

الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة

قطاع تطوير الخدمات الحكومية

وتقييم الاداء الادارى

دليل تقييم الاداء

للوحدات الادارية

بالدولة

◀ أنشئ الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالقانون رقم ١١٨ لسنة

١٩٦٤ .

وقد تحددت أهدافه على النحو التالي:-

- تحقيق أهداف برنامج الإصلاح الإداري .
- إصلاح نظم الإدارة الحكومية .
- تطوير مستوى الخدمة المدنية .
- رفع كفاءة الأداء بمختلف وحدات الجهاز الإداري للدولة .
- تحقيق العدالة بين العاملين .
- التأكد من مدى تنفيذ الأجهزة الحكومية لمسئولياتها .

وتوالت القرارات المنظمة للعمل بالجهاز وآخرها قرار رئيس الجهاز

المركزي للتنظيم والإدارة رقم ٤٦٨ لسنة ٢٠٠٩

◀ والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يمارس مهامه من خلال القطاعات
الآتية :-



◀ ولمعرفة المزيد من التفاصيل لهيكل الجهاز يمكن الدخول على الموقع الإلكتروني للجهاز وهو:-

www.Caoa.gov.eg

قطاع سياسات التطوير وتقييم الأداء الإداري للجهاز الإداري

والهيئات العامة :-

يعتبر هذا القطاع من القطاعات الهامة وتختص بالآتي :-

- اقتراح سياسات وخطط وبرامج تطوير مستوي أداء الخدمات الحكومية بالاشتراك مع الأجهزة والوحدات المعنية آخذاً في الاعتبار عناصر التطوير والمراحل المحددة لإنجاز الخطة .
- حصر وتبويب وتصنيف كافة أنواع الخدمات الحكومية بوحدة الجهاز الإداري والهيئات العامة وتسجيلها وتوزيعها على القطاعات المختلفة والوحدات الإدارية التي تقدمها للمواطنين .
- وضع خطة تبسيط إجراءات وخطوات العمل ومراحله وإلغاء الزائد منها عن الحاجة .
- اقتراح تقدير الاعتمادات المالية الإجمالية لمشروعات التطوير ومتابعة إجراءات اعتمادها .
- تطبيق عناصر التطوير على الخدمات الحكومية الداخلة في مجال خطة التطوير تمهيدا لإصدار النماذج المطورة متضمنة عناصر تطوير الخدمة مصحوبة بالقرار التنفيذي الصادر من الأستاذ وزير الدولة للتنمية الإدارية بتطوير كل خدمة بعد موافقة السلطة المختصة عليها .
- إجراء الدراسات المكتبية والميدانية لمواقع الخدمات بالاشتراك مع الوحدات الإدارية المعنية وتشخيص المشكلات القائمة على أسبابها واقتراح الحلول التي تكفل تطوير هذه المواقع .
- الاشتراك مع الوحدات الإدارية في تحديد الاعتمادات المالية المقترحة لتطوير المواقع التي تدخل في نطاق اختصاصها وذلك في إطار التكلفة التقديرية لمختلف مراحل التطوير ومتابعة إجراءات الارتباط بهذه الاعتمادات .
- تبسيط إجراءات الخدمات الداخلة في مجال خطة التطوير وتطبيق سياسات التطوير على أساس العناصر التالية :

- تحديد المستندات والأوراق والنماذج المطلوبة .
- تحديد وتوحيد رسوم أداء الخدمة على مستوى جميع المحافظات .
- تحديد توقيتات زمنية للحصول على كل خدمة .
- توحيد النص الحاكم لأداء الخدمة وإعلانه بطريقة واضحة أمام العاملين .
- تمكين المواطن من الحصول على الخدمة من جهة واحدة دون التردد على جهات اخرى .
- الاشتراك فى أعداد قواعد وبيانات ومعلومات الخدمات المطورة وتسجيلها على الحاسبات الآلية .
- وضع برامج تطوير مواقع اداء الخدمات وبخاصة فى المجالات التالية :-
 - التشريعات واللوائح التى تحكم العمل .
 - أساليب ونظم إجراءات العمل والنماذج المستخدمة .
 - مكان العمل .
 - الأثاث والمعدات والتجهيزات المكتبية .
 - العاملون بالمواقع .
- متابعة تنفيذ مشروعات التطوير وفقا للمراحل المحددة فى البرامج الزمنى لكل مشروع وعرض التقارير الدورية التى توضح موقف الإنجاز .
- إعداد الدراسات التطبيقية ذات الصلة بمشروعات التطوير .
- العمل على الاستفادة من الأساليب التكنولوجية الحديثة فى أعمال تطوير الخدمات الحكومية بتسجيل بيانات ومعلومات الخدمات المطورة على اجهزة الحاسبات الآلية .
- اتخاذ إجراءات تنفيذ نظام الخدمة الصوتية وربط الخدمات الحكومية بخطوط تليفونية .
- إدخال بيانات الخدمات الحكومية المطورة على شبكة الإنترنت .

● إجراء مسح دورى للوحدات الإدارية ذات الصلة بالجماهير لتقييم السياسات الادارية المعمول بها وعلى وجه الخصوص فى مجالات نظم وأساليب العمل ، والتشريعات واللوائح التى تحكم العمل وإعداد التقارير المتضمنة نتائج التقييم فى هذه الوحدات .

● متابعة المواقع التى يتم تطويرها فى اطار برنامج تطوير مواقع الخدمات الحكومية او فى اطار برامج التطور الخاصة بالوحدات الادارية ذاتها وذلك للتأكد من احتفاظ هذه المواقع بمستويات الاداء التى تم تحقيقها .

● دراسة ما يحال للإدارة من تقارير فيما يختص بأداء الوحدات الإدارية وإبداء رأى بشأنها .

● اعداد الدراسات ذات الصلة بتقييم اداء الوحدات الإدارية .

● إدخال بيانات الخدمات الحكومية المطورة على شبكة الإنترنت .

● متابعة تنفيذ مشروعات التطوير وفقا للمراحل المحددة فى البرامج الزمنى لكل مشروع وعرض التقارير الدورية التى توضح موقف الإنجاز .

● إعداد الدراسات التطبيقية ذات الصلة بمشروعات التطوير .

● العمل على الاستفادة من الأساليب التكنولوجية الحديثة فى أعمال تطوير الخدمات الحكومية بتسجيل بيانات ومعلومات الخدمات المطورة على أجهزة الحاسبات الآلية .

