



نقير بعنوان:

تبسيط إجراءات وأساليب العمل في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

إعداد

دائرة السياسات والتخطيط

وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي



مارس - 2023م

تقرير بعنوان:

تبسيط إجراءات وأساليب العمل في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

إعداد مكونات ومحتوى التقرير

محمود عودة سعيد

مدير دائرة السياسات والتخطيط

الإعداد المكتبي

إسماعيل جميل أبو عمشة

وزارة الأوقاف والشؤون الدينية

الموقع الإلكتروني||www.palwakf.ps

هاتف رقم||2623117-2623114

فلسطين، قطاع غزة، دوار أنصار - بجوار مسجد زايد (الكتيبة)

مارس- 2023م

فهرس المحتويات

1	صفحة الإعداد
2	فهرس المحتويات
3	المحور الأول: الإطار العام لتبسيط الإجراءات
3	المقدمة
5	أهداف تبسيط الإجراءات
5	المنهجية المستخدمة في تبسيط اجراءات العمليات
6	برنامج اللقاءات
7	المحور الثاني: الإطار العملي لتبسيط الإجراءات
7	أولاً: وحدة الزكاة والإغاثة
9	ثانياً: الإدارة العامة للحج والعمرة
11	ثالثاً: الإدارة العامة للأماكن الوقفية
13	المحور الثالث: النتائج المتوقعة والتوصيات
14	الملاحق

المحور الأول: الإطار العام لتبسيط الإجراءات

المقدمة:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق أهداف معينة وذلك عن طريق وضع مجموعة من السياسات، وعادة ما يتم ترجمة تلك السياسات إلى عدد كبير من الإجراءات الدائمة التي تتناول تفاصيل العمل، والإجراءات هي؟

مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الأعمال أو هي مجموعة مختارة من خطوات العمل التي تطبق على الأعمال المستقبلية وتبين بشكل محدد الطريقة التي يتم بها تنفيذ العمل.

إن الوسيلة الأساسية لتحسين الإجراءات هي تبسيط العمل، ويقصد بتبسيط العمل البحث عن أفضل الوسائل والطرق لأداء العمل وربط الموارد المادية والبشرية بشكل يؤدي إلى تقليل المجهودات غير المنتجة إلى أقل حد ممكن.

تبسيط العمل هو فن تحقيق الاستثمار الأمثل للجهد البشرية والإمكانيات المادية والزمن بما يحقق أداء العمل بأسرع وأسهل وأقل تكلفة ممكنة.

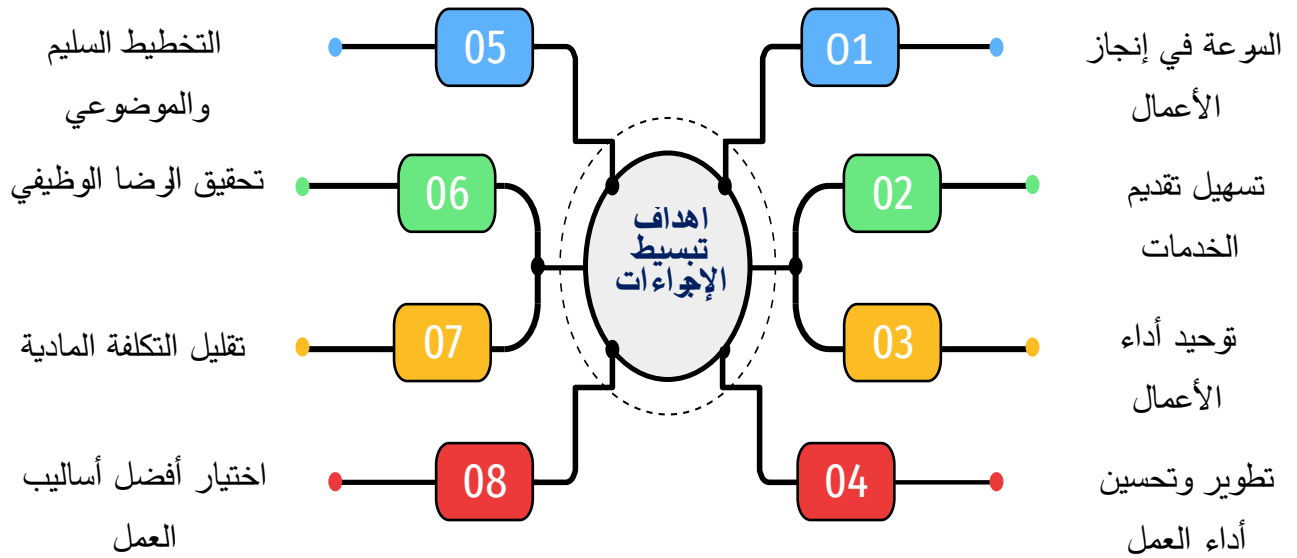
وتنشأ الحاجة إلى تبسيط العمل إذا ما ثبت تعقد إجراءات أو طرق العمل مما يعوق تنفيذ العمليات، ومن مظاهر هذا التعقيد:



وتتضح أهمية تبسيط الإجراءات بما تقدمه من فوائد لمتلقي الخدمة، ومقدمي الخدمة، والوزارة، وذلك على الشكل التالي:



أهداف تبسيط الإجراءات:



المنهجية المستخدمة في تبسيط إجراءات العمليات:

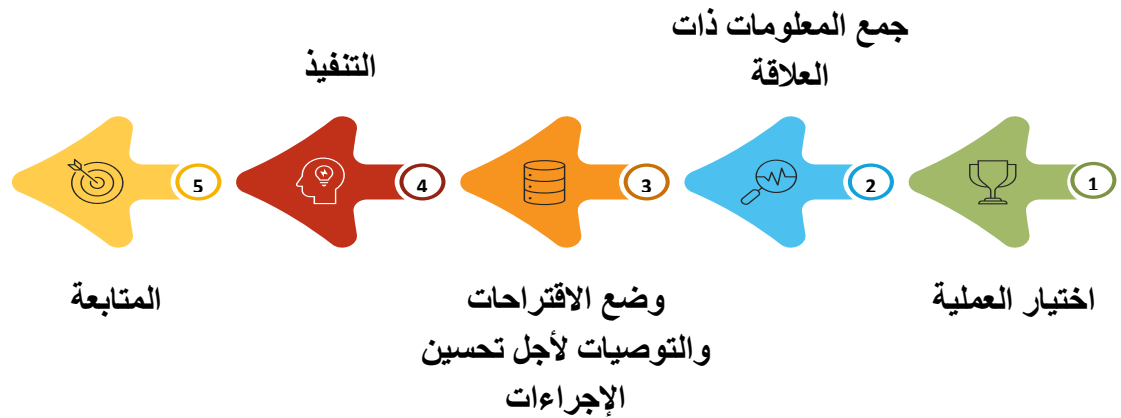
استناداً إلى الخطة الإرشادية لتطبيق ميثاق خدمة متلقي خدمات وزارة الأوقاف وبناءً على الإطار المرجعي لميثاق خدمة متلقي الخدمة الحكومية رقم (2022/1717/09م)، وحرصاً من وحدة التخطيط وتطوير الأداء المؤسسي على التطوير المستمر لإجراءات العمل، نفذت دائرة السياسات والتخطيط عدة لقاءات مع الإدارات العامة والوحدات على النحو التالي:

- لقاء عمل (تبسيط إجراءات للإدارة العامة للإملاك والهندسة) بتاريخ 2022/12/21م، 2023/1/2م.
- لقاء عمل (تبسيط إجراءات الوحدة الزكاة والإغاثة) بتاريخ 2022/12/22م، 2022/12/26م.
- لقاء عمل (تبسيط إجراءات للإدارة العامة للحج والعمرة) بتاريخ 2023/1/4م.

