

رقم الدورة 1738

دورة الحكومة الرشيدة وتحسين العمليات

العمليات الحكومية والتميز في الخدمات
الحكومة والقطاع العام

طريقة التقديم

حضور

المدة

5 أيام



نظرة عامة على الدورة

تقدم دورة الحكومة الرشيدة وتحسين العمليات إطاراً عملياً واستراتيجياً متكاملًا لتطبيق مبادئ الإدارة الرشيدة في العمليات الحكومية والخدمات العامة والإجراءات الإدارية. وتهدف الدورة إلى تمكين الوزارات والجهات الحكومية ومؤسسات القطاع العام من تحديد الأنشطة التي لا تضيف قيمة والقضاء عليها، وتبسيط سير العمل، وتقليل التأخير، وتحسين جودة الخدمات، وبناء عمليات حكومية أكثر كفاءة واستجابة.

تركز الحكومة الرشيدة على تحسين طريقة تقديم الخدمات العامة وإدارة العمليات الحكومية من خلال تحديد الهدر والاختناقات والازدواجية وكثرة الموافقات وتسلسل الإجراءات غير الضروري ومصادر عدم الكفاءة بصورة منهجية. ولا يقتصر هذا النهج على خفض الموارد، بل يركز على تحقيق قيمة عامة أكبر من خلال تحسين تصميم العمليات وتدفق العمل وجودة الخدمات والاستخدام الفعال للقدرات المؤسسية.

يغطي البرنامج المفاهيم الأساسية للإدارة الرشيدة وتطبيقاتها في القطاع الحكومي، بما يشمل تحديد القيمة، وتحليل تدفق القيمة، ورسم العمليات، وتحديد الهدر، وتحسين سير العمل، والتوحيد القياسي، والإدارة المرئية، وتحليل الأسباب الجذرية، وقياس الأداء، والتحسين المستمر. كما يتعلم المشاركون كيفية تحليل العمليات الحكومية من منظور الجهة المقدمة للخدمة ومنظور المستفيد في الوقت نفسه.

ويركز البرنامج بصورة خاصة على تحسين العمليات بصورة عملية، من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية، وتقليل خطوات العملية غير الضرورية، وتحسين التنسيق بين الإدارات، وتقليل زمن تقديم الخدمة، والحد من إعادة العمل، وتحديد فرص الرقمنة والأتمتة. كما يتناول البرنامج مؤشرات الأداء وآليات الحوكمة اللازمة لضمان استدامة التحسينات وتحويلها إلى ممارسات مؤسسية مستمرة.

ومن خلال دراسات الحالة الحكومية وتمارين رسم العمليات وتحليل تدفق القيمة وتحديد الهدر وتحليل الأسباب الجذرية وإعادة تصميم العمليات وتطوير مؤشرات الأداء وورش التحسين، يطور المشاركون قدرات عملية لتطبيق مبادئ الحكومة الرشيدة وتحسين العمليات بما يسهم في رفع الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات وإنتاجية الموظفين وتحسين تجربة المواطنين والمستفيدين.

أهداف الدورة

- تحليل مبادئ الحكومة الرشيدة وأهميتها في تحسين أداء القطاع العام.
- تقييم العمليات الحكومية لتحديد الهدر والاختناقات والازدواجية والتأخير والأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- تطبيق تقنيات رسم العمليات وتحليل تدفق القيمة لتقييم سير العمل الحكومي من البداية إلى النهاية.
- تحديد فرص تبسيط الإجراءات وإلغاء الموافقات والمراحل والتسليمات غير الضرورية.
- تقييم أداء العمليات باستخدام زمن الدورة والإنتاجية والجودة ومستوى الخدمة ومؤشرات الأداء المناسبة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لتحديد مسببات عدم كفاءة العمليات والمشكلات المتكررة.
- تصميم عمليات حكومية محسنة ترفع كفاءة التدفق وجودة الخدمة والنتائج التشغيلية.
- تطبيق أساليب التوحيد القياسي والإدارة المرئية لتعزيز اتساق العمليات وشفافيتها.
- تحديد الفرص المناسبة للرقمنة وأتمتة سير العمل والتحسين المدعوم بالتكنولوجيا.
- تطوير مؤشرات أداء رئيسية لمتابعة كفاءة العمليات الحكومية المحسنة.
- تعزيز ممارسات التحسين المستمر ومشاركة الموظفين في تطوير العمليات.
- إعداد خطة عملية لتطبيق مبادئ الحكومة الرشيدة وتحسين العمليات واستدامة نتائج التحسين.

الفئة المستهدفة

تستهدف هذه الدورة القيادات الحكومية والتنفيذية ومديري الإدارات والعمليات ومالكي العمليات والمتخصصين في الإدارة الرشيدة والتحسين المستمر ومديري الجودة ومتخصصي تطوير الخدمات والمسؤولين عن العمليات الحكومية وتقديم الخدمات العامة.

وتناسب الدورة بصورة خاصة الوزارات والهيئات الحكومية والبلديات ومؤسسات القطاع العام التي تسعى إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، وتحسين تقديم الخدمات، وتقليل أوجه عدم الكفاءة التشغيلية، وتحسين سير العمل، وتعزيز الأداء المؤسسي.

كما يستفيد من البرنامج متخصصو الاستراتيجية والتخطيط، ومحللو الأعمال والعمليات، ومديرو المشاريع والبرامج، وفرق التحول الرقمي، ومصممو الخدمات، ومتخصصو تجربة المستفيد، ومحللو الأداء، ومتخصصو الرقابة الداخلية، وصناع القرار المسؤولون عن التميز التشغيلي وتحسين العمليات الحكومية.