● اتخاذ إجراءات تنفيذ نظام الخدمة الصوتية وربط الخدمات الحكومية بخطوط تليفونية .

◀ وبالمشاركة فى تطوير الأداء الحكومى بالدولة عن طريق الادارة بالنتائج فإن الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة يمارس دليل التقييم الاتى:

بالنسبة للمديرين والافراد بالجهه فى المجالات الاتية :-

- اولاً : فى مجال التخطيط
- ثانياً : فى مجال المتابعة
- ثالثاً : فى مجال التنظيم
- رابعاً : فى مجال الهيكل الوظيفى وتخطيط القوى العاملة
- خامساً : فى مجال التدريب
- سادساً : فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال
- سابعاً : فى مجال سياسات الافراد
- ثامناً : فى مجال الحوافز
- تاسعاً : فى مجال رعاية العاملين
- عاشراً : فى مجال سياسات الشراء والتخزين
- حادى عشر : فى مجال الإسكان الادارى وتنظيم مكان العمل

بالنسبة بمقدمى الخدمة :-

- اسئلة خاصة بالجهه مقدمة الخدمة
- اسئلة خاصة بمستوى الخدمة المقدمة
- اسئلة خاصة بمقدمى الخدمة

بيانات دليل تقييم الاداء

اولا: فى مجال التخطيط :-

هل توجد وحدة تخطيط بالجهد : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة التخطيط :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجهد :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
١- هل انت على علم بأهداف المنظمة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	١- هل انت على علم بأهداف الجهد التى تعمل بها ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٢- هل انت على علم بأهداف الوحدة التى تعمل بها ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٢- فى حالة الاجابة بنعم ما هى هذه الاهداف؟ - - -
٣- هل تشارك فى مشروع اعداد الخطة؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٣- هل يتم وضع الخطة وفقا للسياسة العامة للدولة وهدف الجهد ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٤- عند الاجابة ب لا - اذكر الاسباب؟ - - -	٤- هل أهداف الخطة واضحة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٥- هل تم عقد لقاء تشاورى بينك وبين الرئيس قبل اعداد الخطة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٥- هل أهداف الخطة يمكن قياسها ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
	٦- هل يتم مشاركتك فى اعداد الخطة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>

٦- في حالة الاجابة بنعم كم هي عدد اللقاءات ؟

-
-
-

٧- هل تتم تنفيذ الخطة وفقا للتوقيتات المحددة لها ؟

نعم لا

٨- هل يتم عقد لقاءات دورية بين المدير والعمالين لمناقشة ماتم تنفيذة من الخطة فعليا والمشاكل التي قد تعترض التنفيذ ؟

نعم لا

٧- اذا كانت الاجابة بـ لا - اذكر الاسباب؟

-
-
-

٨- هل الخطة تتضمن برامج زمنية محددة ؟

نعم لا

٩- هل أهداف الخطة يمكن تحقيقها وانجازها؟

نعم لا

١٠- هل قمت بأشراك مرؤسيك في اعداد الخطة ؟

نعم لا

١١- ما النواحي الايجابية التي اضافها مرؤسيك للخطة ؟

-
-

١٢- هل تأخذ الخطة في اعتبارها الامكانيات والموارد البشرية والمادية المتاحة ؟

نعم لا

١٣- هل هناك اجراءات محددة لتنفيذ البرامج الموجودة بالخطة ؟

نعم لا

١٤- هل تقوم بعقد لقاءات دورية مع مرؤسيك لمناقشة ماتم تنفيذة في الخطة وما يستجد من مشكلات ومحاولة حلها ؟

نعم لا

١٥- هل تعبر الموازنة التقديرية عن الخطة تعبيراً واضحاً ؟

نعم لا

ثانياً: فى مجال المتابعة :-

هل توجد وحدة متابعة بالجبهة : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة المتابعة :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجبهة :-

بالنسبة للمؤسسين	بالنسبة للمديرين
١- هل تم حضورك برامج تدريبية فى مجال المتابعة قبل توليك مهام منصبك بالادارة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	١- ما هى الاسس المستخدمة فى عملية المتابعة ؟ - - -
٢- هل يتم عقد لقاءات دورية بين مديرىك وزملائك لمناقشة ماتم متابعتة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٢- هل توجد تقسيمات فرعية لمكتب المتابعة فى حالة وجود فروع للجبهة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٣- كيف تساعدك جهة عملك فى رفع كفاءتك وتحسين ادائك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٣- ما هو اسلوب متابعة الخطة الذى يتم انجازه (تقارير- المتابعة الميدانية - وسائل الاتصال) ؟ - - -
٤- هل يتم انجازك للعمل المكلف به وفقا للتوقيتات الزمنية المحددة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٤- هل يتم وضع خطة وبرامج للمتابعة للاعمال (شهرية - ربع سنوية - نصف سنوية - سنوية) ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٥- هل توجد معوقات تؤثر على انجازك للعمل وفقا للتوقيتات المحددة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٥- هل يتم ابلاغ الرؤساء بما قد يحدث من متأخرات ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٦- فى حالة الاجابة بنعم ما هى هذه المعوقات ؟ - -	

٦- هل يتم تقديم المقترحات التي تساعد على تلافى اسباب القصور في العمل؟

نعم لا

٧- ماهى العلاقة بين نشاط المتابعة ونشاط التخطيط؟

-
-
-

٨- هل ادت نتائج المتابعة الى اجراء بعض التعديلات بالخطا؟

نعم لا

٩- ماهى علاقة مكتب المتابعة

بالتقسيمات التنظيمية الاتية :

- مكتب خدمة المواطنين

- وحدة التنظيم والادارة

- وحدة العلاقات العامة

١٠- ماهى الجهات الخارجية التي تقوم بعملية المتابعة؟

-
-
-

١١- هل يتم التنسيق بين المتابعة الداخلية والمتابعة الخارجية؟

نعم لا

١٢- هل هناك متابعة وقائية تبنى عن الاخطاء قبل وقوعها؟

نعم لا

ثالثا: فى مجال التنظيم :-

هل توجد وحدة تنظيم بالجبهه : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة التنظيم :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجبهه :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
١- هل تعرف مكونات الهيكل التنظيمى للوحدة ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	١- ماهو الهيكل التنظيمى للوحدة رئاستكم؟ - -
٢- هل تعرف الاختصاصات العامة لادارتك ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٢- ما مدى ملاءمة لطبيعة نشاطها فى ضوء الاهداف والاختصاصات المحددة بقرار الانشاء ؟ - -
٣- هل تمارس عملك من خلال تقسيم تنظيمى معتمد وفقا لبطاقة وصف وظيفتك ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٣- هل هناك اختصاصات واضحة ومحددة لكل نشاط ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٤- هل تم حضورك برامج تدريبية متخصصة فى مجال عملك ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٤- هل توعية التقسيمات التنظيمية تتمشى مع المعايير التنظيمية ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٥- هل يناقشك مديرك وفريق العمل فى كيفية تحسين اداء العمل ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٥- هل تتفق التقسيمات التنظيمية بالهدف الرئيسى للوحدة ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٦- هل علاقات العمل بين العاملين تعبر	٦- هل العلاقة التنظيمية واضحة على