وتم اتباع المنهجية التالية:

- دراسة كافة العمليات والإجراءات الحالية للإدارة العامة للأموال الوقفية ووحدة الزكاة والإغاثة، والإدارة العامة للحج والعمرة.
- الاستماع إلى ملاحظات ومقترحات الإدارات ذات العلاقة.
- مراجعة تسلسل الإجراءات لكل عملية في دليل الإجراءات وتحليل خرائط التدفق.
- التأكد من وقت تنظيم كل إجراء تابع لبطاقة تنفيذ العملية الإجرائية.
- دمج بعض الإجراءات المرتبطة والمتجانسة مع بعضها البعض لتقليل الوقت والجهد المبذول في أداء الإجراءات.

- إعادة ترتيب بعض الإجراءات وذلك لتحقيق الانسياب في أداء إجراءات العمليات.
- إعداد الإجراءات التي تم تبسيطها بشكلها النهائي ضمن بطاقة العمليات الإجرائية.
- المتابعة مع الإدارات المعنية لاطلاعهم على الإجراءات التي تم تبسيطها والتأكيد على التقيد بتنفيذ عملية التبسيط.



برنامج اللقاءات:

م	عنوان اللقاء	عدد العمليات التي تم تبسيطها	المشاركون في عملية التبسيط
1	تبسيط إجراءات عمل الإدارة العامة للأملاك الوقفية	2	- محمود عودة سعيد - اسماعيل جميل أبو عمشة - أحمد أكرم علوان
2	تبسيط إجراءات عمل وحدة الزكاة والإغاثة	2	- محمود عودة سعيد - اسماعيل جميل أبو عمشة - محمود البيك - جهاد حلس
3	تبسيط إجراءات عمل الإدارة العامة للحج والعمرة	2	- محمود عودة سعيد - اسماعيل جميل أبو عمشة - رامي استيته - رمضان صالح

المحور الثاني: الإطار العملي لتبسيط الإجراءات

أولاً: وحدة الزكاة والإغاثة

الإدارة العامة/ الوحدة: وحدة الزكاة والإغاثة			
AFZRG 3010011	رمز العملية	حسابات لجان الزكاة	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
تجميع واستلام ومراجعة تقارير لجان الزكاة		1. تجميع تقارير لجان الزكاة 2. استلام التقارير وفرزها 3. مراجعة التقارير وتدقيقها	
عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 8		عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 10	
8 أيام	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	11 يوم	المدة الزمنية قبل عملية التبسيط

نص التبسيط:

عند نهاية كل شهر يتم تجميع تقارير لجان الزكاة بعد تذكير اللجان بإرسال التقارير المطلوبة، ويقوم الموظف المختص باستلام التقارير وفرزها بدءاً بعملية التسجيل، ويتم مراجعة التقارير المالية والعينية وتدقيق سندات القبض والصرف وكشف حساب البنك.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً من خلال المحاسب خلال أربعة أيام عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تجميع واستلام ومراجعة تقارير لجان الزكاة في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: وحدة الزكاة والإغاثة			
AFZRG 3010031	رمز العملية	دراسة كشوفات الفقر وتقديم المساعدات	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. دراسة الطلب المقدم 2. التأكد من صحة البيانات		دراسة الطلب المقدم والتأكد من صحة البيانات المقدمة	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 7		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 6	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	9 ايام	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	7 ايام

نص التبسيط:

بعد تقديم طلب المساعدة يتم دراسة الطلب المقدم والتأكد من توفر جميع المستندات، والتأكد كذلك من صحة البيانات المقدمة في الطلب.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها عن طريق الدراسة والتدقيق من خلال الباحث الاجتماعي خلال أربعة أيام عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليمت دراسة الطلب المقدم والتأكد من صحة البيانات المقدمة في إجراء واحد وبمدة زمنية للتنفيذ يوم واحد بدلاً من أربعة أيام.

