



وزارة التنمية الإدارية
MINISTRY OF ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT

بدأ بيد.. للتنمية والإصلاح

الدليل التعريفي للمشروع الوطني للإصلاح الإداري

عن المشروع الوطني للإصلاح الإداري

أطلق السيد الرئيس بشار الأسد المشروع الوطني للإصلاح الإداري، وذلك خلال ترؤسه جلسة مجلس الوزراء المنعقدة بتاريخ 2017/6/20 في مقر الحكومة في دمشق.

وأوضح السيد الرئيس خلال الجلسة أن المشروع يعتمد على محاور عدة، أولها خلق منهجية واحدة ومتجانسة لكل الوزارات عبر مركز يسمى "مركز دعم وقياس الأداء الإداري" يقوم بوضع الهيكليات والتوصيف الوظيفي، وإيجاد آليات لقياس الأداء والأنظمة الداخلية للمؤسسات، وقياس الإجراءات بين المواطن والمؤسسات أو داخل المؤسسات أو فيما بينها، بالإضافة إلى قياس رضا المواطن والموظف ومكافحة الفساد، معتبراً أن «كل هذه التفاصيل إن لم نستطع قياسها فلا نستطيع قياس تطور أداء المؤسسات».

ويشمل المشروع أيضاً مرصد الأداء الإداري، وهو بنية إلكترونية بالدرجة الأولى، وأحد أهم مهامها متابعة تطبيق المؤسسات للمعايير التي ستوضع من قبل المركز بما يسمح في النهاية بتقييم وضع كل مؤسسة والتميز ما بين مؤسسة وأخرى وفق تطور أدائها.

إضافة إلى إنشاء "مركز خدمة الكوادر البشرية" ومهمته وضع خارطة للموارد البشرية الموجودة بشكل تفصيلي ودقيق، وخارطة للشواغر الوظيفية، وربط الخارطتين مع بعضهما البعض من خلال التوصيف الوظيفي، وبالتالي ستكون سياسة التوظيف الحكومي واضحة وممنهجة ومعتمدة على الخارطتين معاً لملء الشواغر المتوافرة بالكفاءات والمهارات المناسبة، كما أن المركز سيؤمن التدريب الإلكتروني لرفع مستوى الأداء.

المصطلحات والمفاهيم الإدارية

• **الهيكل التنظيمي:** إطار يوضح الوحدات التنظيمية التي تتكون منها الجهة العامة مرتبة على شكل مستويات فوق بعضها البعض، وتنساب من خلاله الأوامر والتعليمات من المستوى الأعلى إلى الأدنى، وتوضح فيه صلاحية اتخاذ القرارات ومراكز السلطة والمسؤولية.

• **الهيكل الوظيفي:** التسلسل الهرمي للوظائف بمستوياتها الإدارية المتعددة كماً ونوعاً والمتشابهة من حيث الخصائص والمسؤوليات ضمن الوحدة التنظيمية الواحدة، ويمثل توزيع وظائف الملاك العددي على أجهزة الهيكل التنظيمي للجهة العامة.

• **نظام إدارة موارد المؤسسات:** هو نظام معلوماتي مصمم لتنسيق جميع الموارد والمعلومات والأنشطة اللازمة لإتمام الإجراءات العملية، مثل المحاسبة والموارد البشرية في المؤسسة، وتقديم صورة متكاملة عن نشاط المؤسسة ضمن إطار مواردها الرئيسية.

• **توصيف الوظائف:** مجموعة الإجراءات المترتبة على التوصيف كعملية تبدأ بجمع المعلومات عن الوظائف، وتنتهي بعد تحليلها، وإعادة تركيبها، إلى نتيجة تتمثل في بيان (وصف تحليلي) يعرف الوظيفة.

• **الوصف الوظيفي:** النتيجة التي تنتهي إليها وبها عملية توصيف الوظيفة، وتقدم على شكل بيان (بطاقة وصف) يعرف الوظيفة، وتكون بمثابة معيار تنظيمي يوضح الغرض والهدف من الوظيفة ويحدد المهام والواجبات والمؤهلات العلمية والخبرات والمهارات اللازمة لتنفيذها.

● **الأداء الإداري للجهة العامة:** مجموعة النظم والإجراءات والسلوكيات التي تلتزم الوحدات التنظيمية بها خلال القيام بتنفيذ الوظائف المساندة التي تخدم وتدعم الوظائف الأساسية لتحقيق أهداف الجهة العامة.

● **الأداء الفني للجهة العامة:** مجموعة السلوكيات والإجراءات والنشاطات التي تمارسها الوحدات التنظيمية للقيام بدورها في تنفيذ الوظائف الأساسية المكلفة بتحقيق الهدف الأساسي الذي أنشأت من أجله الجهة العامة مثل العمليات التخصصية/ المحورية.

