



JORDAN LOCAL GOVERNANCE DEVELOPMENT PROGRAM
QUALITY SERVICE IMPROVEMENT PROGRAM (QSIP) – PHASE II
(FUHEIS, SHAFa, and BURQUSH)

ATTACHMENT 02
(ARABIC LANGUAGE / FUHEIS OWNERSHIP)
QSIP II OUTPUT – FUHEIS MUNICIPALITY

- A. FUHEIS SERVICE STRATEGY & VALUES**
- B. STAKEHOLDERS MAP**
- C. PERFORMANCE PLEDGES**
- D. QUESTIONNAIRES**
- E. SURVEY ANALYSIS**
- F. RECOMMENDATIONS**
- G. ACTION PLANS**

Submitted to:
USAID/Jordan

Submitted by:
Montaser A. Hiyari
Quality Service Improvement Program Facilitator / Consultant

For:
ARD, Inc.
159 Bank Street, Suite 300
Burlington, Vermont 05401 USA
Telephone: (802) 658-3890
Facsimile: (802) 658-4247
E-mail: ard@ardinc.com

Task Order under Decentralization and Democratic Local
Governance Strengthening Indefinite Quantity Contract
USAID IQC Contract No. DFD-I-00-05-00121-00

DATE
March 22, 09

A. Fuheis Service Strategy and Values

بلدية الفحيص

استراتيجيتنا في تقديم الخدمات البلدية

تقديم أفضل الخدمات بشمولية وعدالة تحقق رضا متلقي الخدمة، وتحقيق التوازن بين استدامة المحافظة على الطابع التراثي ومواكبة التطورات وذلك من خلال كوادر مؤهلة ومنتمية وواعية، وشراكة حقيقية مع المجتمع المحلي.

قيمنا

العمل المؤسسي: خدماتنا تستند إلى إجراءات واضحة وبيانات موثقة ولا ترتبط بالأشخاص.

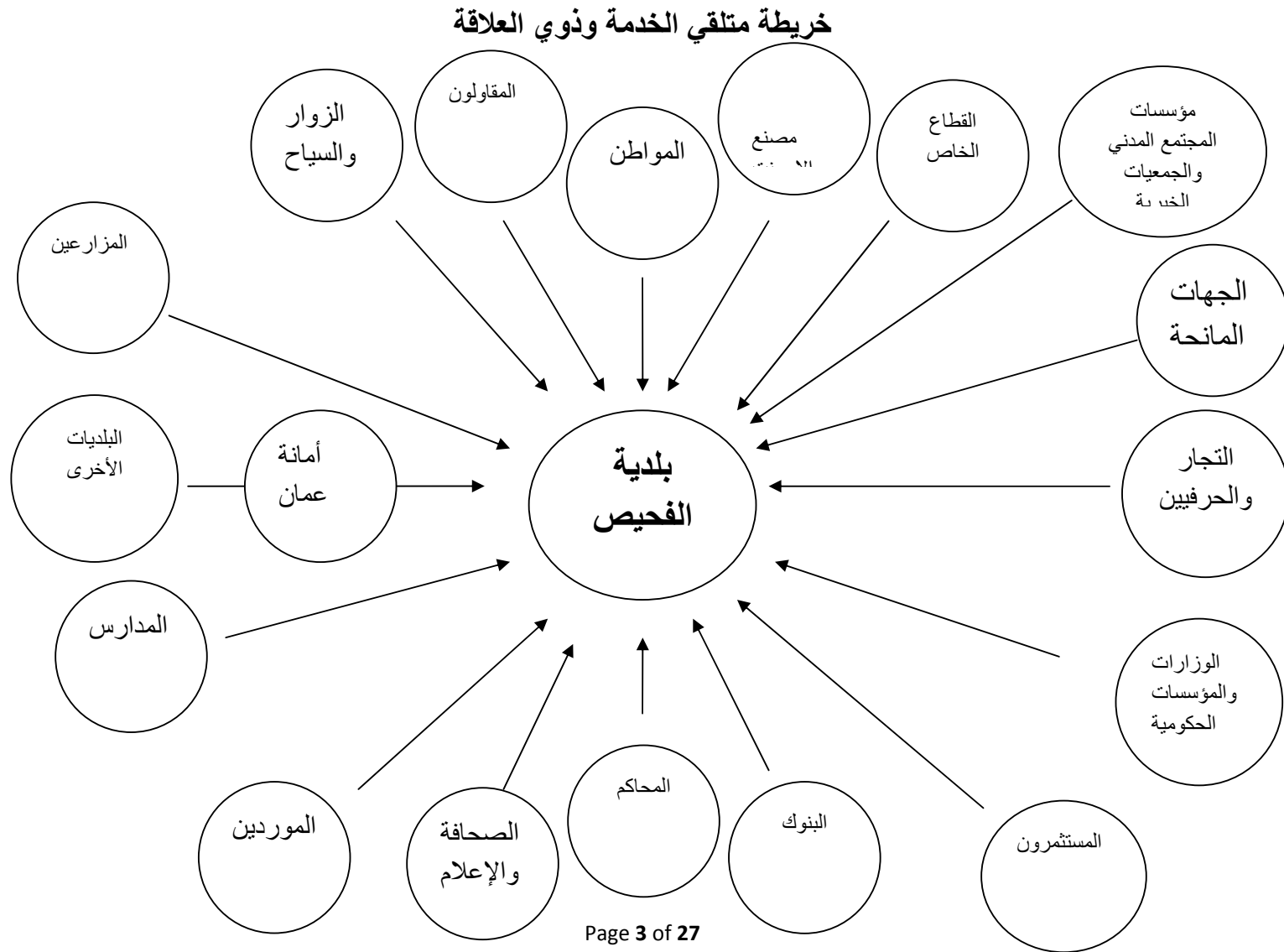
اللامركزية: الموظف قادر على اتخاذ القرار ضمن اختصاصه بما يسهل السير بالإجراءات.

