



اسم المشروع

إعادة تصميم وإضافة خدمات الوزارة في تطبيق الوزارة

مسؤول المشروع

راشد السعدي

أحمد اليماحي

نجاه التوبجي

عبدالرحمن العوضي

خولة الشرقي



بيانات الوحدة التنظيمية المنفذة للمشروع

الوحدة التنظيمية: إدارة تقنية المعلومات

القطاع: قطاع التوظيف

بيانات مدير المشروع

الاسم: نجاة التوبجي	الوظيفة: أخصائي تقنية المعلومات
تليفون: 050 4955778	بريد إلكتروني: na.altoobji@mohre.gov.ae
التوقيع:	التاريخ: 20/12/2020

بيانات مشرف/مسؤول الوحدة التنظيمية

الاسم: راشد السعدي	الوظيفة: نائب تقنية المعلومات
الاسم: أحمد اليماحي	الوظيفة: رئيس قسم البرامج وتطوير النظم
تليفون:	بريد إلكتروني:
التاريخ:	التوقيع:

بيانات المشروع الأساسية

عنوان المشروع	إعادة تصميم وإضافة خدمات الوزارة في تطبيق الوزارة
رمز المشروع (لاستخدام إدارة الاستراتيجية والمستقبل)	
شركاء المشروع	وحدات التنظيمية في الوزارة، عملاء الوزارة وجهات حكومية أخرى
موازنة المشروع	-
مدة تنفيذ المشروع	12 شهر



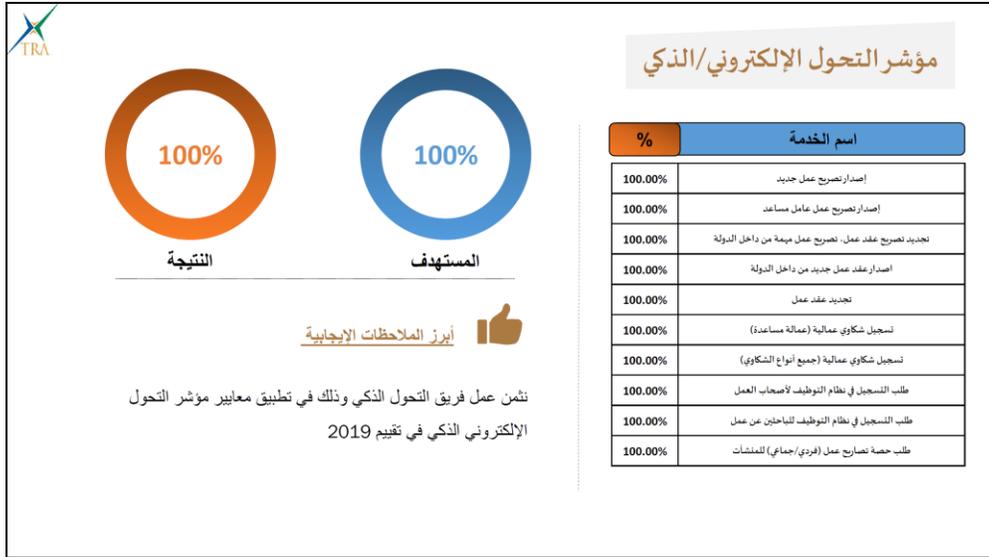
فريق عمل المشروع (الترتيب الام)				
م	الاسم	المسئولية في تنفيذ المشروع	الوظيفة الحالية	سبب المشاركة (المؤهلات / الاختصاص / الخبرة)
الإدارة العليا				
1				
2				
3				
4				
أعضاء مجموعة الإدارة الوسطى				
1				
2				
3				
4				
مجموعة الإدارة التنفيذية				
1				
2				
3				
4				
5				