● **القياس:** لغة: قاس الشيء بالشيء فهو وصف كمي لمقدار من خلال استخدام مجموعة من المقاييس والمؤشرات المعيارية التي يتم قياس العمل أو الأداء أو السلوك على أساسها ومدى ملاءمتها للأهداف الموضوعية. وفي مجال العمل الإداري لا ينتج عن عملية القياس مكافأة أو عقوبة بعكس التقييم وإنما النتيجة منه تستخدم لتوصيف حالة المؤسسة أو مجموعة بشرية فيها من أجل وضع خطط تنمي الإيجابيات وتتلأف السلبيات.

● **التقييم:** لغة: هو تقدير القيمة، واصطلاحاً: إعطاء المقيّم حقه ومستحقه. وينسحب هذا المعنى للتقييم على مجال العمل والوظيفة، فالتقييم هو عبارة عن علامات أو نقاط (إيجابية أو سلبية) يتم بناءً عليها منح الموظف أو العامل مكافأة أو عقوبة حسب درجات تقييمه.

● **الهيكل الإداري للجهاز الحكومي:** إطار يوضح التقسيمات والوحدات المكونة للجهاز الحكومي الممثل للسلطة التنفيذية في الدولة مرتبة على شكل مستويات تنظيمية، تتوضح من خلاله مراكز السلطة والمسؤولية وصلاحيات اتخاذ القرارات وعلاقات التبعية والإشراف.

• **الهيكل الوظيفي للجهاز الحكومي:** إطار يوضح التسلسل الهرمي للوظائف السياسية والإدارية والقيادية والإشرافية بمستوياتها التنظيمية المتعددة كماً ونوعاً والمتشابهة من حيث الخصائص والمسؤوليات والمزايا، ويمثل توزع هذه الوظائف على وحدات الجهاز الحكومي.

• **الأداء الفردي:** الأعمال والسلوكيات التي يمارسها الفرد والتي تؤدي إلى نتائج واضحة يمكن تحليلها وذلك ضمن إطار قيامه بمسؤولياته التي يضطلع بتنفيذها في الوحدة التنظيمية وصولاً لتحقيق الأهداف التي وضعت له، والتي تساهم بدورها في تحقيق أهداف الوحدة التنظيمية.

• **خارطة الموارد البشرية** قاعدة بيانات وطنية تشمل اختصاصات جميع العاملين وتوزعهم ومعلوماتهم الشخصية إضافة إلى وضعهم الوظيفي، وهي العملية التي تساهم في التأكد من توفير العدد المناسب من العاملين في مركز العمل المناسب، كما تشمل تحليل طبيعة الموارد المتاحة في وضع توقعات للحاجات المستقبلية والتأكد من الاستثمار المناسب لها مع الحرص على تحقيق التوازن بين مراكز العمل ونوع الكفاءة المتوفرة.

• **خارطة الشواغر الوظيفية:** قاعدة بيانات وطنية تبين عدد ومستويات الوظائف الشاغرة ضمن الوحدات المكونة للجهاز الحكومي وتحدد المؤهلات والكفاءات والخبرات اللازم توافرها في الأفراد المرشحين لشغل هذه الوظائف وذلك بالاستناد إلى الهيكل التنظيمي والهيكل الوظيفي/الملاك العددي للجهاز الحكومي بالشكل الذي يضمن تنفيذ السياسات والرؤى والأهداف العامة.

● **معيار الأداء والتميز:** المحصلة الكلية التامة لعملية القياس وفق المعايير المحددة والشرائح المعتمدة، يسمح بترتيب الجهات العامة تبعاً لنتيجة عملية القياس الخاصة بها.

● **البنية التنظيمية:** الإطار التنظيمي العام الذي يحقق التوافق والانسجام بين عمل الهيكل التنظيمي والهيكل الوظيفي، ويحدد توزيع مجموعة مراكز العمل على الوحدات التنظيمية وظيفياً ومادياً (البعد المكاني واللوجستي)، بما يضمن تحقيق أهداف الجهة العامة ومهامها بفاعلية ومردودية عالية.

● **المسالك الوظيفية** مجموعة الوظائف المتشابهة في طبيعتها ومهامها لدى الجهات العامة والمتتابعة في مراتبها، ويتدرج فيها الفرد أو ينتقل خلال مساره الوظيفي من قاعدة الهيكل التنظيمي حتى قمته، ونذكر منها المسلك الدبلوماسي - المسلك العسكري - المسلك الشرطي - المسلك القضائي المسلك التعليمي - المسلك التربوي.

● **النزاهة:** مجموعة القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في سلوك العاملين في العمل بحيث يعامل الجميع بعدالة ودون تمييز أو انحياز، ويتصرف بمهنية وموضوعية في إدارة الشأن العام المسؤول عنه، وفي العلاقة مع الآخرين.