الانتماء: اهتمامنا يركز على نهضة وطننا ومدينتنا وبلديتنا.

احترام وتقبل الرأي الآخر: نرحب باقتراحاتكم وآرائكم وشكاويكم ونستند إليها في تطوير عملنا.

المصداقية والثقة: نبني جسور ثقتنا معكم من خلال مصداقيتنا في العمل.

B. Stakeholders Map



C. Performance Pledges

ميثاق الأداء لقسم شؤون الموظفين

أتعهد بما يلي :

1. بالتعامل بشفافية ووضوح مع المراجعين والموظفين .
2. التعامل بكل صدر رحب و أريحية مع المراجعين والموظفين .
3. بالحفاظ على سرية المعلومات في عملي سواء من قرارات أو بيانات خاصة .
4. الإنجاز السريع للمعاملات .
5. بدراسة أية شكوى أو مقترحات تطرح علي .
6. بدراسة وتطبيق القانون وأكون على أتم الإستعداد للإجابة عن أي استفسار .
7. بالتعاون مع الأقسام الأخرى لخدمتكم .
8. بنقل المعرفة والخبرة لمن يحتاجها أو يسأل عنها .

الشؤون الادارية (الديوان)

ميثاق الاداء

1. نتعهد بحسن الاستقبال وان نكون في خدمة المراجعين .
2. نتعهد ان يتم توزيع البريد باسرع وقت .
3. نتعهد بمتابعة المراسلات الداخلية والخارجية التي تخص المراجع بشكل مهني واداء مناسب .
4. نتعهد ان نتلقى ملاحظات وشكاوي المواطنين بشكل دائم .
5. نتعهد بالمحافظة على اوقات الدوام الرسمي للموظفين وايجاد بديل للموظف المجاز او المغادر .
6. العمل على ايجاد روح المبادرة والتعاون بين الموظفين للتشجيع على العمل .

ميثاق الاداء (الدائرة المالية)

1. الاحترام المتبادل واحترام الرأي الآخر وحسن الاستقبال.
2. تقديم المعلومات بصدق وامانة والحفاظ على اسرار العمل وعدم تقديم او تسريب المعلومات للغير.
3. الالتزام باوقات الدوام الرسمي واستغلال الوقت الامثل لانجاز المعاملات في اقصر مدة زمنية.
4. تبرير اسباب تاخير انجاز المعاملات لمتلقي الخدمة (الحاجة لقرار مجلس،اعتراض ديوان المحاسبة، نقص في الوثائق المقدمة).
5. الانتماء الصادق لاخلاقيات الوظيفة.
6. نقل صورة صادقة عن اداء رئيس واعضاء المجلس البلدي وفقا للصلاحيات المخولة لهم.
7. تبادل الخبرات وتقديم المشورة وفقا لحدود معرفتي للغير.
8. الحفاظ على ممتلكات البلدية (المبنى ، اللوازم ، ترشيد استخدام مرافق البلدية كالمياه والكهرباء والهاتف والقرطاسية).

ميثاق الاداء لترخيص الأبنية وأذونات الإشغال

1. الالتزام باصدار رخص الانشاءات وأذونات الاشغال خلال فترة زمنية محددة لذلك.
2. الالتزام بمواعيد الكشوفات .
3. استقبال شكاوي المواطنين واقتراحاتهم والرد على اسئلتهم بكل رحابة صدر .
4. الشفافية والمصداقية في الاداء الوظيفي.

D. Questionnaires

بلدية الفحيص استطلاع رأى الجمهور في علاقته مع الديوان

أخي المواطن ،،،، اختي المواطنة ،،،،

يهدف هذا الاستبيان الى أخذ اراءكم وتطلعاتكم لكيفية ونوعية الخدمات التي يمارسها الديوان في مجالات ومتابعة المعاملات وذلك سعياً لتحقيق مستوى اعلى من الجودة:

النوع الاجتماعي * انثى * ذكر * مكان الإقامة : * داخل الفحيص * خارج الفحيص

- 1- هل ترى أن موقع الديوان مناسب وسهل الوصول اليه ؟
لا نعم
 - 2- هل عدد موظفي ديوان البلدية كافي لتقديم الخدمة التي تريدها ؟
لا نعم
 - 3- كيف ترى تعامل موظف الديوان المسؤول عن معاملتك ؟
جيد جداً جيد غير لائق
 - 4- هل يتابع موظف الديوان المعاملة ويستجيب بشكل مناسب ؟
لا نعم
 - 5- كيف ترى اجراءات المعاملة وانجازها ؟
معقدة بسيطة وسط
 - 6- كيف ترى سرعة اجراءات الديوان لمعاملتك ؟
سريعة مقبولة بطيئة
 - 7- كيف ترى متابعة ديوان البلدية لمعاملتك ؟
ممتازة مقبولة لا اعلم
 - 8- هل ترغب بوجود لوحات ارشادية وارقام للمكاتب واسماء الموظفين ؟
لا نعم
 - 9- تقيمك لقدرات وكفاءة الموظف المباشر في ديوان البلدية ؟
جيد جداً متوسطة غير مناسبة
 - 10- هل ترغب بالتخاطب مع ديوان البلدية من خلال : البريد الالكتروني البريد العادي الحضور الشخصي
 - 11- ما هي أنسب طريقة لاستقبال الشكاوي ؟ البريد الالكتروني البريد العادي الحضور الشخصي الهاتف المجاني
 - 12- في حال وجود شكوى لديك هل تقوم بنقلها الى : رئيس البلدية الموظف المسؤول عن المعاملة ديوان البلدية لا اعلم
 - 13- في حال قمت بتقديم شكوى هل تحصل على الاجابة ؟ نعم لا أحياناً لا اعلم
- هل لديك اقتراحات أو طلبات أخرى يرجى ذكرها
-
-
-

شاكرين لك تعاونك ،،،،

بلدية الفحيص
الديوان العام

بلدية الفحيص

استبانة ترخيص الابنية و اذونات الاشغال

عزيزي المواطن / المواطنة

نشكر تعاونكم الدائم مع بلدية الفحيص راجين منكم الاجابة على الاستبيان التالي
للنهوض بمستوى عال من الخدمات و الحد من الصعوبات التي قد تواجهكم.

الرقم	السؤال	الاجابة		
		دائماً	احياناً	نادراً
١	الموظف /الموظفة المعني بتلقي و استقبال معاملتك في قسم التنظيم قادر على تزويدك بالوثائق الارشادية المطلوبة و الاجابة على استفساراتك			
٢	يتم الالتزام بالمواعيد المحددة للكشوفات الميدانية لغايات الترخيص و اذن الاشغال			
٣	الموظف/الموظفة المعني باحتساب رسوم الترخيص قادر على التوضيح لك كيفية احتساب الرسوم و المخالفات القانونية			
٤	يقوم قسم التنظيم بمتابعة المعاملة و تزويدك باخر الاجراءات التي طرأت على المعاملة			
٥	يقوم الموظف /الموظفة المعني بتوضيح المبررات المتعلقة باعاقه او تاخير معاملتك (ان وجد)			
٦	تدرك ان هناك بعض المعاملات تتوقف على اتخاذ قرار من جهات معنية اخرى			
٧	لديكم الرغبة بابلاغكم باخر الاجراءات التي طرأت على معاملتكم عن طريق البريد الالكتروني(E Mail -)			

-اقتراحات اخرى

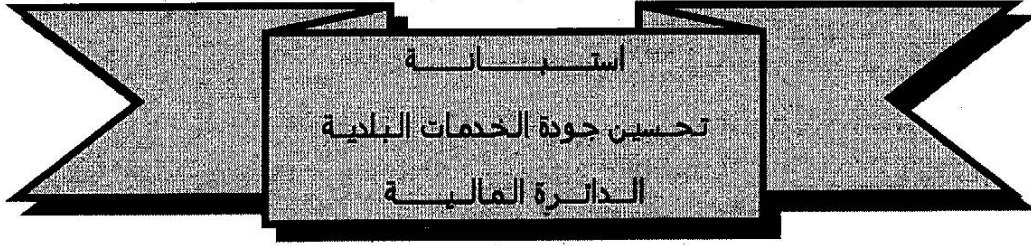
١-----

٢-----

٣-----

شاكرين لكم حسن تعاونكم.

قسم التنظيم



أخي المواطن - أختي المواطنة

تهدف هذه الاستبانة إلى مدى الرضا عن سير إنجاز مطالباتكم من قبل موظفي الدائرة المالية في وقت محدد وفي أقصر وقت .

أغدو شاكرًا للإجابة على الأسئلة المبينة أدناه بجدية وموضوعية صادقة وذلك لتحسين ومعالجة الإجراءات التي من شأنها إنجاز المعاملة في أقصر وقت - علماً بأن هذه المعلومات ستعامل بسرية تامة .

شاكرين لكم تعاونكم

المدير المالي

الجنس : ☐ ذكر ☐ أنثى

1. أشعر بالرضى عن تحسين الإستقبال والمعاملة الجيدة من قبل موظفي الدائرة المالية عند تقديم المطالبات

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
2. كادر موظفي الدائرة المالية على مستوى من الكفاءة علمياً لتقديم الخدمة وإنجاز المطالبة .

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
3. سير المعاملة وإنجازها تسير بسرعة ووفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها .

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
4. يعود السبب في تأخر إنجاز مطالبتي إلى وجود نقص في الوثائق المطلوب إرفاقها في المعاملة .

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
5. أشعر بالرضى عن إجراءات المجلس البلدي في ممارسة صلاحياته وفقاً للقوانين والأنظمة .

