

رقم الدورة 1718

دورة إعادة هندسة العمليات الحكومية وتحسين الخدمات

التحول الحكومي وإدارة التغيير
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة إعادة هندسة العمليات الحكومية وتحسين الخدمات إطاراً متكاملاً وعملياً لتحليل وتصميم وإعادة بناء العمليات الحكومية بهدف رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق نتائج مؤسسية أكثر فاعلية. وتركز الدورة على الانتقال من أساليب العمل التقليدية إلى عمليات مبسطة ومتكاملة وقابلة للقياس ومدعومة بالتقنية عند الحاجة.

تواجه الجهات الحكومية تحديات متعددة مرتبطة بتعقيد الإجراءات وتعدد الموافقات وتكرار خطوات العمل وتداخل المسؤوليات والاعتماد على العمليات الورقية أو الأنظمة غير المتكاملة. لذلك تمثل إعادة هندسة العمليات أداة استراتيجية لإزالة الأنشطة غير ذات القيمة، وتقليل زمن إنجاز الخدمات، وتحسين استخدام الموارد، وتعزيز التكامل بين الإدارات والجهات الحكومية.

يغطي البرنامج منهجيات تحليل الوضع الحالي للعمليات وتحديد الاختناقات وأسباب التأخير ونقاط التكرار، ثم تصميم العمليات المستقبلية بصورة أكثر كفاءة وتركيزاً على احتياجات المستفيد. كما يتناول رسم العمليات وتحليل تدفق العمل وتحديد فرص الأتمتة والرقمنة وتوحيد الإجراءات وتطوير مؤشرات الأداء المرتبطة بجودة وكفاءة الخدمات الحكومية.

ويركز البرنامج على الربط بين إعادة هندسة العمليات وتحسين الخدمات الحكومية، بحيث لا تقتصر عملية التحسين على تقليل عدد الخطوات، بل تشمل إعادة تصميم رحلة المستفيد وتحسين نقاط التفاعل وتوضيح المسؤوليات وتعزيز التكامل بين الجهات ورفع جودة المخرجات. كما يتناول إدارة التغيير المؤسسي المصاحب لإعادة تصميم العمليات وضمان تبني النماذج الجديدة.

ومن خلال دراسات الحالة والتمارين التطبيقية وورش تحليل العمليات وتصميم خرائط الوضع الحالي والمستقبلي، يطور المشاركون المهارات اللازمة لتقييم العمليات الحكومية وإعادة تصميمها وإعداد خطط التحسين والتنفيذ وقياس النتائج، بما يدعم الكفاءة المؤسسية والتميز في تقديم الخدمات العامة.

أهداف الدورة

- تحليل مبادئ إعادة هندسة العمليات ودورها في تطوير الأداء الحكومي.
- تقييم العمليات الحالية وتحديد أوجه التعقيد والتكرار والأنشطة غير ذات القيمة.
- تطبيق تقنيات تحليل ورسم العمليات لتحديد الاختناقات ومصادر التأخير.
- تصميم عمليات مستقبلية مبسطة تركز على النتائج واحتياجات المستفيدين.
- تطوير خرائط متكاملة لرحلة المستفيد وتحديد فرص تحسين نقاط التفاعل.
- تطبيق مبادئ تبسيط الإجراءات وتوحيدها وتقليل الحواجز التشغيلية.
- تحديد فرص الأتمتة والرقمنة والتكامل بين الأنظمة والجهات الحكومية.
- تصميم مؤشرات أداء لقياس كفاءة العمليات وجودة الخدمات ووقت الإنجاز.
- تطوير خطط عملية لتنفيذ مبادرات إعادة هندسة العمليات وتحسين الخدمات.
- إدارة التغيير والمقاومة المرتبطة بإعادة تصميم العمليات الحكومية.
- تقييم أثر التحسينات على الكفاءة والتكلفة وجودة الخدمة وتجربة المستفيد.
- إعداد إطار مستدام للتحسين المستمر للعمليات والخدمات الحكومية.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة مديري العمليات الحكومية، ومديري تطوير الخدمات، ومديري التحول المؤسسي، ومديري الجودة والتميز، والمتخصصين في تحسين العمليات وتطوير الأداء المؤسسي وإدارة الخدمات. كما تناسب العاملين في مكاتب الاستراتيجية والتحول والتميز المؤسسي ومكاتب إدارة المشاريع والإبرامج.

وتعد الدورة مناسبة للقيادات والمديرين والمتخصصين في الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات والمؤسسات العامة، إضافة إلى الجهات التي تقدم خدمات مباشرة للمتعاملين أو تدير عمليات تنظيمية وتشغيلية متعددة الإدارات والجهات.

كما يستفيد من البرنامج المسؤولون عن التحول الرقمي وتطوير الخدمات وتجربة المتعاملين وتحسين الكفاءة التشغيلية، إضافة إلى صناع القرار والقيادات التنفيذية الذين يسعون إلى تبسيط الإجراءات وتقليل التعقيد وتحسين جودة الخدمات وتعزيز الأداء المؤسسي.

