



מלון

المسألة

التاريخ: 2023/05/15
المستلمة: 2023/5.1.17
رقم: 436

40.136...: дог

23, 5, 16

سعادة الأخوة/ رؤساء الهيئات المحلية المحترمون

تحية طيبة وبعد،،،،،

مزودي الخدمة في الوزارة والهيئات المحلية

وبعد دراسة ونقاش مجموعات العمل المشكلة من الموظفين، تم الخروج بالنتائج والتوصيات الموضحة في الجدولين المرفقين.

وعليه نأمل من سيادتكم الإيعاز للإدارات والدوائر طرفكم للعمل على تنفيذ تلك التوصيات والعمل بمقتضاها وذلك لما لها من أثر إيجابي في تطوير الأداء وتحسين الصورة الذهنية.

مع فائق الاحترام والتقدير،،،

م . اسمیو عبد الرزاق مطیر

وكيل وزارة الحكم المحلي



المدير الاداري
لعموم العراق
نونية
جيد
والمجالس المشتركة.

خذ صور للمعابد:

- للوكلاء المعاصرون.
- الإدارة العامة للشؤون القانونية.
- الإدارة العامة للمراقبة والتوجيه.
- الإدارة العامة للمحافظات والمجالس المشتركة.
- ديوان وزارة الحكم المحلي.
- الإدارة العامة لشؤون موظفي البلديات



تقرير عن ورشتي عمل "تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى مزودي الخدمة في الوزارة والهيئات المحلية" والتي عقدتها وزارة الحكم المحلي بالتعاون مع كافة البلديات وتحت رعاية مشروع التوجيه القيمي للمؤسسات الحكومية

اليوم	التاريخ	الساعة	الفئة المستهدفة	عدد البلديات المطلوب مشاركتها	مكان الورشة	عدد الحضور
الورشة الأولى	الأربعاء 2022/10/19	11:00 ص	بلديات خانيونس ورفح والوسطى	17	قاعة بلدية خانيونس	40
الورشة الثانية	الاثنين 2022/10/24	11:00 ص	وزارة الحكم المحلي وبلديات غزة والشمال	8	قاعة بلدية جباليا	26

برنامج ورشة العمل: /

#	تفاصيل ورشة عمل الجنوب والوسطى (17 بلدية)	تفاصيل ورشة عمل غزة والشمال (8 بلديات)
عدد مجموعات العمل (تقسيم الحضور إلى مجموعات عمل)	7	5
محاوور الورشة (حيث أن كل مجموعة عمل أخذت قيمة وأخضعها لتلك المحاوور)	<p>أ. تعريف القيمة من وجهة نظر الحضور المشاركين.</p> <p>ب. من وجهة نظر المشاركين ما هي الوسائل والسبل اللازم اتخاذها لتعزيز تلك القيمة.</p> <p>ت. كون المشاركين من المتعاملين مع الجمهور بشكل مباشر من وجهة نظرهم ما هي أسباب ضعف تطبيق تلك القيمة في المؤسسة.</p> <p>ث. من وجهة نظر الحاضرين، ما هي النتائج المتوقعة في حال تم تطبيق تلك القيمة بشكل كامل على أرض الواقع.</p>	