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
6. أشعر بأن هناك مزاجية في تعامل موظف الدائرة لإنجاز المطالبة .

☐ أوافق بشدة	☐ أوافق	☐ لا أوافق
----------------------------------	-----------------------------	--------------------------------
7. إذا كانت إجاباتك بنعم - الرجاء تحديد الإجابة .

E. Survey Analysis

بلدية الفحيصتحليل استبيانات ترخيص الابنية و اذونات الاشغال

عدد الاستبيانات المعبأة 29 نسخة:-

الرقم	السؤال	الاجابة					
		دائماً		احياناً		نادراً	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	الموظف /الموظفة المعني بتلقي و استقبال معاملتك في قسم التنظيم قادر على تزويدك بالوثائق الارشادية المطلوبة و الاجابة على استفساراتك	25	%86	3	%10.2	-	%3.4
2	يتم الالتزام بالمواعيد المحددة للكشوفات الميدانية لغايات الترخيص و اذن الاشغال	17	%58.6	5	%17.2	4	13.8
3	الموظف/الموظفة المعني باحتساب رسوم الترخيص قادر على التوضيح لك كيفية احتساب الرسوم و المخالفات القانونية	20	%68.9	7	%24.1	1	%3.4
4	يقوم قسم التنظيم بمتابعة المعاملة و تزويدك باخر الاجراءات التي طرأت على المعاملة	17	%58.6	9	%31	-	%6.9
5	يقوم الموظف /الموظفة المعني بتوضيح المبررات المتعلقة باعاقه او تاخير معاملتك (ان وجد)	17	%58.6	9	%27.5	2	%6.9
6	تدرك ان هناك بعض المعاملات تتوقف على اتخاذ قرار من جهات معنية اخرى	17	%58.6	9	%31	1	%3.4
7	لديكم الرغبة بابلاغكم باخر الاجراءات التي طرأت على معاملتكم عن طريق البريد الالكتروني(E Mail -)	22	%75.8	-	-	-	%17.2

اقتراحات وردت في الاستبيان

- ✓ عمل بطاقات مراجعة للمواطنين .
- ✓ تحديد مواعيد دقيقة و محددة لغايات الكشوفات الميدانية .
- ✓ تنظيم قسم المستودع و حفظ الملفات بطريقة منظمة .
- ✓ لاعلان بالصحف الرسمية عن اي قوانين و متطلبات جديدة .
- ✓ وجود موظف مختص بالتوعية و التبليغ .
- ✓ العمل على النظام المحسوب بالترخيص .
- ✓ توفير موظفين كفىء.
- ✓ الاعتماد على موظفين اخرين لتقديم المساعدة للمواطنين .
- ✓ زيادة عدد الموظفين .
- ✓ اظهار الاقسام بشكل واضح في البلدية عن طريق اللافتات على ابواب المكاتب .
- ✓ وجود بديل لكل موظف.

بلدية الفحيص

تحليل استطلاع رأي الجمهور في التعامل مع الديوان

عدد الاستبيانات المعبأه : 35

النوع الاجتماعي	ذكر	أنثى
العدد	21	14
داخل الفحيص	11	14
خارج الفحيص	10	0

الرقم	السؤال	أوافق		لا أوافق	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	هل ترى أن موقع الديوان مناسب وسهل الوصول إليه	11	32%	24	68%
2	هل عدد موظفي ديوان البلدية كافٍ لتقديم الخدمة التي تريدها	7	20%	28	80%
3	هل يتابع موظف الديوان المعاملة ويستجيب بشكل مناسب	33	94%	2	6%
4	هل ترغب بوجود أرقام للمكاتب ولوحات إرشادية عليها أسماء الموظفين	32	91%	3	9%

الرقم	السؤال	جيد جداً		جيد		غير لائق	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
5	كيف ترى تعامل موظف الديوان المسؤول عن معاملتك	26	74%	8	23%	1	3%

الرقم	السؤال	معقول		بسيط		وسط	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
6	كيف ترى إجراءات المعاملة وإنجازها	2	6%	27	77%	6	17%

الرقم	السؤال	ممتاز		مقبول		وسط	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
7	كيف ترى متابعة ديوان البلدية لمعاملتك	20	57%	14	40%	1	3%

الرقم	السؤال	سريعة		مقبولة		بطيئة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
8	كيف سرعة إجراءات الديوان لمعاملتك	17	49%	13	37%	3	14%

الرقم	السؤال	جيد جدا		متوسط		غير مناسب	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
9	كيف ترى قدرة وكفاءة الموظف المباشر في ديوان البلدية	27	%77	6	%17	1	%6

الرقم	السؤال	البريد الإلكتروني		البريد العادي		الحضور الشخصي	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
10	كيف ترغب بالمخاطبة مع ديوان البلدية	3	%9	4	%11	28	%80

الرقم	السؤال	البريد الإلكتروني		البريد العادي		الحضور الشخصي		الهاتف المجاني	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
11	ما هي أنسب طريقة لإستقبال الشكاوي	5	15 %	1	6 %	25	71 %	4	11 %

