

دراسة حالة حول الحكومة المفتوحة – استثمار التقديم

(البيانات المفتوحة، المشاركة، التعاون، إشراك المواطنين، الابتكار في القطاع العام)

تقوم اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الإسكوا) ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) بإعداد دراسة حول التأثير الاقتصادي والاجتماعي للحكومة المفتوحة في المنطقة العربية. تتضمن الدراسة مراجعة للأدبيات والدراسات والتقارير السابقة التي أعدتها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والإسكوا ومنظمات أخرى في هذا المجال، وتأخذ بالاعتبار دراسات الحالة والممارسات المثلى من الدول العربية ومن الدول الأعضاء في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية. تهدف استثمار التقديم الحالة إلى جمع دراسات الحالة الملهمة والتعرف على الممارسات المثلى من الهيئات والمؤسسات الحكومية في المنطقة العربية من أجل إعداد الدراسة. وتجدر الإشارة إلى أن بعض دراسات الحالة المميزة يمكن أن تنشر على بوابة الإسكوا للحكومة المفتوحة والتي هي قيد التصميم والتنفيذ، وكذلك على منصة دراسات حالة الحكومة المفتوحة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية¹ (OECD). علاوة على ذلك، سنعرض التجارب المميزة خلال الاجتماع المشترك الذي ستعقد منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية والإسكوا هذا العام لمجموعة العمل حول الحكومة المفتوحة والمبتكرة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وذلك بالتنسيق والتعاون مع الجهات المعنية بهذه التجارب.

يمكنكم من خلال هذه الاستثمار عرض الأنشطة في مجال الحكومة المفتوحة، والتي تم تطويرها سابقاً أو يجري تنفيذها حالياً على أي مستوى من مستويات الحكومة، وبالأخص تلك الجهات التي تعمل في مجال الحكومة المفتوحة في الدولة، بما في ذلك المستويات المحلية. ويمكن لهذه الأنشطة أن تتضمن معلومات حول الأنشطة في المجالات التالية: الحكومة المفتوحة، البيانات المفتوحة، أو المشاركة مع أصحاب المصلحة المختلفين، أو التعاون، أو إشراك المواطنين، أو الشفافية، أو المساءلة، أو الابتكار في القطاع العام.

تشير كلمة "نشاط/قصة/تجربة" ضمن الاستثمار إلى أي عملية/آلية/إجراء أو عدة أنشطة مجتمعة للعمل على تحقيق الحكومة المفتوحة سواء على المستوى الوطني أو ما دون الوطني أو المحلي. يمكن أن يتضمن النشاط إجراء واحد أو عدة إجراءات متتالية و/أو مترابطة من أجل إتمام العمل. يمكن للمشاركين والمشاركين تقديم عدد من الأنشطة التي يرغبون فيها ويفضل اختيار الأنشطة ذات الأثر الاقتصادي أو الاجتماعي الملموس. وستقوم الإسكوا بتحليل المساهمات وقد تتصل بالمشاركين/المشاركات لاحقاً لمزيد من المعلومات.

للمساهمة بدراسة حالة، يرجى ملء الاستثمار بصيغة MS Word باللغة الإنكليزية أو العربية، ويمكن نسخ الاستثمار عدة مرات للمساهمة بعدة دراسات حالة حسب رغبتكم، علماً أن الموعد النهائي لاستلام الاستثمارات هو [15/5/2020]. وإذا كان لديكم أسئلة فيمكنكم التواصل مع السيدة نبال إدلبي، رئيسة قسم الابتكار في الإسكوا [email: idlebi@un.org, escwa-tdd@un.org] email: escwa-tdd@un.org ومع وحدة الحكومة المفتوحة في منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD): [email: opengov@oecd.org].

¹ https://oecd-opsi.org/case_type/open-government/

1. بيانات المؤسسة

إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات إرئاسة الوزراء الاردنية	1.1 اسم المؤسسة
حكومية	1.2 نوع المؤسسة (حكومية غير حكومية، دولية، أكاديمية)
الأردن	1.3 الدولة
إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات الإصلاح الإداري والإدارة العامة	1.4 القطاع الرئيسي (النقل، الصحة، التعليم، الإدارة العامة، الإصلاح الإداري، الخ)

2. دراسة الحالة

تتضمن هذه الفقرة بضعة أسئلة حول قصتكم أو نشاطكم، ماذا فعلتم، وكيف، ومن استفاد من ذلك. كلما كانت أجوبتكم وافية أكثر، كان من السهل على المراجعين والقراء تقدير أهدافكم وإنجازاتكم من ذلك النشاط.