- **مبادئ الإدارة الرشيدة:** الأسلوب الذي تُمارَس من خلاله الإدارة وفق مبادئ تتصف بمشاركة المواطنين والشفافية، وسيادة القانون، وتحقيق العدالة، ومكافحة الفساد، والاستجابة لرغبات واحتياجات المواطنين، وارتكاز الأداء على معياري الكفاءة والفعالية.

- **الشفافية المؤسسية:** المبدأ الذي يتيح للمتأثرين بقرار إداري، معرفة ألياته وعملياته، والحقائق الأساسية المتعلقة به أيضاً، وإنه واجب موظفي الخدمة المدنية مدراء كانوا أو موظفين للعمل بشكل واضح ومفهوم.

الغاية من المشروع ومحاوره

يهدف المشروع الوطني للإصلاح الإداري إلى تطوير عمل الجهات العامة، ودعم الشفافية المؤسسية من خلال الاستجابة لتطلعات المواطن، وتلبية استحقاقات المصلحة العامة، ومعالجة الخلل ومكافحة الفساد الإداري.

محاور المشروع:

- وضع مؤشرات قياس الأداء الإداري وفق شرائح ونقاط احتساب.
- تحليل النتائج وتصنيف الجهات العامة وفق معيار الجودة والتميز، والعمل على دعمها وتحفيزها لتحسين ترتيبها.
- وضع الهيكل الإداري والوظيفي للجهاز الحكومي والإشراف على جودته وتقديم الدراسات اللازمة المتعلقة بالدمج - الإحداث - الحل.

أدوات المشروع:

- إحداه وحدة تنظيمية مركزية في وزارة التنمية الإدارية لتنفيذ المشروع تحت مسمى: «مركز دعم وقياس الأداء الإداري».
- تصميم نافذة إلكترونية لتكون جسراً بين مشاريع التنمية الإدارية والمواطن وبوابة لتنفيذ حملات تحسين الخدمات، ومرصداً لتصنيف المؤسسات، تحت مسمى: «منبر صلة وصل».

تعتمد معايير قياس الأداء الإداري للجهات العامة، وفق مؤشرات تتم عملية القياس واحتساب النقاط لكل مؤشر، وتحدد الأوزان النسبية على النحو الآتي:

المؤشر	الثقل
1- جودة التنظيم المؤسسي.	40 نقطة
2- تبسيط الإجراءات وتطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات	20 نقطة
3- مكافحة الفساد الإداري والاستجابة للشكوى.	20 نقطة
4- رضا المواطن.	10 نقاط
5- رضا الموظف.	10 نقاط

1 - مؤشر جودة التنظيم المؤسسي:

- يتم قياس مؤشر «جودة التنظيم المؤسسي» وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
5	جودة الهيكل التنظيمي ومدى ملاءمته لطبيعة العمل.
10	نظام داخلي محدث وواضح من حيث توزيع المهام وتقسيم الوحدات التنظيمية.
5	هيكل وظيفي/املاك عددي موطن في الوحدات التنظيمية.
10	جودة التوصيف الوظيفي.
5	مدى الالتزام بتطبيق النظام الداخلي.
5	التدريب والتأهيل المستمر.

أدوات قياس مؤشر «جودة التنظيم المؤسسي»:

- التقارير الدورية.
- تقرير نتائج تحليل القوى العاملة.
- الاستبيانات.
- استطلاعات الرأي.
- وضع خطة تنمية إدارية.
- وضع خطة تنمية بشرية (تدريب وتأهيل).
- الثبوتيات المتعلقة بالقرارات الصادرة والناظمة للمهام والنظام الداخلي والتوصيف الوظيفي.
- الزيارات الميدانية.

2 - مؤشر تبسيط الإجراءات وتطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات:

- يتم قياس مؤشر «تبسيط الإجراءات» وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
4	أتمتة الدورات المستندية، ووجود نظام للأرشفة الإلكترونية.
6	تطبيق أحد أنظمة إدارة موارد المؤسسات.
5	عدد الخدمات التي تم / يتم العمل على تبسيطها.
3	وجود أدلة إجراءات للخدمات المقدمة.
2	استخدام البريد الإلكتروني والمراسلات الإلكترونية بين العاملين.

أدوات قياس مؤشر «تبسيط الإجراءات»:

- الوثائق
- التقارير
- الاستبيانات
- الجولات والزيارات الميدانية

3 - مؤشر مكافحة الخلل والفساد الإداري، والاستجابة للشكاوى:

- يتم قياس مؤشر «مكافحة الخلل والفساد الإداري والاستجابة للشكاوى» وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
20	المعالجة الشاملة للمشكلة مضمون الشكوى على المستوى العام خلال 15/ يوماً.
15	معالجة بشكل فردي خلال 10/ أيام.
10	المعالجة خلال 20/ يوماً.
5	المعالجة خلال 25/ يوماً.
0	عدم المعالجة.