القيمة	النتائج والمخرجات المتوقعة من وجهة نظر المشاركين في حال تم توفير القيم داخل المؤسسة
الانتماء الوظيفي	<ol style="list-style-type: none"> 1. يوفر لقادة المؤسسة فرصة جيدة لزيادة فعالية تحقيق الأهداف والإنتاج. 2. تجويد تحسين الخدمة المقدمة. 3. ضمان بيئة مريحة في العمل، وأكثر سعادة، وأكثر تحفيز. 4. توفير الميزة التنافسية بين الموظفين والإدارات والدوائر. 5. رغبة الموظف الذاتية بذل المزيد من الجهد لأداء وتطوير المؤسسة. 6. تعزيز الرضا الوظيفي.
التواضع	<ol style="list-style-type: none"> 1. كسب ثقة الجمهور متلقي الخدمة. 2. تحقيق الانتماء والمواطنة من الجمهور للمؤسسة. 3. تحسين استجابة المواطنين لتعليمات المؤسسة. 4. زيادة الاحترام المتبادل وتقليل المشاكل بين مزودي ومتلقي الخدمة. 5. تحسين الصورة الذهنية لدى متلقي الخدمة عن المؤسسة.
الكفاءة	<ol style="list-style-type: none"> 1. سرعة أداء الخدمة وإنجاز المعاملة. 2. تحقيق رضا المواطن متلقي الخدمة. 3. الدقة في أداء الخدمة. 4. جودة الخدمة المقدمة. 5. تحقيق أهداف المؤسسة بفعالية. 6. تحقيق قيمة الانتماء للمؤسسة. 7. إيجاد عنصر الثقة لدى الموظف في الإدارة العليا. 8. تحقيق الاستقرار الوظيفي.
المصداقية	<ol style="list-style-type: none"> 1. زيادة الإيرادات المالية للمؤسسة. 2. إنجاز المهام وفق الجداول الزمنية المخطط لها في دليل الإجراءات. 3. السرعة في إنجاز الخدمة. 4. تحقيق البيئة المريحة بين المواطنين والمؤسسة. 5. تعزيز أخلاقيات المهنة بين الموظفين. 6. زيادة الثقة بين المواطن والبلدية.



<ol style="list-style-type: none">1. وجود صورة إيجابية لدى المواطن عن البلدية.2. رضا المواطن عن الخدمة المقدمة3. توقع زيادة الإيرادات نتيجة رضا المواطن.4. تفعيل دور المواطن مع البلدية.7. سرعة في إنجاز المعاملات.	احترام الجمهور
<ol style="list-style-type: none">1. تعزيز الثقة المتبادلة بين المواطنين والمؤسسة.2. تحقيق المواطنة لدى الجمهور متلقي الخدمة.3. تحقيق المصداقية والنزاهة والشفافية.4. قدرة المؤسسة على إعطاء الموظف لحقوقه ومستحقاته.5. زيادة البرامج والأنشطة التي تحقق الكفاءة والفعالية للمؤسسة.6. تعزيز الرضا الوظيفي.	الحفاظ المال العام
<ol style="list-style-type: none">1. السرعة في تقديم الخدمة وانجازها.2. تطوير الرضا العام لدى المجتمع عن الخدمات المقدمة.3. سلامة ووضوح الإجراءات المتبعة من قبل المؤسسة.4. الحد من مظاهر الفساد الإداري والمالي.5. تعزيز الانتماء الوظيفي للمؤسسة.6. سيادة السلوك السليم وعدم تقديم المصلحة الشخصية على المصلحة العامة.7. الحفاظ على المال العام.8. تحقيق المساواة والعدالة بين الجمهور.9. تعزيز مبادئ الديمقراطية.10. ضمان حقوق المواطنين.11. تحقيق معايير الحكم الرشيد.12. تعزيز فرص الحصول على التمويل بسبب مطابقة المعايير المطلوبة من الجهات الممولة.	النزاهة وعدم المحسوبية



