرقمية المفضلة متوفرة بالعملة المحلية؟

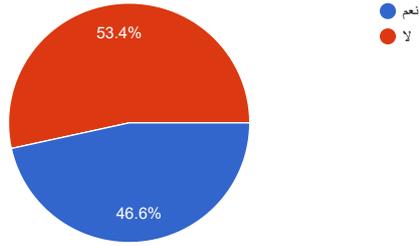
320 ردًا



نسخ

هل خيارات الدفع الرقمية سهلة الاستخدام ولا توجد بها أخطاء فنية؟

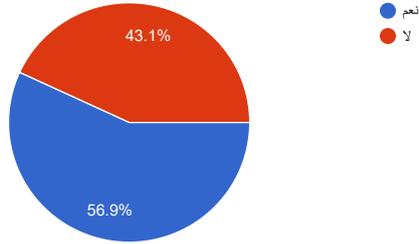
320 ردًا



نسخ

هل تؤمن خيارات الدفع الرقمية ببيانات المواطنين من مجرمي الإنترنت وتمنحهم خيار الموافقة على البيانات التي تمت مشاركتها؟

320 ردًا



نسخ

كيف يتم تحديث أنظمة تقنية المعلومات القديمة؟

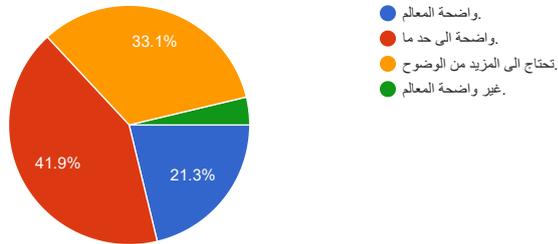
320 ردًا



نسخ

هل الرؤية والاستراتيجية الوطنية للدولة واضحة المعالم؟

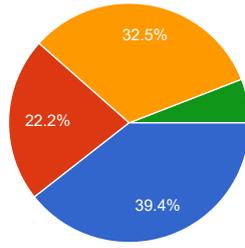
320 ردًا



نسخ

هل تحصل الرؤية والاستراتيجية للتبسيط على دعم ومشاركة تجاوز العقبات الداخلية من قيادة المؤسسة؟

320 ردًا

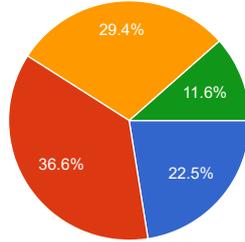


- تشارك قيادة المؤسسة في دعم ومشاركة تجاوز العقبات
- يشارك معظم أفراد قيادة المؤسسة بصورة متقطعة
- يشارك بعض أفراد قيادة المؤسسة
- لا يشارك فريق قيادة المؤسسة

نسخ

هل تم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية واستراتيجيات الخدمات الحكومية الوطنية طويلة المدى؟

320 ردًا

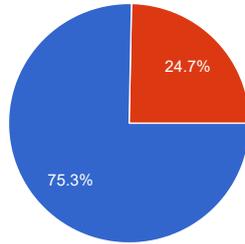


- يتم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية
- هناك الكثير من العوائق السياسية في تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية
- هناك بعض من العوائق السياسية في تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية
- لا يتم فصل السياسة عن تخصيص ميزانية الخدمات الحكومية

نسخ

هل أعطت قيادة الدولة الأولوية للتحول الثقافي الجديد؟

320 ردًا

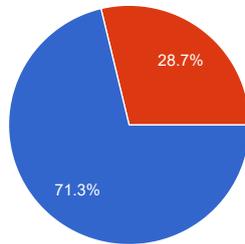


- نعم
- لا

نسخ

هل تشرح فرق الفرعية للمؤسسات فوائد الثقافة الجديدة لموظفيها؟

320 ردًا



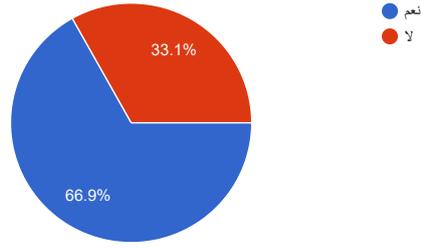
- نعم
- لا



نسخ

هل تبدأ فرق الفرعية للمؤسسات بمشاريع تجريبية صغيرة يمكن أن تحقق فوائد سريعة؟

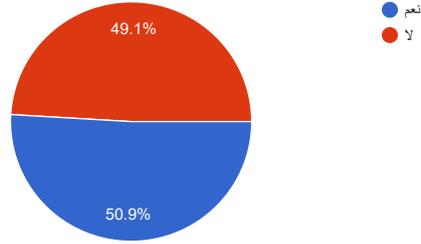
320 ردًا



نسخ

هل تتوافق الحوافز مع التحول الثقافي الجديد؟

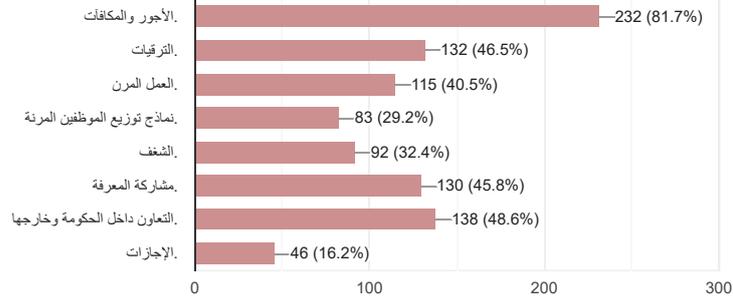
320 ردًا



نسخ

إذا كان الإجابة بـ(نعم) ماهي مقترحاتك في مجموعة حوافز الموظفين لكي تكون فعالة وتحفز المواهب باستمرار للنجاح في تنفيذ التصميم والتقديم الخدمات بطريقة تركز على المواطنين؟ (عدة خيارات).

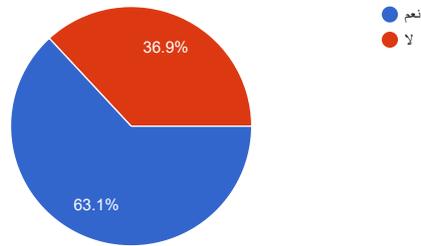
284 ردًا



نسخ

هل تحولت الثقافة التنظيمية الداخلية من خدمة المواطنين للحكومة إلى خدمة (الحكومة تخدم المواطنين)؟

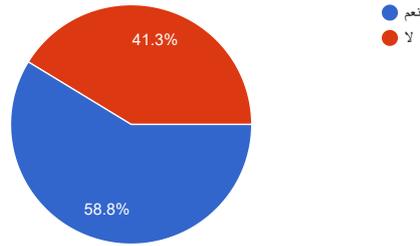
320 ردًا



نسخ

هل تحولت الثقافة التنظيمية الداخلية بين الموظفين والمدراء من الابتعاد عن المخاطرة، وقتل الابتكار، والتركيز على الحكومة إلى بيئة تتسم بقدر أكبر من المخاطرة، وتشجيع الابتكار، وزيادة التركيز على المواطنين؟

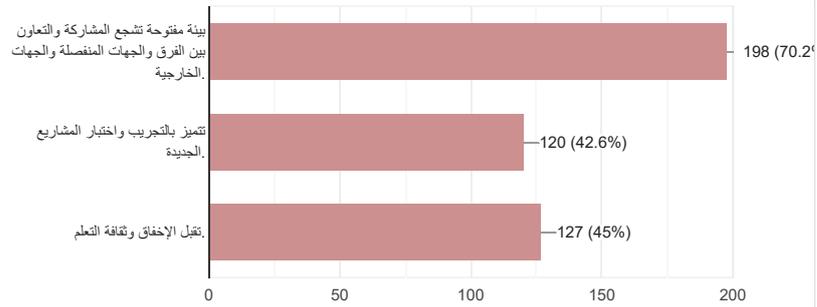
320 ردًا



نسخ

إذا كان الإجابة بـ(نعم) ماهي مقترحاتك في التحول هذه الثقافة:(عدة خيارات)

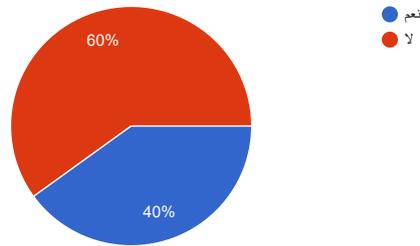
282 ردًا



نسخ

هل رسخت الدولة البيئة المناسبة لجذب المواهب اللازمة؟

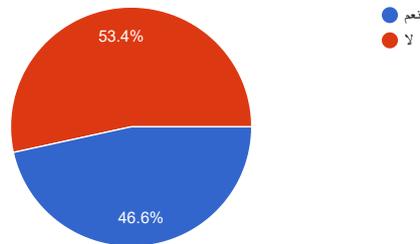
320 ردًا



نسخ

هل لدى الفرق الفرعية برامج تدريب رسمية واستراتيجية لتحسين مهارات الموظفين الحاليين؟

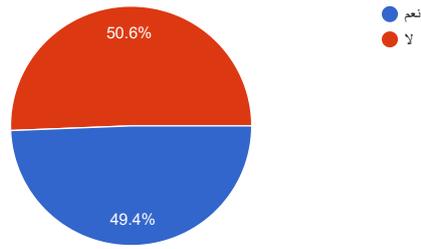
320 ردًا



نسخ

هل هناك هيكل رسمي قائم لملف التطوير المهني والشهادات لتدريب الموظفين وتقييمهم بانتظام؟

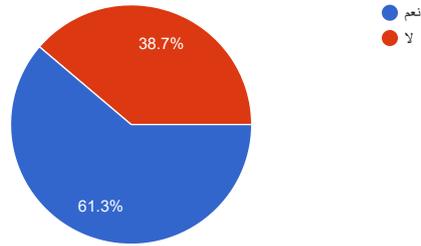
320 ردًا



نسخ

هل تمتلك الفرق المجموعة المناسبة من المواهب، والشركاء، والمستشارين والخبراء اللذين (داخل الحكومة وخارجها) للنجاح في تصميم وتقديم الخدمات بطريقة تركز على المواطنين؟

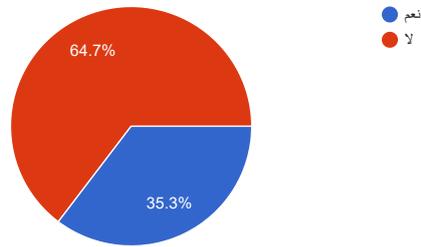
320 ردًا



نسخ

هل تم تطوير الفرق لتصبح فرقاً عالية الأداء في حل المشكلات؟

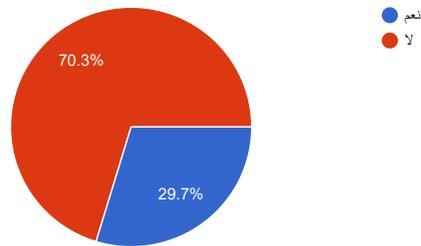
320 ردًا



نسخ

هل أنشأت الدولة هيكلًا رسمياً مع تخصيص تمويل منفصل لإعادة تشكيل الخدمات الحكومية؟

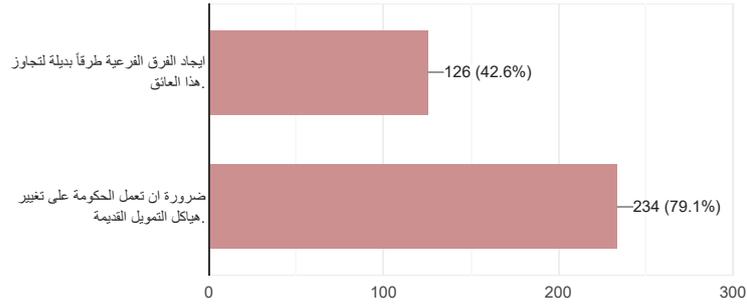
320 ردًا



نسخ

إذا كانت الإجابة بـ(لا) ماهي مقترحاتك في تجاوز عقبات التمويل أمام تقديم الخدمات (عدة خيارات):

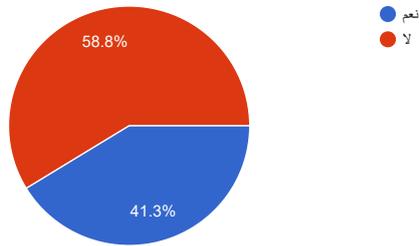
ردًا 296



نسخ

هل أنشأت الدولة هيكلًا قانونياً رسمياً يمتلك سلطة تحديث القوانين القديمة؟:

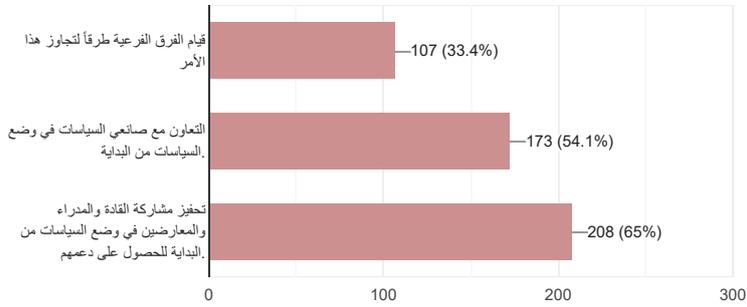
ردًا 320



نسخ

إذا كان هناك عدم توافق بين صانعي السياسات الذين يضعون الأهداف ويوزعون التمويل والأشخاص الذين يقدمون الخدمات؟ (عدة خيارات)

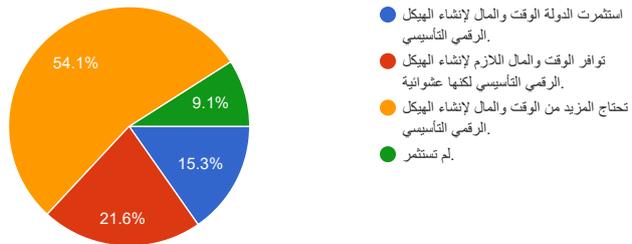
ردًا 320



نسخ

هل استثمرت الدولة الوقت والمال لإنشاء الهيكل الرقمي التأسيسي اللازم قبل التحول إلى الاتجاهات الجديدة؟