ملخص المشروع

اسم المشروع	إعادة تصميم وإضافة خدمات الوزارة في تطبيق الوزارة
الاهداف	<ol style="list-style-type: none"> 1. تحويل خدمات الوزارة على تطبيق الوزارة (MOHRE) وذلك لتسهيل رحلة المتعامل الاستفادة والوصول للخدمة عن طريق التطبيق الذكي. 2. تحسين نوعية الخدمات وتطوير قنوات تقديم الخدمة . 3. مواكبة التطور التي توفرها تطبيقات الذكية لمستخدميها عبر خدماتها ومزاياها المتطورة والحديثة بشكل عصري متقدم. 4. سرعة في تنفيذ المعاملات وسهل الإجراءات.
المخرجات المتوقعة	<ol style="list-style-type: none"> 1. توفير كافة خدمات الوزارة في التطبيق الذكي. 2. تسهيل وتقديم الخدمة بأفضل التقنيات من أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة، وبما يساهم في تحقيق المؤشرات الوطنية ذات الصلة مثلاً: في بيته، وفي مكان عمله ودراسته الخ. 3. رفع مؤشر إسعاد المتعاملين من خلال سرعة الاستجابة للمتغيرات. 4. الحصول على تطبيق ممتاز، سلس الاستخدام وملبياً لإرضاء العملاء.
ملخص الملامح الرئيسية للمشروع	<p>(التعريف بالمشروع/ الوضع الحالي / منهج العمل والاسلوب / النتائج / التأثير المتوقع من تنفيذ المشروع)</p> <p>-المشروع عبارة عن إعادة تصميم التطبيق الذكي بشكل كامل وعصري متطور ليسهل للمتعامل الوصول للخدمة بسلاسة بإضافة جميع خدمات الوزارة في التطبيق الذكي.</p> <p>-تم أخذ هذا المقترح بناءً على بعض ملاحظات من المتعاملين من خلال صعوبة الاستخدام والوصول لمعلومات وبيانات الخدمات وعدم وجود بعض الخدمات في التطبيق الذكي.</p> <p>-الحياة ومواكبة مستجداتها، يعد منجهاً وأسلوب عمل لتحقيق متطلبات الوزارة من خلال رفع مستوى استخدام التطبيق الذكي لخدمات الوزارة وذلك من خلال مبادرة حكومة الإمارات الذكية من أجل توفير الخدمات للجمهور حيثما كانوا وعلى مدار الساعة، وبما يساهم في تحقيق المؤشرات الوطنية ذات الصلة.</p> <p>-التأثير الإيجابي والتشغيلي الذي سيتم فيه إعادة التصميم وإضافة الخدمات في التطبيق الذكي على المتعاملين بشكل إيجابي على نمط حياتهم من خلال استخدام الخدمات و سرعة إنجاز معاملاتهم دون زيارتهم للمراكز.</p>

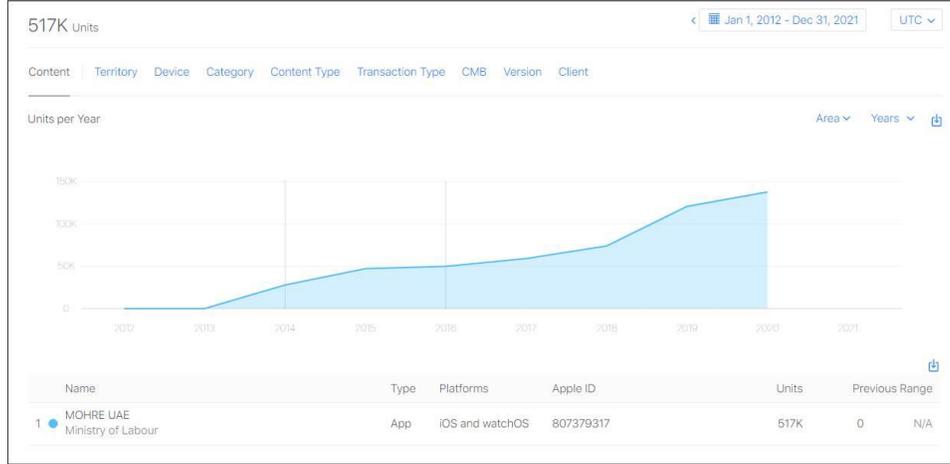
1- مقدمة:

عملت وزارة الموارد البشرية والتوطين على تطبيق أفضل الممارسات الحكومية والعالمية في خدماتها المقدمة للجمهور، وذلك من خلال تطوير الخدمات والقنوات التفاعلية وخاصة الذكية منها، استجابة لمبادرة صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، رعاه الله، للتحول للحكومة الذكية، واستكمالاً لمسيرتها في مجال تحولها للخدمات الذكية، وتسهيلاً لمعاملتها، وتوفيراً للوقت والجهد، ولهذا استحوطت الوزارة الحصول على نسبة 100% في مؤشر التحول الإلكتروني الذكي للخدمات ذات الأولوية المقدمة للأفراد وأصحاب الأعمال والقابلة للتحول الإلكتروني الذكي، ضمن تقييم هيئة تنظيم الاتصالات. (شكل رقم #1) و (مراجعة المرفق # 1)