التوصيات المقترحة: /

م	التوصية	الجهة المسؤولة	الجهة الداعمة والمساندة
1.	اعداد نظام قيمي لتنظيم العلاقة القيمية بين الموظفين من جهة وبين الموظفين والجمهور متلقى الخدمة من جهة أخرى، وتبني الإدارة العليا في المؤسسة للنظام	الدوائر القانونية في البلديات	الإدارة العامة للشؤون القانونية - الحكم المحلي
2.	اعتماد مبادرة نحو تعزيز استدامة تقديم خدمات مرضية لجمهور الهيئات المحلية	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي - الحكم المحلي
3.	اعداد البرامج والأنشطة التي تحقق القيم داخل المؤسسة وفق خطة تشغيلية إجرائية.	دوائر العلاقات العامة في البلديات	وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي - الحكم المحلي
4.	تقديم المقترحات اللازمة نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة بناءً على تغذية راجعة من استطلاعات رأي للجمهور	دوائر الشكاوى في البلديات	وحدة الشكاوى - الحكم المحلي
5.	اعداد دليل للخدمات التي تقدمها المؤسسة وتصنيفها والجهة المسؤولة عنها والاعلان عن هذا الدليل للجمهور	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي - الحكم المحلي
6.	اعداد دليل إجراءات تنفيذية وواضحة لكافة الخدمات المقدمة مع تحديد الإطار الزمني لكل اجراء	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي - الحكم المحلي
7.	تحسين البيئة المكانية لمركز خدمة الجمهور في المؤسسة بما يشمل توفير زي موحد، وتوحيده مع وضع باجة تعريفية بكل موظف إضافة الي توفير اللوجستيات من دهان وطلاء المكان وتوسعته بما يناسب حجم الجمهور، وتوفير الكراسي المريحة لانتظار الجمهور	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	الإدارة العامة لشؤون موظفي الهيئات المحلية
8.	توفير جهاز نظام إدارة الدور الالكتروني في كل مركز خدمة جمهور	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	دوائر العلاقات العامة في البلديات



9.	عقد المسابقات التنافسية بين الموظفين لقياس طبيعة أداء الخدمة للمواطنين	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
10.	تنفيذ استطلاع رأي دوري بين الجمهور لقياس أثر تلقي الخدمة ومدى رضاه عن أداء المؤسسة	دوائر العلاقات العامة في البلديات	
11.	توفير مكتب استعلامات مناسب ولائق لاستقبال الجمهور وتوجيههم للجهة المختصة	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	
12.	تحفيز الموظفين المميزين قيماً وإدارياً ودعمهم مادياً ومعنوياً من خلال رصد المكافآت.	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
13.	جدولة حقوق الموظف المالية ومستحققاته في إطار زمني واضح	دوائر الشؤون المالية في البلديات	الإدارة العامة للموازنات - الحكم المحلي
14.	مشاركة الإدارات والدوائر المختصة في صناعة القرار من خلال المشاركة في الخطة الاستراتيجية والتشغيلية للمؤسسة	دوائر التخطيط والتطوير المؤسسي في البلديات	وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي - الحكم المحلي
15.	عقد المحاضرات والدورات التدريبية التي تعزز منظومة القيم واهمية تطبيقها داخل المؤسسة وأثناء التعامل مع الجمهور	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
16.	تفعيل الرقابة الداخلية في المؤسسة لمتابعة تطبيق القيم وتسجيل الانحرافات بالخصوص، وتقديم التوصيات اللازمة لتعديل تلك الانحرافات، وعلى الإدارة العليا أخذ تلك التوصيات بعين الاعتبار	دوائر الرقابة الداخلية في البلديات	الإدارة العامة للتوجيه والرقابة - الحكم المحلي
17.	تفعيل دوائر التنمية البشرية في المؤسسة وتوجيهه نحو عقد الدورات التخصصية والفنية المتقدمة لتطوير كادر المؤسسة من خلال اعداد خطة تدريبية ممنهجة ومستمرة	دوائر التدريب في البلديات	وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي - الحكم المحلي
18.	تحقيق المواطنة من خلال إقامة أيام معايشة بين اللجان المجتمعية وموظف المؤسسة وتوضيح ما وراء الخدمة لكل خدمة	دوائر العلاقات العامة في البلديات	وحدة البرامج الشبابية والمشاركة المجتمعية - الحكم المحلي
19.	متابعة ومراقبة البلديات بخصوص بنود الإعفاءات والاستثناءات والحملات للحفاظ على المال العام	دوائر الرقابة الداخلية في البلديات	الإدارة العامة للتوجيه والرقابة - الحكم المحلي