ردًا 320



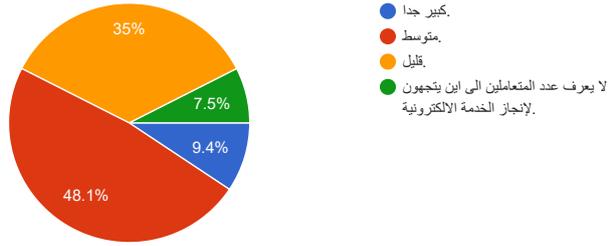
المرحلة الثالثة: إرضاء المتعاملين



نسخ

كم عدد المتعاملين الذين يعرفون إلى أين يتجهون لإنجاز الخدمة الحكومية؟

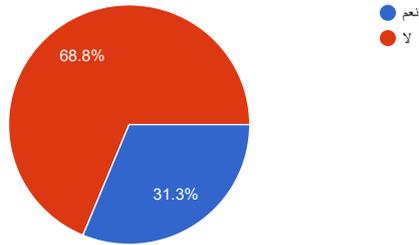
320 ردًا



نسخ

هل يمكن للمواطنين إنجاز الخدمة الحكومية فعلاً دون مواجهة أخطاء فنية تمنعهم من ذلك؟

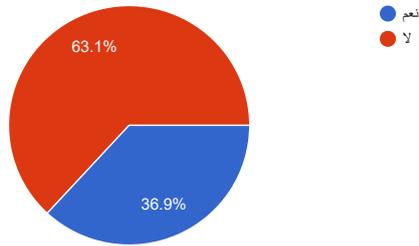
320 ردًا



نسخ

هل يعرف المواطنون كيفية التحقق من حالة طلباتهم؟ وما هي الإجراءات اللازمة ليحصلوا على الخدمة؟

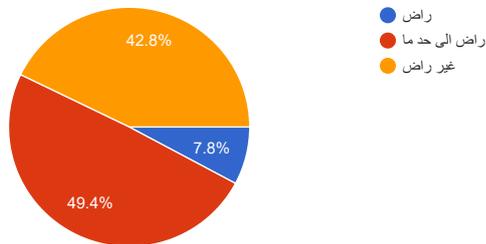
320 ردًا



نسخ

بشكل عام، هل يشعر المواطنون في أجزاء كثيرة من الدولة بالرضا عن الخدمات الحكومية التي يتفاعلون معها؟

320 ردًا



نسخ

هل تمتلك الفرق الفرعية المجموعة المناسبة من المواهب والمهارات اللازمة لتنفيذ الاستراتيجية الوطنية، بما في ذلك العمل مع الجهات الحكومية الأخرى والجهات الخارجية؟

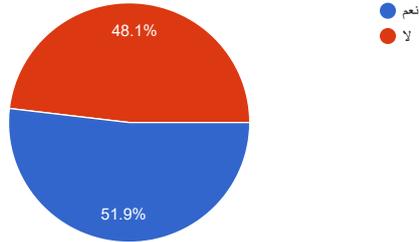
320 ردًا



نسخ

هل الجهات الحكومية قادرة على مشاركة واستخدام بيانات المواطنين المحدثة من الجهات الأخرى؟

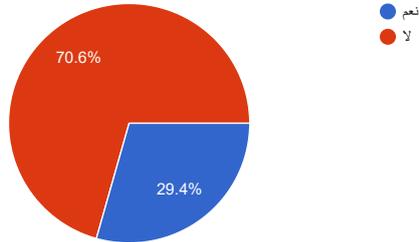
320 ردًا



نسخ

هل يمكن للمواطنين التحكم والموافقة على الجهات التي تطلع على بياناتهم الشخصية واستخدامها؟

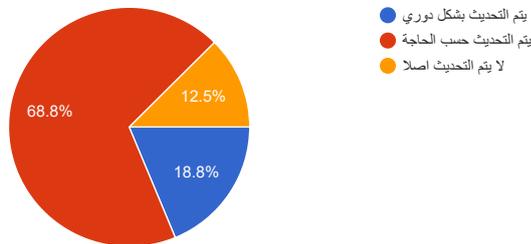
320 ردًا



نسخ

هل يتم تحديث أنظمة تقنية المعلومات القديمة؟

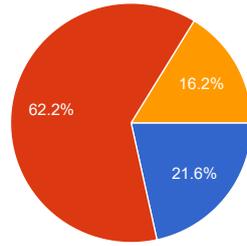
320 ردًا



نسخ

هل يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض؟

320 ردًا

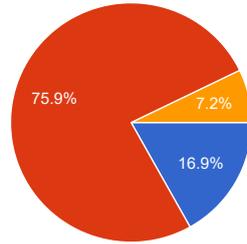


- يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض.
- يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل الجزئي مع بعضها البعض.
- لا يمكن لأنظمة تقنية المعلومات في الجهات الحكومية التواصل بعضها مع بعض.

نسخ

هل توجد منصات حكومية يمكن إنجاز العديد من الخدمات الحكومية فيها بطريقة بسيطة، وسريعة وأمنة وسهلة

320 ردًا

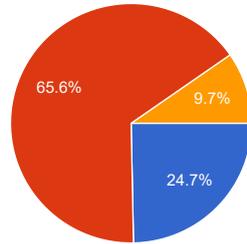


- توجد منصات حكومية من الخدمات.
- توجد منصات حكومية لبعض الخدمات.
- لا توجد منصات حكومية من الخدمات.

نسخ

هل بيانات المتعامل الشخصية خاصة ومؤمنة بشكل فعال؟

320 ردًا

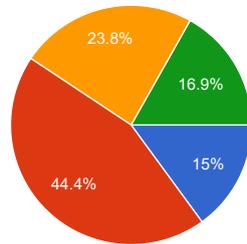


- مؤمنة بشكل فعال.
- مؤمنة الى حد ما وتحتاج المزيد لتأمينها.
- غير مؤمنة.

نسخ

هل توجد قنوات عالية الكفاءة للمدفوعات الرقمية (تتميز بالسلاسة وعدم التنقل بين المنصات)؟

320 ردًا



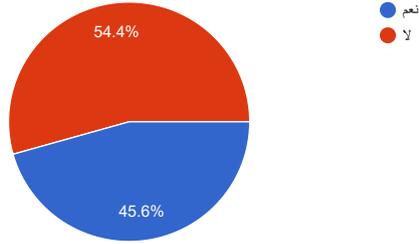
- توجد قنوات عالية الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- توجد قنوات متوسطة الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- توجد قنوات ابطئة الكفاءة للمدفوعات الرقمية.
- لا توجد.



نسخ

هل تتوفر واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة والمنصات المفتوحة للفرق والشركات لبناء حلول تساهم في تقديم الخدمات الحكومية بطريقة أفضل؟

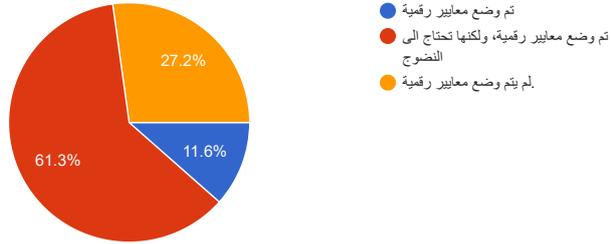
320 رداً



نسخ

هل تم وضع معايير رقمية، بما في ذلك معايير للحقوق الرقمية والأمان، وخصوصية البيانات؟

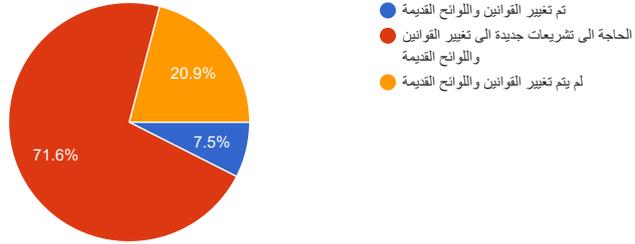
320 رداً



نسخ

هل يتم تغيير القوانين واللوائح القديمة للتغلب على العقبات التي تحول دون تقديم الخدمات التي تركز على المواطن؟

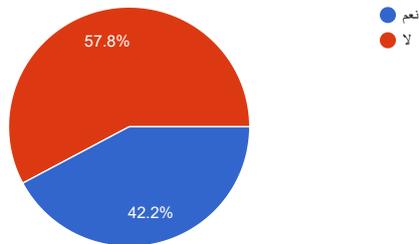
320 رداً



نسخ

هل يتم وضع تشريعات وقوانين ومعايير وأخلاقيات ولوائح تنظيمية تساهم في القرن الحادي والعشرين من خلال منهج يركز على المتعامل، وتقديم الخدمات رقمياً، وحفظ حقوق البيانات الرقمية، واعتماد التقنيات الرائدة؟

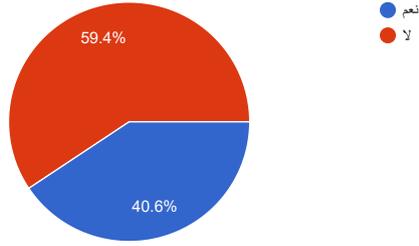
320 رداً



نسخ

هل يوجد هيكل حوكمة يفصل الضوابط والتوازنات الخاصة بالإشراف والمساءلة القانونية والشفافية للجهات المسموح لها بالوصول إلى بيانات المتعاملين ويمكنه اتخاذ الإجراءات القانونية في حالات انتهاك الضوابط؟

320 ردًا

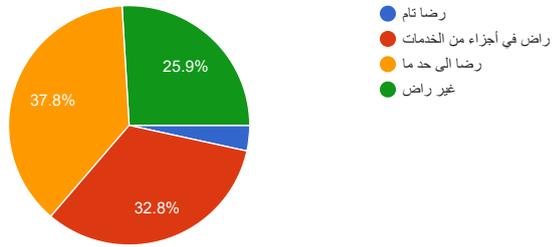


المرحلة الرابعة: إسعاد المتعاملين

نسخ

هل يشعر المتعاملون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا التام عن الخدمات الحكومية التي يتفاعلون معها؟ هل تشير جميع شرائح المتعاملين إلى رضاهم التام؟

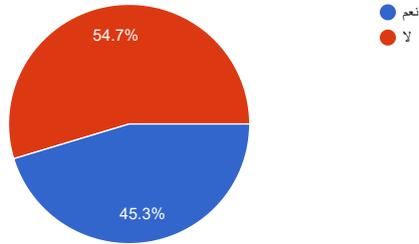
320 ردًا



نسخ

هل يتم اعتماد اتجاهات جديدة عندما يكون عائد الاستثمار مقبول؟ على سبيل المثال، الخدمات الاستباقية، والخدمات المساعدة غير الظاهرة.

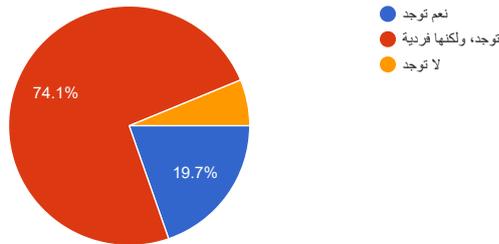
320 ردًا



نسخ

إلى أي مدى توجد عقلية التعلم المستمر، والتجريب، والاستفادة من حلول التقنيات الرائدة؟ ما مدى تركيز الفرق وحلولها على المستقبل؟

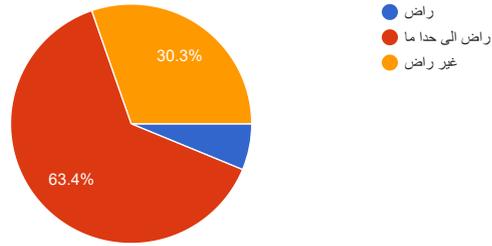
320 ردًا



نسخ

هل يشعر المتعاملون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا عن موظفي خدمة المواطنين الذين يتعاملون معهم مباشرة؟

320 ردًا



نسخ

هل تُظهر مراكز الخدمة الحكومية مؤشرات على أنها تعطي الأولوية لخدمة المتعاملين من خلال اتخاذ خطوات لتمكين الموظفين الذين يقدمون الخدمات للمواطنين وتقليل الروتين الحكومي؟

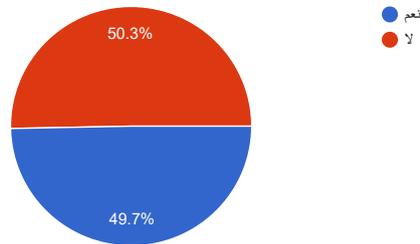
320 ردًا



نسخ

هل يتم توفير وقت الموظف من خلال أتمتة المهام غير الظاهرة؟

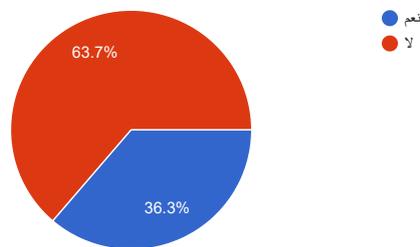
320 ردًا



نسخ

هل تتوفر طرق تقديم الخدمات المفضلة لدى جميع شرائح المتعاملين وتؤدي وظيفتها بكفاءة؟