<p>عن تفاعل ايجابي مثمر للعمل؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٧- هل يوجد قنوات اتصال بين الوحدة التي تعمل بها والوحدات الاخرى داخل المنظمة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٨- ما مدى التكامل والتنسيق بين الوحدة التي تعمل بها والوحدات الخارجية الاخرى في مجال العمل؟ - -</p>	<p>المستوى الرأسي والافقي؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٧- هل يتم تعديل الهيكل التنظيمي وفقا للمتغيرات التي تطرأ على الجهة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٨- هل هناك تداخل أو ازدواج في ممارسة الاختصاصات بين التقسيمات التنظيمية وبعضها؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>٩- هل يوجد دليل لاجراءات العمل؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p> <p>١٠- هل يتم تحديثه وفقا لمتغيرات العمل؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
--	---

ملحوظة :

يجب على الباحث الاطلاع على الهيكل التنظيمي للجهة ومدى كونه مقياسا للانشطة الاتية :-

١- أنشطة استشارية

٢- أنشطة رئيسية

٣- أنشطة معاونة

ومقارنة مع مدى مطابقتها للهيكل التنظيمي المعتمد من الجهاز •

رابعاً: فى مجال الهيكل الوظيفى وتخطيط القوى العاملة :-

هل توجد وحدة تخطيط القوى العاملة بالجهة : نعم لا
ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم
عدد العاملين بوحدة الهيكل الوظيفى وتخطيط القوى العاملة :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجهة :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
١- هل تم تعريفك على بطاقة الوصف الخاصة بوظيفتك ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	١- هل يودى الهيكل الوظيفى الى سهولة وانسياب العمل ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٢- هل تعرف العلاقة بين وظيفتك والوظائف الاخرى ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٢- هل توجد مقررات وظيفية معتمدة تتم على اساسها توزيع العمالة على الانشطة المختلفة ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٣- هل تتناسب الوظيفة التى تشغلها مع قدراتك ومؤهلاتك ؟ اذكر السبب ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٣- هل ترتب على تطبيق نظام ترتيب الوظائف وضع الشخص المناسب فى المكان المناسب ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
٤- هل ترى ضرورة الاخذ بمبدأ نقل العاملين من حين لآخر داخل الجهة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا	٤- هل تتفق مؤهلات الافراد وخبراتهم لمتطلبات الوظائف التى يشغلونها ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا
	٥- متى تم اخر تعديل بالهيكل الوظيفى ومبررات التعديل ؟ -
	٦- هل تم عمل معدل أداء ومقرر وظيفى حديث للعاملين عندك ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا

٧- ماهى الوظائف التى تم تعديلها ؟

-

-

٨- هل ترغب فى تطبيق مبدأ تدوير العاملين بين الادارت المختلفة ام مبدأ التخصيص وتقسيم العمل ؟
نعم لا

٩- مامدى رضا الافراد عن الوظائف التى يشغلونها ؟

نعم لا

١٠- هل هناك خطة للقوى العاملة؟
نعم لا

١١- هل هناك متابعة للتأكد من وضع كل فرد فى المكان الذى يلائم مؤهلاته وخبراته ؟
نعم لا

١٢- هل هناك بطالة مقنعة فى الادارة رئاستكم ؟

نعم لا

١٣- ماهى مظاهرها ؟

-

-

١٤- هل هناك جهود لمعالجتها ؟
نعم لا

١٥- ماهى هذه الجهود ؟

-

-

١٦- هل تعتبر المنظمة من المنظمات الجاذبة للعمالة ام الطاردة ؟

نعم لا

١٦- اذكر الاسباب ؟

-

-

ملحوظة :

- على الباحث التحقق من اعتماد وظائف الجهة بقرار من الجهاز المركزى للتنظيم والادارة وذكر رقم القرار وتاريخه •
- كذلك يتم التأكد من وجود مقررات وظيفية مبنية على معدلات اداء •

خامسا: فى مجال التدريب:-

هل توجد وحدة تدريب بالجهة : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة التدريب :

١- هل تتوفر الامكانيات التدريبية اللازمة لممارسة نشاط التدريب ؟
من حيث :-

- الاعتماد المالى لبند التدريب

- مكان التدريب (مركز التدريب المعتمد من حيث القاعات -
التجهيزات - الاضاءة - التهوية)

- لائحة مالية تنظم عملية الصرف

نعم لا

٢- هل يتم الاستعانة بالمدرسين المتخصصين لتنفيذ البرامج التدريبية؟

نعم لا

٣- هل تتوفر السجلات التدريبية وفقا لكتاب دورى الجهاز رقم ١٥
لسنة ١٩٧٨ وهى : (قوى عاملة - احتياجات تدريبية - امكانيات
تدريبية)؟

نعم لا

٤- هل البرامج التدريبية المتاحة كافيه ام تحتاج الى مقترحات اخرى
لتفعيل دور الادارة ؟