مخرجات التعلم

- شرح مبادئ الحكومة الرشيقة وتطبيقاتها في مؤسسات القطاع العام.
- تحديد أشكال الهدر وعدم الكفاءة المختلفة داخل العمليات الحكومية.
- رسم العمليات الحكومية من البداية إلى النهاية وتحديد القيود والاختناقات.
- إجراء تحليل لتدفق القيمة والتمييز بين الأنشطة التي تضيف قيمة والأنشطة التي لا تضيف قيمة.
- تحليل أزمنة دورة العمليات والتأخير وإعادة العمل وتسليم المهام ومستويات الخدمة.
- تطبيق أساليب تحليل الأسباب الجذرية لمعالجة مشكلات العمليات والخدمات المتكررة.
- إعادة تصميم سير العمل الحكومي لتقليل التعقيد والتأخير والازدواجية والأنشطة غير الضرورية.
- تطوير إجراءات موحدة تعزز اتساق العمليات وجودة الخدمات.
- تحديد فرص مناسبة للرقمنة وأتمتة سير العمل.
- تطوير مؤشرات أداء لمتابعة كفاءة العمليات وجودتها وإنتاجيتها ونتائج الخدمات.
- إنشاء ممارسات للتحسين المستمر وآليات لمشاركة الموظفين في تطوير العمليات.
- تقييم أثر مبادرات تحسين العمليات على الأداء الحكومي وجودة الخدمات.
- إعداد خطة تنفيذ عملية للتحويل نحو الحكومة الرشيقة وتحسين العمليات.
- المحاور التدريبية:

محاوور الدورة

اليوم الأول

مبادئ الحكومة الرشيقة والقيمة العامة

- مقدمة في الحكومة الرشيقة وتحسين العمليات
- مبادئ الإدارة الرشيقة وتطبيقاتها في القطاع الحكومي
- تعريف القيمة العامة من منظور المواطن وقطاع الأعمال والجهة الحكومية
- تحديد الأنشطة التي تضيف قيمة والأنشطة التي لا تضيف قيمة
- أنواع الهدر في العمليات الحكومية
- مصادر عدم الكفاءة في الإجراءات الإدارية والخدمات الحكومية
- التطبيق العملي: تحديد فرص تطبيق مبادئ الحكومة الرشيقة ضمن عملية حكومية مختارة

اليوم الثاني

رسم العمليات وتحليل تدفق القيمة

- مبادئ وتقنيات رسم العمليات
- رسم سير العمل الحكومي من البداية إلى النهاية
- تحليل تدفق القيمة في العمليات الحكومية
- تحديد الاختناقات والتأخير والازدواجية وتسليم المهام غير الضرورية
- تحليل زمن دورة العملية وزمن تقديم الخدمة
- تحديد نقاط إعادة العمل والأخطاء والفسل
- التطبيق العملي: إعداد خريطة للحالة الحالية وتحليل تدفق القيمة لخدمة حكومية

اليوم الثالث

تحسين العمليات وتحليل الأسباب الجذرية

- تبسيط العمليات وتحسين سير العمل
- إلغاء الموافقات والإجراءات غير الضرورية
- تحليل الأسباب الجذرية وحل المشكلات بصورة منهجية
- التوحيد القياسي وضبط العمليات
- تحسين التنسيق بين الإدارات وتدفق العمليات
- تقليل إعادة العمل والأخطاء ووقت الانتظار وتأخير الخدمات
- التطبيق العملي: إعادة تصميم عملية حكومية باستخدام تقنيات التحسين الرشيق

اليوم الرابع

الرقمنة والأتمتة وتحسين الأداء

- فرص الرقمنة لدعم تحسين العمليات الرشيقة
- أتمتة سير العمل والتحسين المدعوم بالتكنولوجيا
- ربط الخدمات الرقمية بالعمليات الحكومية الداخلية
- تصميم سير عمل رقمي وهجين أكثر كفاءة
- قياس أداء العمليات ومؤشرات الأداء التشغيلية
- الإدارة المرئية ومتابعة الأداء
- التطبيق العملي: تحديد فرص الرقمنة والأتمتة ضمن عملية حكومية محسنة

اليوم الخامس

التحسين المستمر وتنفيذ الحكومة الرشيدة

- بناء ثقافة التحسين المستمر داخل الجهات الحكومية
- إشراك الموظفين والفرق التشغيلية في تحسين العمليات
- تحديد أولويات مبادرات التحسين الرشيق
- الحوكمة والمساءلة عن تحسين العمليات
- قياس نتائج التحسين واستدامة المكاسب
- إعداد خرائط طريق لتطبيق الحكومة الرشيدة
- الورشة الختامية: إعداد خطة متكاملة للحكومة الرشيدة وتحسين العمليات تشمل تقييم العمليات، وتحديد القيمة، وتحديد الهدر، وتحليل تدفق القيمة، وتحليل الأسباب الجذرية، وإعادة تصميم العمليات، والتوحيد القياسي، والرقمنة، والأتمتة، ومؤشرات الأداء، والحوكمة، ومشاركة الموظفين، وأولويات التنفيذ، وقياس الفوائد، والتحسين المستمر.

للتسجيل أو لطلب مزيد من المعلومات

صفحة الدورة: <https://quest-training.com/courses/lean-government-process-optimization-training-course>

الموقع الإلكتروني: <https://quest-training.com>

البريد الإلكتروني: info@quest-training.com

الهاتف: +905016771440