منصة بخدمتكم	2.1 العنوان (عنوان النشاط)														
1. رابط الانترنت: https://portal.jordan.gov.jo/wps/portal/Home/CMU 2. رابط تطبيق الهاتف النقال (الذكي): " بخدمتكم" من خلال App Store و Play Store 3. مركز الاتصال الوطني https://bit.ly/2yTmfme 4. الدردشة الذكية (Chabot) من خلال ماسنجر صفحة الفيسبوك (إدارة تطوير الاداء المؤسسي والسياسات إرئاسة الوزراء) 5. https://bit.ly/3fMOcx4	2.2 الموقع الإلكتروني (رابط صفحة النشاط إن وجدت)														
2018	2.3 سنة تنفيذ النشاط														
<table border="1"> <tr> <td>البيانات المفتوحة Open Data</td><td>-</td></tr> <tr> <td>المشاركة Participation</td><td>X</td></tr> <tr> <td>التعاون Collaboration</td><td>X</td></tr> <tr> <td>إشراك المواطنين Citizen-engagement</td><td>X</td></tr> <tr> <td>الشفافية Transparency</td><td>X</td></tr> <tr> <td>المساءلة Accountability</td><td>X</td></tr> <tr> <td>الابتكار في القطاع العام Innovation in Public Sector</td><td>X</td></tr> </table>	البيانات المفتوحة Open Data	-	المشاركة Participation	X	التعاون Collaboration	X	إشراك المواطنين Citizen-engagement	X	الشفافية Transparency	X	المساءلة Accountability	X	الابتكار في القطاع العام Innovation in Public Sector	X	2.4 ضمن أي من العناصر التالية للحكومة المفتوحة يقع نشاط المؤسسة ؟ ما الذي يوصفها بشكل أفضل؟ (الرجاء وضع إشارة إلى جانب الخيار)
البيانات المفتوحة Open Data	-														
المشاركة Participation	X														
التعاون Collaboration	X														
إشراك المواطنين Citizen-engagement	X														
الشفافية Transparency	X														
المساءلة Accountability	X														
الابتكار في القطاع العام Innovation in Public Sector	X														

2.5 نبذة مختصرة (ملخص بسيط)

يجب أن يصف الملخص نشاط المؤسسة بشكل بسيط (عدة جمل). وينبغي أن يستخدم لغة واضحة تستطيع جذب القارئ لإكمال قراءة تفاصيل أخرى. كما ينبغي عدم استخدام مصطلحات اختصاصية معقدة أو لغات محكية عامية. يجب على النبذة أن تتضمن إجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو النشاط؟
- لماذا تم القيام به ؟ أو ما هي المشكلة أو الفرصة التي تجري معالجتها؟
- من هم المستفيدون؟

إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات برئاسة الوزراء الاردنية
تتلخص الاهداف العامة لادارة تطوير الاداء المؤسسي والسياسات بما يلي:

- تطوير السياسات العامة اللازمة لرفع فعالية القطاع العام وكفاءته، وإعداد تلك السياسات انسجاماً مع الرؤى والتوجهات الحكومية المستقبلية. ويتضمن هذا الهدف الهدفين
 - ترشيح الجهاز الحكومي وإيجاد الشكل الأنسب والحجم الأنسب .
 - تعزيز ممارسات الحوكمة في القطاع العام.
- دعم عملية صنع القرار الحكومي وترشيده وتحسين كفاءته وفاعليته ، من خلال التحقق من انسجام السياسات والاستراتيجيات والمؤشرات الحكومية وتكاملها من خلال:
 - سلامة السياسات ونضوجها وتنسيقها .
 - تعزيز قدرات الدوائر والمؤسسات على تولي مسؤوليات التطوير
 - تعزيز الأداء الحكومي في المستويات القطاعية والفردية كافة.
- ضمان تحقيق الأهداف والمشاريع وإنجازها على أرض الواقع بكفاءة وفعالية وسرعة من خلال:
 - توفير الدعم والأدوات اللازمة في الوقت المطلوب وبالدقة المناسبة، بإيجاد الحلول المناسبة وتسريعها، ومن خلال أساليب جديدة للتفكير ، وتشجيع التكامل ما بين الجهات الحكومية والقطاع الخاص.
- تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين والنهوض بها، من خلال تلمس حاجات المواطنين، وتقييم واقع حال الخدمات المقدمة، ومواكبة التطورات التكنولوجية، والبيئية، الاجتماعية، والمكانية... إلخ، في تقديم الخدمات. من خلال - :
 - تمكين الحكومة من التخطيط الشمولي لتطوير مستوى خدماتها وتحسينه
 - سماع صوت المواطن وتمكينه وإشراكه تصميم الخدمات الحكومية
 - تقييم مستوى الخدمات الحكومية.
 - تحسين الخدمة الحكومية
 - مبادرات لتطوير مفهوم تقديم الخدمة
 - مشاريع قطاعية
- إنشاء نظام مركزي لإدارة الشكاوى الحكومية "منصة بخدمتكم"

مجالات ومحاور عمل إدارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات برئاسة الوزراء

- محور تطوير الخدمات الحكومية وتبسيط الإجراءات.
- محور تطوير الموارد البشرية.
- محور إعادة الهيكلة.
- محور دعم عملية رسم السياسات العامة وصنع القرار والحوكمة.
- محور تكريس ثقافة التميز.
- محور تقييم مستوى تقديم الخدمات الحكومية (توفير أدوات ووسائل لقياس الأداء على المستوى المؤسسي والفردية والخدمات)
- محور منصة الشكاوى الحكومية المركزية .