نعم لا

٥- اذا كانت الاجابة بنعم ماهى ؟ -

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجبهة :-

بالنسبة للمؤسسين	بالنسبة للمديرين
<p>١- هل يتم تدريبك في مجال تخصصك عند التحاقك بالعمل؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١- هل يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بصفة دورية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٢- اذكر الدورات التدريبية التي حصلت عليها؟ - -</p>	<p>٢- ما هي اسس تحديد الاحتياجات التدريبية (الرؤساء - المتدربين - تقارير الكفاية - الترقيات)؟ - -</p>
<p>٣- هل تلتزم المنظمة بمبدأ تكافؤ الفرص بين العاملين لديها فيما يتعلق بالتدريب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٣- هل يتم اعداد البرامج التدريبية طبقا للاحتياجات التدريبية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٤- هل يتم ترشيحك بالدورات التدريبية التي يكون العمل في حاجة اليها لأكسابك مهارات وقدرات جديدة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٤- هل هناك خطة واضحة للتدريب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٥- هل يتم تقييمك ومتابعتك بعد حصولك على الدورات التدريبية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٥- هل يتم اشراكك في وضع مقترحات الخطة التدريبية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٦- هل يساعدك مديرك في تطبيق مهاراتك الجديدة في العمل ومتابعة نتائج التدريب بعد اجتيازك التدريب؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٦- كيف يتم وضع الخطة التدريبية؟ - بناءا على توجيهات السياسة العامة للدولة - توجيهات قيادات الجبهة - الاهداف العامة للجبهة - الاحتياجات والامكانيات</p>
	<p>٧- هل تشمل الخطة على برامج تدريبية داخلية وخارجية؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
	<p>٨- هل هناك نظام لتقييم فاعلية البرنامج التدريبي (مدرّب - مادة علمية - اجهزة - امكانيات)؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>

٩- ما مدى مناسبة مكان التدريب ؟

-

-

١٠- هل هناك متابعة للمتدربين بعد عودتهم للعمل ؟

نعم لا

١١- هل يوجد بيان احصائي يتضمن عدد الدورات وعدد المتدربين والبرامج التدريبية خلال ٥ سنوات سابقة متتالية ؟

نعم لا

١٢- هل يتم تنمية مهارات المتدربين ؟

نعم لا

١٣- هل تعتقد ان المنظمة ملتزمة بالتنمية البشرية وتحسين اداء العاملين (تدريب - رفع كفاءة - بعثات) ؟

نعم لا

١٤- هل هناك تدريب تحويلي للاستفادة المثلى بالموارد البشرية في المنشأة ؟

نعم لا

سادسا: فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال:-

هل توجد وحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجبهة : نعم لا
ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم
عدد العاملين بوحدة تكنولوجيا المعلومات والاتصال :

هل يوجد موقع الكترونى للجبهة : نعم لا لا

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجبهة :-

بالنسبة للمؤسسين	بالنسبة للمديرين
١- هل تم حصولك على دورات تدريبية فى مجال الحاسب ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	١- هل يتم تدريب العمالة فى مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٢- هل تطبق ماتم حصولك عليه فى الدورات التدريبية فى عملك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٢- ماهى علاقة تقسيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتقسيمات الداخلية ؟ -
٣- هل لديك حاسب الى فى مكتبك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٣- هل توجد قاعدة بيانات تدرج بها كافة البيانات والمعلومات التى تخدم اهداف الوحدة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٤- هل تتعامل مع الحاسب الالى فى انجاز عملك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٤- هل يتم تحديث البيانات بشكل دورى ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٥- هل لديك بريد الكترونى ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٥- هل توجد شبكة معلومات تربط بين التقسيمات التنظيمية بالوحدة من جهه وبينها وبين الوحدات الخارجية او الفروع التابعة لها ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٦- هل تتعامل معه بصفة منتظمة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	

٦- هل يتم ادخال نظم الميكنة الحديثة فى كافة أنشطة العمل ؟

نعم لا

٧- ماهى هذه النظم ؟

-

-

٨- كم عدد اجهزة الحاسب الالى بالادارة؟

-

-

٩- هل هى كافية لانجاز العمل ؟

نعم لا

١٠- هل يوجد نظام امن وحماية نظم المعلومات ؟

نعم لا

١١- هل الاجهزة التى توجد بالادارة حالياً فى حالة جيدة ؟

نعم لا

١٢- هل يتم صيانة اجهزة الحاسب الالى بما يضمن استمرارية صلاحيتها للعمل ؟

نعم لا

١٣- هل يتوفر بالجهه مكتبة حديثة مزودة بأحدث الكتب العلمية والادارية التى تقيد فى مجال العمل ؟

نعم لا

١٤- هل يتم تحديث نظم المعلومات والاجهزة بما يواكب المتغيرات التى تطرأ على الجهه؟

نعم لا

سابعاً: في مجال سياسات الافراد:-

هل توجد وحدة سياسات افراد بالجهد : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمي لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة سياسات الافراد :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجهد :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
١- ماهو الاسلوب التي تم معه تعيينك (مسابقة - اوائل خرجين - طرق اخرى تذكر) ؟ - - ٥- هل تقارير الكفاية تقيس ادائك وتمثل وسيلة لتقديرك ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	١- هل هناك معايير واضحة ومعلنة لتقييم كفاءة العاملين ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> ٢- ماهي ؟ - - ٣- هل يتم تعديل المعايير طبقا للمتغيرات في ظروف العمل ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
٦- ما رأيك في البنود الواردة بتقارير الكفاية ؟ - - ٧- هل يتم اخطارك بنتيجة التقييم ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	٤- في حالة الاجابه بنعم اذكر الاسباب ؟ - - ٥- هل يتم الاختيار طبقا لاحتياجات العمل الفعلية ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
٨- هل تؤثر النتيجة عليك بالسلب او الايجاب ؟ نعم لا <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	٦- اذكر الاسباب ؟ - - -
٩- كيف تساعدك جهه عمك ومديرك المباشر في رفع كفاءتك ؟ - -	

٧- هل يتم انجازك للعمل المكلف به وفقا للتوقيتات الزمنية ؟

نعم لا

٨- هل يتم ارسالك فى منح او بعثات خارجية ؟

نعم لا

٩- هل يتم تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص فى حصولك على المنح والبعثات ؟

نعم لا

١٠- هل البعثات والمنح تؤدي الى زيادة مهاراتك فى اداء العمل ؟

نعم لا

١١- اذا كانت الاجابة بلا اذكر الاسباب ؟

-

-

١٢- هل هناك قواعد معلنه للتظلم من تقارير الكفاية ؟

نعم لا

١٣- مارأيك فى نظام الترقية بالاختيار ؟

-

١٤- مارأيك فى نظام الترقية بالاقدمية ؟

-

١٥- ايهما تفضل الترقية بالاختيار ام الاقدمية ؟ ولماذا ؟

-

-

-

٧- هل يخطر العاملون بنتيجة تقييم ادؤهم ؟

نعم لا

٨- هل توجد خطة لتنمية اداء الافراد ؟

نعم لا

٩- هل تعتمد سياسة الترقى على الاقدمية ام الكفاءة فى العمل ؟

نعم لا

١٠- مامدى فاعلية تقارير الكفاية المستخدمة فى تقييم اداء العاملين ؟

-

-

١١- هل توجد قاعدة بيانات للعاملين ؟

نعم لا

١٢- مامدى ارتباط هذه القاعدة بقاعدة بيانات العاملين على المستوى القومى (قاعدة العمالة والاجور) ؟

