CINPAA | INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

سينبا | التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات



البرنامج التدريبي:

إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتبسيط رحلة المتعامل

يُعقد في مدن ومواعيد متعددة

OUR INTERNATIONAL PARTNERS:

ISDE Law Business School High Performance Education
Higher Institute of Law and Business (ISDE)

Professional Development Institute
Professional Development Institute

Universidad Camilo José Cela
Camilo José Cela University

SEK EDUCATION GROUP

ISO 29993:2017 Learning services for non-formal education and training

ISO 9001:2015

إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتبسيط رحلة المتعامل

نبذة عن البرنامج:

يتناول البرنامج تحليل الإجراءات الحكومية من منظور المتعامل، ورسم رحلته الفعلية، وكشف الخطوات والمتطلبات غير الضرورية، ثم إعادة تصميم الإجراء بما يقلل الزمن والتكلفة والمراجعات، ويهيئه للرقمنة دون نقل التعقيد إلى النظام الإلكتروني.

الأهداف:

إكساب المشاركين مهارات ومعارف وقيم وتوجهات جديدة متعلقة بـ:

أ. رسم الإجراء الحالي ورحلة المتعامل بدقة.

ب. تحديد الهدر والخطوات المكررة والمتطلبات غير الضرورية.

ج. إعادة تصميم الإجراء بخطوات أقل ومسؤوليات أوضح.

د. تهيئة الإجراء المبسط للرقمنة والربط بين الجهات.

هـ. قياس أثر التبسيط على الزمن والتكلفة ورضا المتعاملين.

الفئة المستهدفة:

أ. مديرو التطوير الإداري وتحسين الإجراءات

ب. فرق التحول الرقمي

ج. مسؤولو الخدمات في الوزارات والهيئات والبلديات

د. محللو الأعمال في القطاع العام

محاور البرنامج:

- **المحور الأول: اليوم الأول: مبادئ إعادة هندسة الإجراءات الحكومية واختيار الأولويات**

أ. الفرق بين التحسين التدريجي وإعادة الهندسة الجذرية ومتى يناسب كل منهما

ب. معايير اختيار الإجراءات ذات الأولوية: حجم الطلب وزمن الإنجاز وعدد الشكاوى

ج. تشكيل فريق إعادة الهندسة من أصحاب الإجراء والتقنية والشؤون القانونية

د. دور القيادة في دعم التغيير وتذليل العقبات التنظيمية والتشريعية

هـ. ورشة تطبيقية: ترتيب إجراءات جهة المشارك واختيار إجراء للعمل عليه طوال البرنامج

و. مخرَج اليوم: ميثاق مشروع إعادة هندسة إجراء

- **المحور الثاني: اليوم الثاني: رسم الإجراء الحالي وتحليل رحلة المتعامل ونقاط الألم**

أ. رسم الإجراء خطوة بخطوة بأسلوب مخطط المسارات الوظيفية وتحديد المسؤول عن كل خطوة

ب. تحليل رحلة المتعامل وتحديد نقاط الألم والتكرار والانتظار من منظوره

ج. قياس الزمن الفعلي لكل خطوة والتمييز بين زمن العمل وزمن الانتظار

د. تحديد نقاط الانتظار والمراجعات والموافقات المتكررة التي لا تضيف قيمة

هـ. ورشة تطبيقية: رسم الإجراء المختار كما هو وقياس أزمنته

و. مخرَج اليوم: خريطة الإجراء الحالي ونقاط الألم

- **المحور الثالث: اليوم الثالث: تبسيط الإجراء وحذف الخطوات والمتطلبات غير الضرورية**

أ. حذف الخطوات والموافقات التي لا تضيف قيمة وتفويض الصلاحيات إلى المستوى المناسب

ب. تقليل المستندات المطلوبة من المتعامل والاكتفاء بما يلزم نظامًا

ج. دمج الخدمات المترابطة في طلب واحد ومسار واحد للمتعامل

د. توحيد النماذج والمتطلبات بين الفروع والقنوات لإزالة الاجتهادات

هـ. ورشة تطبيقية: تصميم الإجراء المستهدف للحالة المختارة ومقارنته بالحالي

و. مخرَج اليوم: خريطة الإجراء المستهدف والوفر المتوقع

• المحور الرابع: اليوم الرابع: رقمنة الإجراء وتبادل البيانات والخدمات الاستباقية

أ. متطلبات الإجراء قبل رقمنته: التبسيط أولًا ثم الأتمتة لتجنب رقمنة الهدر

ب. تبادل البيانات بين الجهات بدل مطالبة المتعامل بها مرة بعد أخرى

ج. تصميم الخدمات الاستباقية التي تُقدَّم للمتعامل قبل أن يطلبها بناءً على بياناته