اسباب ايجاد هذه الادارة:

1. عدم وجود معايير واضحة وموحدة ومرجعية لتطوير الخدمات الحكومية
 2. عدم توفر أدوات ووسائل لقياس مستوى تقديم الخدمات الحكومية
 3. عدم وجود آليات وقنوات لإشراك المواطن في عملية تصميم الخدمات والسياسات والقرارات
 4. عدم وجود آلية وأدوات لغايات متابعة الأداء والانجاز على مستوى الدوائر الحكومية والجهاز الحكومي بشكل كامل.
 5. ظهور تشوهات وخلل في الهياكل التنظيمية الداخلية للدوائر الحكومية
 6. تداخل بالمهام والصلاحيات في تقديم الخدمات الحكومية
 7. عدم توفر أدلة إرشادية تضمن التطوير المستمر لجميع محاور التطوير والتميز المؤسسي
 8. عدم توفر قنوات لسماع صوت متلقي الخدمة والتغذية الراجعة .
 9. صعوبة تعزيز مبادئ الحكومة المفتوحة والحوكمة والرشيدة (الشفافية، العدالة، النزاهة، المساءلة..).
- المستفيدون :
الإدارة العليا وصانعو القرار ، الدوائر الحكومية ، المواطنون ، متلقي الخدمات الحكومية (مؤسسات، أفراد)

يرجى إدخال لمحة عامة عن النشاط، سيكون لديكم الفرصة لتقوموا بإيضاح بعض التفاصيل، من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

- ما هو النشاط؟
- ما هي المشكلة أو التحدي الذي عالجه هذا النشاط؟
- ما هو الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه؟
- الوضع المستقبلي، على سبيل المثال: هل سيتم إضفاء الطابع المؤسسي في السياق الحالي للنشاط أو يجري توسيعه؟

منصة بخدمتكم : تعتبر قناة أو وسيلة أو أداة لإيصال صوت المواطن للحكومة أو لإشراك المواطن في عملية تطوير وتحسين الخدمات وأداء الجهاز الحكومي، جاءت فكرة تطوير المنصة استجابة للالتزامات الحكومة العامة حيث ظهرت الحاجة لإيجاد قناة وأداة مركزية لإيصال صوت المواطن للحكومة بعد دراسة واقع الحال كما هو مبين أدناه :

1. عدم التكاملية.
 2. المؤشرات الحالية لا تعكس واقع حال خدمات القطاع العام (الشمولية)
 3. معايير وآليات مختلفة للتعامل مع الشكاوى وحلها.
 4. الحاجة الى تبسيط اجراءات تقديم الشكاوى والملاحظات والاقتراحات.
 5. ضعف المسائلة وغياب المسؤوليات ومعايير التقييم.
 6. ضعف التفاعل والثقة.
 7. ازدواجية تقديم الطلبات.
 8. عدم ايجاد قناة مركزية لاستقبال الاقتراحات والافكار الابتكارية والابداعية
 9. ضعف الترويج.
- كان الهدف الاساسي ان يتم توحيد الجهود وتوفير مظلة واحدة شاملة لجميع الجوانب الفنية تحقق المرونة والسرعة والاستجابة وتسهيل المتابعة والتقييم، ومن ثم تم اعتماد الفكرة من قبل الحكومة وتم الاعلان عنها كأحد التزامات الحكومة "بإطلاق المنصة بهدف تطوير وتحسين الخدمات وأداء الجهاز الحكومي وتلبية احتياجات المواطنين وتعزيز الشفافية والمسائلة " .
- تم تحديد الغاية والأهداف من المنصة انطلاقاً من الأهداف الاستراتيجية "خطة النهضة" التي تركز على التزام الحكومة بنهج الشفافية والانفتاح والحرص على تدفق المعلومات ووضعها أمام الرأي العام، وتم تضمينها بشكل رسمي في خطة النهضة على محور "الاصلاح الاداري"، تقوم المنصة على أن المواطن محور الاهتمام الأساسي عند وضع السياسات والبرامج التطويرية المختلفة، ومن حق المواطن في ان يبدي رايه او يقترح او يشكي مستوى الخدمات المقدمة له، وأن على الحكومة وكافة العاملين فيها الإجابة على استفسارات وملاحظات المواطنين لاعتبارهم موجدین جميعاً لخدمة المواطن ورفع سوية الخدمات المقدمة.

المستفيدون :متلقو الخدمات الحكومية من جميع الفئات والشرائح والجنسيات، الدوائر الحكومية، المستويات الادارية العليا وصانعي القرار، رئيس الوزراء

الأهداف :

1. توفير قنوات لسماع صوت المواطن.
2. تعزيز المساءلة والشفافية.
3. المساهمة في رفع الكفاءة والفاعلية والانتاجية.
4. زيادة رضا وثقة المواطن بالخدمات الحكومية المقدمة.
5. رصد شكاوى وملاحظات المواطنين على الخدمات الحكومية.
6. توظيف المخرجات في عملية التطوير وتقييم الأداء المؤسسي والفردية.
7. أداة للتخطيط المبني على المعلومات.
8. الحد من ممارسات الفساد.

الوضع المستقبلي:

1. ان تكون المنصة الحكومية التفاعلية والمركزية الوحيدة لاستقبال طلبات وملاحظات واقتراحات وشكاوى المواطنين لجميع الدوائر الحكومية.
2. ان تكون منصة لاستقبال طلبات حقوق الانسان (انتهاكات حقوق الانسان)
3. أن تكون أحد قنوات تقييم مستوى الخدمات الحكومية .
4. أن يتم اعتمادها كأحد قنوات التقييم المؤسسي والفردية
5. التكامل مع مشروع المتسوق الخفي وقيم تجربتم.