مرتبطة غير مرتبطة

١٣- ما اسباب عدم الارتباط ؟

-

-

-

ثامنا: فى مجال الحوافز:-

هل توجد وحدة الحوافز بالجبهة : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمى لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة الحوافز :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجبهة :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
١- هل تعلم النظام المطبق بالجبهة بالنسبة للحوافز الايجابية والثواب والعقاب ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	١- هل هناك نظام للحوافز الايجابية ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٢- هل يتم تطبيق مبدأ تكافؤ الفرص فى نظام الثواب والعقاب بين العاملين بحيث يتم تقديرك وفقا لاسهامك فى العمل ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٢- هل تم وضع هذا النظام بما يحقق رضا العاملين وبما ينعكس اثره فى تحقيق هدف المنظمة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٣- هل الحوافز المطبقة ساعدتك على تطوير اداء عملك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٣- هل يتم تطبيق نظام للثواب والعقاب وربطة بالحوافز المعمول بها فى المنظمة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٤- هل يتم ربط الحافز بالاداء ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>	٤- هل انواع الجزاءات التى تطبق على العاملين المخالفين مناسبة ام لا ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>
٥- مارأيك فى نظام الحوافز المطبق بجبهة عملك ؟ - - -	٥- فى حالة الاجابة بـ (لا) ما مقترحات التعديل ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/>

<p>٦- ماهى اقتراحاتك لتطوير نظام الحوافز؟</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>٦- هل هناك علاقة مباشرة بين انتاجية العاملين وبين ما يحصل عليه من اجر فى صورة حوافز؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٧- هل تم تطوير نظام الحوافز خلال الثلاث سنوات الاخيرة؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٨- ماهى عدد الجزاءات التى قمت بتوقيعها على العاملين خلال السنة؟</p> <p>-</p> <p>-</p>
---	--

تاسعا: في مجال رعاية العاملين:-

هل توجد وحدة رعاية عاملين بالجهد : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمي لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة رعاية العاملين :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجهد :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
<p>١- هل يتم اطلاعك على القوانين والقرارات الخاصه لشئون العاملين والتي تساعد على استقرارك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٢- هل تستفيد من نظام رعاية العاملين المطبق بالجهد ؟ - طبيا - رياضيا - اجتماعيا - ترفيهيا - وسائل نقل نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٣- ماهو رأيك في هذه الخدمات ؟ - -</p> <p>٤- هل تؤدي نظم رعاية العاملين المطبقة بالجهد الى زيادة الرضا الوظيفي ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٥- هل لديك مقترحات اخرى ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>	<p>١- هل يتم اعداد خطة سنوية لرعاية العاملين بالمنظمة ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٢- هل توجد اعتمادات مالية مدرجة بموازنة الوحدة لمواجهة الصرف على رعاية العاملين ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٣- هل يتم اطلاعك على القوانين والقرارات الخاصه لشئون العاملين والتي تساعد على استقرارك ؟ نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٤- هل تستفيد من نظام رعاية العاملين المطبق بالجهد ؟ - طبيا - رياضيا - اجتماعيا - ترفيهيا - وسائل نقل نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>

<p>٦- ماهى ؟</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>	<p>٥- ماهو رأيك فى هذه الخدمات ؟</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>٦- هل تريد ان تضيف خدمات اخرى ؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p> <p>٧- ماهى ؟</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>٨- هل تؤدى نظم رعاية العاملين المطبقة بالجهه الى زيادة الرضا الوظيفى ؟</p> <p>نعم <input type="checkbox"/> لا <input type="checkbox"/></p>
---	---

عاشرا: في مجال سياسات الشراء والتخزين:-

هل توجد وحدة شراء وتخزين بالجهة : نعم لا

ما هو مسمى هذه الوحدة :

ما هو المستوى التنظيمي لها : ادارة مركزية - ادارة عامة - ادارة - قسم

عدد العاملين بوحدة الشراء والتخزين :

اسئلة عامة لجميع العاملين بالجهة :-

بالنسبة للمرؤسين	بالنسبة للمديرين
<p>١- هل يوجد تقسيم تنظيمي للمشتريات والمخازن ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١- هل يوجد تقسيم تنظيمي للمشتريات والمخازن ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٢- هل توجد تقسيمات فرعية ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٢- هل توجد تقسيمات فرعية ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٣- هل يتم الشراء طبقا للاحتياجات الفعلية ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٣- هل يتم الشراء طبقا للاحتياجات الفعلية ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٤- هل يتم الشراء بأسلوب مركزي ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٤- هل يتم الشراء بأسلوب مركزي ؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٥- ما مدى ملائمة اماكن التخزين من حيث التجهيزات - وسائل المناولة - النقل والتطبيق - الاسلوب العلمي لتنظيم المخازن (بطاقة الصنف - سجلات منظمة للوارد والصادر) ؟ <input type="checkbox"/> ملائم <input type="checkbox"/> غير ملائم</p>	<p>٥- ما مدى ملائمة اماكن التخزين من حيث: التجهيزات - وسائل المناولة - النقل والتطبيق - الاسلوب العلمي لتنظيم المخازن (بطاقة الصنف - سجلات منظمة للوارد والصادر) ؟ <input type="checkbox"/> ملائم <input type="checkbox"/> غير ملائم</p>
<p>٦- كيف يتم تحديد مستوى إعادة الطلب والحد الأدنى والأقصى للمخزون ؟ <input type="checkbox"/> ملائم <input type="checkbox"/> غير ملائم</p>	<p>٦- كيف يتم تحديد مستوى إعادة الطلب والحد الأدنى والأقصى للمخزون ؟ <input type="checkbox"/> ملائم <input type="checkbox"/> غير ملائم</p>

