CONCEPT

تبسيط الإجراءات وتقليص الروتين الإداري:
الموافقات والنماذج وانسيابية سير العمل

25 – 29 أكتوبر 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



تبسيط الإجراءات وتقليص الروتين الإداري: الموافقات والنماذج وانسيابية سير العمل

المرجع: 877_20889 **التاريخ:** 25 – 29 أكتوبر 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

يتراكم الروتين الإداري في الخدمات قاعدة بعد أخرى: توقيع إضافي بعد حادثة، وصورة مستند تطلب بحكم العادة، ومراجعة ثانية لأن النموذج ينقصه حقل واحد. فيخسر المراجع أياما، وينشغل الموظفون بأوراق لا تضيف رقابة حقيقية. تقدم هذه الدورة من كور كونسبت في تبسيط الإجراءات وتقليص الروتين الإداري طريقة منضبطة لحصر الإجراءات وقياس عبئها وحذف الموافقات والمستندات الزائدة ثم إطلاق نسخة أخف منها. ويعد المشاركون ملف الإجراء المبسط الذي يعرض مؤشرات العبء قبل التبسيط وبعده لخدمة إدارية في دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- بناء سجل حصر للإجراءات والنماذج والموافقات يرتب الخدمات الإدارية حسب العبء على المراجع وحجم المعاملات
- رسم سير العمل الحالي للخدمة بمسارات المسؤولية وقياس عدد الخطوات ونقاط التسليم والمستندات والتوقيعات ومرات المراجعة والأيام المستغرقة
- تطبيق اختبارات الحذف والدمج والتبسيط والأتمتة على كل خطوة وتوقيع ومتطلب مستندي في الإجراء
- إعادة تصميم سلاسل الاعتماد وحدود تفويض الصلاحيات ونماذج الطلب ليحتاج الطلب إلى لمسات ومرفقات أقل
- تحديد متطلبات النافذة الواحدة ومبدأ المرة الواحدة والممكنات الرقمية مثل النماذج الإلكترونية وقواعد التوجيه والتوقيع الإلكتروني للإجراء المبسط
- تجربة الإجراء المبسط ونشره ومتابعته بمؤشرات جهد المراجع وزمن الإنجاز مقارنة بخط الأساس

الفئة المستهدفة:

- الموظفون الإداريون الذين يعالجون الطلبات والتصاريح والشهادات أو الطلبات الداخلية من بدايتها إلى نهايتها
- مشرفو مراكز الخدمة المسؤولون عن الكاونترات والاتصالات وانتظار المراجعين وعودتهم
- موظفو التحسين في المكاتب الخلفية المكلفون بتقليل الأوراق والموافقات وتأخير المعالجة
- مالكو الإجراءات والنماذج الذين يحدثون متطلبات الطلب وقوائم التحقق والقوالب
- موظفو الرقابة الداخلية الذين يحافظون على الضوابط الأساسية أثناء حذف التوقيعات والمستندات
- منسقو الخدمات الرقمية الذين يحولون الإجراءات الورقية إلى نماذج إلكترونية ومسارات عمل موجهة

محاور الدورة:

اليوم 1: أسباب تضخم الروتين وخط الأساس لعبء الإجراءات

- أنماط تضخم الروتين: تراكم القواعد وتجنب المخاطرة وتكرار الضوابط
- أنواع العبء الإداري: الوقت والمستندات والزيارات والرسوم والانتظار
- سجل حصر الإجراءات والنماذج والموافقات لمحفظة الخدمات
- مصفوفة ترتيب الأولويات حسب العبء والحجم لاختيار الخدمات المرشحة للتبسيط
- دليل مقابلات رحلة المراجع لرصد نقاط المعاناة