2.7 ما الذي يجعل نشاط مؤسستكم مختلفاً، أو مميزاً، أو إبداعياً؟

1. منصة الكترونية مركزية تشمل (106) دوائر حكومية خدمية .
2. المنصة تتيح للمواطن ايصال صوته للحكومة في خمسة مجالات هي (الاستفسارات، والشكاوي، والاقتراحات، والثناءات، والإبلاغ عن المخالفات)
3. تم توفير قنوات تلبي جميع احتياجات المواطنين (تطبيق ذكي، بوابة الحكومة الالكترونية، هاتف ارضي، دردشة فيس بوك)، وتناسب جميع فئات وشرائح المجتمع.
4. تم اعداد تعليمات ناظمة لإجراءات عمل المنصة وتم اعتمادها من مجلس الوزراء وتم نشرها بالجريدة الرسمية بتاريخ 5/9/2018.
5. توفر المنصة لوحة مؤشرات أداء للمعنيين على مختلف المستويات (مدراء الدوائر، الوزراء، رئيس الوزراء، مواطنين).
6. اجراءات بسيطة ومبتكرة تبدأ بعملية التسجيل و آلية تقديم الطلبات (اسأل الحكومة، اقتراح، ثناء، شكوى) وتحسين رحلة المستخدم وشكل وتصميم المنصة من جميع القنوات.
7. تطوير المنهجيات وآليات العمل ووضع مؤشرات معيارية وأطر زمنية ديناميكية للتعامل مع الطلبات وبناء القدرات لضمان جودة الحل والرد.
8. تم توفير خاصية التصعيد الالي لمستويين في حال تأخر الطلبات.(اشعارات برسائل قصيرة وايمل)
9. إنشاء غرفة عمليات مركزية في ادارة تطوير الأداء المؤسسي والسياسات/رئاسة الوزراء
10. تم اختيار مؤشرات اداء تتكامل مع مخرجات المتسوق الخفي وتحدد محاور الخدمة.

6. التطوير

3.1 التعاون والشراكات

هل تم التعاون مع شركاء؟ يرجى بيان أهمية دور كل شريك. قد يتضمن ذلك: المواطنين (موظفين أو مسؤولين حكوميين)، المنظمات غير الحكومية، وشركات القطاع الخاص.

نعم، ظهرت الفكرة بالاساس سنة 2014 بالتشارك مع الوكالة الامريكية للتنمية الدولية وتم تنفيذ وتطوير منصة بمميزات بسيطة ولعدد معين من الدوائر الحكومية.
أما في ما يتعلق بالمنصة التفاعلية المركزية؛ موضوع الدراسة، فقد تم التشارك مع جميع الدوائر الحكومية والادارات العليا وتم عرض تصور ومسودة التعليمات الناظمة لعمل واجراءات المنصة على مجلس الوزراء وتم الاخذ بالملاحظات والتغذية الراجعة من جميع الدوائر الحكومية المشمولة بالمنصة، الامر الذي انعكس على الزام الجميع بالتعليمات والآليات والاطر الزمنية وتنفيذ العديد من الاجراءات الخاصة بالتمكين والتحفيز والمتابعة والمساءلة داخل كل دائرة حكومية.
كما تم التنسيق والعمل مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة بالجانب التقني ومعايير تجربة المستخدم، مما سهل عملية تطوير النظام الالكتروني مع القنوات وعملية الاستضافة على خوادم مركز عمليات الحكومة الالكترونية بما يضمن السهولة في الوصول والاستخدام للمنصة من قبل المستفيدين الشركاء، كما تم تعهيد بتطوير وتنفيذ المنصة لشركة الطرق الاولوية المختصة بانظمة الشكاوى والمشاركة الالكترونية.

3.2 المستخدمون، والمستفيدون، وأصحاب المصلحة

من هم المستخدمون والمستفيدون وأصحاب المصلحة المستهدفون؟ كيف تتأثر كل مجموعة منهم؟ قد يتضمن ذلك: المواطنين، موظفين أو مسؤولين حكوميين، المنظمات غير الحكومية، وشركات القطاع الخاص.

المستخدمون:

1. ضابط ارتباط الدوائر الحكومية (240) ضابط ارتباط اصيل وبديل: يقوم كل منهم باستقبال وتصنيف وتحويل الطلبات للوحدات التنظيمية الداخلية المعنية بموضوع الطلب بكل دائرة حكومية ومن ثم يقوم بالتواصل والرد على مقدمي الطلبات وفق تعليمات المنصة. تتم الاستجابة ومعالجة الطلبات وفق التعليمات الناظمة لعمل المنصة الامر الذي يضمن رفع الكفاءة والفاعلية في التعامل مع الطلبات من جميع المعنيين، ورفع مستوى الخدمة وجودتها مع توفير ميزة و البية للمتابعة وللادارة العليا بالمتابعة والمساءلة.
2. الدوائر الحكومية: تقوم وحدات التطوير المؤسسي في كل دائرة حكومية بمتابعة الطلبات الواردة على حساب الدائرة من

