JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في مهارات التنسيق الحكومي

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في مهارات التنسيق الحكومي

مهارات التنسيق الحكومي دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لأخصائيي العلاقات الحكومية ومسؤولي الاتصال الذين يتولون التواصل اليومي للمؤسسة مع الجهات الحكومية، ويبني كل مشارك فيها خطة تشغيل التنسيق الحكومي. فالتراخيص والتصاريح والتفتيشات والموافقات تمر اليوم عبر بوابات رقمية وجهات أكثر من أي وقت مضى، والملف المتعثر قد يؤخر مشروعا أو خط إنتاج كاملا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للمسؤولين الذين يبقون هذه الملفات في حركة.

لماذا تهم مهارات التنسيق الحكومي الآن

تشكل ثلاثة ضغوط عمل التنسيق اليوم. فالجهات تنقل خدماتها إلى بوابات الحكومة الإلكترونية، فتتغير طريقة تقديم الطلبات والسداد والمتابعة. والمشروعات في الإنشاءات والطاقة والرعاية الصحية والنقل تعتمد على موافقات متعددة متتابعة، فقد يعطل تصريح واحد متأخر بقية السلسلة. وقادة الأعمال ينتظرون من مسؤولي الاتصال تقارير واضحة عن الحالة والمخاطر والخطوات التالية بدل التحديثات المبهمة. والمؤسسات ذات الروتين المنضبط تحصل على الموافقات أسرع وتبني ثقة مع المسؤولين، أما غيرها فتواجه مواعيد فائتة وغرامات وقيادات محبطة. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في إدارة الحالات وطلبات الخدمة، مطبقة بصيغة عامة على التعامل مع الجهات الحكومية.

المستفيدون من مهارات التنسيق الحكومي

- المسؤولون الذين يقدمون التراخيص والتصاريح والتسجيلات والتجديدات ويتابعونها مع الجهات
- الأخصائيون الذين يهيئون التنفيذيين والمهندسين للاجتماعات مع المسؤولين والمفتشين
- المنسقون الذين يتتبعون الحالات الحكومية المفتوحة عبر المشروعات ووحدات الأعمال
- الموظفون الذين يحفظون سجلات الاتصال والمراسلات مع الوزارات والبلديات
- قادة الفرق الذين يرفعون حالة التنسيق ويصعدون الملفات المتعثرة إلى الإدارة العليا

تجني وحدة الشؤون الحكومية أو التراخيص الفائدة الكبرى حين يحضر مسؤولوها ومنسقوها وقادة فرقها معا، إذ تحدد خطة تشغيل واحدة كيف يفتح كل ملف ويتتبع ويغلق.

قدرات مهارات التنسيق الحكومي

يحول المشاركون التنسيق من سلسلة مكالمات وزيارات إلى سير عمل منظم بحالة واضحة ومالك محدد وقواعد تصعيد متفق عليها.

- بناء متتبع للتراخيص والتصاريح بمعالم وملاك — مديرو المشروعات والتنفيذيون
- تصميم حقائب الاجتماعات ومذكرات الإحاطة للقاءات المسؤولين — القادة الحاضرون
- تطبيق سجلات العلاقات التي توثق كل تواصل وتعهد — وظائف النزاهة والتدقيق
- تحديد عتبات التصعيد ومساراته للملفات المتعثرة — رؤساء الإدارات
- إيصال تقارير الحالة بصيغة يستطيع القادة التصرف بناء عليها — اللجان التنفيذية
- تقييم اكتمال طلبات البوابات قبل إرسالها — موظفو الحالات في الجهات

مصطلحات مهارات التنسيق الحكومي الأساسية

- التنسيق الحكومي — التواصل المنتظم بين المؤسسة والجهات العامة للحصول على الموافقات وحل المسائل وتبادل المعلومات.
- متتبع التصاريح — قائمة بكل ترخيص أو تصريح مع حالته ومواعيده ووثائقه ومالكه والإجراء التالي.
- مذكرة الإحاطة — وثيقة موجزة تهيئ القائد للاجتماع بالغرض والخلفية والمطالب والأسئلة المتوقعة.
- سجل العلاقات — توثيق للاتصالات مع المسؤولين يشمل التواريخ والموضوعات والتعهدات وإجراءات المتابعة.
- عتبة التصعيد — النقطة المتفق عليها، مثل أيام التأخير أو مستوى الخطر، التي ينتقل عندها الملف إلى سلطة أعلى.
- مستوى الخدمة — المدة المتوقعة التي تستغرقها جهة أو فريق داخلي لإنجاز الطلب.

