

دورة تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية للقیادات





دورة تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية للقيادات

ملخص البرنامج

تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية للقيادات دورة تدريبية تمتد 5 أيام موجهة إلى المديرين وكبار المسؤولين على المستوى الاستراتيجي، ويخرج منها كل مشارك بخارطة طريق لتبسيط إجراء ذي أولوية في خدمة أو عملية داخلية. فكثر من المؤسسات تتراكم فيها الموافقات والنماذج والتواقيع والإحالات التي كان لها سبب يوما ما، ثم أصبحت لا تضيف سوى التأخير. وقيس البرنامج العبء الذي يفرضه كل إجراء، ويحذف الخطوات التي لا تضيف قيمة أو يدمجها، ويعيد تصميم مسارات الاعتماد وفق المخاطر. تقدم هذا البرنامج في تبسيط الإجراءات الإدارية مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

كل موافقة غير ضرورية أو نموذج مكرر أو طلب بيانات معاد يستهلك وقت الموظفين ويثقل على العملاء والمراجعين والموردين. ولأن هذه التكلفة موزعة على خطوات صغيرة كثيرة، فنادرًا ما تظهر في بند من بنود الموازنة. والقادة الذين يقيسون العبء الإداري ويعيدون تصميم الإجراءات وفق المخاطر يحرون طاقة العاملين ويختصرون زمن تقديم الخدمة.

- زمن الدورة من البداية إلى النهاية: ينخفض حين تزال فترات الانتظار وإعادة العمل والتواقيع المتتابة من المسار الحرج.
- العبء الإداري على الموظفين والمستفيدين: يقل مع حذف النماذج وطلبات البيانات والزيارات أو دمجها.
- وضوح المسألة عن القرار: يتحسن حين تتناسب مستويات الاعتماد مع المخاطر ويكون لكل توقيع غرض محدد.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج التكلفة المعيارية Standard Cost Model الصادر عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية: يقيس الوقت والتكلفة اللذين يفرضهما كل مطلب معلوماتي على المستفيد، ويستخدم في الجلستين 1 و 2 لترتيب الإجراءات حسب أولوية تبسيطها.
- منهجية تحديد الهدر في Lean: تصنف الانتظار والمعالجة الزائدة والتكرار والحركة غير الضرورية في الجلسة 2.
- مبدأ ECRS للحذف والدمج وإعادة الترتيب والتبسيط: يحدد تسلسل إعادة تصميم كل خطوة من خطوات الإجراء في الجلسة 3.
- نموذج SIPOC وخرائط تدفق القيمة: يحددان حدود الإجراء ويكشفان التأخير بين الخطوات في الجلستين 1 و 2.



المشاركون المستهدفون

- القادة المسؤولون عن تقديم الخدمات أو الإجراءات الداخلية والمسؤولون عن سرعتها وجودتها.
- كبار المسؤولين المكلفون بالإصلاح الإداري أو التميز الحكومي أو تبسيط الأنظمة.
- رؤساء مكاتب التميز والتحول الذين يرعون محافظ مبادرات التحسين.
- التنفيذيون الذين يضعون جداول الصلاحيات وحدود الاعتماد.

يخدم البرنامج الجهات الحكومية والخدمات العامة والمصارف والتأمين والرعاية الصحية والمرافق.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المواضيع التي تضيف فيها الموافقات والنماذج والإحالات تأخيرا دون أن تضيف رقابة.
2. سيكون المشاركون قادرين على قياس العبء الإداري لإجراء ما باستخدام نموذج Standard Cost Model.
3. سيكون المشاركون قادرين على إعادة تصميم الإجراء بحذف خطواته ودمجها وإعادة ترتيبها وتبسيطها.
4. سيكون المشاركون قادرين على بناء مصفوفة اعتماد وتفويض قائمة على المخاطر.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات فرص التبسيط حسب العبء والمخاطر وسهولة التغيير.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير آلية حوكمة تمنع عودة البيروقراطية من جديد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: لماذا تتراكم البيروقراطية

من أين يأتي العبء الإداري، ومن الذي يتحمله؟

- مصادر تعقيد الإجراءات وتضخم الضوابط
- نموذج SIPOC لتحديد حدود الإجراء
- حصر الإجراءات وسجل ملاك الإجراءات
- صوت المستفيد ونقاط معاناة الموظفين
- مبادئ Standard Cost Model والمتطلبات المعلوماتية