<p>٧- هل هناك تنسيق بين تقسيمة المشتريات والمخازن؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٦- هل يتوفر الاسلوب العلمى لتنظيم المخازن (بطاقة الصنف - سجلات منظمة للوارد والصادر)؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>٨- هل يوجد تقسيم تنظيمى لمراقبة المخزون السلى؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٧- كيف يتم تحديد مستوى إعادة الطالب والحد الأدنى والأقصى للمخزون؟ - - -</p>
<p>٩- ما هى الأسباب التى ادت إلى وجود (راكذ اوخرده بالمخازن)؟ - -</p>	<p>٨- هل هناك تنسيق بين تقسيمة المشتريات والمخازن؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>١٠- هل يوجد مخزن لكل أنواع الخردة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>٩- هل يوجد تقسيم تنظيمى لمراقبة المخزون السلى؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>١١- هل يتوافر وسائل الحراسة لحماية المخازن من السرقة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١٠- ما هى الأسباب التى ادت إلى وجود (راكذ اوخرده بالمخازن)؟ - -</p>
<p>١٢- هل تتوافر احتياطات الأمن الصناعى وكذا الأسعافات الأولية عند حدوث حريق؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١١- هل يوجد مخزن لكل أنواع الخردة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>١٢- هل يتوافر وسائل الحراسة لحماية المخازن من السرقة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١٢- هل يتوافر وسائل الحراسة لحماية المخازن من السرقة؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>
<p>١٢- هل تتوافر احتياطات الأمن الصناعى وكذا الأسعافات الأولية عند حدوث حريق؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>	<p>١٣- هل تتوافر احتياطات الأمن الصناعى وكذا الأسعافات الأولية عند حدوث حريق؟ <input type="checkbox"/> نعم <input type="checkbox"/> لا</p>

حادى عشر :- فى مجال الإسكان الإدارى وتنظيم مكان العمل :-

١- هل يساعد موقع العمل على تيسير إداء الخدمة للجماهير؟

نعم لا

٢- هل روعى فى اختيار موقع العمل وجود مساحات لاحتتمال التوسع؟

نعم لا

٣- هل روعى فى التصميم الداخلى لمكان العمل ترتيب وحداته بما يساعد على تدفق وانسياب العمل وبما ييسير عمليات الإشراف والرقابة على العاملين؟

نعم لا

٤- هل روعى فى تصميم مكان العمل ملائمة ظروف العمل من حيث الإضاءة والتهوية والضوضاء؟

نعم لا

٥- هل تتوافر بيئة صالحة لأداء العمل من حيث الإثاثات والتجهيزات المكتبية؟

نعم لا

٦- هل تتوافر لوحات إرشادية معده إعداداً واضحاً وكذا استراحة للمواطنين؟

نعم لا

٧- هل تقوم وحده شئون المقر بدورها من حيث تهيئة المظهر العام الداخلى والخارجى؟

نعم لا

اسئلة حول تقييم اداء المنظمة 2022 تقدم للمستفيدين من الخدمة

(الجمهور) او المتعاملين مع الجهة :-

اسئلة خاصة بالجهة مقدمة الخدمة :-

١- هل يوجد اماكن للانتظار للجمهور اثناء الحصول على الخدمة ؟

نعم لا

٢- هل ترى ان هذه الاماكن لائقة ؟ من حيث:

الاضاءة نعم لا

التهوية نعم لا

النظافة نعم لا

٣- فى حالة وجود شكوى لديك هل تجد مسئولا بالجهة للرد عليك ؟

نعم لا

٤- هل يوجد مكتب لخدمة المواطنين بالجهة ؟

نعم لا

٥- فى حالة وجود مشكلة هل تجد تعاون من الجهة لحلها لك ؟

نعم لا

٦- هل يوجد للجهة خطوط لتلقى الاستفسارات والطلبات ؟

نعم لا

٧- فى حالة اتصالك بالجهة تليفونيا هل تم الرد على استفسارك بجدية ؟

نعم لا

٨- هل تطابقت المعلومات التى حصلت عليها تليفونيا مع ما وجدته بالجهة؟

نعم لا

٩- هل تطابقت توقعاتك عن مستوى الخدمة مع ما وجدته بالفعل عند حصولك عليها؟

نعم لا

١٠- ما اسباب عدم مطابقة الخدمة لتوقعاتك؟

-
-

١١- هل الجهة اتاحت امكانية الحصول على الخدمة الكترونيا؟

نعم لا

١٢- هل هناك موقع الكترونى للجهة؟

نعم لا

١٣- هل تعاملت مع الموقع الالكترونى للجهة؟

نعم لا

١٤- هل كل المعلومات عن الخدمات التى تقدمها الجهة متوفرة على موقعها؟

نعم لا

١٥- هل يوجد بالجهة مطبوعات تحتوى على الخدمات واجراءات الحصول عليها متاحه للجمهور؟

نعم لا

١٦- هل يوجد لوحات وأسهم ارشادية مثبتة فى مكان ظاهر متضمنة كافة

البيانات المطلوبة للحصول على الخدمة؟

نعم لا

١٧- هل هناك لوحات لاعلان المنشورات والتعليمات؟

نعم لا

١٨- هل تنشر المعلومات والتعليمات الجديدة اولا بأول ؟

نعم لا

١٩- ماهى المشكلات التى واجهتك اثناء الحصول على الخدمة ؟

- -

٢٠- ماهى مقترحاتك لحلها ؟

- -

اسئلة خاصة بالخدمة المقدمة :-

١- ما نوع الخدمة التى تلقيتها من الجهة ؟

-

٢- هل اجراءات الحصول على الخدمة معقدة ؟

نعم لا

٣- هل اجراءات الحصول على الخدمة طويلة ؟

نعم لا

٤- هل يحتاج حصولك على الخدمة استيفاء اوراق من اكثر من جهة ؟

نعم لا

٥- هل تحصل على الخدمة المطلوبة فى وقت مناسب ؟

نعم لا

٦- هل انت راضى عن مستوى الخدمة ؟

نعم لا

٩- ما السبب ؟

- -

اسئلة خاصة بمقدمى الخدمة :-

١- هل انت راضى عن مستوى معاملة مقدمى الخدمة ؟

نعم لا

٢- هل يظهر مقدمى الخدمة بالجهه بالمستوى اللائق (المظهر اللائق) ؟

نعم لا

٣- هل حصلت على الخدمة عن طريق الحاسب الالى ؟

نعم لا

٤- هل يتعامل مقدم الخدمة مع الحاسب الالى ؟

نعم لا

٥- هل طلب منك مقدم الخدمة اى مبالغ مالية اضافية غير المحددة رسميا ؟

نعم لا

٦- هل هناك ساعات محددة لتقديم الطلبات؟

نعم لا

٩- هل هناك ساعات محددة للحصول على الخدمة؟

نعم لا

١٠- هل توجد نماذج مطبوعه ومتوفرة للحصول على الخدمة؟

نعم لا

١١- هل تم تصميم بيانات النماذج بوضوح حسب نوعيتها وترتيبها المنطقى؟

نعم لا

١٢- هل تصميم مكان العمل يساعد على تدفق العمل وفقا لتسلسل الخطوات ؟

نعم لا

١٣- هل أنت راضى عن مستوى الخدمة المقدمة لك فى ضوء :-

- الوقت المستغرق لأداء الخدمة • نعم لا

- مكان العمل • نعم لا

- الإجراءات • نعم لا

- اللوحات الإرشادية • نعم لا

- التكلفة • نعم لا

- أسلوب أداء مقدمي الخدمة • نعم لا

- أسباب أخرى ؟

١٧- هل تدفع الرسوم بمقتضى طوابع ؟ نعم لا

١٨- هل تترك مسافات مناسبة لتكتب فيها البيان ؟ نعم لا

١٩- هل يتم توزيع منافذ تقديم الخدمة على مناطق التجمعات السكانية على أساس مراعاة الكثافة السكانية؟