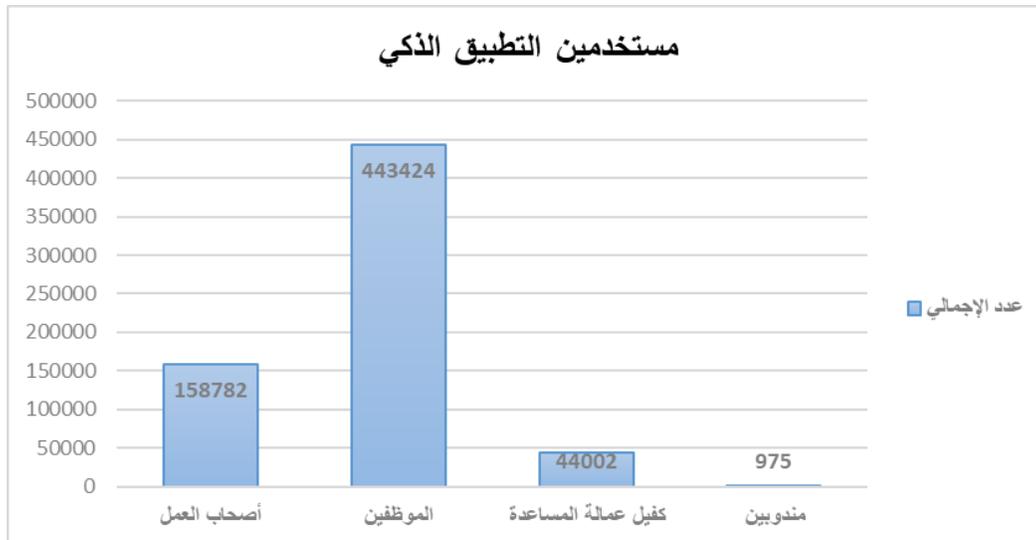
(الشكل 1) يوضح مؤشر التحول الإلكتروني؟الذكي لخدمات الاولوية التابعة للوزارة

بعد جائحة كوفيد 19 والعمل عن البعد ارتفع عدد المستخدمين للهواتف الذكية (شكل رقم #2)، وبدأنا في تطوير تطبيق الذكي، نستفيد منه في التصدي الكوارث الطارئة، وذلك من خلال البدء بمشروع تحويل جميع خدمات وزارة الموارد البشرية والتوطين إلى تطبيق الذكي لتسهيل استخدام عملائها (أصحاب العمل، كفيل عمالة المساعدة، مندوبين، الموظفين) للخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع من أي مكان. وذلك من خلال المقارنة المعيارية بين خدمات تسهيل وتدريب وتوطين مع خدمات الموجودة في التطبيق الذكي الحالي. (مراجعة المرفقات # 0.2 و 2.2)



الشكل (2) رسم بياني يوضح عدد المستخدمين الذين قاموا بتنزيل تطبيق الوزارة

ويهدف هذا التطبيق إلى مساعدة المستخدمين من جميع الفئات وهم (الموظفين، أصحاب المنشآت/ العمل، كفيل العمالة المساعدة و المندوبين)، (شكل رقم #3) حيث تتواجد حالياً (111) خدمة متوفرة في تطبيق الوزارة الذكي ولكي يتم مساعدة المستخدمين من استخدام التطبيق بطريقة ايجابية سيتم فيه إعادة التصميم وإضافة الخدمات في التطبيق الذكي على المتعاملين بشكل إيجابي على نمط حياتهم من خلال استخدام الخدمات و سرعة إنجاز معاملاتهم دون زيارتهم للمراكز وهو كجزء من المشروع الذي يسهم في تحقيق المؤشرات الوطنية ذات الصلة، و سيساعد على رفع مؤشر إسعاد المتعاملين من خلال سرعة الاستجابة للمتغيرات وإضافة جميع خدمات الوزارة. وسيتيح التطبيق لمستخدميه القيام بإنجاز معاملاتهم بأسرع وقت و اقل تكلفة وسهل الإجراءات.