الرقم	السؤال	رئيس البلدية		الموظف المسؤول عن المعاملة		ديوان البلدية		لا أحد	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
12	في حال وجود شكوى لديك هل تقوم بنقلها إلى	5	14%	15	43%	7	20%	8	23%

الرقم	السؤال	نعم		لا		أحياناً		لا أعلم	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
13	في حال قمت بتقديم شكوى هل تحصل على الإجابة	12	%34	1	%3	16	%46	6	%17

اقتراحات وردت في الاستبيانات

1. توسعة مكتب الديوان .
2. زيادة عدد الموظفين .
3. حوسبة الديوان لتسريع الخدمات .
4. تحديد وقت لانجاز كل معاملة .
5. وجود غرفة انتظار للمراجعين .
6. اعطاء صلاحيات لموظفين ورؤساء الاقسام لتسريع الاجراءات .
7. عمل بطاقات مراجعة واعطائها للمواطنين عند تقديم المعاملة .
8. كتابة مهام كل قسم عند باب مكتب ذلك القسم .

بلدية الفحيص

تحليل استبانة

تحسين جودة خدمة صرف المطالبات

الدائرة المالية

عدد الاستبيانات المعبأه : 13

الرقم	السؤال	الاجابة					
		أوافق بشدة		أوافق		لا أوافق	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	أشعر بالرضى عن حسن الإستقبال والمعاملة الجيدة من قبل موظفي الدائرة المالية عند تقديم المطالبات	3	23.1 %	7	53.8 %	3	23.1 %
2	كادر موظفي الدائرة المالية على مستوى من الكفاءة علمياً لتقديم الخدمة وإنجاز المطالبة	0	0 %	8	61.5 %	5	38.5 %
3	سير المعاملة وإنجازها تسير بسرعة ووفقاً للأنظمة والقوانين المعمول بها .	1	7.7 %	7	53.8 %	5	38.5 %
4	يعود السبب في تأخر إنجاز مطالبي إلى وجود نقص في الوثائق المطلوب ارفاقها في المعاملة	1	7.7 %	5	38.5 %	7	53.8 %
5	أشعر بالرضى عن إجراءات المجلس البلدي في ممارسة صلاحياته وفقاً للقوانين والأنظمة	0	0 %	7	53.8 %	6	46.2 %
6	أشعر بأن هناك مزاجية في تعامل موظف الدائرة لإنجاز المطالبة	1	7.7 %	4	30.8 %	8	61.5 %

اقتراحات أخرى :

- عدم الحاجة لإتخاذ قرار بصرف الفواتير إذا كانت الإحالة قد استوفت كافة الموافقات والوثائق المطلوبة .

بلدية الفحيص

تحليل استطلاع رأي المتعاملين مع قسم شؤون الموظفين

عدد الاستبيانات المعبأة (31) .

الرقم	السؤال	الاجابة					
		نعم		لا		لا اعلم	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
1	هل موظف قسم شؤون الموظفين لديه المام بالتشريعات و لديه المعرفة بواجباته الوظيفيه ؟	19	%61	10	%32	2	%7,
2	هل لديك المعرفة بالتشريعات الوظيفيه المتعلقة بعملك (حقوقك و واجباتك)	22	%70,9	9	%29,1		
3	هل حصل ان تجاوزت مسؤولك المباشر في تقديم طلب الاجازة او المغادره الخاصه بك ؟	6	%19,4	25	%80,6		
4	في حال رفض طلب الاجازة او المغادره الخاصه بك هل يتم توضيح المبررات لك ؟	19	%61	12	%39		
5	هل هناك حفاظ على سريه معلوماتك الشخصيه و ملفاتك ؟	14	%45,1	7	%22,5	10	%32,4
6	هل يقوم قسم شؤون الموظفين بالرد على شكاواك و مقترحاتك ؟	21	%67,7	7	%22,6	3	%0,970

الرقم	السؤال	الاجابة							
		ممتاز		جيد جدا		مقبول		سيء	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
7	كيف ترى اسلوب تعامل موظف قسم شؤون الموظفين معك ؟	10	%32,4	11	%35,4	7	%22,6	3	%9,7

الرقم	السؤال	الاجابة					
		طويلة		متوسطة		قصيرة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
8	تتم الاجابه على طلب الاجازات و المغادرات خلال فتره زمنية ؟	6	%19,4	12	%38,7	13	%41,9

اقتراحات

- 1 . تعزيز قسم شؤون الموظفين بموظفين جدد ذوي خبرة وكفاءة .
- 2 . تأمين كتيب به جميع حقوق الموظفين من تأمين صحي وإجازات وعلاقته مع أصحاب العمل .

F. Recommendations

بلدية الفحيص

التوصيات المقترحة لتحسين خدمة ترخيص الابنية و ادونات الاشغال

1. تخصيص سيارة لقسم التنظيم
2. تسليم كافة المعاملات الجاهزه للديوان لتسليمها للمواطن
3. تبليغ صاحب المعاملة في انتهاء اجراتها و ذلك بالاتصال الهاتفي معه من قبل ديوان البلدية او من خلال البريد الالكتروني من قبل قسم التنظيم
4. عمل نشرات و لوحات توضيحية توضح متطلبات كل معاملة و الجهات المعنية بالموافقه عليها.
5. وضع لوحة ارشادية للمواطنين توضح متطلبات كل معاملة و الجهات المعنية بالموافقة عليها او رفضها بالاضافة للبلدية .
6. تفعيل استخدام بطاقات المراجعة للمواطنين موضحا عليها الطريقة التي يرغبها بابلاغة باجراءات معاملته (عن البريد الالكتروني ,الهاتف ,الحضور شخصياً) و يتم توثيق الطريقة التي يختارها المواطن على معاملته.
7. تعزيز قسم التنظيم بموظفين مؤهلين بحيث يتم توفير البديل عن كل موظف متغيب عن عمله .