مهارات التنسيق الحكومي يوما بيوم

اليوم 1: وظيفة التنسيق وواجهاتها

- نطاق دور التنسيق — الموافقات والتفتيشات وطلبات المعلومات والفعاليات
- خريطة الجهات الحكومية — الوزارات والبلديات والهيئات القطاعية
- بوابات الحكومة الإلكترونية والتقديم الرقمي — قنوات الخدمة الجديدة
- العملاء الداخليون للتنسيق — المشروعات والشؤون القانونية والمالية والعمليات
- حالات إخفاق التنسيق — دروس من موافقات متأخرة

اليوم 2: دورة حياة التراخيص والتصاريح

- حصر التراخيص والتصاريح — بناء القائمة الرئيسية
- قوائم تحقق وثائق الطلبات — الاكتمال قبل التقديم
- تقويمات التجديد وتنبيهات الانتهاء — تجنب السقوط
- الموافقات المتسلسلة للمشروعات — المسار الحرج للتصاريح
- الجاهزية للتفتيش — تهيئة الموقع وأسئلة المفتش

اليوم 3: التتبع وإدارة الحالات

- تصميم متتبع التصاريح — الحقول ورموز الحالة والملاك
- أرقام الحالات وضبط المراجع — ربط المراسلات بالملفات
- مراقبة مستويات الخدمة — مقارنة مدد الجهات بالخطط
- لوحات مشتركة لوحدات الأعمال — وضوح الملفات المفتوحة
- جودة البيانات والاحتفاظ بالسجلات — سجلات تنسيق موثوقة

اليوم 4: الاجتماعات مع المسؤولين

- طلبات الاجتماعات ولياقة المواعيد — الحصول على وقت المسؤولين
- أهداف الاجتماع والمطالب — غرض واضح قبل الوصول
- اختيار الوفد — من يحضر ومن يتحدث
- المحاضر وسجلات الإجراءات — تثبيت الخطوات المتفق عليها
- رسائل المتابعة والشكر — تأكيد التفاهمات

اليوم 5: مذكرات الإحاطة والمراسلات المكتوبة

- قوالب مذكرات الإحاطة — الغرض والخلفية والمطالب والمخاطر
- الخطابات الرسمية للجهات — البنية والنبرة والمرفقات
- الرد على طلبات المعلومات — الدقة واحترام المواعيد
- تلخيص اللوائح لمستخدمي الأعمال — مذكرات بلغة مبسطة
- ممارسات المراسلات ثنائية اللغة — الاتساق بين اللغتين

اليوم 6: بناء العلاقات مع المسؤولين

- سجلات العلاقات وقوائم الاتصال — توثيق كل تفاعل
- بناء الثقة مع موظفي الحالات — الموثوقية والاحترام
- زيارات المجاملة والتعارف — المسؤولون الجدد وتغير المناصب
- مجموعات العمل المشتركة مع الجهات — حل المشكلات المتكررة
- حدود النزاهة — الهدايا والضيافة وطلبات التسهيل

اليوم 7: تصعيد القضايا وحل المشكلات

- عتبات التصعيد ومساراته — متى وإلى من
- تحليل الأسباب الجذرية للتأخير — أسباب داخلية مقابل أسباب الجهة
- إجراءات التظلم والاعتراض — السبل الرسمية المتاحة
- التفاوض على شروط الموافقات — حلول وسط مقبولة
- لوحات تتبع القضايا — نقل الملفات من التعثر إلى الإغلاق