مخرجات التعلم

- تحليل العمليات الحكومية الحالية وتحديد نقاط الضعف والاختناقات.
- إعداد خرائط واضحة للعمليات وتدفقات العمل الحالية.
- تحديد الأنشطة المتكررة وغير ذات القيمة ومصادر التأخير والهدر.
- تحليل رحلة المستفيد وتحديد نقاط الألم وفرص تحسين تجربة الخدمة.
- تصميم نماذج مستقبلية للعمليات أكثر كفاءة وتكاملاً.
- تطبيق أساليب تبسيط الإجراءات وإعادة توزيع المسؤوليات والصلاحيات.
- تحديد فرص الأتمتة والرقمنة والتكامل بين الأنظمة والجهات.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس سرعة وكفاءة وجودة العمليات والخدمات.
- إعداد خطط تنفيذ لمبادرات إعادة هندسة العمليات وتحسين الخدمات.
- تقييم الآثار التشغيلية والتنظيمية للتغييرات المقترحة.
- تطبيق أساليب إدارة التغيير لدعم تبني العمليات الجديدة.
- تطوير آليات للتحسين المستمر ومراجعة أداء العمليات بعد التنفيذ.
- المحاور التدريبية:

محاوّر الدورة

اليوم الأول

أساسيات إعادة هندسة العمليات الحكومية وتحسين الخدمات

- مفهوم إعادة هندسة العمليات ودورها في تطوير القطاع الحكومي
- الفرق بين تحسين العمليات وإعادة هندسة العمليات
- محركات التغيير في العمليات والخدمات الحكومية
- ربط العمليات بالأهداف الاستراتيجية والأداء المؤسسي
- مبادئ تصميم العمليات الحكومية التي تركز على النتائج والمستفيد
- تحديد نطاق عمليات التحسين وأولوياتها
- التطبيق العملي: اختيار عملية حكومية وتحليل أهداف إعادة هندستها

اليوم الثاني

تحليل العمليات الحالية وتحديد فرص التحسين

- تحليل الوضع الحالي للعمليات والإجراءات
- رسم خرائط العمليات وتدفقات العمل
- تحديد الاختناقات والتكرار والأنشطة غير ذات القيمة
- تحليل أسباب التأخير والأخطاء وإعادة العمل
- تحليل المسؤوليات ونقاط التسليم بين الإدارات والجهات
- قياس زمن دورة العملية ومستويات الكفاءة
- التطبيق العملي: إعداد خريطة للوضع الحالي وتحليل نقاط الضعف وفرص التحسين

اليوم الثالث

إعادة تصميم العمليات وتجربة المستفيد

- مبادئ تصميم العمليات المستقبلية
- تبسيط الإجراءات وتقليل الخطوات والموافقات
- إعادة تصميم رحلة المستفيد ونقاط التفاعل
- توحيد الإجراءات والنماذج ومتطلبات الخدمة
- إعادة توزيع الأدوار والمسؤوليات والصلاحيات
- تصميم العمليات المتكاملة بين الجهات الحكومية
- التطبيق العملي: تصميم نموذج مستقبلي لعملية حكومية وإعادة بناء رحلة المستفيد

اليوم الرابع

التحول الرقمي والأتمتة وقياس الأداء

- تحديد فرص الأتمتة والرقمنة في العمليات الحكومية
- التكامل بين الأنظمة والبيانات والجهات
- استخدام التقنية لتحسين سرعة وجودة تقديم الخدمات
- تصميم مؤشرات الأداء الرئيسية للعمليات والخدمات
- قياس زمن الإنجاز والكفاءة والجودة وتجربة المستفيد
- لوحات متابعة العمليات وتقارير الأداء
- التطبيق العملي: تطوير مؤشرات أداء وخطة رقمية لتحسين عملية حكومية

اليوم الخامس

تنفيذ إعادة الهندسة والتحسين المستمر

- إعداد خارطة طريق لتنفيذ إعادة هندسة العمليات
- إدارة التغيير والمقاومة المؤسسية
- إدارة المخاطر والتحديات أثناء التنفيذ
- تحديد المسؤوليات والموارد ومراحل التطبيق
- قياس أثر التحسينات ومتابعة النتائج
- بناء ثقافة التحسين المستمر والتميز التشغيلي
- الورشة الختامية: إعداد مشروع متكامل لإعادة هندسة عملية حكومية يشمل تحليل الوضع الحالي، وتحديد المشكلات، وتحليل رحلة المستفيد، وتصميم الوضع المستقبلي، وتبسيط الإجراءات، والرقمنة والأتمتة، ومؤشرات الأداء، وخطة التنفيذ، وإدارة التغيير، وآليات التحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة:

<https://quest-training.com/courses/government-process-reengineering-service-improvement-training-course>الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440