بلدية الفحيص

التوصيات المقترحة لتحسين خدمات ديوان البلدية

1. تغيير موقع الديوان بحيث يكون قريب من مدخل البلدية .
2. وضع ارقام ولوحات ارشادية للمكاتب وكذلك اسماء الموظفين
3. وضع نظام لتعقب المعاملات بحيث تبدا وتنتهي في ديوان البلدية.
4. ان يتم استقبال كافة شكاوي المواطنين في الديوان وتلافي تقبل الشكاوي الشفوية وذلك لغايات حصر الشكاوي ومدى تجاوب البلدية معها .
5. حوسبة الديوان لتسريع المعاملات .
6. عمل بطاقة مراجعة واعطائها للمواطن عند تقديم المعاملة .
7. تعزيز ديوان البلدية بموظفين مؤهلين ولبقين وذات دراية باعمال البلدية (عدد 2) وذلك لغايات الصادر والوارد ، واستقبال المراجعين وكذلك لتعقب المعاملات ومتابعة الشكاوي ،
8. اعطاء صلاحيات لموظفي ورؤساء الاقسام لتسريع الاجراءات .

بلدية الفحيص

التوصيات المقترحة لتحسين خدمة صرف المطالبات المالية

- 1- تدريب الموظفين في الدائرة المالية على التشريعات المتعلقة بعملهم .
- 2- تعزيز الدائرة المالية بموظفين ذوي خبرات وكفاءة في الشؤون المالية للبلديات .
- 3- وضع لوائح ارشادية للمواطنين تبين الوثائق المطلوبة لكل معاملة .
- 4- ممارسة رئيس البلدية والمجلس البلدي للصلاحيات القانونية فيما يتعلق بالمشتريات وصرف الفواتير (صلاحيات رئيس البلدية دون 200 دينار وصلاحيات المجلس البلدي فوق 200 دينار) .
- 5- عدم الحاجة قانونياً لاتخاذ قرار مجلس بلدي بصرف دفعات العطاءات والمطالبات المالية إذا كان قد صدر بها قرار الإحالة بناء على موافقات الجهات المختصة بما فيها المجلس البلدي .

بلدية الفحيص

التوصيات المقترحة لتحسين خدمات قسم شؤون الموظفين

1. تأهيل موظف قسم شؤون الموظفين للمعرفة بالتشريعات المتعلقة بعمله وواجباته الوظيفية ويفضل التنسيق مع بلديات أخرى بعقد دوره تدريبية لموظفي تلك البلديات بحيث يحاضر فيها أحد موظفي البلديات ذوي الخبرة والكفاءة .
2. تأسيس ركن للمعرفة يتبع وحدة التنمية المحلية ويشمل على جميع المواد التدريبية التي يتلقاها الموظف في الدورات التدريبية المختلفة .
3. عقد ندوة تدريبية لموظفي البلدية يقوم بها موظف قسم شؤون الموظفين لنقل الخبرة التي تم اكتسابها من الدورة التدريبية الواردة في التوصية رقم (1)
4. وضع الية واضحة للاجازات و المغادرات الشخصية والرسمية بحيث يتم التخلص من الموافقات الشفوية لتصبح مكتوبة و موثقة .
5. منح صلاحيات لرؤساء الاقسام بالتفويض على توقيع المغادرات والجازات في حالة غياب رئيس البلدية
6. ان يحتوي نموذج المغادرة او الاجازة على بند لتوضيح مبررات عدم الموافقة .
7. وضع الية لدراسة المقترحات و الشكاوي الواردة من الموظفين بحيث تتضمن وضع صندوق داخل القسم لهذه الغاية وعقد لقاءات شهرية مع اصحاب هذه الشكاوي و الاقتراحات .
8. تعزيز قسم شؤون الموظفين بموظفين جدد ذوي خبرة و كفاءه .
9. عمل كتيب تتضمن جميع حقوق الموظفين من تامين صحي واجازات وعلاقتهم مع صاحب العمل للبلدية .

G. Action Plans

بلدية الفحيص

قسم التنظيم

المواد اللازمة	المدة اللازمة	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
متوفر	يوم واحد	رئيس قسم التنظيم بالتنسيق مع قسم الحركة	مخاطبة رئيس البلدية خطياً لتوجيه كتاب رسمي بذلك إلى رئيس الحركة	1. تخصيص سيارة خاصة بقسم التنظيم
متوفر	اسبوعين	قسم الحاسوب	- تجهيز شبكة انترنت في البلدية مع موقع الكتروني - تثبيت بيانات المعاملات و الاجراءات الكترونياً	2. تبليغ صاحب العلاقة باخر اجراء معاملته عن طريق البريد الالكتروني او هاتفياً
متوفر	ثلاثة اسابيع	قسم التنظيم , و لجنة المشتريات	- وضع وكتابة النماذج و خطوات العمل و مكان ووقت انجاز المعاملة - رسم توضيحي للسير بالمعاملة - استدرج عروض لعمل اللوحات و طباعة النشرات. - احالة المناقصة و تنفيذ التوصية	3. عمل نشرات و لوحات توضيحية توضح متطلبات كل معاملة والجهات المعنية بالموافقة عليها .