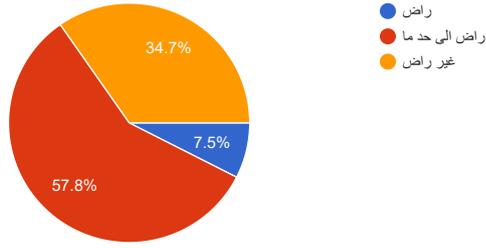
320 ردًا



نسخ

هل يشعر المواطنون في أغلب أجزاء الدولة بالرضا عن طرق تقديم الخدمات الحكومية؟

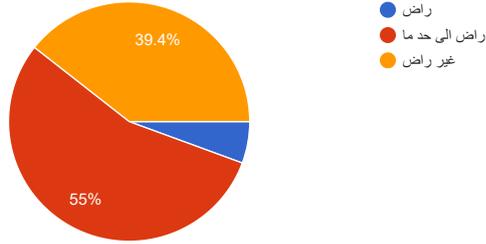
320 ردًا



نسخ

هل تشعر جميع شرائح المواطنين بالرضا؟

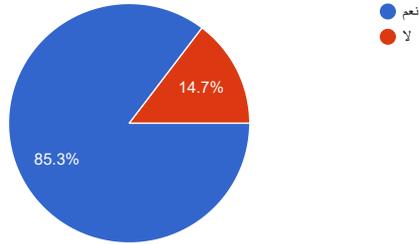
320 ردًا



نسخ

هل يتم التفكير في تنفيذ طرق تقديم الخدمات المستقبلية التي تعتمد على المنصات والتقنيات الجديدة والاستعداد لها؟

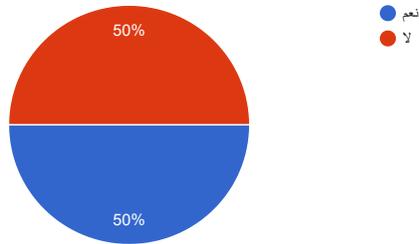
320 ردًا



نسخ

هل تناسب طرق تقديم الخدمات الحكومية جميع شرائح المتعاملين والراغبين في الاعتماد على الطرق الرقمية؟

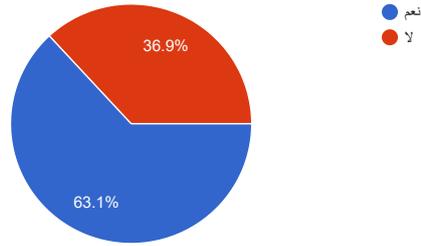
320 ردًا



نسخ

هل هناك جهود لتحفيز المواطنين غير المحبين للطرق الرقمية أو مساعدتهم في التوجه نحو اعتماد هذه الطرق الرقمية؟

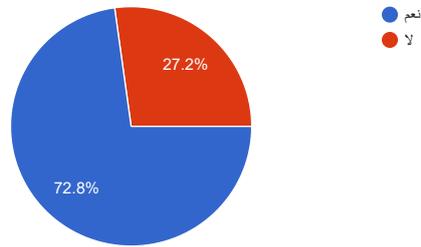
320 ردًا



نسخ

هل تتعاون الفرق مع الجهات الحكومية الأخرى حيث يكون من المنطقي الاستفادة من الاتجاهات الجديدة، والمشاركة في إنشاء خدمات جديدة، ومشاركة المواهب والتدريب، وتنسيق الوصول إلى بيانات المتعاملين المشتركة؟

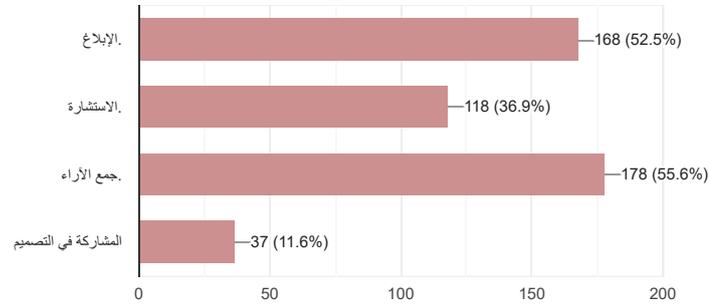
320 ردًا



نسخ

بشكل عام، ما هو مستوى المشاركة الذي تنتجه الجهات الحكومية للمواطنين؟ (عدة خيارات)

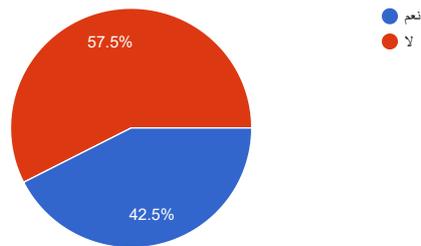
320 ردًا

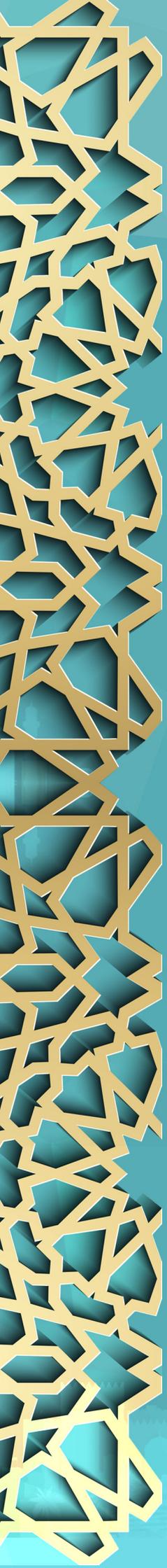


نسخ

هل تتعاون فرق الخدمات الحكومية في الدولة مع الدول الأخرى فيما يتعلق بمشاركة أفضل الممارسات أو المشاركة في إنشاء خدمات حكومية عابرة للحدود؟

320 ردًا





ملحق 11

- (1) استمارة رقم
- (2) استمارة رقم
- (3) استمارة رقم
- (4) استمارة رقم
- (5) استمارة رقم



استمارة رقم (1)

خطوات تبسيط الإجراءات

مرحلة تحديد الخدمة وفق

المنهاج الوزاري والبرنامج الحكومي، توجيهات دولته وقرارات مجلس الوزراء.

النسبة المقررة للمرحلة: 10%.

مرحلة جمع البيانات ودراسة الحقائق وتدوينها (إجراءات الخدمة)

النسبة المقررة للمرحلة: 15%.

مرحلة التحليل (تحسين الإجراءات واقتراحات افضل ، واقل تعقيدا)

النسبة المقررة للمرحلة: 15%.

اعداد التوصيات المبدئية

النسبة المقررة للمرحلة: 15%.

وضع التقرير النهائي والمصادقة عليه

النسبة المقررة للمرحلة: 15%.

التنفيذ

النسبة المقررة للمرحلة: 30%.

استمارة رقم (2)

بطاقة الخدمة

بطاقة الخدمة			
الادارة المختصة:	الجهة الحكومية:	شرح / وصف الخدمة:	مسمى الخدمة:
رسوم الخدمة:	قنوات تقديم الخدمة:	الوثائق المطلوبة :	الشروط :
	الوقت المقدر لاتمام الخدمة:		معلومات التواصل:

مثال توضيحي لبطاقة الخدمة

بطاقة الخدمة			
الادارة المختصة:	الجهة الحكومية:	شرح / وصف الخدمة:	مسمى الخدمة:
قسم المباني	البلدية المختصة	وثيقة رسمية تسمح لصاحب العلاقة بالشروع في بناء عقاره	اصدار اجازة بناء
رسوم الخدمة:	قنوات تقديم الخدمة:	الوثائق المطلوبة :	الشروط :
25 الف دينار	رقمية غير مكتملة	البطاقة الشخصية - ان يكون رقم الموبايل مسجلا باسم صاحب البطاقة الشخصية	<ul style="list-style-type: none"> • ان يكون عراقي • لديه ارض بأسمه • البناء وفق التصاميم • ... الخ
10 دقائق	الوقت المقدر لاتمام الخدمة:	<ul style="list-style-type: none"> • الخط الساخن • رقم الموبايل • ايميل 	معلومات التواصل:

نموذج بطاقة توثيق الخدمة

استمارة رقم (3)

بطاقة توثيق الخدمة							
رمز الخدمة:	خ د ب-16	مسمى الخدمة:	إجازة بناء	الجهة الحكومية:	مديرية البلديات	الإدارة المختصة	قسم المباني
التصنيف							
المتعاملين	✓ أفراد	المستوى	✓ رئيسية	الارتباط	✓ غير مرتبطة	نوع الارتباط	الالكتروني
	قطاع خاص				مرتبطة		✓ تقليدي
	حكومة				لا يوجد		أخرى
ديوان المحافظة	حكومة	فرعية	اتفاقية مستوى الخدمة:	لا يوجد	جهة الارتباط	ديوان المحافظة	
المعلومات							
قنوات تقديم الخدمة		وصف/شرح الخدمة	الوثائق المطلوبة	الاشتراطات	رسوم الخدمة	منتج الخدمة النهائي	
رقمية غير مكتملة	رقمية ذاتية	وثيقة رسمية تسمح لصاحب العلاقة بالشروع في بناء عقاره	- البطاقة الشخصية - ان يكون رقم الموبايل مسجلا باسم صاحب البطاقة الشخصية	- ان يكون عراقي - لدية ارض باسمه - البناء وفق التصاميم الأساس... الخ	مثلا 25 الف دينار	إجازة بناء	✓ تقليدية
التفاصيل							
الرقم	الخطوة	الوصف	المسؤولية	المدخلات	المخرجات	الطرق/الأدوات	الوقت المقدر
1	استلام الطلب	استلام الطلب من قبل موظف خدمة المتعاملين	موظف خدمة المتعاملين	استمارة تقديم الخدمة	الطلب والمستندات المطلوبة	النظام الالكتروني	2
2	دراسة الطلب	يتم دراسة الطلب من قبل موظف مختص	موظف مختص	الطلب والمستندات المطلوبة	دراسة الطلب والتوصيات	النظام الالكتروني	4
3	اعتماد الطلب	يتم اعتماد الطلب في حين استيفاء الشروط	متخذ القرار	دراسة الطلب والتوصيات	الموافقة على الطلب	النظام الالكتروني	1
4	طباعة وتسليم الاجازة	يتم موظف خدمة المتعاملين بتسليم إجازة البناء للمتعامل	موظف خدمة المتعاملين	الموافقة على الطلب	طباعة وتسليم منتج الخدمة النهائي	وجها لوجه	2
5	استلام الخدمة	يتم استلام الخدمة المرجوة من الجهة	المتعامل	تقديم وتسليم الخدمة	استلام الخدمة	وجها لوجه	1
مجموع عدد الخطوات:		5	مجموع الوقت المقدر:		10 دقائق		
مؤشرات الأداء							
الرقم	الأداء المستهدف	النسبة	المدة				
1	نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة	عدد الخدمات المرتجعة نتيجة وجود خطأ/ إجمالي عدد الخدمات المقدمة 100	نصف سنوي				
2	نسبة الرضا المتعاملين عن الخدمة	نسبة الرضا الناتجة من استبيانات راي المتعاملين	نصف سنوي				

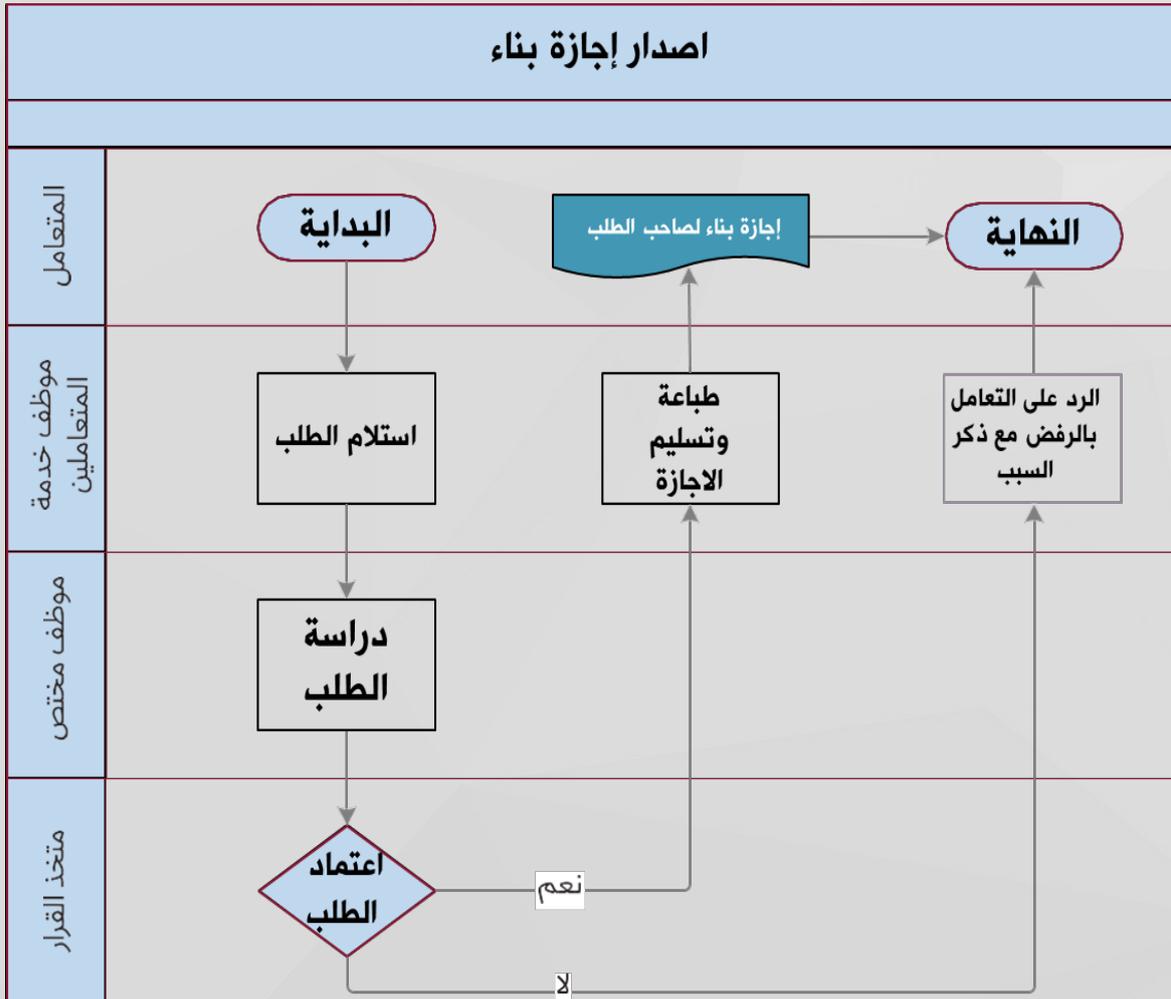
بطاقة توثيق الخدمة

بطاقة توثيق الخدمة							
رمز الخدمة:	مسمى الخدمة:	الجهة الحكومية:	الإدارة المختصة				
التصنيف							
المتعاملين	المستوى	رئيسية	الارتباط	غير مرتبطة	نوع الارتباط	الالكتروني	افراد
		فرعية		مرتبطة			
		اتفاقية مستوى الخدمة:	جهة الارتباط	حكومة			
المعلومات							
قنوات تقديم الخدمة		وصف/شرح الخدمة	الوثائق المطلوبة	الاشتراطات	رسوم الخدمة	منتج الخدمة النهائي	
رقمية ذاتية	رقمية غير مكتملة						تقليدية
التفاصيل							
الرقم	الخطوة	الوصف	المسؤولية	المدخلات	المخرجات	الطرق/الأدوات	الوقت المقدر
1							
2							
3							
4							
5							
مجموع عدد الخطوات:				مجموع الوقت المقدر:			
مؤشرات الأداء							
الرقم	الأداء المستهدف		النسبة		المدة		
1							
2							