الشكل (3) رسم بياني يوضح عدد مستخدمي التطبيق الذكي

2- تحليل الحاجة الى للمشروع:

تركز المشاريع الذكية التي تتبناها الوزارة على تطوير وتنفيذ أحدث التطبيقات والخدمات الذكية التي تعتمد على تقنيات المعلومات، وتقدم هذه المشاريع حلولاً مبتكرة تلي احتياجات المجتمع ضمن رؤية جديدة والاستراتيجية الوطنية لدعم مبادرات الحكومة الذكية، وذلك من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة ومزايا الثورة المعلوماتية ونقل خدماتها في منصة واحدة التي تمثل أهم سمات العصر. ومن خلال الحصول على دراسة من شأنها أن تبني أساس منطقي لطلب تطوير ونقل الخدمات . حيث تتوفر بعض الخدمات فقط من خلال مراكز الخدمة التي لديها قيود على إمكانية الوصول بسبب جائحة كورونا، وصعوبة الوصول الى المراكز لإنجاز المعاملة والانتظار لأتمام المعاملات.

ومنها تعمل وزارة الموارد البشرية والتوطين على مشاركة المتعاملين لإثراء عملها ومساعدتها في تقديم خدمات أفضل، ومع تطور الحكومة الالكترونية والذكية والانتشار الواسع لقنوات التواصل أصبح من اليسر أخذ آراء الناس في أمور عديدة ، وبناء على ذلك تم منح الجمهور والمستخدمين امكانية المساهمة بشكل مباشر في اتخاذ القرار من خلال MyGov, Apple store and Google Play reviews و عمل استبيان لدراسة حول إدراك العملاء حول استخدام التطبيق الذكي وتحويل خدمات الوزارة الى التطبيق من خلال زيارة مراكز الخدمة لأخذ آراءهم واقتراحاتهم. (مراجعة المرفق #3 الاستبيان)

حيث لوحظ من خلال الاستبيان إعادة/تحديث التصميم الحالي لتطبيق وزارة الموارد البشرية واقتراح الخصائص والخدمات التي تلي تطلعاتك وطموحات المتعاملين، وذلك في صدد اطلاق الاصدار الجديد وتحويل الخدمات للتطبيق الذكي لوزارة والذي سيتم اطلاقه في عام 2021. (الشكل4) جدول حول آراء المتعاملين للتطبيق الذكي

وردت لدينا العديد من الملاحظات وكان أهمها وأكثرها تكرارا التالي:	الحلول المتخذة
صعوبة الوصول لمعلومات وبيانات الخدمات	اظهار المعلومات المهمة للمستخدم في مكان واحد (Dashboard)
شكل التطبيق غير عصري وقديم	اعادة تصميم التطبيق بشكل كامل بتصميم حديث.
صعوبة التواصل مع مركز الاتصال	تطوير المحادثة الذكية وتغذيتها بالمعلومات المطلوبة
عدم وجود بعض الخدمات الموجوده في نظام تسهيل وتديبر وتوطين	إضافة جميع الخدمات في تطبيق الذكي.

(الشكل4) جدول حول آراء المتعاملين للتطبيق الذكي

- نطاق المشروع :

ويتمثل نطاق المشروع داخل دولة الإمارات العربية المتحدة ووزارة الموارد البشرية والتوطين في طريقة العمل مع أصحاب المصلحة على جميع الفئات وهم (الموظفين، أصحاب المنشآت/ العمل، كفيل العمالة المساعدة و المندوبين)، وسوف يكون متوفر على مدار الساعة، وبما يسهم في تحقيق المؤشرات الوطنية ذات الصلة مثلاً: في بيته، وفي مكان عمله ودراسته إلخ.