بلدية الفحيص

قسم الديوان

التوصية	خطوات العمل	المسؤولية	المدة اللازمة	الموارد اللازمة
١- تغيير موقع الديوان ٢- حوسبة الديوان	١- تقديم طلب بذلك لرئيس البلدية ٢- الاعلان عن الموقع الجديد للديوان. ١- تقديم طلب لرئيس البلدية ٢- متابعة الطلب لتنفيذ الحاسوب ٣- معرفة الفترة الزمنية لحوسبة الديوان	رئيسة الديوان رئيسة الديوان رئيسة الديوان رئيس الديوان + الحاسوب + الدائرة المالية		لحين انتهاء توسعة مبنى البلدية ضمن عطاء حوسبة البلدية
٣- استحداث قسم الشكاوي والطواريء	١- مخاطبة رئيس البلدية لاتخاذ الاجراءات استحداث القسم وقرار مجلس بلدي ٢- تكليف موظف لتأسيس الية عمل القسم ٣- تحديد الية عمل القسم ٤- تحديد موقع القسم وتزويده بالاثاث اللازم. ٥- تنفيذ الية عمل القسم	رئيس الديوان رئيس الديوان الموظف المكلف بالقسم رئيس البلدية + لجنة المشتريات رئيس البلدية + لجنة المشتريات	اسبوعين اسبوعين اسبوع اسبوع اسبوع	لا يقل عن ١٥٠ ألفي ٢٠٠ دينار ٣٣
٤- عمل بطاقات لمراجعة المواطنين عند تقديم المعاملات	١- تنسيق مع الاقسام الاخرى ٢- عمل نموذج وتاريخ ورودها ورقمها وكيفية الرد عليها . ٣- طباعة النودج والبطاقات	موظف الديوان		١٠٠ دينار

٥- وضع لوحات ارقام واسماء المكاتب والموظفين	١- تحديد اسماء المكاتب وارقامها ٢- تجديد اسماء الموظفين ٣- وضع المواصفات اللازمة للوحات ٤- استدراج عروض اللوحات وقرار الاحالة ٥- تركيب اللوحات واستلامها ٦- صرف المطالبة المالية	رئيس الديوان رئيس الديوان + المالية رئيس الديوان + لجنة المشتريات لجنة المشتريات + المجلس البلدي المورد + لجنة الاستلام الدائرة المالية	اسبوع اسبوع اسبوع اسبوعين اسبوعين اسبوعين	لا يتجاوز ٦٥٠ دينار
٦- تقرير الديوان في البلدية بموظفين مؤهلين	١- تحديد مهام الموظفين الحاليين ٢- تحديد مهام الموظفين المطلوبين ٣- مخاطبة رئيس البلدية لامكانية البدء باجراءات القسم ٤- الابعاز لشؤون الموظفين بذلك	موظفو البلدية رئيسة الديوان رئيسة الديوان الديوان + شؤون الموظفين	اسبوع اسبوع اسبوع اسبوع	

بلدية الفحيص

الدائرة المالية	خطوات العمل	المسؤولية	متى	الموارد اللازمة
التوصية تدريب الموظفين	١- مخاطبة وزارة البلديات وبنك التنمية لعقد الدورات المحاسبية . ٢- المتابعة مع الوزارة وبنك التنمية لتحديد موعد عقد الدورات. ٣- تحديد الموظفين المستفيدين من الدورات التدريبية ٤- عقد الدورات التدريبية . ٥- تقديم تقارير بالدورة التدريبية .	المدير المالي + رئيس البلدية المدير المالي المدير المالي الموظفين المستفيدين من الدورات	اسبوع ٤ أسابيع اسبوع ٤ اسابيع اسبوع	مكالمات هاتفية + سيارة (إن لزم) تغطية مصاريف تنقلات الموظفين
تقرير الدائرة المالي مؤهلين بمحاسبين	١- مخاطبة رئيس البلدية لاتخاذ إجراءات البدء بالتعيين ٢- تشكيل لجنة متخصصة لإجراءات تعيين المحاسبين ٣- فرز طلبات التعيين الواردة للبلدية ٤- إجراء المقابلات وعقد الامتحانات	المدير المالي رئيس البلدية + المجلس البلدي لجنة تعين المحاسبين + الدائرة المالية + شؤون الموظفين لجنة التعين	اسبوع اسبوعين اسبوع اسبوع اسبوعين	