أدوات قياس مؤشر «مكافحة الخلل والفساد الإداري والاستجابة للشكاوى»:

- استمارة توضع على منبر صلة وصل تتيح للمواطن تسجيل الشكوى وتوثيق حالة الفساد التي تعرض لها.
- استطلاعات الرأي.

4- مؤشر رضا المواطن:

- يتم قياس مؤشر «رضا المواطن» وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
3	جودة الخدمة المقدمة.
2	سرعة الخدمة المقدمة.
3	تعامل الموظفين وسرعة الاستجابة.
2	الجانب التنظيمي واللوجستي.

أدوات قياس مؤشر « رضا المواطن »:

- استمارة توضع على منبر « صلة وصل ».
- استطلاعات الرأي.

5- مؤشر رضا الموظف:

- يتم قياس مؤشر « رضا الموظف » وفق شرائح توزع نقاط احتسابها حسب الجدول الآتي:

النقاط	شرائح القياس
2	بيئة العمل.
2	التحفيز وتكافؤ الفرص.
2	تلاؤم العمل مع التأهيل والتخصص.
2	التدريب والتأهيل.
2	الإشراف وأسلوب الإدارة.

أدوات قياس مؤشر « رضا الموظف »:

- استمارة توضع على منبر « صلة وصل ».
- استطلاعات الرأي.
- الجولات والزيارات الميدانية.

مخرجات المشروع:

- ترتيب الجهات العامة على مرصد الأداء الإداري.
- إعداد تقرير سنوي خاص بكل جهة عامة، يتضمن: الإشكاليات - النصائح - تصور عن المحاور الرئيسية لخطة التنمية الإدارية للعام القادم، وذلك لاستدراك الخلل في السنوات القادمة.

- إعداد تقرير سنوي عن الأداء الإداري للجهات العامة، تصدر وزارة التنمية الإدارية تقريراً سنوياً عن الأداء الإداري للجهات العامة في الدولة، ويتم مناقشة المعطيات الرئيسية والإشكاليات والتوصيات العامة ضمن ملتقى التأهيل الإداري والمؤسساتي في نهاية كل عام.

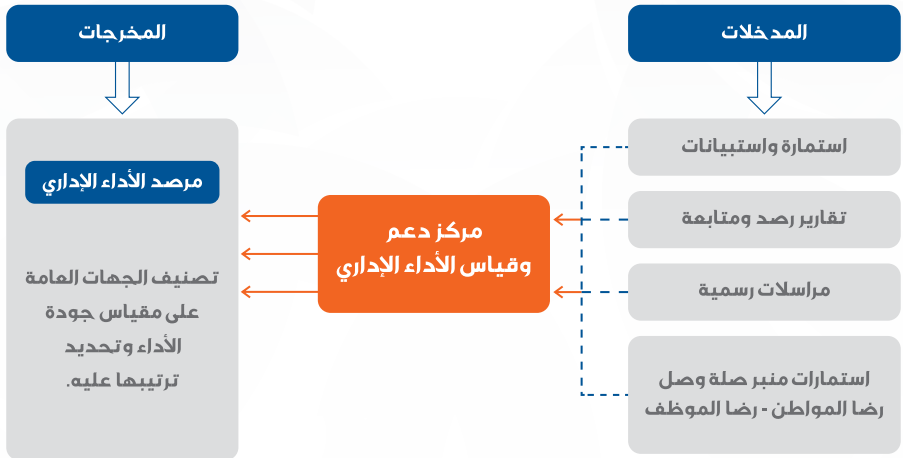
مركز دعم وقياس الأداء الإداري

مهام المركز:

- الإشراف على جودة الهيكل الإداري للجهاز الحكومي ومراجعته، وتقديم الدراسات والمعلومات اللازمة المتعلقة بالدمج - الأحداث - الحل.
- العمل على وضع الهيكل الإداري والوظيفي للجهاز الحكومي، واقتراح تحديد مزايا الوظيفة بالتنسيق مع الجهات العامة.
- تطوير مؤشرات قياس الأداء الإداري للجهات العامة في الدولة وتحديد شرائح وآليات قياسه ونسب احتسابها للوصول إلى المرصد الوطني للأداء الإداري.
- رصد الوزارات والجهات العامة ومدى دقتها بتطبيق أنظمتها الداخلية وأنظمة إدارة الموارد البشرية وآليات تقييم العاملين لديها، وتقديم الدعم والاستشارة المتعلقة بذلك.
- رصد الأداء للمشروع بعد التنفيذ والالتزام بالأنظمة الجديدة.
- متابعة البرنامج الزمني - التنفيذي لكافة مشاريع وزارة التنمية الإدارية، وتقديم الدعم والمعلومات اللازمة لها.
- متابعة مشاريع التنمية الإدارية ورصد أداء المشروع بعد التنفيذ والتحقق من نتائجه مقارنة بالأهداف والغايات التي نشأ لها المشروع.