خلال المنصة للقيام بدراسات تحليلية لابرز الطلبات والملاحظات والشكاوى التي تعتبر مدخل لعملية التطوير المستمر للخدمات والاداء من وجهة نظر متلقي الخدمات (المواطنين).وتقوم وحدات الرقابة الداخلية في كل دائرة حكومية بمتابعة الطلبات واداء ومؤشرات الدائرة على المنصة، لضمان تحقيق الاداء المطلوب حسب مؤشرات المنصة ولضمان مستوى جودة الردود والحل الفعلي للحصول على نسبة رضا وثقة مقدمي الطلبات

3. **الوزراء والمدراء العاميين\الامناء العاميين:** تم اتاحة لوحة مؤشرات المنصة لكل دائرة حكومية لتمكين صانعي القرار والمسؤولين من متابعة اداء دوائرهم وللاطلاع على جميع المستجدات حول الطلبات وابرز مواضيع الطلبات من وجهة نظر المواطنين\متلقي الخدمات، كما تم اتاحة ميزة التصعيد في حال كان هناك تأخر بالرد على الطلبات من قبل المعنيين بمعالجة الطلبات الواردة من خلال المنصة ، حيث يتم ارسال اشعارات (رسائل قصيرة لكل من الوزير والامين العام)

4. **دولة رئيس الوزراء:** حيث تم اتاحة لوحة مؤشرات المنصة لاجمالي الجهاز الحكومي، حيث يستطيع دولة رئيس الوزراء باي لحظة الاطلاع على الطلبات والمؤشرات الخاصة باي دائرة حكومية لغايات المتابعة والمساءلة والتقييم. كما يتم اعداد تقارير من ادارة المنصة وتكون اسبوعية وشهرية وربعية وسنوية بشكل دوري ، وعادة ما تكون تقارير دراسات تحليلية تركز على ابرز مواضيع الطلبات لكل دائرة حكومية وتقارير اداء بناء على مؤشرات اداء المنصة لكل دائرة لغايات المتابعة والمساءلة ، حيث يتم التوجيه واتخاذ قرارات بناء على التقارير.

5. **متلقي الخدمات الحكومية (المواطنين والاجانب) من جميع الفئات(الاعمال والمستثمرين والشركات والافراد) والشرائح والجنسيات**

1. **تتيح المنصة ميزة التوثيق للطلبات التي تعتبر طلب خدمة ويتم التسجيل برقم مرجعي وبشكل تفاعلي (ارسال اسعارات للمواطن بنجاح التسجيل ووقت الرد المتوقع مع امكانية الاتصال الهاتفي للوقوف على التفاصيل) الامر الذي يؤثر ايجابا على ثقة المواطن بالمنصة واداء الدوائر**

2. **الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالطلبات، حيث تحفز المواطن على المشاركة وتقديم الطلبات والملاحظات، ومحاربة الفساد وتقييم الاداء بدون اي اعتبارات.**

3. **تتيح المنصة ميزة تقييم الطلبات او الردود الخاصة بكل دائرة الامر الذي يعكس المستوى الفعلي لاداء الدوائر ومواقع الخلل ، ويتم دراسة الطلبات التي تقييما اقل من (2 من 5 نجوم) في غرفة عمليات المنصة ومن ثم يعاد فتحها ليتم معالجتها بالشكل الصحيح.**

4. **تم اتاحة عدة قنوات للمنصة لضمان امكانية تقديم الطلبات من جميع الفئات ومن مختلف المستويات التعليمية (تطبيق ذكي، انترنت، اتصال هاتفي، دردشة ذكية).**

5. **تعزيز الشفافية من خلال اتاحة لوحة مؤشرات منصة بخدمتكم للمواطنين والاعلام**

https://cmu.gov.jo/Application/mopsp/maindashboard_website.aspx

7. الأثر

4.1 النتائج، والمخرجات، والتأثير

ماهي النتائج والتأثيرات التي تمت ملاحظتها إلى الآن من خلال النشاط؟

كيف تم قياس هذه النتائج؟ (مثلاً: المنهجية المستخدمة)

ماهي النتائج والتأثيرات التي تتوقعونها في المستقبل؟

الرجاء إرفاق أرقام ملموسة قدر الإمكان

النتائج:

1. رفع الكفاءة والفاعلية بمعالجة الطلبات الملاحظات المقدمة.
2. المتابعة والمساءلة من جميع المستويات الادارية.
3. اعتماد مخرجات المنصة في عملية التطوير المستمر لمعالجة مواقع الخل، وقد تم تعديل بعض التعليمات في بعض الدوائر الخدمية.
4. الجدية بمعالجة الطلبات والتركيز على الحلول الفعلية وتهتم على جودة الردود.
5. اعتبار المنصة احد القنوات التي تقيّم اداء المؤسسات والافراد، وقد تم مساءلة عدد من الموظفين ومساءلتهم عن التقصير والضعف.
6. تم اعداد دراسات وخطط تطويرية من قبل الدوائر الحكومية بناء على التقارير والتوصيات المقدمة من ادارة المنصة.
7. تم انجاز وعرض عدد من قصص النجاح الخاصة بحل الطلبات الخاصة بالمواطنين ومقدمي الطلبات التي من شأنها ان تحقق اهداف المنصة وتخلق روح المنافسة بين الدوائر الحكومية.
8. تم تحفيز عدد من الموظفين المعنيين بمعالجة ومتابعة الطلبات الواردة للمنصة في الدوائر الحكومية.