المتعاملين	الخصائص والاهتمامات	البيانات	الدور القانوني به
أصحاب العمل/المنشآت	الحاجة إلى فتح وتسجيل بيانات المنشأة بالوزارة وإدخال أسماء الملاك والمخولين بالتوقيع وبيانات المنشأة ونشاطها الاقتصادي وموقعه لمزاولة نشاطه تجاري فالدولة.	بيانات المنشأة ونشاطها الاقتصادي وموقعها وبيانات أصحاب العمل و يبلغ عددهم 158,782	إدخال أسماء الملاك والمخولين بالتوقيع ونماذج توقيعاتهم مع تقديم طلب بطاقة التوقيع الإلكتروني في مراكز الخدمة تسهيل أو المنشآت المشتركة في برنامج الإستثمارات الإلكترونية، واستخراج تصريح للمنشأة وعقد إلكتروني (مهمة) للعامل .
الموظفين	تقديم خدمات متميزة تلي احتياجات الموظفين طبقاً للقواعد والأنظمة المقررة.	بيانات الموظفين و يبلغ عددهم 443,424	الإطلاع على بعض الخدمات مثل: تفاصيل العقد، ويستطيع تقديم شكوى عمالية وحسابة نهاية الخدمة.
كفيل العمالة المساعدة	الحاجة إلى الكشف عن العمالة المساعدة وخدماتها.	بيانات الكفيل والعمالة المساعدة و يبلغ عددهم 44,002	إدارة ومتابعة أعماله من خلال الخدمات " (تجديد، إقامة، إلغاء..... إلخ.
المندوبين	الشخص المخول لتقديم الخدمة ومتابعة إنجاز معاملاتها بالوزارة بعد طلب من أصحاب العمل بإصدار لهم بطاقة مندوب وتكون له مدة صلاحية البطاقة سنتين.	بيانات المندوبين و يبلغ عددهم 975	تقديم الخدمة ومتابعة إنجاز معا معاملاتها بالوزارة

الشكل (5) جدول يوضح تحليل المتعاملين بالمشروع

- وصف الاحتياجات:

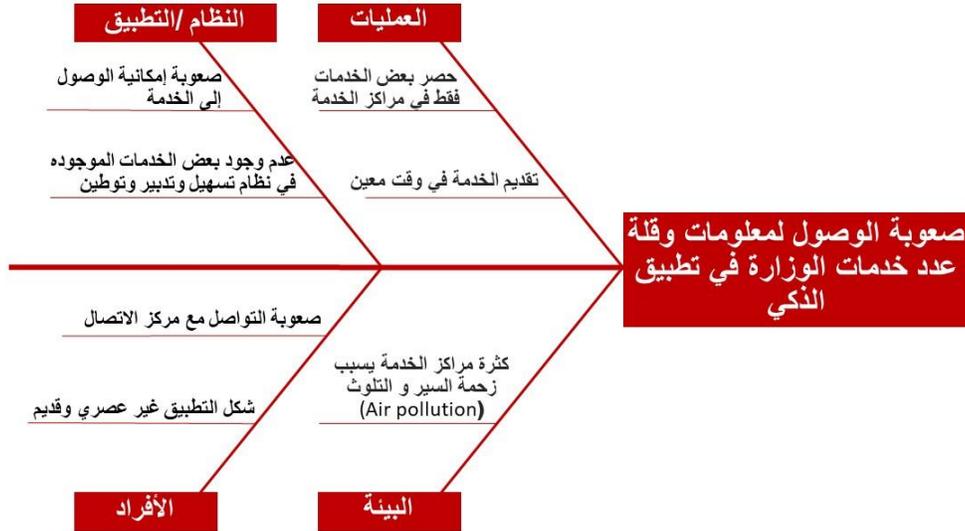
تهدف الوزارة تلبية احتياجات والوارد المطلوبة لتحقيق اهدافها واهداف الدولة وذلك لإسعاد المتعاملين وسهولة الخدمة، وهناك من خلال تطوير الوظيفة الأساسية بالاستعانة بمجموعة واسعة من المختصين المؤهلين والأكفاء، لزيادة فرصنا في تحويل المشكلات المتعلقة بالسياسات ومتطلبات الأعمال إلى أداة فاعلة لتحليل البيانات وبناء التطبيقات البرمجية .

لذلك تركّز الوزارة على تنويع الأدوار والمهام بطريقة واضحة وتلتزم التزاماً تاماً بالتواصل الفعال ما بينها حول كيفية وتحديد الخبرات والمهارات اللازمة لتنفيذ تحويل خدماتها وتحديث التطبيق الذكي مع ضرورة وجود الأدوار الأساسية التالية: مهندس بيانات، محلل بيانات، ومصمّم التطبيق ومبرمج. إلى جانب مدير المشاريع الذي يملك فهماً وطريقة تفكيرهم، ولديه خبرةً فنيةً كافيةً تمكنه من الربط بين هذه المعطيات مع متطلبات احتياجات المتعاملين واحتياجات الوزارة والدولة.