- نشر ثقافة المعرفة الإدارية.
- إعداد التقارير عن نتائج أداء الجهات العامة التي يمكن توظيفها في مراجعة وتحسين الأداء الحكومي.
- رصد المشاريع التنموية والتجارب النوعية في الدول المجاورة والإقليمية والدولية وتقديم المعلومات اللازمة عن الآليات والإمكانات الكامنة التي يمكن الاستفادة منها في تجارب وطنية مماثلة.
- إعداد الدراسات والتقارير التي تتناول القضايا التنموية الإدارية الهامة، وإعداد النشرات الدورية بهدف توضيح واقع الأداء الإداري بشكل دوري والتنسيق مع الجهات المعنية.
- دراسة ومتابعة إحداث - دمج - حل الجهات العامة، ودراسة مراسيم مهام الجهات العامة.

مفردات العملية الجوهرية لمركز دعم وقياس الأداء الإداري





مرصد الأداء الإداري

هو ترتيب للجهات العامة وفق النتيجة الإجمالية لقياس مؤشرات الأداء الإداري وفق نظام مؤتمت لاحتساب النقاط الموزعة على شرائح متعددة تراعي كافة جوانب التنظيم المؤسسي وتحسين الخدمات.

كما يقدم بطاقة أداء مؤسسي لكل جهة عامة تبين تفصيلاً عن نتائج قياس المؤشرات وتوضح مساعي هذه الجهة لتحسين أداءها.

تم عملية مراجعة الترتيب على المرصد كل ستة أشهر أو في حال أنجزت الجهة العامة أعمالاً نوعية وفق شرائح قياس أحد المعايير.



منبر صلة وصل

يمثل منبر صلة وصل نافذةً تفاعلية تسمح بقياس معايير الأداء الإداري للجهات العامة ودعمها للنهوض به، من خلال:

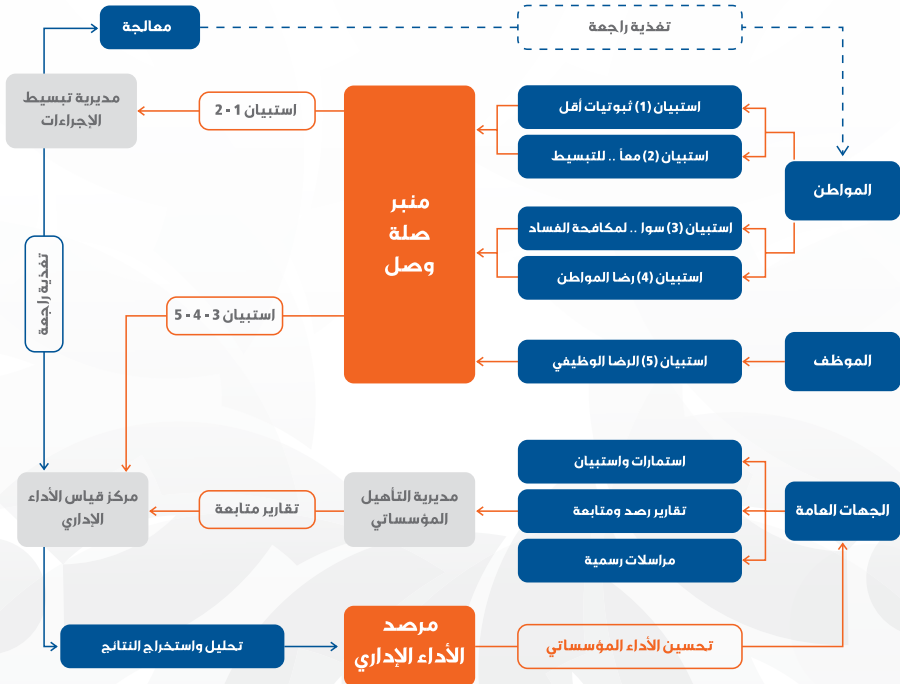
- قياس رضا المواطن عن الخدمات والمنتجات والإجراءات التي يقوم بها للحصول على مُخرج تلك المؤسسة، حيث يمثل أحد معايير قياس الأداء الإداري من خلال الاستبيان الخاص بـ «رضا المواطن» و «معا .. للتبسيط» و «معاً لثبوتيات أقل».

- قياس مستوى الخلل والكشف عن الفساد الإداري من خلال التطبيق الخاص بـ «سوا .. لمكافحة الفساد»، ونقل الحالة للجهة المعنية لمعالجتها ضمن زمن محدد.

- قياس رضا الموظف من خلال الاستبانة الخاصة بـ «رضا الموظف».

يمثل المنبر جسراً بين مشاريع التنمية الإدارية والمواطن والمختصين من أصحاب الخبرة والرأي والعاملين في الدولة، لتحسين الأداء المؤسسي والخدمات.