المنهجية المستخدمة:

تم تحديد واختيار مؤشرات أداء الدوائر الحكومية على لوحة مؤشرات المنصة وهي:

1. نسبة الطلبات المتأخرة (لم يتم الرد عليها خلال الزمن المحدد)، تم مخاطبة الدوائر المتأخرة بنسبة 2% او اكثر.
2. نسبة الاستجابة للطلبات: نسبة الاستجابة لاجمالي الجهاز الحكومية 99% لغاية 31/12/2019
3. نسبة اغلاق الطلبات والرد عليها: نسبة اغلاق الطلبات 97% لغاية 31/12/2019
4. نسبة رضا المواطنين: نسبة رضا المواطنين عن المنصة واداء الدوائر 70% لغاية 31/12/2019
5. معدل استقبال الطلبات اليومي 150 طلب (5000-6000 طلب شهري) .

احصائيات:

- عدد الطلبات الاجمالي (78481) منذ 16/12/2018 ولغاية 31/12/2019.
- لغايات تطويرية تم توفير مؤشرات مثل توزيع الطلبات بحسب نوع الطلب (الاستفسارات، والشكاوي) ومحاور/ معايير الطلب التالية (زمن الحصول على الخدمة، إجراءات الخدمة، سلوك الموظف، بيئة تقديم الخدمة، جودة الخدمة).
1. تم اعداد منهجية لتقييم اداء الدوائر الحكومية واداء ضباط الارتباط وتم تعميم نموذجي التقييم على الدوائر.
 2. يتم تجميع الملاحظات والاقتراحات الخاصة بعمل المنصة من قبل شركاء العمل بشكل مستمر بهدف استدامة وتطوير وتحسين عملها.
 3. يتم بناء قدرات الدوائر الحكومية في مجال استقبال الشكاوي والطلبات ومعالجتها.
 4. يتم تقديم الدعم الفني لضباط الارتباط المعنيين في الدوائر الحكومية ومتابعة أدائهم.
 5. يتم متابعة تنفيذ التوصيات التطويرية بالتنسيق مع الدوائر المعنية وتوظيف المخرجات في عملية التطوير وتقييم الأداء المؤسسي والفردي.
 6. يتم عرض التقارير التفصيلية بشكل دوري على مجلس الوزراء ويتم اتخاذ القرارات والتوجيهات بشكل مباشر من دولة رئيس الوزراء .
 7. تم اعتماد مخرجات وتقييم المنصة في عملية التقييم الفردي والمؤسسي بتوجيه من رئيس الوزراء.

النتائج والتأثيرات المستقبلية:

1. اعتماد تقييم المنصة ليكون جزء من منظومة التقييم في جائزة الملك عبدالله للتميز الحكومي.

2. اعتماد تقييم المنصة ليكون جزء من منظومة التقييم المعتمدة في ديوان الخدمة المدنية على مستوى مؤسسي وفردى.
3. أن تكون منصة بخدمتكم هي المرجعية الأساسية لتحليل متطلبات الخدمات والاداء والليات من وجهة نظر المواطن.
4. ان تكون مرجع اساسي لعملية متابعة اداء الدوائر بشكل دوري.
5. ان تعتمد المنصة من قبل الدوائر الحكومية في عملية التطوير المستمر.

4.2 التحديات

ماهي التحديات التي واجهتكم؟

هل واجهتم بعض الفشل في طريقكم؟ ما أسبابه؟

وكيف تمت معالجة التحديات والفشل؟

التحديات:

1. تعتبر المنصة احد التزامات حكومة عمر الرزاز التي تعهدت بتنفيذها خلال 100 يوم حيث كانت المدة الزمنية محدودة.
2. جاءت المنصة لتعزز مبدأ الولاية العامة للوزير في قطاعة: حيث كان هناك مقاومة وعدم موافقة على تبعية الدوائر والهيئات للوزارة \القطاع الرئيسي مثال: قطاع رئيسي: وزارة المالية، الدائرة التابعة: دائرة الاراضي والمساح، بحيث يكون الوزير معني بالاطلاع وبمتابعة كل ما يتعلق بقطاعة والدوائر الفرعية التابعة له.
3. لم يكن هناك رضا على الاطر والمدد الزمنية اللازمة للحل\الرد (اتفاقية مستوى الخدمة) التي تم تحديدها في التعليمات الخاصة بالمنصة.
4. صعوبة التعامل مع النظام الالكتروني للمنصة من قبل ضباط الارتباط.
5. اعتراض على عملية التقييم الخاصة بالمنصة.
6. عدم التزام بعض الدوائر بتوفير المتطلبات الفنية الخاصة بعمل المنصة.
7. ظهور بعض الملاحظات والمشاكل التقنية على النظام الالكتروني للمنصة.