ثانياً: الإدارة العامة للحج والعمرة

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للحج والعمرة			
اسم العملية	موسم العمرة	رمز العملية	RHUG206018
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تقسيم الأعداد على الشركات 2. المتابعة والإشراف على الرحلات		تقسيم الأعداد على الشركات والمتابعة والإشراف على رحلات العمرة	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 13		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 12	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	13 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	12 يوم

نص التبسيط:

عند وضع جدول الرحلات يتم تقسيم الأعداد المتاحة على الشركات بنسب عادلة، والمتابعة والإشراف التام على رحلات العمرة.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً عن طريق قسم تسجيل الحج والعمرة، وقسم التفتيش والتقييم خلال يومان عمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تقسيم الأعداد على الشركات والمتابعة والإشراف على رحلات العمرة في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للحج والعمرة			
RHUG206031	رمز العملية	عقود السكن	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. صرف أجمالي المستحقات 2. تحويل المبالغ بعد عملية الدمج		صرف أجمالي المستحقات وتحويل المبالغ لمكتب الوكلاء الموحد حسب البروتوكول السعودي	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 9		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 8	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	15 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	14 يوم

نص التبسيط:

بعد توقيع عقود السكن مع الشركة والمتعهد المحال إليهم سكن الحجاج يتم صرف إجمالي المستحقات المترتبة على استئجار سكن الحجاج، وتحويل إجمالي مبالغ عقود السكن إلى مكتب الوكلاء الموحد حسب البروتوكول السعودي. جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها إلكترونياً ويدوياً من خلال قسم الحسابات خلال يومان من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم صرف أجمالي المستحقات وتحويل المبالغ لمكتب الوكلاء الموحد في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

ثالثاً: الإدارة العامة للأموال الوقفية

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للأموال الوقفية			
اسم العملية	تأجير عقار وقف	رمز العملية	EEPG 101013
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تجهيز الطلبات للعرض على لجنة الأملاك 2. تنسيب الطلبات للجنة الأملاك للبت فيها		تجهيز وتنسيب الطلبات لعرضها على لجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 11		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 10	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	29 يوم	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	26 يوم

نص التبسيط:

عند تدقيق الطلبات المقدمة بعد انتهاء فترة التقديم للاستئجار يتم تجهيز الطلب لعرضه على لجنة الأملاك، وتنسيب الطلبات للجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها يدوياً من خلال قسم الأملاك في المديرية، ومدير دائرة الأملاك خلال ثمانية أيام من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تجهيز وتنسيب الطلبات لعرضها على لجنة الأملاك للبت فيها وإصدار القرار المناسب في إجراء واحد وبمدة زمنية خمسة أيام للتنفيذ.

الإدارة العامة/ الوحدة: الإدارة العامة للأموال الوقفية			
EEPG101014	رمز العملية	تنظيم مبادلة عقار وقف	اسم العملية
نوع التبسيط: دمج إجراءات			
الإجراءات قبل عملية التبسيط		الإجراءات بعد عملية التبسيط	
1. تقديم طلب مبادلة 2. تدقيق الطلب المقدم		تقديم وتدقيق طلب المبادلة المقدم وعرضه على لجنة الأملاك	
عدد الخطوات قبل عملية التبسيط: 8		عدد الخطوات بعد عملية التبسيط: 7	
المدة الزمنية قبل عملية التبسيط	4 أشهر	المدة الزمنية بعد عملية التبسيط	3 أشهر و 29 يوم

نص التبسيط:

عند تنظيم مبادلة عقار الوقف بما يتناسب مع مصلحة الأوقاف يتم تقديم طلب المبادلة من قبل الجهة الطالبة، وتدقيق الطلب المقدم وعرضه على لجنة الأملاك.

جميع الإجراءات السابقة يتم تنفيذها يدوياً من خلال رئيس قسم الأملاك في المديرية، خلال يومان من العمل استناداً إلى بطاقة تعريف العملية الإجرائية في دليل الإجراءات، وبعد إتمام عملية التبسيط تم دمج الإجراءات السابقة، ليتم تقديم وتدقيق طلب المبادلة المقدم وعرضه على لجنة الأملاك في إجراء واحد وبمدة زمنية يوم واحد للتنفيذ.