اليوم 2: تشخيص العبء الإداري

كيف يكشف الهدر داخل الإجراء ويقاس؟



- رسم الوضع الحالي للموافقات والإحالات بمخطط المسارات
- خرائط تدفق القيمة لزمن الانتظار وزمن العمل الفعلي
- تصنيف الهدر وفق Lean في الإجراءات المكتبية
- قياس العبء: الوقت والتكلفة والتكرار
- تحليل الخطوات المضيقة للقيمة وغير المضيقة لها

اليوم 3: تبسيط الإجراءات الإدارية ومسارات الاعتماد

كيف تحذف الخطوات والتواقيع والنماذج دون إضعاف الرقابة؟

- إعادة تصميم خطوات الإجراء وفق مبدأ ECRS
- مستويات الاعتماد القائمة على المخاطر ومصفوفة التفويض
- ترشيح النماذج وطلبات البيانات
- مبدأ طلب البيانات مرة واحدة والسجلات المشتركة
- المعالجة المتوازية وتصميم نقطة الاتصال الواحدة

اليوم 4: الممكنات الرقمية واستدامة الإجراءات المبسطة

كيف تبقى الإجراءات بسيطة بعد تطبيقها؟

- رقمنة الموافقات الروتينية وأتمتتها
- معايير الخدمة ومؤشرات زمن الدورة
- بوابة مراجعة التبسيط للإجراءات الجديدة
- مقاومة أصحاب المصلحة والتواصل بشأن التغيير
- توثيق الإجراءات بلغة واضحة

اليوم 5: تطبيق تبسيط الإجراءات

كيف تجمع الأدوات في خارطة طريق جاهزة للاعتماد؟

- تطبيق قياس العبء على إجراء من واقع عمل المشاركين
- بناء خريطة الوضع المستهدف ومصفوفة الاعتماد
- مصفوفة ترتيب الأولويات حسب الأثر والجهد والمخاطر
- مراجعة الزملاء لمقترحات التبسيط
- عرض خارطة طريق تبسيط الإجراءات



المنهجية

يقوم البرنامج على تمارين منظمة تطبق على إجراءات حقيقية يحضرها المشاركون، مثل طلبات التراخيص وموافقات الشراء ومطالبات العملاء. وتطبق كل أداة ضمن مجموعات صغيرة، ثم يناقش الزملاء مقترحات إعادة التصميم بصفتهم ملاك مخاطر ومدققين ومستفيدين.

- نشاط مقترح: قياس عبء طلب ترخيص باستخدام Standard Cost Model.
- نشاط مقترح: حذف توافيق من مسار اعتماد مشتريات مع الحفاظ على الفصل بين المهام.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم إجراء إحالة المرضى حول نقطة اتصال واحدة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خارطة طريق لتبسيط إجراء ذي أولوية، تتضمن خط الأساس للعبء، وخريطتي الوضع الحالي والمستهدف، ومصفوفة الاعتماد المعدلة، والنماذج والخطوات المقرر حذفها، وأزمنة الدورة المستهدفة، وآلية للمراجعة الدورية، جاهزة للعرض على اللجنة التنفيذية أو مجلس الإصلاح.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة تبسيط الإجراءات الإدارية القيادات التي لا تملك خلفية في تحسين العمليات؟

نعم، فهي مصممة للمديرين وكبار المسؤولين الذين يملكون إجراءات أو يقودون برامج إصلاح، وتفترض خبرة إدارية دون اشتراط تدريب سابق على Lean أو رسم العمليات.

ما النماذج التي تقوم عليها دورة تبسيط الإجراءات الإدارية والحد من البيروقراطية؟

تستند إلى نموذج Standard Cost Model لقياس العبء الإداري، ومنهجية تحديد الهدر في Lean، ومبدأ ECRS لإعادة التصميم، ونموذج SIPOC وخرائط تدفق القيمة.

كيف تستخدم خارطة طريق تبسيط الإجراءات في العمل؟

تصبح مقترحا جاهزا لإجراء واحد، يضم خط أساس مقاسا وخطوات ومستويات اعتماد معاد تصميمها، والمؤشرات التي تتبعها بعد بدء التطبيق.



بم يختلف تبسيط الإجراءات الإدارية عن نمذجة العمليات؟

يركز على حذف الموافقات والنماذج والإحالات وقياس انخفاض العبء، بينما تركز دورات نمذجة العمليات على الترميز والتحليل وتوثيق العمليات بالتفصيل.