نعم لا

٢٠- هل منافذ تقديم الخدمة كافية ؟

نعم لا

٢١- هل هناك أي تطور في أداء الخدمة منذ ٣ سنوات على الأقل؟

نعم لا لا اعرف

٢٢- فى حالة وجود شكوى هل تجد مسئولا بالجهة للرد عليك ؟

نعم لا

٢٣- هل لديك مقترحات أخرى لتحسين مستوي الخدمة؟

-

دراسة تطوير أساليب واجراءات العمل

يعتبر تطوير اساليب العمل هو المدخل لحل مشاكل العمل والحد من الاسراف فى الوقت والجهد والامكانيات المتاحة .

ويتم تطوير اساليب واجراءات العمل على محورين
:-

اولا :- تبسيط اجراءات العمل

يعتبر تبسيط الاجراءات هو الوسيلة المنطقية والمنظمة لدراسة كيفية القيام بالعمل فى الوقت الحالى بهدف الوصول الى طريقة افضل وايسر لانسياب العمل بجهد أقل فى زمن أقصر .

◀ الخطوات التى يتعين الالتزام بها لدراسة تبسيط الاجراءات :-

• تدديد العمليات المطلوب تبسيط اجراءاتها

وذلك من خلال التعرف على ما يبديه المسئولين من ملاحظات عن ارتفاع التكلفة أو طول الوقت المخصص لادائها أو ما يبديه المنفذون من ملاحظات عن الجهد غير العادى فى انجازهم لها أو ما يبديه جمهور المتعاملين من شكوى من طول الوقت الذى يستغرق لحصولهم على الخدمة .

• تدديد كيفية اداء العمليات المطلوب تبسيط اجراءاتها

تفصيلا

وذلك من خلال التعرف على خطواتها ووصف كل خطوة وطبيعة كل ما فيها :- (اجراء - متابعة - انتظار - حفظ مؤقت - حفظ دائم) .

• تحديد التقسيم التنظيمي المنوط به اداء العمل

وكذا تحديد المسمى الوظيفي المسئول عن تنفيذ الخطوة •

• تحديد الوقت الذي يستغرقه في اداء كل خطوة

وذلك من خلال تحديد المسافة بين المكان الذي تتم فيه كل خطوة والمكان الذي تتم فيه الخطوة التي تليها والوقت المستغرق في اجتياز تلك المسافة ويتم ذلك من خلال استيفاء خريطة سير العمل والتي يدرج بها الرموز التالية :-

الرمز	معناه	تعريفه
○	إجراء	إحداث تغيير ملموس في الطلب أو الورقة أو النموذج وذلك إما بالاضافة أو الاستحداث أو الفصل أو التجميع •
□	مراجعة (فحص)	التأكد من صحة شيء معين •
←	انتقال	ويقصد به انتقال الطلب أو الورقة أو النموذج من موقع الى موقع اخر •
▽	انتظار	ويمثل بقاء الطلب او الورقة او النموذج في مكان واحد انتظارا لاجراء اخر •
D	تأخير أو تعطيل	حدوث امر من الامور يعوق انسياب العمل وتدفقة نحو الخطوة التالية •

◀ وسنعرض فيما يلي خريطة سير العمل :-

ملاحظات	المسافة	الوقت	حفظ	انتظار	انتقال	مراجعته	اجراء	وصف موجز للخطوة	م	الجهة
										المتعامل
			▽	D	←	□	○			

- تحليل البيانات التي تم جمعها من العمليات موضوع دراسة التبسيط .
- تحديد الطريقة الأفضل لاداء العمل من حيث إجراء العمل والتوقعات الزمنية للانجاز والمسافة الملائمة لانجاز كل خطوة .

كما توجد عوامل أخرى تؤثر في تدفق العمل وتؤخذ في الاعتبار عند إجراء دراسة تبسيط الإجراءات وهي :-

- ☒ التشريعات المنظمة للخدمة محل الدراسة .
- ☒ النماذج والسجلات المستخدمة .
- ☒ تصميم مكان العمل .
- ☒ القوى العاملة .
- ☒ التجهيزات المكتبية والوسائل المستخدمة في اداء العملية .
- ☒ بيئة العمل (ظروف العمل) .

ثانياً :- تطوير أساليب وإجراءات العمل :-

وتتم الدراسة من خلال منهجين اساسين

١- الاسلوب المكتبي :-

جمع البيانات والقرارات والقوانين والاختصاصات التي تخدم اهداف الدراسة وتحليلها للوقوف على الاوضاع الادارية والوظيفية والتنظيمية للوحدات الادارية المختلفة .

٢- الاسلوب الميدانى :-

ويتم فيه اجراء الزيارات الميدانية واجراء مقابلات مع كافة المسؤولين بالقطاعات المختلفة والانشطة المتنوعة في هذه الجهات والاعتماد في هذا السبيل على اسلوب المقابلات الشخصية المتعمقة .