استمارة رقم (4)

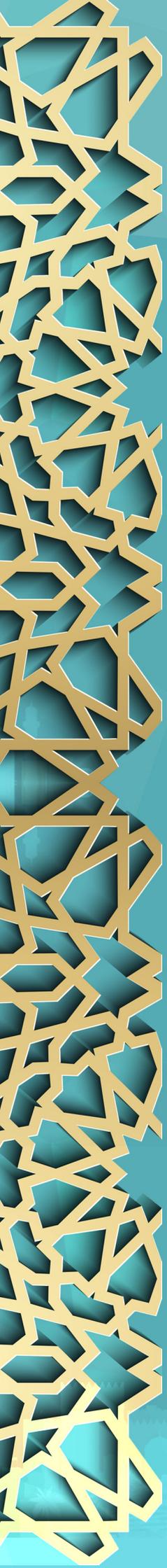
الأشكال الأكثر استخداماً في رسم مخطط سير الخدمة

الشكل	الاستخدام
	بداية ونهاية مخطط سير الخدمة
	خطوة نموذجية من خطوات سير الخدمة
	تحديد نتيجة قرار وإعادة بنعم أو لا
	خطوة فرعية ضمن نفس المسؤولية
	خطوة ينتج عنها وثيقة رسمية



ت	اسم الهدف الاستراتيجي	وصف الهدف الاستراتيجي	الإجراءات التنفيذية
1.	التوجه الاستراتيجي	الارتقاء بالوعي والتخطيط الاستراتيجي للقيادة الإدارية العليا حول أهمية التبسيط وتنظيم القدرات والموارد من اجل ضمان الجودة والتميز فيها	1. صياغة خطة استراتيجية لتبسيط الخدمات من قبل قيادة 2. استحداث قسم او استحداث لجنة للتبسيط في داخل المؤسسة 3. تحديد الخدمات المستهدفة.
2.	التركيز على المواطنين	اشراك المواطن كركن اساسي في عملية التبسيط وجودتها من خلال تعزيز دوره في كل المراحل والخطوات التي تستهدفها هذه العملية.	1. صياغة دليل الإجراءات (الميثاق)/تصنيف التزامات المؤسسة 2. تعريف المواطنين بالدليل. 3. اجراء استبانة لأستطلاع احتياجات المتعاملين ولولوياتهم 4. انشاء قاعدة بيانات مفصلة عن المتعاملين. 5. ربط بيانات المتعاملين برقم تعريفى موحد. 6. تحديث وسائل الاستعلام عن الملاحظات والشكاوى.
3.	الخدمات	توحيد منهجية التبسيط والجودة للإجراءات والخدمات عبر دليل تفاعلي معزز بمقاييس أداء فاعلة ومستمرة لضمان المعالجات المطلوبة وفقا لتوقعات المواطنين.	1. صياغة تعريف رسمي ومحدد للخدمات. 2. صياغة دليل موحد للخدمات يساعد الموظفين على تقديم 3. وضع مؤشرات لقياس الأداء للخدمات. 4. وضع سياقات وممارسات معيارية للاستجابة لشكاوى المتعاملين 5. تحويل الخدمات ذات الأولوية الائمة والرقمنة عبر المنصة الذكية. 6. حملات دعائية واعلانية لتعريف المتعاملين بالخدمات المع
4.	قنوات تقديم الخدمات	قيام الأجهزة الحكومية بصياغة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات الإجراءات، وتقديم الخدمات للمواطنين لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.	1. تصميم نظام استباقي لإدارة الطلب يقيس باستمرار وقنوات تقديمها ولجميع المتعاملين. 2. انشاء مراكز استقبال حديثة للمتعاملين مزودة بكافة 3. تهيئة مرآب خاص لعجلات المتعاملين. 4. تسهيلات خاصة لذوي الهمم -ذوي الاحتياجات الخاصة 5. برمجة ساعات العمل لتقديم الخدمات لاستيعاب كافة 6. انشاء موقع الكتروني وتطبيقات ذكية للخدمات متوافقة
5.	تجربة المتعامل	الاقترار بأهمية تجربة المواطن عبر المؤسسة، ويتوقع من جميع الموظفين المساهمة بشكل منتظم في قياس هذه التجربة، وتصميمها، وتحسينها والعمل على تحديد تجربة المواطنين المرجوة لكل الخطوات التي تشكل رحلة المواطن مع المؤسسة؛ (الحصول على المعلومات الخدمة، تقديم طلب الخدمة، التواصل خلال فترة سير الإجراءات، الحصول على الخدمة).	1. اعداد دليل تفصيلي لرحلة المتعامل لكل الخدمات و المستغرق والجهات المختصة ومواقعها وخطوات الإنجاز. 2. تحديد جهة متخصصة ومؤهلة ومدربة لإدارة تجر وتصميمها وتحسينها. 3. الارتقاء بمؤشر المؤسسة الخاص برضا المتعاملين.
6.	كفاءة الخدمة والابتكار	العمل على توثيق ومراقبة جميع العمليات والإجراءات الداخلية والخارجية المتعلقة بالخدمات المقدمة للمواطنين، والسعي لابتكار سياقات وآليات جديدة.	1. تصميم نموذج لتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخ 2. إعداد إجراءات بديلة عند انقطاع الخدمة. 3. اعتماد معايير الجودة في تصميم عمليات تقديم الخدمات 4. تصميم منهجية خاصة لتوظيف أداء الموظفين والمتعاملين الخدمات. 5. تحديد المرجعية المثالية من المؤسسات الشبيهة المقارنة والتحسين. 6. إيجاد هيكل حوكمة للإشراف والمراقبة على مستويات الخ 7. صياغة نظام موحد لإدارة الأداء وقياسه. 8. تشجيع الابتكار في تحسين الخدمات وتبسيطها.
7.	تمكين الموارد البشرية	تدريب الموارد البشرية ذات العلاقة لاكتساب المهارات والكفايات اللازم وتعزيز قيم ثقافة الخدمة وتطويرها	1. اجراء دورات عامة واختصاصية في مجال تطوير الخدمات 2. تمكين الموظفين لتقديم آراءهم ومبادراتهم في تحسين 3. صياغة وصف وظيفي لملاكات الخدمات (واضح ومحدد و 4. تسمية (الخبير المرشد) لمساعدة الموظفين لأداء مهامهم 5. صياغة منهج موحد لتقييم أداء الموظفين في قطاع الخ 6. صياغة منظومة الاستعلام عن رضا الموظفين وسعادتهم 7. صياغة منظومة المكافآت والتقدير للموظفين المميزين.
8.	التكنولوجيا المتكاملة	العمل على أتمتة الإجراءات والخدمات المقدمة للمواطنين وورقتها	1. إيجاد نظام موحد لبيانات المتعاملين واعتماد رقم تعريف 2. صياغة نظام الملفات الخاصة بكل متعامل. 3. الأتمتة والرقمنة للخدمات بكافة مستوياتها وعملياتها 4. انشاء نظام لإدارة المعرفة (جمع وتنظيم وتبادل المعرفة 5. بتبسيط الخدمات. 6. صياغة منظومة لأمن البيانات. 7. العمل ببروتكول الامن الالكتروني لتقديم الخدمات.

ملحق 12 استمارة تقييم الاداء



نموذج أولي لاستمارة تقييم الأداء في تبسيط الاجراء والخدمات

الجهة المستفيدة		الجهة المنفذة		الجهة المنفذة		الجهة المنفذة		الجهة المنفذة		الجهة المنفذة												
مدير الجهة المستفيدة		مدير الجهة المنفذة		مدير الجهة المنفذة		مدير الجهة المنفذة		مدير الجهة المنفذة		مدير الجهة المنفذة												
الهدف الاستراتيجي		رقم الهدف		رقم الهدف		رقم الهدف		رقم الهدف		رقم الهدف												
الهدف التفصيلي		نوع الهدف		نوع الهدف		نوع الهدف		نوع الهدف		نوع الهدف												
الهدف الفرعي		تاريخ البدء		تاريخ البدء		تاريخ البدء		تاريخ البدء		تاريخ البدء												
الخطوات التنفيذية للأهداف		نسبة التنفيذ الحالية			مستوى تحقيق الاجراء			الفترة الزمنية للتنفيذ														
		لم تنفذ %	جزئية بنسبة %	كاملة بنسبة %	ضعيف	متوسط	جيد	ش 1	ش 2	ش 3	ش 4	ش 5	ش 6	ش 7	ش 8	ش 9	ش 10	ش 11	ش 12			
1 مرحلة تحديد الخدمة																						
2 مرحلة جمع البيانات ودراسة الحقائق																						
3 مرحلة التحليل (تحسين الإجراءات)																						
4 مرحلة اعداد التوصيات المبدئية																						
5 مرحلة كتابة التقرير النهائي ومصادقته																						
6 مرحلة التنفيذ للإجراءات																						
7 مرحلة المتابعة والتقييم																						
تقييم الأهداف المتحققة والمنفذة																						
اسم الهدف المنفذ		المخرجات المتوقعة			الإجازات المتحصلة			نسبة الإجاز			حالة التنفيذ											
1																						
2																						
3																						
4																						
5																						

مدير المديرية

مدير القسم

مدير الشعبة

ملحق 13
المسار التطبيقي
لتبسيط الإجراءات والخدمات
الحكومية





المسار التطبيقي لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية

المحاضر

المستشار د. عقيل محمود الخزعلي
رئيس لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية

الصفحة	الموضوع	ت
4	إعادة اختراع الحكومة	1
5	المحركات الرئيسية وراء إصلاح الخدمات الحكومية	2
6	ما هو نطاق عملية التبسيط؟	3
7	من هم متعاملو الخدمة الحكومية؟	4
8	مراحل رحلة المتعامل	5
9	خطوات التبسيط	6
11	كيف يتم تصنيف الخدمات؟	7
12	كيف نصوغ مسمى الخدمة؟	8
13	ما هي أنواع قنوات تقديم الخدمة	9
14	كيف نصوغ بطاقة الخدمة؟	10
15	مثال توضيحي لبطاقة الخدمة	11
16	ماهي أهمية تحديد مؤشرات أداء الخدمة؟	12
17	كيف يتم توثيق بيانات الخدمة؟	13
18	بطاقة توثيق الخدمة	14
19	نموذج بطاقة توثيق الخدمة	15
21	توثيق مسار الخدمات	16
22	مثال مخطط سير الخدمة	17
23	من اين نبدأ؟ وكيف نمضي؟	18
24	استمارة الإجراءات التنفيذية للأهداف الاستراتيجية	19
25	كيف تتطور الخدمات الحكومية	20

المصفحة	الموضوع	ت
26	ما الذي يجب أن تحتويه المنصة الإلكترونية للخدمات	21
27	استخدام التقنيات للتخلص من العبات من خلال:	22
28	التقنيات التي تدفع الى تحقيق التميز في الخدمات الحكومية	23
29	متطلبات نجاح عملية التبسيط والجودة للخدمات	24
30	التميز في تبسيط الخدمات	25
31	10 مميزات للدول التي تقدم خدمات استثنائية	26
32	أفضل 10 دول في التميز بالإجراءات والخدمات	27
33	التحسينات المطلوبة لتجاوز التوقعات	28
34	الرضا عن الخدمات الحكومية	29
35	حالات عدم الرضا عن الخدمات الحكومية	30
36	عدم الرضا عن الخدمات الحكومية	31
37	التحسينات الرئيسة اللازمة لتجاوز التوقعات	32
38	مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية	33
39	نموذج إطار مشاركة الأطراف المعنية	34
40	صوت المواطنين: لمحة عامة على نتائج استطلاع الرأي العالمي الحصري	35
41	مميزات الخدمات الحكومية في المستقبل	36
43	الفرص المتاحة لتحسين العملية التي تركز على التعامل	37
43	مجالات التحسن المتاحة المرتبطة بالجهازية الداخلية	38
44	أحدث الاتجاهات التقنية المتعلقة بالخدمات الحكومية	39

بخطكم

إعادة اختراع الحكومة

"الإدارة الاستراتيجية"	الى	"الإدارة التقليدية"	من
"بناء العلاقات مع المواطن"	الى	"انجاز المعاملات"	من
"الحلول الذكية"	الى	"الحلول البيروقراطية"	من
"الإدارة الخادمة"	الى	"الإدارة المتسلطة"	من
"سلطة المعايير والنماذج"	الى	"الفوضى والارتجال"	من
"الإدارة المرنة"	الى	"الإدارة الجامدة"	من
"ثقافة الخدمة"	الى	"ثقافة الاستحقاق"	من
"الجودة والإنتاجية"	الى	"تشتت الأداء"	من
"الإدارة المبادرة"	الى	"الإدارة المنفعلة"	من
"التركيز على المتعامل"	الى	"التركيز على العمل"	من



بخطكم

المحركات الرئيسية وراء إصلاح الخدمات الحكومية



كوفيد-19 جائحة



انخفاض ثقة المواطنين



القيود المالية
الحكومية



التطورات التكنولوجية



ارتفاع توقعات
المتعاملين بشأن
الخدمة



ما هو نطاق عملية التبسيط ؟

أ - يعني بكافة الخدمات الحكومية المقدمة للمتعاملين مع الجهات الحكومية / المواطن الخارجي للمؤسسة من خلال جميع قنوات تقديم الخدمة المتاحة، وبكافة أنواعهم وتصنيفاتهم:



نطاق
الخدمات
الحكومية

ب - الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية للمتعامل الداخلي (الموظف) / المواطن الداخلي للمؤسسة.