خارطة عمل مشروع قياس الأداء الإداري وتحسين الخدمات والربط بين الوحدات التنظيمية في وزارة التنمية الإدارية



كيفية الاستخدام:

لسهولة التواصل والدخول إلى المنبر يرجى الاطلاع على التعليمات التالية:

1 - يظهر في الواجهة الرئيسية لدينا أيقونة (تسجيل دخول) والتي تعتمد على البريد الإلكتروني وكلمة المرور.

2 - نختار أيقونة (مستخدم جديد) للتسجيل كمستخدم جديد عند الدخول لأول مرة، حيث يقوم المستخدم بتسجيل المعلومات الشخصية والتي تتضمن

الاسم الثلاثي، تاريخ الميلاد، الرقم الوطني، المحافظة، ومعلومات الاتصال (بريد الكتروني صحيح، رقم هاتف) مع الأخذ بالاعتبار أن ملئ هذه الحقول ليس اختيارياً.

3 - تسجيل معلومات المستخدم يتم مرة واحدة فقط عند الدخول للمرة الأولى وبالتالي فإن الدخول للمنبر وتقديم الطلبات وملئ الاستبيانات/الاستثمارات في المرات اللاحقة يتم باستخدام نفس الحساب.

4 - في حال الرغبة بمتابعة طلب مقدم مسبقاً يمكن الدخول من الواجهة الرئيسية إلى ايقونة (استفسارات ومتابعة)، وإدخال رقم الطلب للحصول على معلومات حول حالة الطلب.

5 - يمكن للمستخدم الدخول إلى بياناته الشخصية لتحديث ملفه، أو تغيير كلمة المرور.

6 - يتطلب قبول الاستمارة/الاستبيان ادخال الرقم الوطني كشرط أساسي في كل مرة يقوم بها المستخدم لملئ أحد الاستبيانات.

7 - الاطلاع على المنبر متاح بشكل عام وبدون تسجيل دخول لنافذة رأي خبير ونافذة حوار مفتوح واستطلاع الرأي بينما يتطلب دخول نافذة خذ قرارك تسجيل دخول.

8 - يتم التواصل حصراً من خلال المنبر.

سياسة الخصوصية:

تلتزم وزارة التنمية الإدارية بحماية حقوق مستخدمي موقعها الإلكتروني، والحفاظ على سرية البيانات والمعلومات، وقد أعدنا هذا الإعلان الخاص بالخصوصية والأمن لتوضيح النهج الذي نتبعه في جمع المعلومات وإدارتها

ونشرها على الموقع الإلكتروني:

1 - يحق لوزارة التنمية الإدارية اتخاذ التدابير التي تراها ملائمة للحماية من أي إساءة في استخدام أو تغيير للمعلومات الموجودة على الموقع الإلكتروني للوزارة.

2 - في حال تم انتهاك السرية التي تخص بياناتك الشخصية والتي يمكن أن تتم من خلال إدخالها إلى مواقع الكترونية أخرى، تعتبر وزارة التنمية الإدارية غير مسؤولة قانوناً عن ذلك.

3 - المستخدم وحده مسؤولاً عن كافة ما يقوم به من تصرفات أثناء استخدامه لأي من المواقع الإلكترونية التي يقوم بزيارتها من خلال تلك الروابط الموجودة على هذا الموقع.

4 - إن قررنا تغيير الممارسات المرتبطة بالخصوصية، فإن فسنقوم بنشر أي تغييرات ستجرى على سياسة الخصوصية في الصفحة الحالية، لذا يفضل الاطلاع عليها بشكل مستمر كل فترة.

5 - قوانين الجمهورية العربية السورية هي المطبقة في كل ما يتعلق بالنزاعات التي قد تنشأ من جراء استخدام هذا الموقع الإلكتروني، كما تختص محاكم الجمهورية العربية السورية حصرياً بالنظر في تلك النزاعات والبت فيها.

6 - نلتزم بوصف المنهجية التي قد تستخدم بها بياناتك أو مشاركتها في إطار سياسة هذه الخصوصية، كما نلتزم باستخدام إجراءات صارمة للحفاظ على بياناتك بشكل آمن.

شروط الاستخدام لمنبر صلة وصل الالكتروني

أولاً: يلقى حساب المشترك في حال:

1 - التسجيل بأكثر من حساب في الموقع وهذا يعرض كل حسابات

المستخدم للإيقاف.

2- استخدام أكثر من شخص لنفس الحساب، ويلتزم المستخدم عند التسجيل أنه الوحيد الذي سيستخدمه وأنه مسؤول عن كل التعاملات التي تتم عبره.

3- إنتحال شخصية شخص آخر.

4- التعرض للشخصيات العامة للدولة.

5- الالتزام بقواعد النشر العامة واتباع الطروحات الموضوعية والعلمية للوصول إلى نتائج.

6- عدم الاستهزاء بالآخرين مهما كانت جنسيتهم أو عرقهم أو انتمائه.