■ وفيما يلي النواحي المتعلقة بنظم وأساليب العمل للعمليات اللازمة للتطوير:-

اولا :- مدى ملائمة موقع العمل :-

سهولة الوصول اليه / توافر المواصلات / توفير الجهد •

ثانيا :- الجهات التي تتعامل في نفس العملية :-

سواء داخلية أو خارج الجهة (جهة واحدة تؤدي الخدمة) •

ثالثا :- التنظيم الداخلي للمكان :-

الادوار / الاثاث / كفاية الحجرات / سهولة انسياب وتدفق العمليات
الاجرائية •

رابعا :- مدى التوازن في تحديد عدد العاملين القائمين بالمراحل
المختلفة ومدى ظهور الاختناقات وتحديد اسبابها

خامسا :- عدد منافذ الخدمة وهل يتم بصورة مركزية أو لامركزية

سادسا :- مدى الاقتصار على اداء الخدمة على وريدية واحدة او
اكثر

سابعا :- وجود دليل ارشادي ولوحات ارشادية لخدمة اصحاب
الشأن من المتعاملين

ثامنا :- امكان انجاز الاعمال الشخصية بالانابة او التوكيل او

شخصي

تاسعا :- استخدام معدات وتجهيزات مكتبية حديثة ومتطورة بما
يؤدي الى سرعة وسهولة انجاز العمل

عاشرا :- إمكانية استبدال وتيسير الإجراءات المالية:-

كما في توفير نموذج مطبوع بدفعه بقيمة الخدمة المؤداه بدلا من اجراء هذه
الخطوة على مرحلتين (النموذج / القيمه) •

حادى عشر :- مدى ملائمة ظروف ومناخ العمل :-

اضاءة / تهوية / نظافة / لوحات ارشادية / توقيتات محدد لاداء الخدمة /
تسلسل فى اداء الخدمه (حجرات/ مكاتب) •

مراحل اعداد النماذج :-

◀ اعداد وتصميم نماذج الخدمات الجامعية واللوحات الارشادية :-

◀ اعداد وتصميم نماذج طلب الحصول على الخدمات :-

تمر عملية إعداد وتصميم هذه النماذج بثلاث مراحل رئيسية :-

مرحلة تجميع البيانات
الاساسية :-

وتمر هذه المرحلة بعدة خطوات إجرائية تتمثل فى الاتى :-

- ☒ تحديد الخدمات المقترح تطويرها واعداد نماذج لطلب الحصول عليها •
- ☒ مخاطبة السادة الوزراء والمحافظين بكتب رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والادارة مرفقا بها مايلى :-
 - ✓ مسميات الخدمات المقترح تطويرها لابداء الرأى فيها •
 - ✓ جدول مصمم للخدمات المقترح تطويرها لاستيفائة من الجهه محل التطوير على ان يتم اعتماد هذه الجداول من السلطة المختصة •

مرحلة الدراسة والتحليل :-

في هذه المرحلة يتم اتباع الخطوات الإجرائية التالية :-

- تفرغ ردود الوزارات والمحافظات في جداول معدة لهذا الغرض ، ودراسة وتحليل كافة البيانات الواردة بهدف إعداد نموذج مبدئي للخدمات محل التطوير على ضوء التشريعات الحاكمة والمنظمة للخدمات •
- اجراء زيارات ميدانية للوحدات المعنية بتطوير خدماتها لشرح البيانات السابق ارسالها وتوضيح المطلوب والحصول على التشريعات والبيانات اللازمة لاعداد وتصميم النموذج المبدئي •
- تفرغ البيانات الواردة من الوحدات (المركزية / المحلية) في الجداول المعدة لهذا الغرض •
- دراسة وتحليل هذه البيانات على ضوء التشريعات الحاكمة وفقا لمايلي :-

■ بالنسبة لنموذج طلب الحصول على الخدمة :-

في حالة وجود نموذج مطبوع للخدمة يتم مراجعة بياناته ومطابقتها مع التشريعات الحاكمة لاستبعاد البيانات الغير ضرورية أما في حالة عدم وجود نموذج مطبوع للخدمة فيتم تصميم نموذج جديد نمطى بأهم البيانات التي يجب ان يتضمنها طلب الخدمة مع الاخذ في الاعتبار المحافظات ذات الطبيعة الخاصة وفي كلتا الحالتين يتم كتابة القواعد الحاكمة خلف النموذج لتعريف المواطن بالمستندات والاوراق المطلوبة والمبالغ اللازمة لها والتوقيتات المحددة لانجاز الخدمة وان يتضمن النموذج ايصال استلام لطالب الخدمة موضحا بها تاريخ طلب الخدمة والحصول عليها وكذا يتم تحديد ارقام تليفونات المسؤولين بالوزارة أو المحافظة المعنية أو الرقابة الإدارية للاتصال في حالة وجود شكوى ل احد المواطنين عند حصوله على تلك الخدمات •

■ بالنسبة لمحاور التطوير والتي تنحصر فى :-

- المستندات والأوراق المطلوبة .
- المبالغ اللازمة للحصول على الخدمة .
- التوقيت المحدد لإنجاز الخدمة .

فيتم تقييم دراسة المستندات والأوراق الواردة من الجهة على ضوء التشريعات الحاكمة للخدمة (قوانين / قرارات / تعليمات) أو المبرر الموضوعى فى حالة عدم نص التشريعات على المستندات حتى يتسنى تقديم الخدمة ويمكن استبعاد المستندات الغير ضرورية او التى يمكن الحصول على الخدمة بدونها .

■ وبالنسبة للرسوم ننغى مراعاة مايلى :-

- توحيد رسوم أداء الخدمة فى جميع المحافظات مع عدم تحميل المواطن أعباء مالية إضافية (رسوم) غير واردة بالقوانين ، والغاء الرسوم التى لا تستند الى اساس تشريعى وكذا مراجعة الدمغات والضرائب النوعية المقررة ومطابقتها بقانون الدمغة .
- بالنسبة للتوقيت المحدد لانجاز الخدمة فيتم تحديد توقيت زمنى للحصول على الخدمة وعدم تأجيل الحصول عليها لأى سبب من الأسباب طالما توافرت اشتراطات الحصول على الخدمة .

مرحلة اعداد النماذج فى
صورتها النهائية :-

فى هذه المرحلة يتم الاتى :-

- مخاطبة السادة الوزراء والمحافظين بصور النماذج المبدئية للخدمات المقترح تطويرها لاستطلاع رأيهم فى هذه النماذج واعتمادها وكذا استيفاء الجدول المعد لهذ الغرض (بيان رأى الوزارة أو المحافظة فى مقترحات التطوير) واعتمادها من السلطة المختصة .
- دراسة وتحليل مايرد من بيانات من الوزارات والمحافظات على ضوء التشريعات المنظمة لكل خدمة بغرض اعداد النموذج فى صورته النهائية موضحا به القواعد الحاكمة لأجراءات الحصول على هذه الخدمة بمحاورها الأساسية (المستندات / المبالغ المقررة / التوقيت) .
- موافاة السادة الوزراء والمحافظين بالنماذج النهائية بعد إصدارها أوضعها موضع التنفيذ الفعلى .