الاجراءات المتخذة لمواجهة التحديات والمشاكل:

1. تم تشكيل فريق فني لتنفيذ المشروع وتم اعداد خطة تنفيذية شاملة لجميع الجوانب الفنية.
2. تم اعداد هيكلية والية عمل المنصة وتم تضمينها بالتعليمات التي تم عرضها على مجلس الوزراء، ومن ثم تم تعديل جزء منها بما يتناسب واهداف المنصة ، وتم اعتمادها ونشرها بالجريدة الرسمية واعتبارها ملزمة للجميع.
3. تم تدريب ضباط ارتباط الدوائر الحكومية الرئيسية والفرعية والاصيل والبديل على مرحلتين ، ويتم تقديم الدعم الفني لهم من خلال غرفة عمليات منصة بخدمتكم.
4. تم متابعة مدى جاهزية الدوائر الحكومية قبل الاطلاق وتم رفع التقرير لرئيس الوزراء لالزام الدوائر بتوفي المتطلبات .
5. تم الوقوف على المشاكل وتم اتخاذ اجراءات مناسبة للتغلب عليها بشكل مباشر من قبل غرفة عمليات المنصة.
6. يتم تجميع الملاحظات والاقتراحات والتغذية الراجعة من جميع الشركاء بشكل دوري، ليتم دراستها وتقييمها وتنفيذها لضمان ادامة عمل المنصة بما يحقق هدفها.

4.3 شروط النجاح

ماهي الشروط التي تعتقدون أنها ضرورية لنجاح نشاطكم؟ ذلك ممكن أن يتضمن:

- البنى التحتية الداعمة والخدمات
- السياسات والأنظمة
- القيادة والتوجيه
- الموارد البشرية والمالية
- التحفيز

البنى التحتية الداعمة والخدمات:

1. تم توفير البنى التحتية اللازمة لتصميم وتطوير وتشغيل وصيانة وادامة عمل المنصة وبشكل مرن وعلى مدار الساعة،

- ضمان السهولة في عمليات التحديث والتطوير والتوسعة والتشغيل.
- 2. تم توفير الخدمات التالية (الاستفسارات، والشكاوي، والاقتراحات، والثناءات، والإبلاغ عن المخالفات) لضمان شمول جميع أنواع الطلبات والملاحظات حول الخدمات الحكومية، كما سيتم إضافة طلبات حقوق الإنسان والتظلمات.
- 3. تم تصميم الهيكلية بدوائر قطاعات رئيسية ودوائر فرعية تابعة للقطاع لضمان تعزيز الولاية العامة للوزير في قطاعه.
- 4. تحديد المصفوفة الخاصة بالاطر الزمنية من خلال مستوى الاهمية (حرجة، مرتفعة، متوسطة، منخفضة) ومحور الطلب (زمن الحصول على الخدمة، الإجراءات والأساليب، سلوك الموظف، بيئة تقديم الخدمة، جودة مخرجات الخدمة) وتم تعريف كل عنصر منها، لضمان توحيد الاطر الزمنية للحل ولتسهيل اعداد التقارير ومحاور الطلبات التي تؤثر على محاور الخلل في الخدمات.
- 5. اتاحة عدد من القنوات للتسهيل عملية تقديم الطلبات من قبل المستفيدين: تطبيق هاتف نقال، انترنت (موقع الكتروني)، مركز اتصال وطني (اتصال هاتفي)، دردشة ذكية لضمان تشجيع المواطنين على تقديم الطلبات باقل جهد.
- **السياسات والأنظمة:** اعداد التعليمات النازمة لعمل واجراءات المنصة وتم نشرها بالجريدة الرسمية لضمان الزام جميع الدوائر الحكومية بها.
- **التعليمات النازمة (تشريعات) لعمل المنصة وتحتوي:** نموذج عمل المنصة، مصفوفة الاطر الزمنية للردود، الية التصعيد، قائمة القطاعات الرئيسية والدوائر الفرعية، رحلة المستخدم على التطبيق الذكي
- **القيادة والتوجيه:**
 - 1. تم اعتبار المنصة كأحد التزامات الحكومة خلال ال 100 يوم.
 - 2. ويتم اعداد تقارير المنصة ويتم عرضها في مجلس الوزراء بشكل دوري (اسبوعي، شهري، ربعي، سنوي)
- **الموارد البشرية والمالية:**
 - الموارد اللازمة والمهارات والقدرات البشرية: تم اعداد تصور /مقترح وتم اعداد خطة تنفيذية (مرفق) مع تحديد كافة المتطلبات:
 - 1. المتطلبات الفنية والتقنية والتشريعية.
 - 2. الموارد المالية اللازمة (الكلفة التقديرية).
 - 3. تحديد الادوار والمسؤوليات والمهام مع الاطر الزمنية.
 - 4. تم تحديد القدرات والمهارات البشرية اللازمة وتم توزيع الادوار (اداري، فني، تقني، تشريعي).
- **التخطيط المالي والامكانيات المتوفرة**
 - تم دراسة وتقييم الوضع الحالي لنظام ادارة الشكاوى (النظام الالكتروني، دليل الاجراءات، الهيكلية الفنية)
 - تم اعداد تصور لتحسين وتحديث النظام الالكتروني والتشريعات والاجراءات الموجودة في الوزارة بما يضمن تحقيق اهداف الفكرة الجديدة
 - تم تحديد الموارد البشرية والمهارات المطلوبة، وتم اعادة النظر بتوزيع المهام والمسؤوليات على الموظفين الموجودين في الوزارة والدوائر الحكومية بدون حاجة لموظفين جدد.
 - تم بناء قدرات الموظفين كل حسب المهام الموكولة اليه.
 - تم الاتفاق مع الشركة المنفذة للنظام الالكتروني للمنصة على تنفيذ الاعمال المطلوبة برفع قيمة عقد الصيانة السابق للنظام القديم بقيمة (2500) دينار اردني وتم الموافقة عليه من مجلس الوزراء.
 - تحليل المخاطر:
 - 1. تم تهيئة وبناء النظام الإلكتروني باعتماد الاتاحية (High availability) وتم استضافته في مركز تكنولوجيا المعلومات الوطني المركزي.
 - 2. تم اجراء الفحوصات الفنية والتقنية للمنصة وقنواتها.
 - 3. تم اعتماد منهجية لإدارة المخاطر على مستوى اداري.
- **التحفيز**
 - 1. تم اعداد تقرير تقييمي لاداء الدوائر والضباط وتم ارساله لدولة رئيس الوزراء وسيتم عقد حفل تكريم للدوائر وللضباط الافضل اداء (افضل عشر دوائر حكومية، افضل عشر ضباط ارتباط) حيث سيخلق جو من التنافسية على مستوى الدوائر الحكومية والضباط.
 - 2. تم توجيه 7 كتب رسمية للدوائر الحكومية للتاكيد على تمكين وتفرغ وتابعة وتقييم وتحفيز ومساءلة ضباط الارتباط.
 - 3. تم تحفيز عدد من ضباط الارتباط في بعض الدوائر الحكومية.

