

مَمْلَكَة البَحْرَيْن

مَجَاهِزُ الخِدْمَةِ المَدِينِيَّةِ

التكيف والمرونة في تطبيق الجودة لاستمرار كفاءة الأداء المؤسسي
في ظل جائحة كورونا بمملكة البحرين



ورقة عمل للمؤتمر العربي الثاني للخدمة المدنية
عرض ورقة العمل

إن جهاز الخدمة المدنية في مملكة البحرين يتولى مسؤولية نشر وتعميم أفضل الممارسات المساندة لتطوير الأداء الحكومي، وتقديم الدعم والمساندة للجهات الحكومية في تطبيقها بما يتلاءم مع التشريعات والقوانين المنصوص عليها، وذلك عبر **تطبيق وتطوير النماذج المعتمدة في أنظمة الجودة والأداء المتميز في الأجهزة الحكومية.**

الأمر الذي يتطلب الزيارات الميدانية للجهات الحكومية لعقد الاتفاقيات، والاجتماعات مع مسؤولي الجودة وعمل الورش والتدريبات اللازمة، إلى جانب المسح اللازم لعمليات المتابعة والتدقيق.

في ظل جائحة كورونا وفي ظل التباعد الاجتماعي حفاظا على سلامة المواطنين، فقد اتخذ **الجهاز استراتيجيات جديدة تعتمد على التكيف والمرونة في تطبيق نظام الجودة لاستمرار جودة وكفاءة الأداء المؤسسي، مع وجود كافة الآليات والتشريعات التي تقن العمل مع الحفاظ على صحة وسلامة المواطنين.**

لذا فقد استمر العمل بنفس الكفاءة المطلوبة ونسبة الإنجاز في ظل الجائحة حيث تم **توظيف تقنيات الاجتماعات عن بعد** مع ممثلي الجهات لمتابعة التنفيذ بجميع المراحل إلى جانب **تعديل الأنظمة** التي تشرح الآليات المتبعة، والمرونة في إعادة هندسة بعض الخدمات دون الإخلال بالإجراءات والقوانين المتبعة.

نختصرها كما يلي:

● تطبيق نظام إدارة الجودة في الجهات الحكومية يمر بعدة مراحل (نشر ثقافة الجودة، مرحلة التوثيق، مرحلة التدريب والدعم، مرحلة التدقيق الداخلي، التدقيق الخارجي)، وهناك تحديات مختلفة على حسب طبيعة المرحلة أهمها التواصل المباشر مع الجهات الحكومية وبمستويات مختلفة ابتداءً من متخذي القرار إلى مستوى الموظفين.

إلا إن الجهاز واصل تقديم الدعم للجهات الحكومية المطبقة لنظام إدارة الجودة وذلك **بتقديم ورش للتدريب خاصة، ومساعدة فرق الجودة في التطبيق عن بعد.**

فقد استمر الدعم لما يقارب لأكثر من **21** جهة حكومية، واستكملت المراحل لما يقارب **6** جهات حكومية.

- في ظل ظروف الجائحة تم استكمال المراحل المتبقية وهي **مرحلة نشر الثقافة** والتي تشتمل على دراسة الفجوة للجهة للوقوف على مستوى تطبيق الجهة لأهم متطلبات نظام إدارة الجودة والاتفاق على الخطة التفصيلية للتطبيق. وذلك باستخدام **تقنيات الاجتماعات عن بعد سواء كانت فردية أو كفريق**. إلى جانب توفير **استمارات الكترونية** خاصة بهذه المراحل وتفيد في عمل التحاليل والقراءات المطلوبة.
- تم عقد أكثر من **20 اجتماع** عمل عن بعد لمناقشة **مراجعة وثائق ومتطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة** بالإضافة إلى ورش لتخطيط وتطوير الخطة الاستراتيجية للجهة الحكومية.

- تحويل ورش التدريب الى **فيديوهات مسجلة** و تزويد الجهات بها كمرجع يمكن الاعتماد عليه في التطبيق.
- **تعديل أنظمة إدارة الجودة لمواصفة ال ISO: 9001:2015** لتتناسب مع آليات العمل الجديدة في ظل جائحة كورونا. ومن أهمها أنظمة إدارة الجودة الخاصة باليات التدقيق.
- اتباع الجهاز **آلية التدقيق عن بعد للتدقيق الخارجي**، حيث كانت عملية ناجحة بسب استعداد الجهاز لذلك من الناحية التقنية والفنية **والتوثيق الالكتروني** للمستندات والمتطلبات.

- استمرار ارتفاع نسبة الانجاز في مشاريع تطبيق نظام إدارة الجودة في ظل الجائحة.
- كما أنه تم الاستمرار في عمل الخطط السنوية لتأهيل المزيد من الجهات الحكومية، وبسبب نجاح التجربة في عام 2020 فقد تم التجاوب من قبل الجهات الحكومية للبدء في تطبيق النظام لسنة 2021. وتم عقد الاتفاقيات بين الجهاز والجهة الحكومية بالآليات الجديدة.

● استكمل الجهاز استخدام أنظمة إدارة الجودة الالكترونية لمتابعة الإجراءات وذلك **بعمل آليات جديدة لإدخال وتحديث البيانات وخصوصا في ظل سياسة العمل من المنزل بنسبة 70%.**

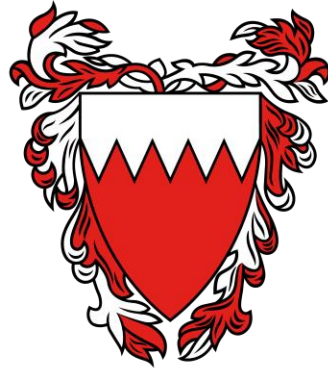
من أهم هذه الآليات تغيير مسار بعض الاجراءات داخليا، استخدام آليات التفويض بين الموظفين، استخدام تقنيات التحديث الالكتروني بال batch.

● جارٍ حاليا **مراجعة الخطة الاستراتيجية لتضمين مبادرات جديدة، وإعادة ترتيب الأولويات** في ظل الجائحة مثل (استكمال الارشفة الالكترونية).

العوائق هي باب للتطوير

- 1- تطوير وثائق إدارة نظام الجودة وإدخال آليات جديدة ومرنة.
- 2-توظيف التقنيات الفنية بشكل أفضل للتواصل مع الجهات الحكومية (تكلفة أقل من الزيارات الميدانية).
- 3- اعتماد آليات جديدة للتدقيق الداخلي والخارجي (تكلفة أقل).
- 4- إعادة هندسة بعض الخدمات داخليا.
- 5-وضع مبادرات جديدة في الخطط الاستراتيجية الخاصة بالخدمة المدنية.
- 6- دراسة وتحديث خطط الكوارث واستمرارية العمل.

زرع مفهوم المرونة والتكيف في العمل لاستمرار كفاءة الإنجاز المؤسسي.



جهاز الخدمة المدنية
Civil Service Bureau

شكراً لمتابعتكم



csb_bh