		لجنة التعيين شؤون الموظفين + الدائرة المالية	اسبوعين	
		٥- تقرير اللجنة بالتعيين ٦- الاجراءات الادارية للتعيين		
	اسبوع	المدير المالي		وضع لوائح ارشادية وطباعة برشورات بالوثائق المطلوبة
	اسبوع	المدير المالي + لجنة المشتريات		١- كتابة قائمة بالخدمات المالية والوثائق المطلوبة لكل خدمة
	اسبوعين	لجنة المشتريات + المجلس البلدي		٢- تحديد المواصفات الفنية للوحات والبروشورات
	اسبوعين	لجنة المشتريات + المجلس البلدي		٣- استدراج عروض اللوحات والبروشورات
	اسبوعين	لجنة المشتريات + المجلس البلدي		٤- تركيب اللوحات وطباعة البروشورات
مبلغ مالي لا يتجاوز ٣٥٠ دينار	اسبوعين	لجنة الاستلام + المدير المالي		٥- صرف الفواتير

الدائرة : شؤون الموظفين

الموارد اللازمة	الفترة	المسؤولية	خطوات العمل	التوصية
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + رئيس البلدية	مخاطبة وزارة الشؤون البلدية لتكليف أحد المختصين لعقد ندوة بالتشريعات والقوانين المتعلقة بالقسم وتحديد الموعد .	تأهيل موظف قسم شؤون الموظفين للمعرفة بالتشريعات المتعلقة بعمله وواجباته الوظيفية ويفضل التنسيق مع بلديات أخرى بعقد دوره تدريبية لموظفي تلك البلديات بحيث يحاضر فيها أحد موظفي البلديات ذوي الخبرة والكفاءة .
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين	المتابعة مع الوزارة بخصوص الكتاب أعلاه	عقد ندوة تدريبية لموظفي البلدية يقوم بها موظف قسم شؤون الموظفين لنقل الخبرة التي تم اكتسابها من الدورة التدريبية .
50 دينار	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + وحدة التنمية	تحديد مكان لعقد الندوة وتجهيزه من ضيافة ومستلزمات	
0	يومان	رئيس قسم شؤون الموظفين	تحديد الموظفين وتبليغهم بموعد عقد الندوة	
خزانة + ورق تصوير 20 ماعون 120 دينار	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + وحدة التنمية	مخاطبة وحدة التنمية لتأسيس ركن المعرفة وتعميمها على الموظفين	تأسيس ركن للمعرفة يتبع وحدة التنمية المحلية ويشمل على جميع المواد التدريبية التي يتلقاها الموظف في الدورات التدريبية المختلفة .
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + رئيس البلدية	اقتراح الحالات التي يتم فيها التفويض على توقيع الاجازات والمغادرات وبيان مبررات الرفض في حال تم وجوده.	وضع الية واضحة للاجازات و المغادرات الشخصية والرسمية بحيث يتم التخلص من الموافقات الشفوية لتصبح مكتوبة و موقعة . منح صلاحيات لرؤساء الاقسام بالتفويض على توقيع المغادرات والاجازات في حالة غياب رئيس البلدية
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين	تعميم الآلية التي تم الاتفاق عليها على الموظفين	ان يحتوي نموذج المغادرة او الاجازة على بند لتوضيح مبررات عدم الموافقة
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + لجنة المشتريات	وضع صندوق للاقتراحات والشكاوي	وضع الية لدراسة المقترحات و الشكاوي الواردة من الموظفين بحيث تتضمن وضع صندوق داخل القسم لهذه الغاية وعقد لقاءات شهرية مع اصحاب هذه الشكاوي و الاقتراحات
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + رئيس البلدية + لجنة شؤون الموظفين	الاتفاق مع لجنة شؤون الموظفين على تحديد الاجتماعات الدورية يتم خلالها	

			فتح الصندوق والإطلاع على الشكاوي والاقتراحات الواردة ومناقشتها .	
0	اسبوع	مقرر لجنة شؤون الموظفين	تبليغ أصحاب الاقتراحات والشكاوي بقرارات اللجنة و ما تم مناقشته	
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين	مخاطبة رئيس البلدية للبدء بإجراءات التعيين	تعزير قسم شؤون الموظفين بموظفين جدد ذوي خبرة و كفاءه
0	اسبوع	رئيس البلدية	تحديد اللجنة المختصة للنظر بطلبات التعيين	
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + لجنة شؤون الموظفين	فرز طلبات التعيين الواردة للبلدية	
0	اسبوعين	لجنة شؤون الموظفين	إجراء المقابلات	
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + لجنة شؤون الموظفين	تقديم تقرير بنتائج المقابلات	
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + رئيس البلدي	الإجراءات الإدارية للتعيين	
0	اسبوع	رئيس قسم شؤون الموظفين + البرنامج	استلام الكتيب من برنامج تطوير البلديات	عمل كتيب تتضمن جميع حقوق الموظفين من تأمين صحي واجازات وعلاقتهم مع صاحب العمل للبلدية
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + لجنة شؤون الموظفين	مراجعة الكتيب وتعديله إن لزم	
0	اسبوعين	رئيس قسم شؤون الموظفين + لجنة شؤون الموظفين	عرضه على رئيس البلدية والمجلس البلدي	
0	اسبوعين	لجنة المشتريات	استدراج عروض طباعه	
جسب أفضل الأسعار بالعروض	اسبوعين	لجنة المشتريات + المطبعة	طباعة الكتيب	