ما المقصود رحلة المتعامل مع الخدمات الحكومية ؟

الهدف من توثيق رحلة المتعامل مع الخدمة هو دراسة سلوك المتعامل وحصر احتياجاته في كل مرحلة وتليتها وتعتبر أحد أهم مدخلات عملية تطوير وتحسين منظومة الخدمات الحكومية.



من هم متعاملو الخدمة الحكومية ؟

يشير مصطلح "متعاملي الخدمات الحكومية" إلى المواطنين والمقيمين والمؤسسات التي تشكل جزءاً نطاق الصالحات الفعلي أو الافتراضي التابع لحكومة محددة، ويحتاجون إلى تنفيذ خدمة حكومية ضرورية

من هم المتعاملون ؟

الأفراد: المواطنون والمقيمون

الأزواج كبار السن	الأزواج مع أبناء	الأزواج الجدد بدون أبناء	الأطفال	التصنيف بناء على الفئة العمرية
الأقليات	الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (أصحاب الهمم (الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية)	المشردون	التصنيف بناء على المتطلبات الخاصة
الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (أصحاب الهمم (الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية)	المشردون	التصنيف بناء على الوضع الاقتصادي والاجتماعي
الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (أصحاب الهمم (الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية)	المشردون	التصنيف بناء على التوافق
الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (أصحاب الهمم (الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية)	المشردون	التصنيف بناء على القطاع
الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (الأزواج مع إعاقة جسدية أو عقلية (أصحاب الهمم (الذين يعانون من إعاقة جسدية أو عقلية)	المشردون	

المؤسسات

الشركات من كل الاجام

المنظمات غير الربحية

المؤسسات الحكومية الأخرى بما في ذلك المنظمات الدولية



مراحل رحلة المتعامل



خطوات التبسيط



كيف يتم تصنيف الخدمات ؟

تصنيف الخدمات من حيث المستوى الى نوعين :

خدمات فرعية

خدمات تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقا لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة. على سبيل المثال: تجديد بطاقة الضمان الصحية، إصدار بطاقة ضمان صحية بدل فاقد أو تالف

خدمات رئيسية

خدمات تقوم الجهة الحكومية بتقديمها وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية على سبيل المثال: إصدار البطاقة الصحية بطاقة الضمان الصحي

تصنيف الخدمات من حيث الارتباط بحسب طبيعة اختصاص الجهة الحكومية او مسار منتج او مسار رحلة المتعامل الى نوعين :

خدمات مرتبطة

يتم التقديم عليها لجهة ما ولكن الحصول على الخدمة تحتاج الى متطلبات معينة او موافقات من جهة او جهات حكومية أخرى.مثل : اصدار سند ملكية عقار

خدمات غير مرتبطة

يحصل عليها المتعامل مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة مثل خدمات دفع المخالفات المرورية

كيف نصوغ مسمى الخدمة ؟

تقوم الجهة الحكومية بصياغة مسميات الخدمات الحكومية من وجهة نظر المتعاملين وبحسب متطلباتهم واحتياجاتهم للحصول على الخدمة، وليس من وجهة نظر الجهة الحكومية وما تقوم به من إجراء لتقديم الخدمة، مثال: وزارة التجارة والصناعة تقوم بـ "ترخيص المنشآت التجارية" بينما تسمى الخدمة "إصدار رخصة تجارية"

إرشادات صياغة مسمى الخدمة :

- لا يحتوي على علامات الترقيم
- لا يحتوي على الاختصارات والرموز
- استخدام مفردات لغوية صحيحة
- مراعاة متطلبات المتعاملين
- توحيد اللغة المستخدمة في المسمى
- الموائمة مع التشريعات
- الارتباط بمنتج الخدمة النهائي
- الوضوح والبساطة في الألفاظ

صياغة مسمى الخدمة

تقسم طريقة تسمية الخدمة الى مكونين أساسيين طلب : المتعامل أولاً ثم منتج الخدمة النهائي وإليك بعض الأمثلة على ذلك:

طلب المتعامل	+	منتج الخدمة النهائي	=	مسمى الخدمة
اصدار		البطاقة الصحية		مثال 1
الغاء		سمة دخول		مثال 2
حجز		الاسم التجاري		مثال 3
تجديد		رخصة تجارية		مثال 4
تقديم		شكوى		مثال 5

مثال على اسم غير واضح : خدمة المتعاملين ❌

مثال على اسم لا يعتبر خدمة : طباعة شهادة الترخيص ❌

ما هي أنواع قنوات تقديم الخدمة

يمكننا تصنيف قنوات تقديم الخدمة كالآتي :



تقوم الجهة الحكومية بحصر الخدمات التي تقدمها للمتعاملين وجمع المعلومات التي تهم المتعامل، ويستخدم نموذج "بطاقة الخدمة" الذي يحتوي على :

4 - الشروط

3 - شرح / وصف الخدمة

2 - قنوات تقديم الخدمة

1 - مسمى الخدمة

8 - الوقت المقدر لإتمام العملية

7 - معلومات التواصل

6 - رسوم الخدمة

5 - الوثائق المطلوبة

أهمية بطاقة الخدمة لدورها في تعريف المتعامل بالمعلومات التي يحتاجها للحصول على منتج خدمة نهائي، ويتم الاستفادة من هذه البطاقة بنشرها للمتعاملين من خلال قنوات تقديم الخدمة المتاحة.

استمارة رقم
(2) ▲

بطاقة الخدمة

مسمى الخدمة:	شرح / وصف الخدمة:	الجهة الحكومية:	الادارة المختصة:
الشروط :	الوثائق المطلوبة :	قنوات تقديم الخدمة:	رسوم الخدمة:
معلومات التواصل:		الوقت المقدر لإتمام الخدمة:	

بطاقة الخدمة			
الادارة المختصة:	الجهة الحكومية:	شرح / وصف الخدمة:	مسمى الخدمة:
قسم المباني	البلدية المختصة	وثيقة رسمية تسمح لصاحب العلاقة بالشروع في بناء عقاره	اصدار اجازة بناء
رسوم الخدمة:	قنوات تقديم الخدمة:	الوثائق المطلوبة :	الشروط :
25 الف دينار	رقمية غير مكتملة	البطاقة الشخصية - ان يكون رقم الموبايل مسجلا باسم صاحب البطاقة الشخصية	<ul style="list-style-type: none"> ان يكون عراقي لديه ارض باسمه البناء وفق التصاميم ... الخ
10 دقائق	الوقت المقدر لاتمام الخدمة:	الخط الساخن رقم الموبايل ايميل	معلومات التواصل:

استمارة رقم
(2) ▲



ماهي أهمية تحديد مؤشرات أداء الخدمة ؟

تحسين وتطوير كافة العمليات لضمان رضا المتعاملين

تقييم العمليات بشكل مستمر

التأكد من فعالية الخطة والاهداف والمهام تقييم أداء

التأكد من تحقيق المعادلات المستهدفة مثل معدل الرضا - الجودة - الانتاجية

الرقابة والمتابعة المستمرة للنتائج المحققة من الاهداف

كيف نحدد مؤشرات أداء الخدمة ؟



تحديد الأهداف المرجوة من الخدمة المقدمة للمتعاملين



تحديد مؤشرات أداء الخدمة اللازمة لقياس التقدم المحرز نحو تحقيق اهداف الخدمة



وضع المكونات الأساسية لمؤشر أداء الخدمة:

1 طبيعة الموضوع المقاس

2 الفترة الزمنية

3 طبيعة القياس/نسبة مئوية أو عدد

تقوم الجهة الحكومية بتوثيق الخدمات التي تقدمها للمتعاملين وجمع المعلومات والبيانات التي تخص الخدمة، ويستخدم نموذج "بطاقة توثيق الخدمة" الذي يحتوي على أربعة أجزاء رئيسية:

- 01 التصنيف
- 02 المعلومات
- 03 التفاصيل
- 04 مؤشرات الاداء

بالإضافة الى رمز ومسمى الخدمة واسم الجهة الحكومية والإدارة المختصة بتقديمها للمتعاملين. وتبوع أهمية بطاقة توثيق الخدمة لدورها في تعزيز الذاكرة المؤسسية و إدارة المعرفة، ويتم الاستفادة من هذه البطاقة بتوفير مصدر معرفي للمختصين بإدارة الخدمات وإجراء عمليات التطوير والتبسيط والتحسين والمتابعة وتقييم الأداء.

بطاقة توثيق الخدمة										
الإدارة المختصة		الجهة الحكومية:		الجهة الحكومية:		مسمى الخدمة:		رمز الخدمة:		
التصنيف										
الالكتروني تقليدي أخرى	نوع الارتباط	غير مرتبطة	الارتباط	رئيسية	المستوى	المتعاملين		رقمية	رقمية غير مكتملة	
		مرتبطة				قطاع خاص	حكومة			
جهة الارتباط		اتفاقية مستوى الخدمة:		فرعية						
المعلومات										
منتج الخدمة النهائي	رسوم الخدمة	الاشتراطات	الوثائق المطلوبة	وصف/شرح الخدمة	قنوات تقديم الخدمة					
						رقمية ذاتية				تقليدية
التفاصيل										
الوقت المقدر	الطرق/الأدوات	المخرجات	المدخلات	المسؤولية	الوصف	الخطوة				الرقم
										1
										2
										3
										4
										5
		مجموع الوقت المقدر:				مجموع عدد الخطوات:				
مؤشرات الأداء										
المدة		النسبة		الأداء المستهدف						الرقم
										1
										2

قسم المباني		الإدارة المختصة	مديرية البلديات	الجهة الحكومية:	بطاقة توثيق الخدمة	مسمى الخدمة:	خ د ب-16	رمز الخدمة:
الكثروتي ✓ تقليدي أخرى	نوع الارتباط	غير مرتبطة مرتبطة	✓	الارتباط	التصنيف	إجازة بناء	أفراد	المستوى
				رئيسية			قطاع خاص	
				فرعية			حكومة	
ديوان المحافظة	جهة الارتباط	لا يوجد		اتفاقية مستوى الخدمة:				المقابلين
المعلومات								
متبج الخدمة النهائي	رسوم الخدمة	اشتراطات	الوثائق المطلوبة	وصف/شرح الخدمة	قنوات تقديم الخدمة			
إجازة بناء	مثلا 25 الف دينار	-ان يكون عراقي -لديه ارض باسمه -البناء وفق التصاميم الاساس... الخ	- البطاقة الشخصية -ان يكون رقم الموبايل مسجلا باسم صاحب البطاقة الشخصية	وثيقة رسمية تسمح لمصاحب العلاقة بالشرع في بناء عقاره	رقمية ذاتية رقمية غير مكتملة			تقليدية ✓

التفاصيل									
الوقت المقدر	الطرق/الأدوات	المخرجات	المدخلات	المسؤولية	الوصف	الخطوة	الرقم		
2	النظام الالكتروني	الطلب والمستندات المطلوبة	استمارة تقديم الخدمة	موظف خدمة المتعاملين	استلام الطلب من قبل موظف خدمة المتعاملين	استلام الطلب	1		
4	النظام الالكتروني	دراسة الطلب والتوصيات	الطلب والمستندات المطلوبة	موظف مختص	يتم دراسة الطلب من قبل موظف مختص	دراسة الطلب	2		
1	النظام الالكتروني	الموافقة على الطلب	دراسة الطلب والتوصيات	متخذ القرار	يتم اعتماد الطلب في حين استيفاء الشروط	اعتماد الطلب	3		
2	وجها لوجه	طباعة وت تسليم منتج الخدمة النهائي	الموافقة على الطلب	موظف خدمة المتعاملين	يتم موظف خدمة المتعاملين بتسليم إجازة البناء للمتعامل	طباعة وتسليم الإجازة	4		
1	وجها لوجه	استلام الخدمة	تقديم وتسليم الخدمة	المتعامل	يتم استلام الخدمة المرجوة من الجهة	استلام الخدمة	5		
10 دقائق		مجموع الوقت المقدر:		5		مجموع عدد الخطوات:			
مؤشرات الأداء									
النسبة					الأداء المستهدف				
العدة								الرقم	
نصف سنوي	عدد الخدمات المرتجة نتيجة وجود خطأ/ إجمالي عدد الخدمات المقدمة 100	عدد الخدمات المرتجة نتيجة وجود خطأ/ إجمالي عدد الخدمات المقدمة 100	نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة						
نصف سنوي	نسبة الرضا الناتجة من استبيانات راي المتعاملين	نسبة الرضا الناتجة من استبيانات راي المتعاملين	نسبة الرضا المتعاملين عن الخدمة						