المحور الثالث: النتائج المتوقعة والتوصيات

النتائج المتوقعة من عملية تبسيط إجراءات العمليات:

هناك نتائج عدة متوقعة من عملية تبسيط الإجراءات تتمثل بالآتي:

- تحديد هدف لكل خطوة من خطوات الإجراءات.
- مساهمة الخطوات والإجراءات في سرعة إنجاز العمل.
- اتباع التسلسل الواضح في خطوات الإجراءات.
- حساب أوقات كل خطوة من الخطوات اللازمة لإنجاز الأعمال.
- تعمل على منع الازدواجية والتضارب بين الإجراءات.
- اعتماد الإجراءات الضرورية واستثناء الإجراءات غير الضرورية.

التوصيات العامة:

تم تسجيل التوصيات الخاصة بتصميم الإجراءات أو إعادة تطويرها أو بناؤها من جديد ومن أهمها:

- التأكيد على سرعة إنجاز المعاملات المرتبطة بإجراءات العمليات لتقليل أوقات انتظار معاملات متلقي الخدمات على مكاتب الموظفين.
- يجب أن ترتبط المراحل التشغيلية للإجراءات بإجراءات الرقابة حتى يمكن مراجعة الانحرافات عن الأداء المخطط، وإحكام الرقابة على تنفيذ الأعمال من خلال وجود خطوات متسلسلة ومحددة لسير المعاملات.
- يجب تصنيف الإجراء وفي نفس الوقت أن يساعد على تحديد المسؤولية حتى يمكن القيام بإخضاعها للرقابة والقياس.
- عند تصميم الإجراء، يجب أن تكون خطوات التنفيذ التي يتضمنها هذا الإجراء مكتملة لبعضها وغير متعارضة.
- يجب أن تتوفر في الإجراء صفة الاستقرار والمرونة في أن واحد.
- الحرص على مراجعة الإجراء بصفة دورية للتأكد من صلاحيته في ضوء الظروف القائمة.
- يجب أن تؤسس الإجراءات على حقائق ومعلومات كافية عن الوضع الفعلي.
- يجب أن توضع الإجراءات داخل إطار السياسات العامة للوزارة ومنبثقة من أهدافها.

انتهى

الملاحق

خطة إعادة هندسة وتبسيط إجراءات العمل خلال عام 2023م

نسبة الإنجاز	الوزن النسبي %	درجة الأهمية (1-2-3)	توزيع التكلفة		مصدر التكلفة		فترات التنفيذ				الجهة المسؤولة	الجهة المساندة	وصف المؤشر	مؤشر الأداء (قيمة رقمية)	الأنشطة
			تشغيلي	رأسمالي	داخلي	خارجي	1 ر	2 ر	3 ر	4 ر					
	10%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الحاسوب	التخطيط	عمل الدراسة	1	تبسيط عدد (50) عملية إجرائية مدرجة ضمن دليل الإجراءات ودليل الخدمات ضمن رؤية تكاملية مع حوسبة هذه الإجراءات.
	2%	1	1	0	0	0	0	0	1	0	الإدارات العامة	التخطيط	تطوير نظام	1	تحديث وتطوير دليل العمليات الإجرائية لوحدة تنمية أموال الوقف
	3%	1	1	0	0	0	0	0	0	1	الدعوة والإرشاد مكتب الوكيل المديرية الرقابة	التخطيط، القرآن الكريم، التعليم الشرعي	ترخيص المؤسسات	1	تحديث دليل إجراءات العمليات الإدارية الخاص بالشؤون الإدارية
	2%	1	1	0	0	0	0	0	5	5	الإدارات العامة	التخطيط	إعادة هندسة	10	إعادة هندسة عدد (10) عمليات كمدخل لتجويد وتطوير الأداء المؤسسي بالوزارة.



وزارة الأوقاف والشؤون الدينية- غزة
الموقع الإلكتروني||www.palwakf.ps

تليفون: 08- 2801820

فاكس: 08- 2801830