اليوم 2: رسم الإجراء الحالي وقياس عبئه

- رسم مسارات المسؤولية بترميز BPMN نمذجة إجراءات الأعمال للإجراءات الإدارية العابرة للوحدات
- ورقة عد الخطوات ونقاط التسليم من خرائط سير العمل
- أخذ عينات زمن الدورة من السجلات وملفات المعاملات والطوابع الزمنية
- مصفوفة المتطلبات المستندية: الضروري والمكرر وما يمكن الحصول عليه داخليا
- سجل خط الأساس لعدد زيارات المراجع واتصالاته

اليوم 3: اختبارات القيمة وتقليل الموافقات وإعادة تصميم النماذج

- ورقة تحدي ECRS: الحذف والدمج والتبسيط والأتمتة
- تدقيق التوقيعات وسلاسل الاعتماد باختبار الغرض الرقابي
- إعادة تصميم مصفوفة تفويض الصلاحيات لتقصير مسارات الاعتماد
- إعادة تصميم نموذج الطلب: تقليص الحقول ووضوح الصياغة والبيانات المعبأة مسبقا
- تقليل المتطلبات المستندية بالإقرار الذاتي والتحقق الداخلي

اليوم 4: النافذة الواحدة ومبدأ المرة الواحدة والممكنات الرقمية

- مقارنة نماذج مركز الخدمة الموحد والنافذة الواحدة
- إعادة استخدام البيانات وفق مبدأ المرة الواحدة: الموافقة واتفاقيات تبادل البيانات وفجوات الدلالة
- توصيف متطلبات النماذج الإلكترونية وتوجيه سير العمل والتوقيع الإلكتروني
- فحص المخاطر المتبقية: الاحتيال والخطأ والمساءلة بعد التبسيط
- رصد مقاومة الوحدات التي تفقد أدوار الاعتماد أو التحكم في المرور

اليوم 5: دراسة الحالات وملف الإجراء المبسط

- حالة تجديد رخصة: مقارنة مسارات المسؤولية قبل التبسيط وبعده
- حالة طلب شراء داخلي: تقليل الموافقات والمرفقات
- خطة التجربة: دفعة اختبار وإحاطة الموظفين ومعايير التراجع
- بطاقة الإجراء المنشورة وقائمة متطلبات المراجع
- بطاقة قياس جهد المراجع وزمن الإنجاز بين خط الأساس والتجربة

المهارات التي ستكتسبها:

- قياس العبء الإداري
- رسم سير العمل بمسارات المسؤولية
- ترشيد سلاسل الاعتماد
- تصميم تفويض الصلاحيات
- إعادة تصميم النماذج والمتطلبات المستندية
- تخطيط إعادة استخدام البيانات
- إدارة تجربة التبسيط
- قياس جهد المراجع

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بملف الإجراء المبسط الذي يبين الخطوات والتوقيعات والمستندات والزيارات والأيام قبل التبسيط وبعده لخدمة في دراسة حالة
- معرفة الموافقات والمرفقات التي يمكن حذفها بأمان وكيفية إقناع مالكي الضوابط بذلك
- تقليل الكاونترات والنماذج ومرات العودة على المراجعين بتصميم ترتيبات النافذة الواحدة والمرة الواحدة
- مقارنة ممارسات تبسيط الإجراءات مع زملاء من البلديات وجهات الترخيص والتعليم والإدارة الصحية والخدمات المشتركة في الشركات

الخاتمة:

تصبح الإجراءات أبسط حين يطالب كل خطوة وتوقيع ومستند بإثبات غرضه بالدليل. تنتقل الدورة من أسباب الروتين الإداري وخط الأساس للعبء، إلى رسم مسارات المسؤولية والقياس، ثم اختبارات القيمة وتقليل الموافقات وتفويض الصلاحيات وإعادة تصميم النماذج، وصولا إلى النافذة الواحدة ومبدأ المرة الواحدة والممكنات الرقمية ومخاطرها المتبقية. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على حالات إدارية ليخرج المشاركون بملف الإجراء المبسط الجاهز للتجربة والنشر في خدماتهم.