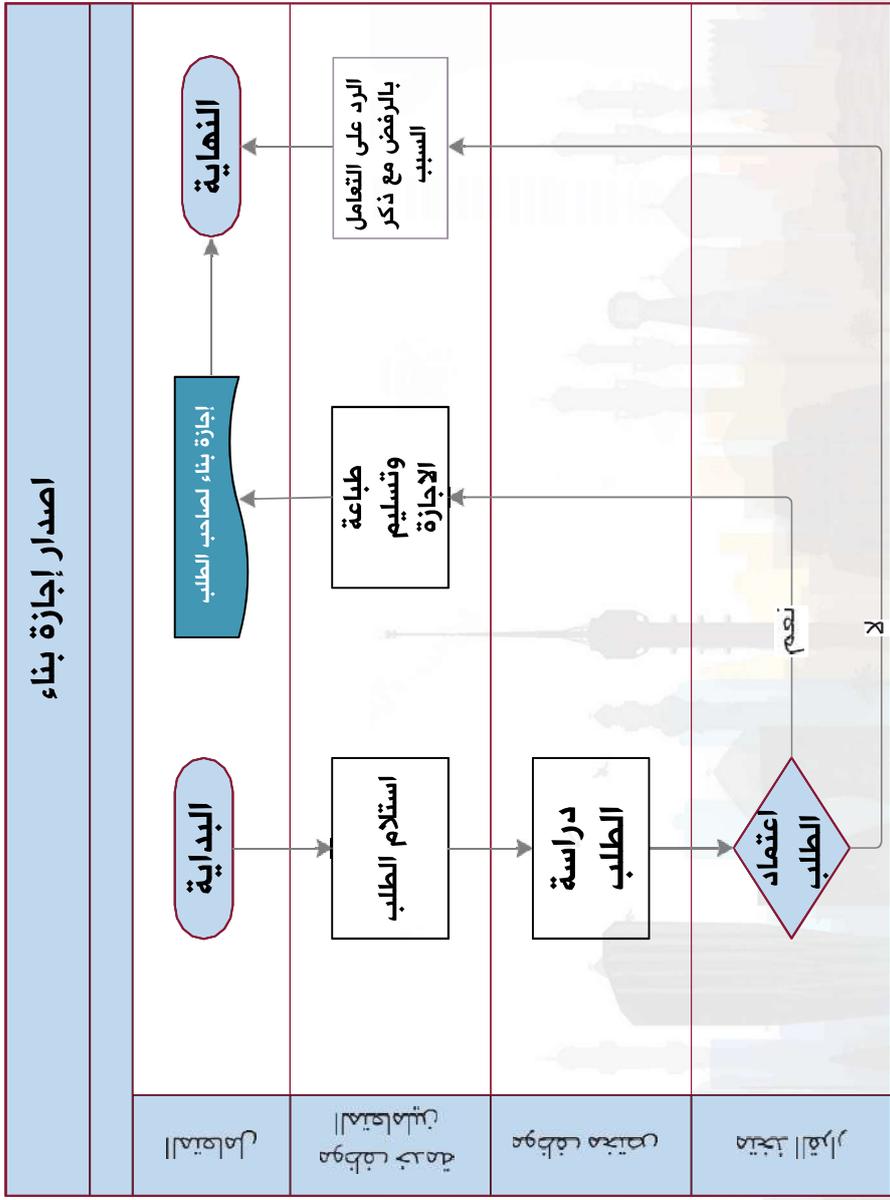
استمارة رقم (3)

تقوم الجهة الحكومية بتوثيق مسار الخدمات التي تقدمها للمتعاملين من خلال رسم مخطط سير الخدمة الذي يحتوي على أشكال هندسية تتصل ببعضها البعض بأسمهم تبين اتجاه سير الخدمة، وتعتبر عن مسار الخدمة من بدايتها وحتى نهايتها وفق تسلسل كل محطة تمر بها خلال عملية معالجة الطلبات وصولاً إلى منتج خدمة نهائي، يتم جمع جميع الخطوات ذات المسؤولية الواحدة في خانة واحدة، ويتم إعداده بالاعتماد على بطاقة توثيق الخدمة وباستخدام البرامج الإلكترونية المخصصة لهذا الشأن، وتنبع أهميته من عرض خطوات الخدمة والمسؤولية بشكل مبسط وسهل التتبع.

الأشكال الأكثر استخداماً في رسم مخطط سير الخدمة

الشكل	الاستخدام
	بداية ونهاية مخطط سير الخدمة
	خطوة نموذجية من خطوات سير الخدمة
	تحديد نتيجة قرار وإعادة بنعم أو لا
	خطوة فرعية ضمن نفس المسؤولية
	خطوة ينتج عنها وثيقة رسمية

استمارة رقم
(4) ▲



استمارة رقم (4) ▲



من اين نبدأ؟ وكيف نمضي؟

1. الاستيعاب المهني الموضوعي للأمر الآتية:
 - أ. دليل الإدارة الاستراتيجية لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية مع الورقة المفاهيمية (الملحق 1).
 - ب. نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات.
 - ت. دليل الخدمات الحكومية العالمية.
 - د. كل الوثائق والمراجع التي يتم إتمامها.
2. تحديد الإجراءات والخدمات المستهدفة (قيد الإنجاز صفحة 12- 23) والمزمع استهدافها (الملحق 4/ الدليل) والممكن اضافتها وفقا لأولويات (ص35/الدليل) مع الاستعانة بالشكل رقم (7): استمارة الخدمات المستهدفة (ص34 من الدليل) ووفقا لاستمارة الإجراءات التنفيذية للأهداف الاستراتيجية.
3. المباشرة بمراحل تنفيذ التبسيط (ص35/الدليل) الشكل رقم (8): مراحل تبسيط الإجراءات ملاحظة: يتطلب التنسيق مع كافة الجهات ذات العلاقة
4. المباشرة فوراً بتحويل الأهداف الاستراتيجية الثمانية (ص 29/الدليل) الى برامج وإجراءات ومستهدفات من خلال الاستفادة من استبانة تطوير الخدمات (الموزعة سابقاً/ ملحق 6) من الدليل) ، ووفقاً لاستمارة الإجراءات التنفيذية للأهداف الاستراتيجية (استمارة رقم 5).
5. الالتزام بأعداد ورفع التقارير الدورية الفصلية الى رئيس الجهة واللجنة العليا لتبسيط الإجراءات الحكومية حول النتائج المتحققة.



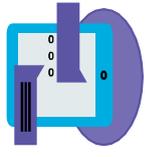
استمارة الإجراءات التنفيذية للأهداف الاستراتيجية

اللجنة العليا لتبسيط الإجراءات الحكومية

الملاحظات	تاريخ الإنجاز النهائي	التاريخ الإيمانية للتنفيذ	الفترة الزمنية للتنفيذ	خطوات ومرحلة التنفيذ	المستهدفات	النسبة	الصوريل المطلوب	الأهداف الاستراتيجية
					1- مساعدة خطة الاستراتيجية لتنفيذ الخدمات من قبل هيئة المؤسسة. 2- استحداث قسم أو استحداث لجنة للتنسيق في داخل المؤسسة. 3- تحديد المسؤوليات والمسئوليات.			1. التوجه الاستراتيجي
					1. مساعدة دليل الإجراءات التنفيذية المنظمة لخدمة المواطنين. 2. تعزيز المواطنين بالخدمات. 3. إجراء استبيانات لاستطلاع احتياجات المواطنين والمواطنين. 4. إنشاء قاعدة بيانات مخصصة عن المواطنين. 5. وضع بيانات المواطنين بدمج تعريف موحدة. 6. تسمية وسائل الاستعلام عن الخدمات والشكاوى.			2. التركيز على المواطنين
					1. مساعدة تعزيز الوعي وعدم الترددات. 2. مساعدة دليل موجه للخدمات وسائط المواطنين على تقديم خدمات موحدة. 3. وضع مؤشرات لقياس الأداء للخدمات. 4. وضع مؤشرات ومعايير لمتابعة لاحتياجات المواطنين ضمن زمن مسموح. 5. توفير الخدمات ذات الأهمية العالية والخدمة عبر الموقع الإلكتروني أو الهاتف الخليوي. 6. تحليل نتائج وتقييم التجربة للمواطنين بالخدمات المقدمة.			3. الخدمات
					1. تصميم نظام استراتيجي وإدارة الأداء وليس الاستعداد حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها وتوزيع الخدمات. 2. إنشاء مراكز استعلام موزعة لخدمة المواطنين بخدمة المتطلبات. 3. تهيئة مراكز خاضع لاحتياجات المواطنين. 4. تحسينات عامة لنمو التصميم -توفير الاحتياجات الخاصة. 5. برمجة منصات العمل لتقديم الخدمات وتسهيل كافة العمليات. 6. إنشاء برامج تدريبية وتعليمية للخدمات وموظفيها بالتعاون والشركاء.			4. قنوات تقديم الخدمات
					1. إعداد دليل التشغيل لإدارة العمليات وتكاملها مع كافة الأقسام والوحدات والشركاء والشركاء والجهات المختصة ومواءمة وكالات الإجراء. 2. تحديد طرق التشغيل ومواءمة وسرية وإدارة تجربة التعامل والمعاملة والتقييم والتقييم.			5. تجربة التعامل
					1. تصميم نموذج التوزيع مواءمة مع متطلبات تقديم الخدمات. 2. إعداد إجراءات برنامج عمل القطاع الخدمي. 3. اعتماد معايير الجودة في تصميم عمليات تقديم الخدمات. 4. تصميم متجاوب خاصة بالتوجه إلى المواطنين والمواطنين لتسهيل تقديم الخدمات. 5. تحديد المعايير المطلوبة من المؤسسات المعنية في تقديم الخدمات وإدارة المعايير والتقييم. 6. إيجاد هيكل حركي لاختراق والمراكز على مستويات الخدمات. 7. مساعدة نظام موجه لإدارة الأداء والتقييم. 8. تشغيل النظام في تشغيل الخدمات وتنظيمها.			6. كفاءة الخدمة والابتكار
					1. إعداد أدوات إدارة والتقييم في مجال تقديم الخدمات لإرتفاع أدائها بشكل أفضل. 2. تحسين العمليات وتقديم الأرقام والبيانات والبيانات في الزمن الحقيقي. 3. مساعدة وحدة تطوير الخدمات الخاصة بالوقت وعدم التأخر. 4. تمهيد الطريق لخدمة المواطنين أثناء التعامل. 5. مساعدة مخرج موجه للتقييم أداء المواطنين في خارج الخدمات. 6. مساعدة منظومة الاستعلام عن رضا المواطنين ومواطنيهم. 7. مساعدة منظومة التقييم والتقييم للمواطنين والمواطنين. 8. إيجاد نظام موجه لبيانات المواطنين وتسهيل رفع شكاوى موجه موحدة لهم.			7. تمكين الموارد البشرية
					1. مساعدة نظم العمليات الخاصة بكل مخطط. 2. إتاحة الفرصة للخدمات بخلق سبلها ومواطنيها وسبلها. 3. إنشاء نظام إدارة المعرفة لإيجاد والتقييم وإدارة المعرفة في كل ما يتعلق بتجربة الخدمات. 4. مساعدة منظومة لقياس النتائج. 5. إعداد منظومة لقياس النتائج. 7. العمل بروح الفريق الواحد لتقديم الخدمات.			8. التكنولوجيا المتكاملة

في اطار تحديد معايير الخدمات الحكومية وتحليل الفجوات من المهم ايضاً فهم التطورات المتغيرة في الخدمات الحكومية التي تتعامل مع ثلاثة مجالات تطوير محددة هي الاتجاهات تقديم الخدمة واتجاهات رقمنة الخدمات وأساليب واتجاهات تعزيز مشاركة المتعاملين ومستوياتها.

طرق تقديم الخدمات



الرسائل القصيرة



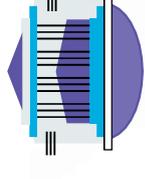
وسائل التواصل الاجتماعي



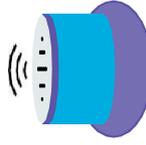
اكشاك الخدمة المنتشرة في المدينة



الهاتف



مركز الخدمات



المساعد الرقمي



تطبيق الهاتف الذكي و / او المنصة الالكترونية الحكومية



الموقع الالكتروني للجهة الحكومية



البريد الالكتروني

بمنظمتكم

ما الذي يجب ان تحتويه المنصة الالكترونية للخدمات

مركز القيادة والتحكم Display

منصة مباشرة تقوم بعرض البيانات المرصودة من جميع الأنظمة والقنوات لتسهيل أعمال المتابعة ومراقبة الأداء

الرد الآلي Chatbot

المساعد الافتراضي للمتفاعلين لتسهيل تقديم طلبات البلاغات والشكاوى أو ابداء الشكر أو وضع مقترحات لتحسين الخدمات المقدمة

رعاية المتفاعلين عبر القنوات المتعددة Omni-Channel Care

تتيح للجهات الحكومية التواصل السريع مع متفاعليها عبر القنوات الرسمية

سفراء جودة الخدمات Service Quality Ambassadors

منصة لرصد تقارير سفراء جودة الخدمات بخصوص تقييم الخدمات الحكومية وغيرها من معايير التقييم الخاصة بالخدمات الحكومية

منصة المشاركة المجتمعية E-community Participation

قناة للمتفاعلين للتواصل مع الجهات الحكومية وابداء الآراء حول السياسات المفتوحة والفعاليات والمواضيع الخاصة بالجهات الحكومية

قاعدة المعرفة الموحدة Knowledge Base

منصة مطورة لتجميع البيانات والمعلومات وإجراءات الخدمات وآليات التقديم التي تفيد المتفاعلين وموظفي الجهات الحكومية

مراكز الخدمات الحكومية Centers Service Government

منصة مباشرة تقوم بتحسين تجربة متفاعلي مراكز الخدمات الحكومية عن طريق نظام نداء محوكم بين جميع الجهات الحكومية المشاركة في مراكز الخدمات

البحث والرصد الحديث Research Modern

تمكين الجهات الحكومية من استخدام الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الموظفين في عملية الرصد على الجهات الحكومية وموظفي أعمال جمع البيانات عن متفاعليها واحتياجاتهم

إدارة المحتوى الاجتماعي Publishing

تسهل أعمال النشر بمنصة مدعومة بالذكاء الاصطناعي على قنوات التواصل الاجتماعي الرسمية عبر منصة موحدة



استخدام التقنيات للتخلص من العقبات من خلال:

1 تحليل تفضيلات المتعاملين والتنبؤ بها: التعرف على تفضيلات المتعاملين والحصول على أفكار حول أسباب إصابة المتعاملين بالإحباط

2 تقليل الوقت المستغرق في تقديم الطلبات: تقليل الوقت الذي يستغرقه تعبئة البيانات في الطلب، من خلال البيانات المعبأة مسبقاً والبيانات المشتركة عبر الجهات (الحكومية) بموافقة المتعامل.