وبإضافة إلى بيئة تشغيلية متطورة ومتكاملة أي البنية التحتية وأدوات العمل المشترك (بما يشمل الأدوات البرمجيات والتصميم) مع توفير دعم مالي لاستكمال المشروع بنجاح.

- وصف للمشكلة:

تم تحديد المشاكل التي يواجهها المتعامل من التطبيق، من خلال عمل مخطط يوضح مدى صعوبة إمكانية الوصول للخدمة وتأثيرها على المتعامل للوصول إلى المعلومات والخدمات



الشكل(6) مخطط هيكل السمكة (إيشيكاوا)



- الأهداف:

تسعى الوزارة أن تكون خدماتها الذكية آمنة وأكثر فاعلية وملائمة لفئات المجتمع المختلفة، بحيث يمكن إنجاز هذه الخدمات بأقل وقت وتكلفة ممكنة. كما تسخر الوزارة لتطوير العلاقات مع المتعاملين وذلك من خلال تحويل خدمات الوزارة وإعادة تصميم تطبيق الوزارة ليسهل رحلة المتعامل والاستفادة من الخدمة والوصول إليها من خلال مواكبة التطور التي توفرها تطبيقات الذكاء لمستخدميها عبر خدماتها ومزاياها المتطورة والحديثة بشكل عصري متقدم ورفع مؤشر إسعاد المتعاملين من خلال سرعة الاستجابة للمتغيرات.

- آليات التطبيق:

يهدف تحديث تصميم التطبيق وتحويل خدمات الوزارة للتطبيق الذكي والتحول الرقمي إلى تعزيز الحضور الإلكتروني للحكومة الذكية للمساعدة في تعزيز مكانة الإمارات عالمياً وتنافسيتهما في مجال الحكومة الرقمية والمساهمة في سعادة المجتمع. كما يهدف إلى تعزيز ترتيب الدولة في مؤشر الخدمات الذكية دفع عجلة التحول الرقمي في الدولة. وسيتم تطوير الخدمات في منصتين ذكية شائعة الاستخدام (Android / iOS) لكي تحقيق إمكانية الوصول إلى الخدمة بين العملاء مما يساعد بدوره استراتيجية وزارة الموارد البشرية والتوظيف في تقديم الخدمات للعملاء.



3- خطة العمل وآلية التنفيذ:

تم تطوير الخطة نتيجة عمل فريق من تقنية المعلومات، وتفاعل مثمر مع مختلف شرائح المجتمع من خلال الاستبيان واقتراحات المتعاملين لتطوير وتحويل الخدمات، وها هي الخطة اليوم تنتقل من مرحلة التطوير إلى مرحلة التنفيذ لعام 2021، كما ستتم موافاة القيادة العليا بتقارير أداء دورية، لإطلاعها على تقدم سير العمل في تنفيذ الخطة (الشكل #7 يوضح مراحل خطة العمل).

ID	Task Mode	Task Name	Duration	Start	Finish	Resource Names	Target	Resource Required	Performance indicators	Dec
1	➔	Revamping and adding MOHRE services to MOHRE	12.1 mons	Sun 03/01/21	Sun 05/12/21					
2	➔	Gather Requirements for the transition with brainstorming and	2 mons	Sun 03/01/21	Thu 25/02/21	Project Lead,Business Owners,Project Manager				
3	➔	Plan transition and identify the important services	1 mon	Sun 28/02/21	Thu 25/03/21	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	
4	➔	Design the prototype for the revamp and sample screens	1 mon	Sun 28/03/21	Thu 22/04/21	Design team	Design team	Design team	Design team	
5	➔	Development	5 mons	Sun 25/04/21	Thu 09/09/21	Development team	Development team	Development team	Development team	
6	➔	Testing and User Acceptance Test (UAT)	2 mons	Sun 12/09/21	Thu 04/11/21	QC team,ISO team,UAT Owners				
7	➔	Training and user guide	1 mon	Sun 07/11/21	Thu 02/12/21	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	Business Owners,Project Lead	
8	➔	Go live	1 day	Sun 05/12/21	Sun 05/12/21	Development team,ISO team,Project Lead,QC team				