د. تحديد المسؤوليات بين الجهات المشاركة في الإجراء المشترك وتوثيقها

هـ. ورشة تطبيقية: تحديد البيانات التي يمكن الحصول عليها آليًا في الإجراء المختار

و. مخرَج اليوم: متطلبات الرقمنة وتبادل البيانات

• المحور الخامس: اليوم الخامس: تطبيق الإجراء الجديد وقياس أثره على المتعامل والجهة

أ. تجربة الإجراء الجديد على نطاق محدود ومعالجة الملاحظات قبل التعميم

ب. تحديث الأدلة الإجرائية والتعليمات وتدريب الموظفين على المسار الجديد

ج. قياس مؤشرات الأثر: زمن الإنجاز وعدد الزيارات والمستندات ورضا المتعامل

د. إدارة التحول من الإجراء القديم إلى الجديد ومنع العودة إلى الممارسات السابقة

هـ. حالة عملية: تبسيط خدمة حكومية وقياس أثرها قبل وبعد

و. مخرَج اليوم: خطة تطبيق ومؤشرات أثر للإجراء المبسّط

مخرجات الدورة:

أ. خريطة للإجراء الحالي ورحلة المتعامل لخدمة مختارة.

ب. تصميم مبسط للإجراء مع مقارنة قبل وبعد.

ج. خطة تطبيق تتضمن مؤشرات قياس الأثر.

أساليب التدريب والشهادات:

تستند برامجنا إلى مبادئ البيداغوجيا الحديثة التي تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي، بما يواكب احتياجات المتدربين ومتطلبات بيئة العمل. وتشمل الأساليب المستخدمة:

- **ورش عمل تفاعلية:** تعتمد على تحليل بيانات واقعية، ونقاشات جماعية لتعزيز الفهم التطبيقي.
- **دراسات حالة:** يتم استعراض نماذج من مؤسسات دولية تسلط الضوء على مواقف نجاح وتحديات فعلية.
- **محاكاة واقعية:** يتدرب المشاركون من خلال سيناريوهات مهنية تُحاكي مواقف حقيقية تتطلب اتخاذ القرار وإدارة المواقف.
- **استخدام أدوات وتقنيات متقدمة:** تطبيق عملي على برمجيات وأدوات تدريب حديثة تتماشى مع طبيعة كل مجال تدريبي.

الشهادات:

يحصل المشارك بعد اجتيازه البرنامج بنجاح على شهادة صادرة عن معهد سينبا CINPAA، كمعهد تدريبي مسجل رسميًا في الاتحاد الأوروبي وإسبانيا والمملكة المتحدة.

CINPAA - Cooperative International for Training and Consulting

ويتم تنفيذ البرامج التدريبية في إطار شراكات أكاديمية ومهنية واتفاقيات تعاون ومذكرات تفاهم مع عدد من المؤسسات الأكاديمية والمهنية، من بينها:

- **جامعة كاميلو خوسيه ثيلا (Camilo José Cela University) - إسبانيا**
- **مدرسة القانون والأعمال (ISDE - Law & Business School) - دولياً**
- **معهد التطوير المهني (Professional Development Institute) - بريطانيا**

وتهدف هذه الشراكات إلى تبادل الخبرات، وتطوير المحتوى التدريبي، وتعزيز جودة البرامج وفق أفضل الممارسات المهنية الدولية.

مع تحيات
القسم العربي
"CINPAA" INTERNATIONAL COOPERATIVE FOR TRAINING & CONSULTING

"سينبا" التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات

تفاصيل الانعقاد والتسجيل
Course Details | Registration

اسم البرنامج	إعادة هندسة الإجراءات الحكومية وتبسيط رحلة المتعامل	Course Title
لغة البرنامج	العربية	Course Language
مدة البرنامج	5 أيام	Duration
مكان الانعقاد	مدن ومواعيد متعددة – انظر الجدول أدناه	Venue
العرض المالي	يتم إرساله منفصلًا حسب عدد المشاركين وشروط الانعقاد.	Financial Offer

آلية التسجيل والتأكيد:

للتسجيل في البرنامج نرجو اتباع أحد الطرق التالية:

أ. تعبئة نموذج الطلب الخاص بالبرنامج على موقعنا.

