

## المركز التكنولوجي لخدمة المواطنين

### المفهوم

#### ما هو

انه مركز يختص باستقبال المواطنين القادمين لطلب خدمة ومصمم بطريقة تليق باستقبال المواطنين وتيسر عليهم دون الاخلال في إجراءات الخدمة.

#### لماذا

في ضوء عدم رضاء المواطنين عن الخدمات الحكومية، والمشاكل المتعددة التي يعاني منها المواطنين المتعلقة بطلب الخدمات الحكومية، والأداء الضعيف للجهات الحكومية الخدمية مثل:

- الخدمات المقدمة للمواطن ليست ذو جودة عالية نتيجة ظهور أخطاء بشرية خلال أتباعهم الأساليب اليدوية القديمة في تقديم هذه الخدمة
- عدم مناسبة المنافذ التقليدية لاستقبال المواطنين بطريقة لائقة
- تكدر المواطنين على مراكز الخدمات الحكومية
- عاملين غير مدربين على التعامل مع المواطنين
- التأخر في إنجاز العمل المطلوب، مما يتيح احتمالات وجود فساد
- بيئة العمل غير ملائمة
- عدم اتاحة أساليب جيدة للمتابعة والرقابة

لذلك، تم العمل على إنشاء مراكز تكنولوجية لخدمات المواطنين منذ عام 2004 من خلال وزارة الدولة للتنمية الإدارية آن ذاك وتم تنفيذ مركز الخدمة على غرار البنوك بقاعة انتظار للمواطنين ومنع المواطنين من التجول بين مكاتب الإدارات تقليلاً لفرص الفساد والرشوة.

#### الهدف

الهدف من انشاء المراكز التكنولوجية هو تقديم خدمات المحليات (ديوان/مدينة/حي) للمواطنين بشكل ميسر وسهل التعامل وسريع من خلال شباك واحد، مع توفير بيئة ملائمة لاستقبال المواطنين، ومنع المواطنين من التجول بين مكاتب الإدارات المختلفة، مما يحد أيضاً فرص الفساد من خلال فصل التعامل المباشر بين المواطنين ومقدمي الخدمات. بالإضافة، هذا يدعم الموظف في أداء الأعمال المكلف بها بفاعلية وسهولة حيث يتوقف من استقبال المواطنين.

#### المنهجية

استخدام التكنولوجية لتحقيق الترابط والتكامل بين المركز التكنولوجي والإدارات من خلال شبكة محلية. فيتم إدارة العمل من خلال نظام إلكتروني لتسجيل الطلبات وملاحظات وموافقات العاملين بالمركز والإدارات المعنية (يظل الاحتياج لإرسال المستندات

الأصلية بين الإدارات المعنية والشباك الأمامي)، مع إتاحة المراقبة للقيادات على معدلات الأداء. هذا لا يعفي المواطن من الذهاب بنفسه إلى أي جهات خارجية (خارج مجال المدينة/الحي) قد تكون معنية بالخدمة.

### التنفيذ

ويتم تنفيذ مراكز خدمة المواطنين بالمشاركة بين وزارة التنمية الإدارية والمحافظه حيث:

- تتحمل وزارة التنمية الإدارية تكلفة المكونات التكنولوجية من أجهزة وشبكات وتطبيقات وتدريب للعاملين في المرحلة الافتتاحية فقط
- تتحمل المحافظة تكلفة الأعمال المدنية والتأثير
- تتحمل المحافظة تكاليف الصيانة المتعلقة بالمكونات التكنولوجية وأي مستلزمات أخرى
- على المحافظة مسؤولية تعيين موظفين ملائمة لجميع الوظائف المطلوبة، وجميع النفقات في هذا الشأن

### تحديات محتملة

#### على مستوى تنفيذ مركز تكنولوجي

- مقاومة من الإدارات الخلفية. لا يرسلون موظفيهم للتدريب، لا يريدوا تبادل المعلومات.
- لا يتم المتابعة المطلوبة خلال التنفيذ من طرف المحافظة، ولا تملك الوزارة الموارد البشرية الكافية للمتابعة، مما يؤدي إلى فشل المشروع

#### على مستوى تشغيل مركز تكنولوجي

- عدم إرادة موظفين الإدارات المعنية بالعمل بنظام الكتروني (عدم رغبتهم للتغيير). التغلب على هذا التحدي يحتاج متابعة دورية من قيادات المحافظة
- عدم وثوق الموظفين في البيانات المسجلة على الحاسب فيرجع للملف الورقي.