20.	تطبيق القانون على الجميع بعدالة، خاصة في الخدمات والتسهيلات، وعدم المساواة بين فئات الجمهور المختلفة	دوائر الرقابة الداخلية في البلديات	الإدارة العامة للتوجيه والرقابة - الحكم المحلي
21.	الاهتمام بشريحة الموظفين الجدد وتأهيلهم من خلال عقد دورات أو محاضرات أو أيام معايشة مع الزملاء القدامى في المؤسسة	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
22.	إبعاد المتطوعين والبطالات والعقود عن مناطق احتكاك الجمهور قدر الامكان	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	الإدارة العامة لشؤون موظفي البلديات - الحكم المحلي
23.	إعادة تخطيط الموارد البشرية في المؤسسة طبقا للرجل المناسب في المكان المناسب	دوائر التخطيط والتطوير المؤسسي في البلديات	وحدة التخطيط والتطوير المؤسسي - الحكم المحلي
24.	تقليص قرارات الاعفاء والاستثناءات من رئاسة البلدية	رئاسة البلدية	دوائر الرقابة الداخلية في البلديات
25.	صياغة القرارات والتعميمات المستمرة للموظفين لضبط جودة السلوك الوظيفي ومتابعة تطبيقهم للقيم مع زملائهم ومع الجمهور	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات	رئاسة البلدية
26.	نشر الجداول واللوحات المعدنية بين أروقة المؤسسة والتي تتحدث عن القيم وأهميتها وفضلها	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
27.	الإسراع في تطبيق منظومة البلدية الذكية وحوسبة كافة الإجراءات والبرامج	الإدارة العامة للحاسوب والبرمجة - الحكم المحلي	دوائر الحاسوب في البلديات
28.	توفير لوحات ارشادية لملتقى الخدمة عن حقوقه وواجباته داخل المؤسسة	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
29.	توفير رقم مجاني مباشر لاستقبال شكاوى المواطنين حول أداء الخدمات وحلها ميدانياً بشكل أني	دوائر العلاقات العامة في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
30.	المشاركة المجتمعية وتفعيل لجان المتابعة والمساءلة المجتمعية	دوائر العلاقات العامة في البلديات	وحدة البرامج الشبابية والمشاركة المجتمعية - الحكم المحلي



31.	تسجيل وتوثيق كافة الأصول وعمل جرد مستمر وتقييم للمؤسسة للحفاظ على المال العام	دوائر الشؤون المالية في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
32.	تفعيل الدور الإعلامي وإبراز قصص النجاح للموظفين المتميزين	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
33.	الاستخدام الأمثل لمنصات التواصل الاجتماعي حيث أنها المنصات الأكثر متابعة من قبل الجمهور	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	الإعلاميين والمؤثرين من مستخدمي وسائل التواصل المجتمعي
34.	التشبيك مع المؤسسات التعليمية والأكاديمية المختلفة، لعمل لقاءات تثقيفية عن دور الهيئات المحلية وخدماتها وحث المواطنين على خدمة الوطن من خلال قيم النظافة وغيره	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
35.	توضيح وإظهار ما وراء الخدمة التي تقدمها البلديات عن طريق الدراما والمقاطع التمثيلية والمنشورات الدورية.	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
36.	مسابقة أفضل مبادرة تعزز السلوك القيمي، ورصد المكافآت وتخصيص موازنة لذلك.	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	دوائر الشؤون الإدارية في البلديات
37.	عقد اللقاءات مع الإعلاميين والمؤثرين والفاعلين من أجل اطلاعهم على جهود البلديات.	دوائر العلاقات العامة والإعلام في البلديات	الإعلاميين والمؤثرين من مستخدمي وسائل التواصل المجتمعي