اليوم 8: التقارير وتحديثات أصحاب المصلحة

- تقارير حالة التنسيق الأسبوعية — إشارات الأحمر والأصفر والأخضر
- الملخصات التنفيذية للشؤون الحكومية — القرارات المطلوبة
- سجلات مخاطر الموافقات — الأثر في جداول المشروعات
- إبلاغ الأخبار السيئة مبكرا — المصداقية لدى القادة
- التنسيق مع الشؤون القانونية والامتثال — مواقف مشتركة

اليوم 9: إنتاجية التنسيق وروتين الفريق

- تخطيط أعباء عمل مسؤولي الاتصال — الزيارات والمكالمات والبوابات
- إجراءات التشغيل الموحدة للملفات الشائعة — خطوات قابلة للتكرار
- قاعدة معرفة بمتطلبات الجهات — حفظ الدروس المستفادة
- مذكرات التسليم عند الغياب — استمرارية الملفات المفتوحة
- مؤشرات أداء وحدات التنسيق — زمن الدورة والموافقة من أول مرة

اليوم 10: ممارسة خطة تشغيل التنسيق الحكومي

- تطبيق متتبع التصاريح على مشروع حالة — القائمة الرئيسية
- صياغة مذكرة إحاطة لاجتماع حالة — لقاء مسؤول رسمي
- تحديد عتبات التصعيد والتقارير — مؤسسة الحالة
- مساءلة الأقران حول خيارات سير العمل والنزاهة — اختبار الروتين
- استكمال خطة تشغيل التنسيق الحكومي — الملفات والروتين والمقاييس

تطبيق مهارات التنسيق الحكومي بعد الدورة

- بناء متتبع رئيسي للتراخيص والتجديدات القائمة في المؤسسة ومشاركته أسبوعيا مع مديري المشروعات
- الاتفاق مع المدير على عتبات التصعيد وتطبيقها على أقدم ثلاثة ملفات مفتوحة في محفظتك

أسئلة حول مهارات التنسيق الحكومي

ما مهارات التنسيق الحكومي ولماذا تهم الآن؟

مهارات التنسيق الحكومي هي القدرات العملية المستخدمة للحصول على الموافقات وإعداد الاجتماعات وحل المسائل مع الجهات العامة. وتهم الآن لأن الخدمات تنتقل إلى البوابات الرقمية، والمشروعات تعتمد على تصاريح متسلسلة يريد القادة رؤية تتبعها بوضوح.

من يستفيد أكثر من دورة مهارات التنسيق الحكومي؟

يستفيد أكثر أخصائيو العلاقات الحكومية ومسؤولو الاتصال. ويستفيد كذلك المنسقون الذين يتتبعون الحالات الحكومية والموظفون المسؤولون عن مراسلات الجهات وقادة الفرق الذين يرفعون الحالة ويصعدون الملفات المتعثرة.

كيف تختلف دورة مهارات التنسيق الحكومي عن دورة السياسات العامة؟

تركز على التنسيق التشغيلي اليومي لا على صياغة السياسات أو التنظيمات. فأنت تبني المتتبعات ومذكرات الإحاطة وسجلات العلاقات وروتين التصعيد، بينما تغطي دورة السياسات تحليل الأثر وأوراق المواقف وحملات المناصرة.

ماذا تعود به من دورة مهارات التنسيق الحكومي؟

تعود بخطة تشغيل لعمل التنسيق. وتحدد متتبع التصاريح وروتين الاجتماعات والإحاطات وسجلات العلاقات وعتبات التصعيد وتقارير الحالة التي ستستخدمها وحدتك.

مهارات التنسيق الحكومي: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تشغيل التنسيق الحكومي أولا طريقة تتبع الملفات المفتوحة وتوقيت رفع الموافقات المتعثرة للقرار. ويشغلها مسؤولو الاتصال يوميا، ويحفظ المنسقون سجلاتها، ويستخدم المديرون تقاريرها. وبعد شهرها الأول تستحق عتبات التصعيد نظرة جديدة، لأن مدد استجابة الجهات الفعلية تختلف غالبا عن الافتراضات الأولى.