4.4 التكرار

هل تم تكرار أو نسخ هذا النشاط لمعالجة مشاكل أخرى؟ في حال كان ذلك، كيف؟ برأيكم ماهي احتمالية أن يعاد تكراره في المستقبل، بإمكانكم أن تناقشوا كيف تم استخدام هذا النشاط من قبل الآخرين، ذلك قد يتضمن (مؤسسات أخرى، أو ضمن مؤسستكم، أو مؤسسات أكبر أو أصغر، أو مؤسسات حكومية).

هذا المشروع هو مشروع مركزي موحد لجميع الدوائر الحكومية : الهدف منه ان يكون مركزي .

4.5 الدروس المستفادة

ما هي الدروس المستفادة من تجربتكم والتي تودون مشاركة الآخرين بها؟

- اود الإشارة الى اهمية التشاركية والتعاون بين الحكومة والمواطنين ومتلقي الخدمات في عملية تصميم وتطوير وتشغيل وتقديم الخدمات الحكومية والاداء الحكومي وكل ما يتعلق به مع التركيز على توفير القنوات والادوات المناسبة والسهلة التي من شأنها ان توصل وجهة نظر المواطن والمستفيد للحكومة مع اتاحة ميزات تحقق الشفافية والمتابعة والمساءلة .
- دعم الادارة العليا: ان اهتمام الادارة العليا وتبنيها لتنفيذ وتمكين ومتابعة المشروع والتأكد من تحقيق اهدافه من اهم عناصر النجاح.
- ربط المشروع بالاهداف الاستراتيجية الوطنية .
- ضرورة ان تكون الوثائق المرجعية للمشروع شاملة لجميع الجوانب التشريعية والاجرائية والفنية والتقنية والعملياتية واهداف محددة وميزات ومنهجية تنفيذية واليات عمل مع الاخذ بعين الاعتبار بان تكون هناك امكانية لقياس الاثر والنتائج ومدى تحقيق الاهداف المرجوة.

4.6 أخرى

هل تودون إضافة أية معلومات أخرى حول تجربتكم لمشاركتها مع الآخرين ؟

(الاجابة بما لايتعدى ال 300 كلمة)

8. مواد أخرى

5.1 هل لديكم مواد إلكترونية (ملفات، صور، فيديو، الخ) تودون إرفاقها مع الاستمارة؟ الرجاء وضع الروابط في الحقول المخصصة

https://bit.ly/3czqSkG صور	رابط للصور
-	رابط لملفات داعمة أخرى
https://bit.ly/3dNS6E3 فيديو تعليمي لكيفية استخدام منصة خدمتكم	رابط فيديو حول المشروع 1
https://bit.ly/2zANDpK فيديو اعلان ترويجي لمنصة خدمتكم	رابط فيديو حول المشروع 2
https://bit.ly/3fKte1T رابط تطبيق بخدمتكم	روابط أخرى
https://www.mop.gov.jo/EchoBusV3.0/SystemAssets/pdf/ogp/EoTR_Jordan_OG_P_3rd_NAP.PDF	رابط تقرير الحكومة لهذا الالتزام ضمن الخطة

نعم	5.2 هل توافقون على إعادة نشر البيانات الموجودة في هذا الاستبيان أو جزء منها؟
https://bit.ly/3fKte1T رابط تطبيق بخدمتكم	5.3 من أجل إعادة النشر، يرجى بيان المرجع الذي يجب استخدامه.