7- عدم نشر صور كاريكاتورية مسيئة للأشخاص أو الأديان أو الطوائف أو الحكومة السورية.

8- نشر أي معلومات خاصة غير متاحة.

ثانياً: شروط إخلاء المسؤولية:

يتم حذف المنشورات المخالفة للشروط مع إرسال تنبيه للمستخدم إلى بريده الإلكتروني، ونذكر منها:

1- المنشورات غير الواضحة تماماً، والتي تحتوي على كلمات غير واضحة في العنوان.

2- المنشورات المكتوبة بلغة غير اللغة العربية الفصحى أو بلهجة محلية.

3- المنشورات السياسية، الطائفية.

4- المنشورات التي تم تكرار الوصف فيها عدة مرات لمليء الفراغ.

- 5 - احتواء المنشورات على صورة مخالفة أو صورة سيئة.
- 6 - المنشورات المخالفة للقوانين.
- 7 - المنشورات المنسوخة تماماً من أشخاص آخرين.
- 8 - المنشورات التي لا تتعلق بقضايا إدارية بأي وجه.
- 9 - إضافة معلومات اتصال خارجية كالإيميل أو رقم الهاتف.
- 10 - أي تعليق فيه إهانة لأي مستخدم.
- 11 - أي تعليق فيه لهجة مسيئة لأي طرف.
- 12 - كتابة تعليقات غير مفيدة، مثل التعليقات التي لا علاقة لها بالموضوع، تعليقات الترويج لخدماتك وغيرها.
- 13 - نشر مواضيع منسوخة ومنقولة.

حماية السرية

تلتزم وزارة التنمية الإدارية بحماية حقوق مستخدمي منبر صلة وصل، والحفاظ على سرية البيانات والمعلومات، ونوضح فيما يلي النهج الذي نتبعه في جمع المعلومات وإدارتها ونشرها على المنبر:

1 - تتخذ الوزارة كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الوثائق والمعلومات والشكاوى المقدمة لها، ويتم تخزين كافة البيانات الشخصية بطريقة آمنة خاضعة لكافة معايير الأمن والسرية.

2 - يتبع هذا الموقع والعاملين فيه سياسة أمن معلومات شاملة وصارمة، ولا يتاح إلا للموظفين المخولين فقط الوصول إلى المعلومات الشخصية التعريفية، وقد تعهد هؤلاء الموظفون بتأمين سرية هذه المعلومات، ولا يستطيع الموظف أن يغير في المعلومات الواردة من المستخدم حفاظاً على

أمن المعلومات وسريتها .

3- يتوجب على كل من يتعامل مع الموقع ادخال بياناته ولا سيما الرقم الوطني ليتمكن من المشاركة بالاستبيانات والاستفادة من خدمات الموقع .

4- القائمين على الموقع لديهم صلاحيات متعددة ووفق المستويات الادارية تتيح لهم القيام بالدور المناط بهم فقط والدخول للنظام الإلكتروني والتعامل بسرية مع بيانات المستخدم التي وافق على اطلاقنا عليها .

5- لا نتبادل المعلومات الخاصة بالمستخدمين مع أية جهة حكومية إلا إذا اقتضت الضرورة ذلك (أي بما يتفق مع احتياجات المستخدمين)، كما لا يتم تبادل المعلومات المجمعة مع أية جهة بهدف تحقيق أغراض تجارية .

6- يتم تغيير لوائح السرية طبقاً للمتطلبات والمقتضيات المستقبلية للموقع؛ وفي هذه الحالة يتم عرض الشكل المستحدث للموقع على الصفحة المخصصة للوائح السرية. لذا يرجى التكرم بزيارة هذه الصفحة بانتظام كي تحاط علماً بأي تحديث قد يطرأ عليها .