3 تقديم الخدمات الاستباقية: مشاركة البيانات عبر الجهات الحكومية لتقديم مجموعة من الخدمات مرتبطة " بحدث معين في الحياة."

4 تفعيل التلقائي للخدمات: تقديم خدمة غير مرئية للمتعامل من خلال تفعيل عملية محددة (تلقائياً) على سبيل المثال، شهادة الوالدة، أو خدمات إعانة البطالة المؤقتة للأشخاص الذين أصبحوا عاطلين عن العمل مؤخراً.

03 المنصات السحابية



تخزين البيانات والبرامج والوصول إليها عبر الإنترنت بدال من تخزينها على وحدات التخزين الداخلية في جهاز الكمبيوتر. مثال: جوجل كالود.

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.

01 البلوك تشين



سجل رقمي لتقيد المعاملات يتم توزيعه عبر العديد من أجهزة الكمبيوتر، مما يجعل من الصعب أو المستحيل تغيير النظام أو اختراقه أو خداعه. مثال: تأمين معاملات البيتكوين.

06 إدارة البيانات الضخمة



توافر مجموعات بيانات أكثر شمولاً ودقة. مثال: جهة واحدة مسؤولة عن تسجيل الحالة الاجتماعية للمواطنين وتحديثها.

05 انترنت الأشياء



الأشياء التي نستخدمها في حياتنا اليومية تتواصل بعضها مع بعض عبر الإنترنت. أمثلة: منظمات الحرارة، الثلاجة، أجهزة الاستشعار، الكاميرات، السيارة، الهاتف.

04 واجهة برمجة التطبيقات (API)



نوع من البرامج الوسيطة التي تسمح بربط تطبيقين معاً. أمثلة: برنامج الطقس على هاتفك، وإرسال رسالة فورية عبر فيسبوك.

09 شبكات الجيل الخامس



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

08 الواقع الافتراضي



نوع من التقنيات تخلق بيئة افتراضية ثنائية الأبعاد تحاكي الواقع. مثال: يستخدم للتعليم والاجتماعات والتواصل.

07 الواقع المعزز



الأشياء الافتراضية التي يتم عرضها في عالمنا الحقيقي. مثال: عرض رسم معماري ثلاثي الأبعاد لتحديد منزل.

متطلبات نجاح عملية التبسيط والجودة للخدمات

1 متطلبات سياسية

إرادة سياسية عليا مدركة وداعمة (الدستور، السلطات، المنهاج)

2 متطلبات تشريعية

تشريعات حديثة.

3 متطلبات إدارية

الهيكل، الوظائف، الموارد(البشرية، المادية، المالية) ، البيئة، المؤهلات، التنظيم، الإصلاح المؤسسي، القيم، الثقافة، الولاء، التفويض، التمكين، التدريب، إدارة التغيير، قيادة مختصة موحدة.

4 متطلبات تقنية

الأجهزة ، البرامج والأنظمة المعلوماتية، الاتصالات، التطبيقات، الأمن الرقمي.

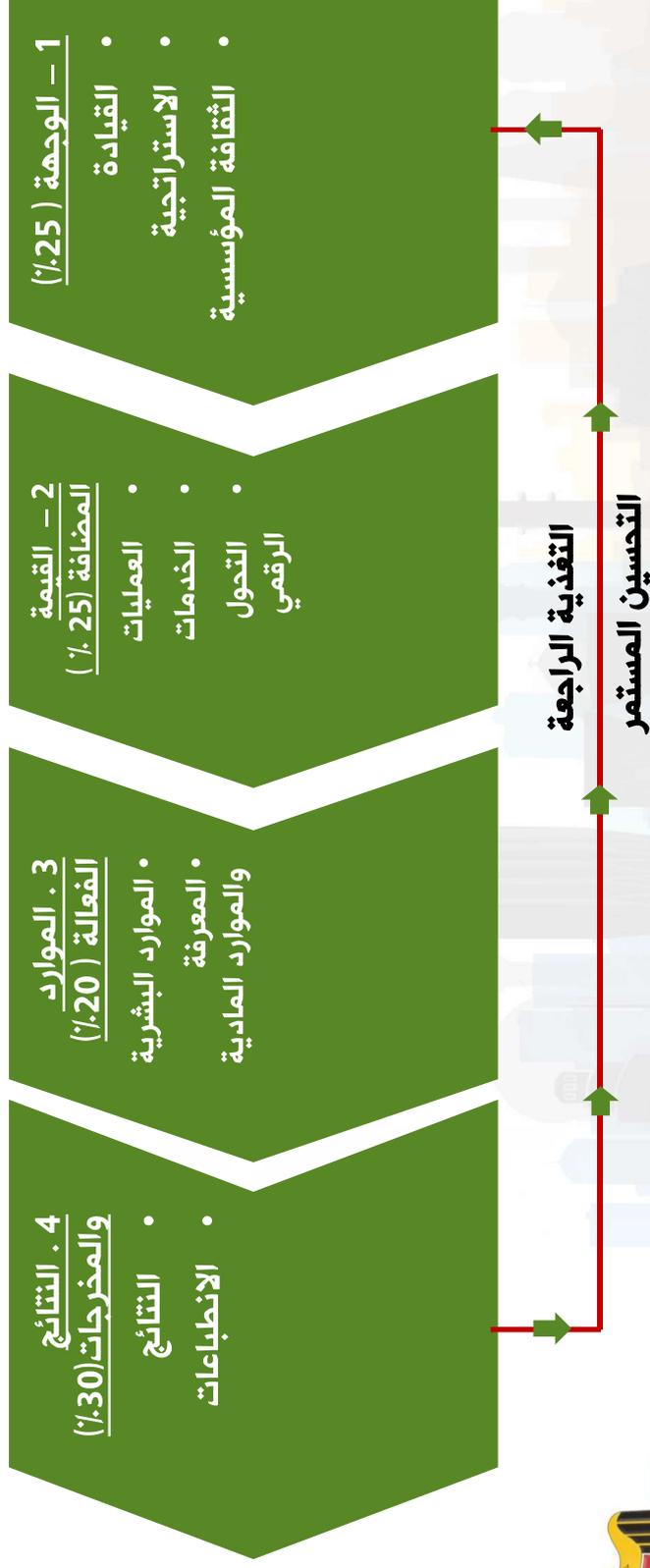
5 متطلبات اقتصادية اجتماعية

رأي عام مساعد، الاعلام والتعبئة، منظمات (NGO) الثقافة الرقمية ، الاستثمار التقني والرقمي، الشراكات.

6 متطلبات تخطيطية

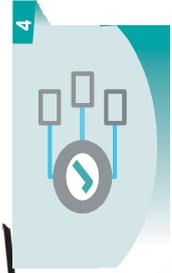
الاستراتيجية، السياسية، البرامج ، الإجراءات ، الرقابة والتقييم.





بنيانكم

10 مميزات للدول التي تقدم خدمات استثنائية



4 تحصل على الدعم داخلياً من القيادة التنفيذية لها



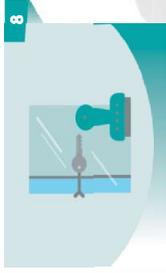
3 تنشئ منصة واحدة تقدم معظم الخدمات الحكومية لو جمعيتها للمتعاملين



2 تسعى لتسهيل تجربة المتعامل وتقليل وقت انجاز المعاملة



1 تضع رضا المتعاملين على رأس الأولويات



8 بدأت هذه الدول تغيير القوانين القديمة واستبدال أنظمة تقنية عليها الزمن التي عفا



7 تدرك حاجتها لجمع بيانات المتعاملين بشكل صحيح



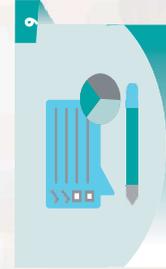
6 تتعاون مع الهيئات الأخرى لتحسين تجربة المتعاملين وتوقع متطلباتهم



5 تعمل على تغيير ثقافة الجهات الحكومية في وقت مبكر وتعزز جذب المواهب والمهارات الجديدة



10 تبحث عن أفضل الممارسات في كل مكان وتنفذ الناجح منها



9 تقيس رضا المتعاملين بانتظام

افضل 10 دول في التميز بالاجراءات والخدمات

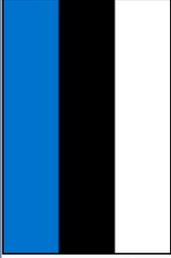
البرازيل



نيوزلندا



استونيا



الدنمارك



سنغافورة



بريطانيا



جنوب افريقيا



كندا



الامارات



كوريا الجنوبية





الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية

الاقتصاد والمالية

الإسكان والنقل والمواصلات وخدمات الطوارئ

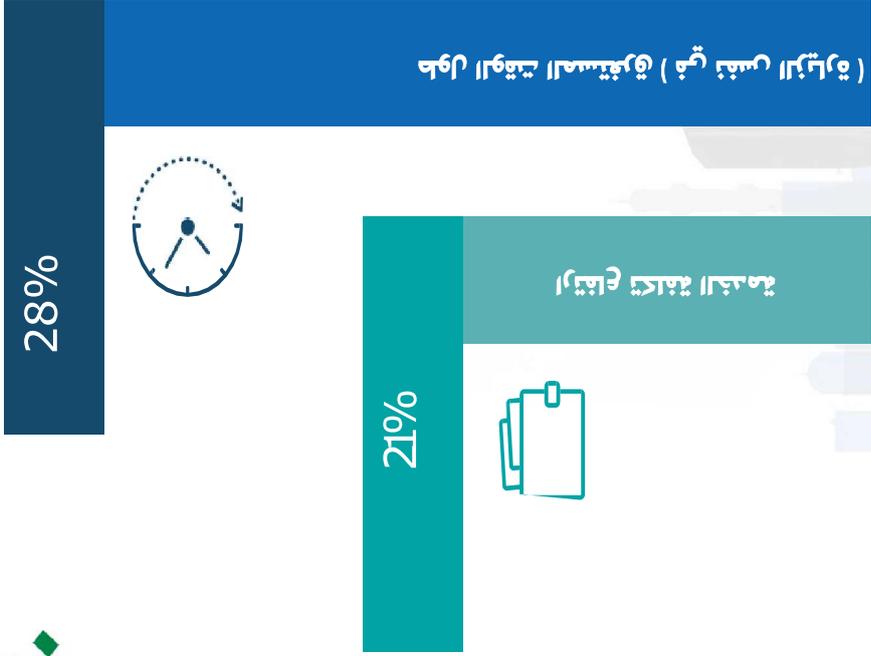
الهوية والبيانات الشخصية



- خدمات الرعاية الصحية
- التعليم
- الرعاية الاجتماعية
- خدمات البنوك
- خدمات التأمين
- خدمات الاستثمار
- خدمات الإسكان
- خدمات النقل
- خدمات المواصلات
- خدمات الطوارئ
- خدمات الهوية
- خدمات البيانات الشخصية



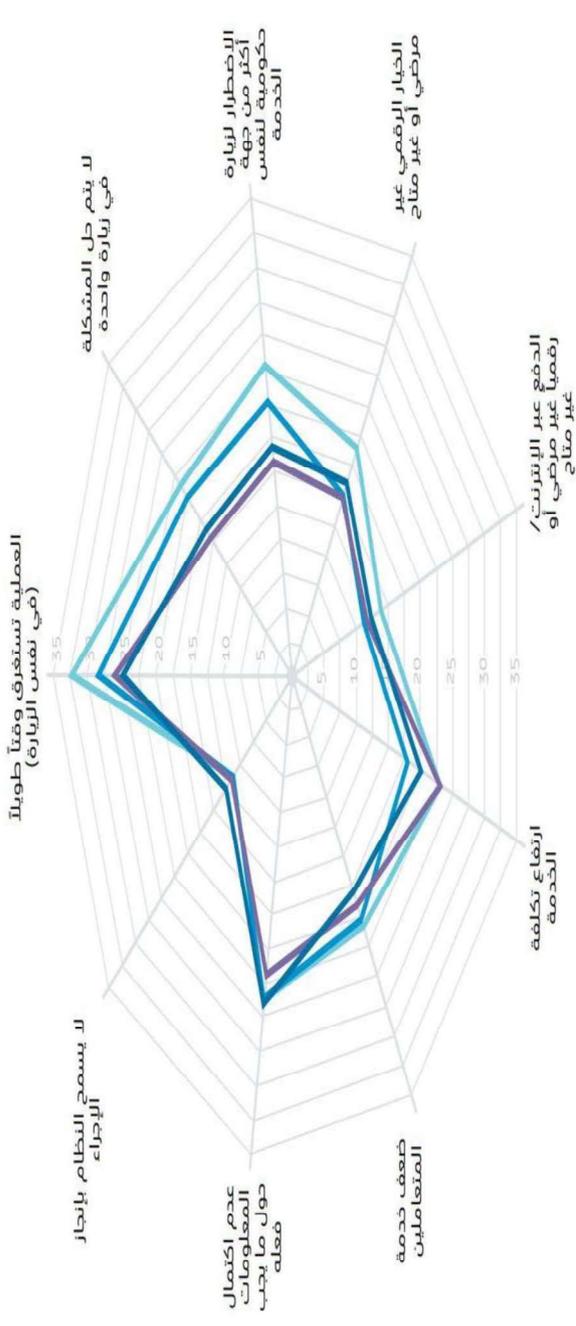
حالات عدم الرضا عن الخدمات الحكومية



عدم الرضا عن الخدمات الحكومية

وكما يوضح الرسم البياني، فإن أكبر أسباب عدم الرضا عالمياً على مستوى الخدمات الحكومية هو "العملية تستغرق وقتاً طويلاً" في نفس النسب تقريباً (حيث اختاره 32-24٪ من المشاركين كواحد من أكثر أسباب عدم رضاهم عبر فئات الخدمة الأربع 28٪) "لهوية والبيانات الشخصية" (والإسكان والنقل والمواصلات وخدمات الطوارئ) ، و 24٪ "الإقتصاد والمالية" و 32٪ "الخدمات الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية". (وكانت ثاني أكبر أسباب عدم الرضا عن مستوى الخدمات هو "عدم اكتمال المعلومات حول ما ينبغي على المتعامل فعله" ، حيث اختاره 24-22٪ من المشاركين كواحد من أكثر أسباب عدم الرضا عبر فئات الخدمة الأربع، تاله مباشرة "ارتفاع تكلفة الخدمة" ، حيث اختاره 18-23٪ من المشاركين من بين فئات الخدمة الأربع.

الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية
الهوية والبيانات الشخصية
الإسكان والنقل والمواصلات وخدمات الطوارئ
الاقتصاد والمالية



نتائج الملخص

في حين أن مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية يتجاوز 50% إلا أنه يمثل عينه من 29 دولة متقدمة ونامية مختارة وما تزال هناك فرص كبيرة للتحسن

تم تقييم 8 مجالات للتحسن كي تتجاوز الخدمات الحكومية التوقعات

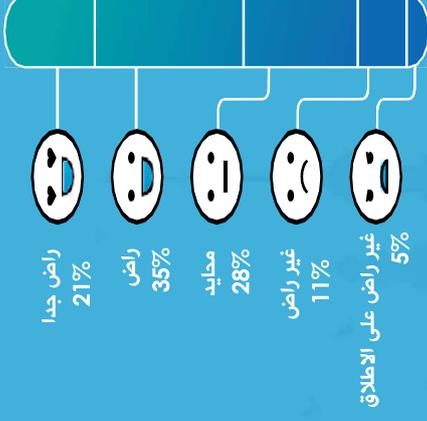


أبرز 5 طرق مفضلة للحصول على الخدمات



مستوى الرضا عن الخدمات الحكومية

مستوى الرضا العام عن الخدمات الحكومية



56%



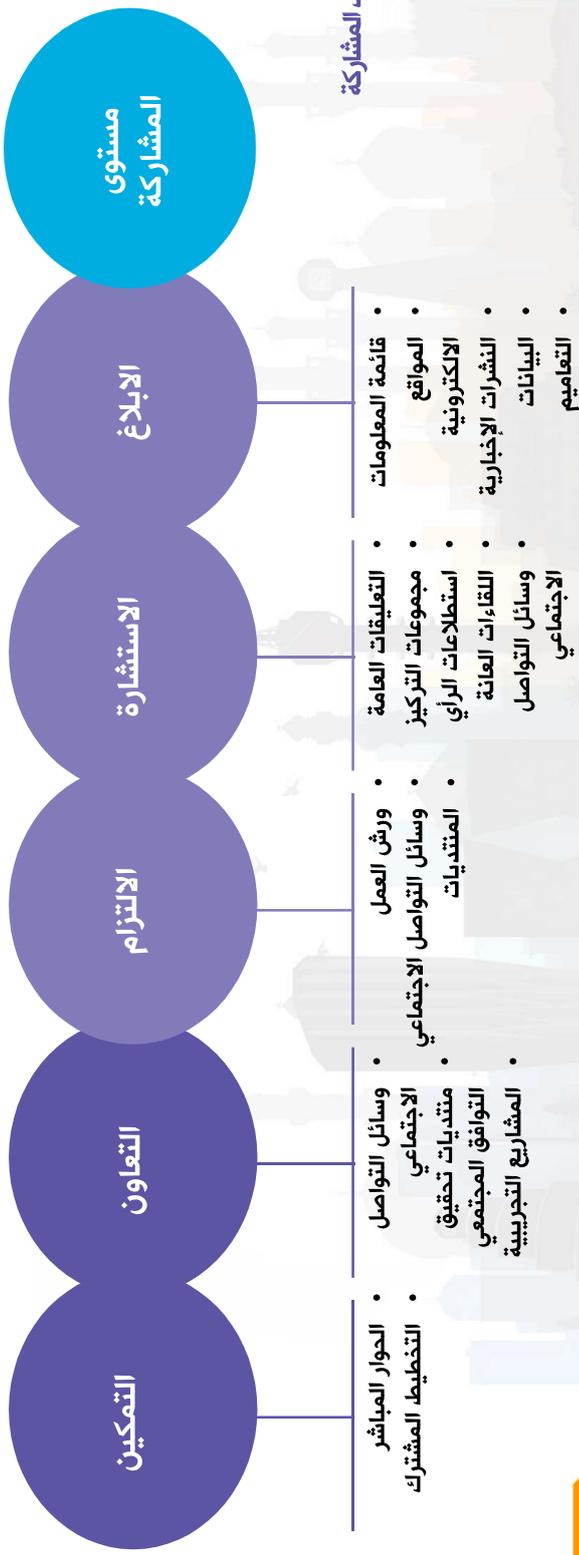
عبروا عن رضاهم (راض جداً أو راض) عن المستوى العام لجودة الخدمات الحكومية

نموذج اطار مشاركة الأطراف المعنية

هدف المشاركة

اعداد السياسة

تصميم الخدمة العامة



الرضا عن الخدمات الحكومية

تم اجراء استطلاع للرأي حول 15 نوعاً من الخدمات الحكومية تندرج تحت فئات الخدمات الأربعة التالية :

الصحة والتعليم والرعاية الاجتماعية

الاقتصاد والمالية

الإسكان والنقل والمواصلات والخدمات الطارئة

الهوية والبيانات الشخصية



الالتحاق بالمدارس العامة و / أو الجامعات الحكومية



تغير العنوان في السجلات الحكومية العامة و / أو الجامعات الحكومية



تجديد ترخيص السيارات أو السائقين



إجراءات الدفع مقابل الخدمات العامة



قدموا طلبات لمستندات الهوية أو سجلات الأحوال المدنية



عبروا عن رضاهم (راضون جداً أو راضون) المستوى العام لجودة الخدمات الحكومية

الرضا عن معايير تجربة الخدمات الحكومية

تم تقييم 4 معايير لتجربة الخدمة : كيفية التنفيذ (سهولة معرفة الوجهة المقصودة والاجراء التالي)، وخدمة المتعاملين ، مدة الإنجاز (سرعة إنجاز الاجراء)، وسهولة الإنجاز (مدى تعقيد او بساطة العملية)



مدة الإنجاز (سرعة إنجاز الاجراء)



سهولة الإنجاز (مدى تعقيد او بساطة العملية)



خدمة المتعاملين



كيفية التنفيذ (سهولة معرفة الوجهة المقصودة والاجراء التالي)



عبروا عن رضاهم (راضون جداً أو راضون) المستوى العام لجودة الخدمات الحكومية

مميزات الخدمات الحكومية في المستقبل

الاستباقية

الذي ينبغي إزجاج المتعامل إلا في حالت الاضطراب ، وعندما يتحتم تواصل الموظف مع المتعامل ، يجب أن يسعى لمساعدته وإسعاده وإيجاد الحلول بشكل مباشر.

تغيير في خطوات الاجراء

- توفير الخدمات الاستباقية
- توفير الخدمات المساعدة في الخلفية
- اصلاح شامل في التدريب والحوافز واستقطاب المواهب

التقنيات

- البيانات الضخمة
- البيانات المفتوحة
- البيانات الحكومية
- واجهة برمجة التطبيقات
- أنظمة العمليات الروبوتية

تغيير في البنية الهيكلية

- التعاون المشترك فيما بين الجهات الحكومية
- إعادة هيكلة الجهاز الحكومي

السرعة والملائمة

يجب ان يتم انجاز الخدمة الحكومية بشكل سريع وملائم فلا تفرق سوى دقائق معدودة دون ان يؤثر على الاعمال اليومية الأخرى .

تغيير في خطوات الاجراء

- اتساع خيارات الرقمنة
- تسير عمليات الدفع الرقمي
- الطرق الحالية لتقديم الخدمات + الجيل الثاني من المساعدين الرقميين + الواقع الافتراضي والواقع المعزز

التقنيات

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------|
| • الذكاء الاصطناعي | • الاتصال بالإنترنت |
| • الواقع الافتراضي والواقع المعزز | • الحوسبة السحابية |
| • تقنية الجيل الخامس | • بلوك تشين |
| • إنترنت الأشياء | • واجهة برمجة التطبيقات |
| • تقنية الجيل السادس | • الامن السبراني |

تغيير في البنية الهيكلية

- الحقوق الرقمية و معاييرها
- تحديث أنظمة تقنية المعلومات القديمة

الشمولية

لن يستخدم جميع المتعاملين القنوات الرقمية لذلك يجب توفير القنوات البديلة لتشمل الخدمة الحكومية لجميع أنواع المتعاملين

تغيير في خطوات الاجراء

- تصميم يركز على المتعامل وثقافة الابتكار
- التدريب على خدمة المتعاملين

التقنيات

- الذكاء الاصطناعي

سهولة الاستخدام والامان

ينبغي ان يكون انجاز الخدمة الحكومية سهلاً وبسيطاً كالتمسوق السريع على الانترنت

تغيير في خطوات الاجراء

- تصميم يركز على المتعامل وثقافة الابتكار
- اصلاح شامل في التدريب والحوافز واستقطاب المواهب
- انشاء منصة حكومية شاملة لجميع الخدمات

التقنيات

- | | |
|-------------------|----------------------------|
| الذكاء الاصطناعي | • استشراف متطلبات البيانات |
| البيانات الضخمة | • الحوسبة السحابية |
| البيانات المفتوحة | • بلوك تشين |
| البيانات الحكومية | • واجهات برمجة التطبيقات |
| تحليل البيانات | • الامن السيبراني |

تغيير في البنية الهيكلية

- تحديث القوانين والسياسات واللوائح التنظيمية القديمة
- تعزيز إجراءات الامن السيبراني والارتقاء بالبنية التحتية

مجالات التحسن المتاحة المرتبطة بالجاهزية الداخلية

مرحلة السعادة	مرحلة الرضا	مرحلة التأسيس	مرحلة الأولويات	1 الدعم والمشاركة على المستوى التنفيذي	2 الموارد البشرية: استقطاب المواهب وبناء فرق العمل ووضع الحوافز	3 احداث نقلة في الثقافة التنظيمية	4 البنية التحتية الرقمية	5 تدليل العقبات الداخلية	6 التنسيق والتعاون والتكاتف	7 القوانين و السياسات واللوائح التنظيمية	8 إعادة هيكلة الأجهزة الرسمية
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

الفرص المتاحة لتحسين العملية التي تركز على المتعامل

● الفرصة الرئيسية ومركز التركيز الرئيسية ● الحفاظ على المجتمع ● الفرص المتاحة ●

مرحلة السعادة	مرحلة الرضا	مرحلة التأسيسي	مرحلة الأولويات	1 مدة الإنجاز للأجراء	2 سهولة إنجاز الاجراء	3 كيفية التنفيذ	4 خدمة المتعاملين	5 وجود قناة شاملة لتقديم الخدمة	6 شمول شرائح المتعاملين الرقمي
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

كيف يمكن للتقنيات تحويل الخدمات الحكومية؟

تتمكين دفع الفواتير بكفاءة	توفير إمكانية تقديم الوثائق والتحقق من الهوية والأمان رقمياً	تقليل أوقات انتظار وتوقع التقصيرات	إتاحة المعاملات مع الموظفين المتعاملين مع المواطنين	تعزيز الثقة الرقمية	خدمات المتفاعلين عبر الجهات المختلفة	بناء منصة رقمية موحدة ومحدثة	الإجابة على الأسئلة المتكررة والمعقدة
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●
●	●	●	●	●	●	●	●

إسهام المتعاملين ويمكن أن تقلل من الإحباط بشكل كبير. يتضمن هذا التقرير تسع تقنيات رئيسية تحفز التميز في جميع جوانب الخدمات الحكومية. نظراً لأن التكنولوجيا تؤدي دوراً رئيسياً في تمكين الخدمات الحكومية عالية الكفاءة، فإننا نقدم تحليل للتقنيات الرئيسية وتطبيقها على التميز في الخدمات الحكومية. ورغم أن مبدأ "الخدمات الرقمية أولاً" ليس الحل الوحيد لإرضاء المتعاملين وأسهلهم، أصبحت الخدمات الرقمية جزءاً رئيسياً من منهج

شكراً لحسن اصفاؤكم



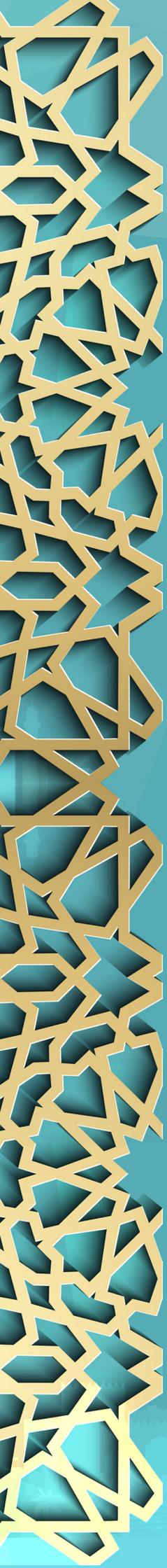
المحاضر
المستشار د. عقيل محمود الخزعلي
رئيس لجنة تبسيط الإجراءات الحكومية

ملحق 14 جانب من صور المؤتمر التدريبي





ملحق 15 جانب من صور المؤتمر التوجيهي





سنبقتى دائماً ..

بخدمتكم

دليل الإدارة الاستراتيجية لتبسيط الإجراءات والخدمات الحكومية