ب. أو إرسال رسالة بالبريد الإلكتروني من إدارة التدريب.

ج. أو كتاب ترشيح من جهة العمل.

يُرسل التأكيد عبر:

البريد الإلكتروني info@cinpaa.org

واتساب +34 635 867 686

فريقنا على أتم استعداد لتقديم أي استشارات خاصة بالإقامة أو خدمات فنية قبل وأثناء حضوركم.

مواعيد البرنامج المخطط لها:

المدينة	الموعد
إسطنبول، تركيا	28 ديسمبر 2026 - 01 يناير 2027
كوالالمبور، ماليزيا	25 - 29 يناير 2027
جنيف، سويسرا	05 - 09 أبريل 2027
برشلونة، إسبانيا	06 - 10 سبتمبر 2027
دبي، الإمارات العربية المتحدة	18 - 22 أكتوبر 2027

يمكن عقد البرنامج في مدن وتواريخ أخرى وفق احتياج جهتكم، وبالمدة التي تناسبكم. قائمة المدن في الصفحة الأخيرة.

سينبا التعاونية الدولية للتدريب والاستشارات | CINPAA – International Cooperative for Training & Consulting

+34 635 867 686 Europe office
+90 507 590 1781 Turkey office
+60 10 509 9484 Malaysia office
+218 92 622 1324 Libya office
+34 635 867 686 WhatsApp
info@cinpaa.org | www.cinpaa.org

Europe office: Calle Echegaray N6, 28014 Madrid, Spain
UK office: 12th floor, Marble Arch Tower, 55 Bryanston Street, London, UK

امسح لحفظ بيانات التواصل

المدن التي ننفّذ فيها برامجنا:

يمكن تنفيذ هذا البرنامج في أيٍّ من المدن التالية، وفي غيرها عند الطلب.

أذربيجان
باكو

إسبانيا
مدريد، برشلونة، فالنسيا، أليكانتي، بنيدورم، مالقة / ماربيا، سان سيباستيان، غرناطة، قرطبة، جزر الكناري، إشبيلية، بلباو

أستراليا
سيدني

الأردن
عمّان، العقبة

الإمارات
دبي، أبوظبي

ألبانيا
تيرانا، ساراندا

البحرين
المنامة

البرتغال
لشبونة، بورتو

البوسنة والهرسك
سراييفو

التشيك
براغ

الجبل الأسود
بودفا، كوتور

السعودية
الرياض، جدة، الدمام

الصين
هونغ كونغ، شنغهاي، بكين، غوانزو

الفلبين
مانيلا

الكويت
مدينة الكويت

المالديف
ماليه (المالديف)

ألمانيا
ميونخ، برلين، دوسلدورف، فرانكفورت

المجر
بودابست

المغرب
الدار البيضاء، مراكش، طنجة، الرباط

المملكة المتحدة
لندن، إدنبرة، مانشستر، برمنغهام

النمسا
فيينا، هالشتات، سالزبورغ / تسيل آم زيه

الولايات المتحدة
ميامي، نيويورك، لوس أنجلوس، واشنطن

اليابان
طوكيو

اليونان
أثينا، رودس

إندونيسيا
بالي، جاكرتا

أيرلندا
دبلن

إيطاليا
روما، فلورنسا، ميلانو، البندقية، كومو

بلجيكا
بروكسل، بروج

بولندا
كراكوف، وارسو

تايلاند
بانكوك، بوكيت

تركيا
إسطنبول، أنطاليا، طرابزون، بورصة، إزمير، بودروم، أنطاكيا (هاتاي)

تونس
تونس

جورجيا
تبليسي، باتومي

روسيا
موسكو

سلوفينيا
ليوبليانا

سويسرا
جنيف، لوسيرن، زيورخ، إنترلاكن، زيرمات، لوغانو

صربيا
بلغراد

عُمان
مسقط، صلالة

فرنسا
باريس

قبرص
نيقوسيا، ليماسول، لارنكا

قطر
الدوحة

كرواتيا
دوبروفنيك

كندا
تورونتو، مونتريال

كوريا الجنوبية
سيول

ماليزيا
كوالالمبور

مصر
القاهرة، شرم الشيخ، الإسكندرية، الغردقة

موريشيوس
موريشيوس

هولندا
أمستردام