دعائم المشروع

المشاريع الداعمة

مشروع قياس الأداء الإداري للجهات العامة



مركز القادة:
- برنامج الجدارة
القيادية
- برنامج إدارة
الكفاءات النوعية في
الدولة

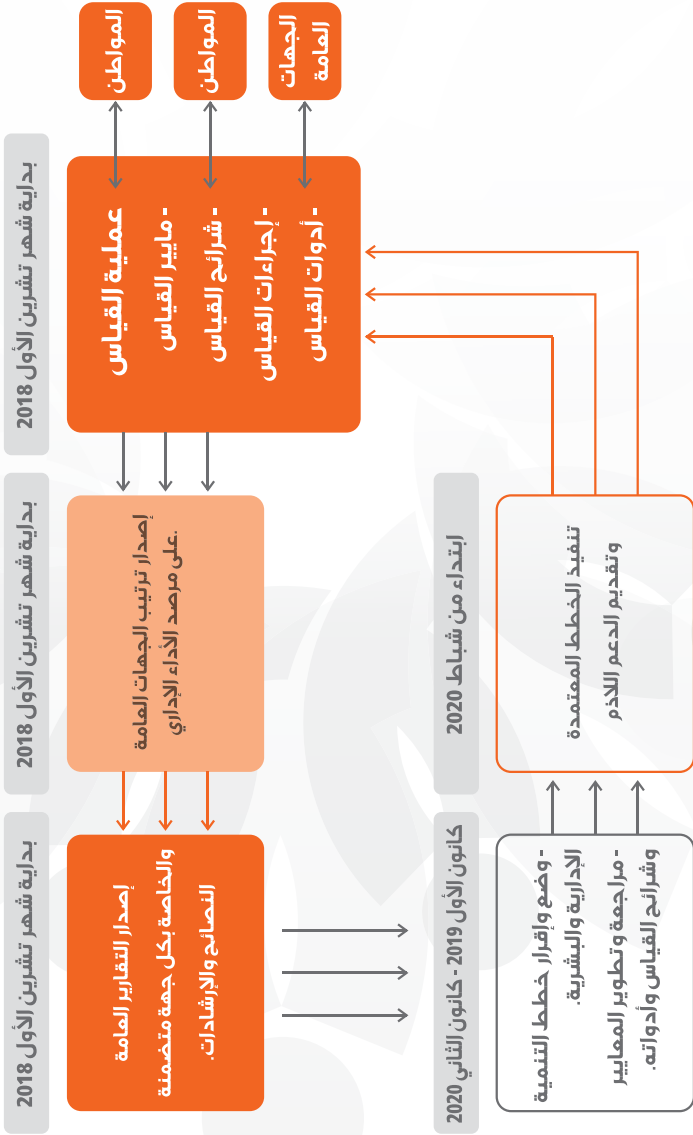


مديريات التنمية
الإدارية:
- تعزيز دورها وتحديد
آليات العمل
- تزويدها بالأدوات
التنفيذية

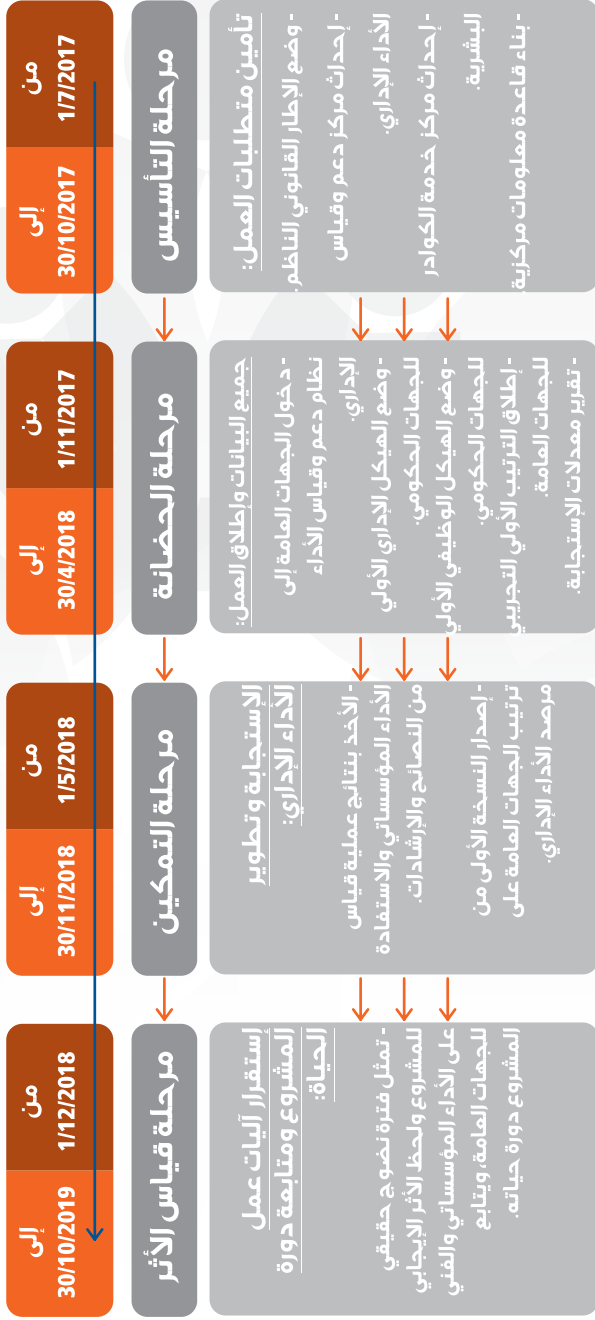


مركز خدمة الكوادر
البشرية في الدولة

دورة حياة المشروع



البرنامج التنفيذي للمشروع







وزارة التنمية الإدارية
MINISTRY OF ADMINISTRATIVE DEVELOPMENT

**الدليل التعريفي للمشروع الوطني
للإصلاح الإداري 2017**