Project: revamp mobile app
Date: Sat 19/12/20

Task Inactive Summary External Tasks

Split Manual Task External Milestone

Milestone Duration-only Deadline

Summary Manual Summary Rollup Progress

Project Summary Manual Summary Manual Progress

Inactive Task Start-only

Inactive Milestone Finish-only

Page 1

Qtr 1, 2021	Qtr 2, 2021	Qtr 3, 2021	Qtr 4, 2021	Qtr 1, 2022	Qtr 2, 2022
Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
Project Lead,Business Owners,Project Manager					
Business Owners,Project Lead					
Design team					
Development team					
QC team,ISO team,UAT Owners					
Business Owners,Project Lead					
Development team,ISO team,Project Lead,QC team					

Project: revamp mobile app
Date: Sat 19/12/20

Task Inactive Summary External Tasks

Split Manual Task External Milestone

Milestone Duration-only Deadline

Summary Manual Summary Rollup Progress

Project Summary Manual Summary Manual Progress

Inactive Task Start-only

Inactive Milestone Finish-only

Page 3

الشكل #7) مراحل خطة العمل



4- الاستمرارية:

يأتي إطلاق استراتيجية الدولة مع التقدم التكنولوجي الذي يشهده العالم، والتحول الرقمي، وما يصاحب ذلك من تحديات ومخاطر تتطلب استنفار للطاقت من أجل تحقيق الأهداف التي تصبو إليها الخطة. وتهدف استراتيجية الوزارة إلى توفير الحماية المتكاملة ضد مخاطر الأمن الإلكتروني استمرارية خدماتها بشكل سلس ومرن، وفق خطة استراتيجية طويلة الأمد يتم اعتمادها من قبل فريق العمل لضمان مواكبة التغييرات المتسارعة واستمرارية التميز وما يصحبها من التغييرات في الخدمات والرسوم من التشريعات والقرارات والقوانين الداعمة لها. حيث يساهل هذا التطبيق الرقمي على توفير الخدمات للمتعامل في اي وقت وفي اي مكان على مدار الساعة مما يكون له الأثر الإيجابي لإرضاء المتعاملين وتقليل تحركات العملاء مما سيساهم في حفاظ البيئة من التلوث (Air pollution). وإضافة إلى ذلك، يتم تقييم كل مرحلة من هذه الخطة وتحديد الثغرات إن وجدت والعمل على علاجها ووضع الحلول الاستباقية للمراحل التالية من الخطة ذاتها لتحقيق إنجازات نوعية لخدمة المتعاملين وتطوير القطاعات، تحقيقاً لأهداف مئوية الإمارات 2071 لجعل دولة الإمارات أفضل دولة في العالم، ورؤيتنا في أن نكون مؤسسة رائدة عالمياً مستدامة ومبتكرة.



5- المخاطر المحتملة:

(a) الخطر الأول:

النشاط	إعادة تصميم وإضافة خدمات اوزارة في تطبيق الذكي.	المخرج / العائد	تحول الرقمي/الذكي
المخاطر المحتملة			
1- قد يؤثر تحويل خدمات الوزارة الى تطبيق الذكي على مراكز الخدمة.			
احتمالية الحدوث	مؤكد	مرجح	ممکن
تصنيف الخطر	على المستوى الاستراتيجي / التشغيلي	على الجانب المالي	على العمليات / الخدمات
أثر الخطر	منخفض جداً	منخفض	متوسط
التصنيف	خطر مرتفع جداً	خطر مرتفع	خطر متوسط
			<input checked="" type="checkbox"/>
الخطة البديلة			
إبقى الخدمات في مراكز الخدمة.			



(b) الخطر الثاني:

النشاط	إعادة تصميم وإضافة خدمات اوزارة في تطبيق الذكي.	المخرج / العائد	تحول الرقمي/الذكي
المخاطر المحتملة			
2- تقليص عدد الموظفين في مراكز الخدمة في وجود الخدمات في التطبيق الذكي.			
احتمالية الحدوث	مؤكد	مرجح	ممکن
	5	4	3
تصنيف الخطر	على المستوى الاستراتيجي / التشغيلي	على الجانب المالي	على العمليات / الخدمات
	على السمعة المؤسسية	على المستوى القانوني	على المستوى
أثر الخطر	منخفض جداً	منخفض	متوسط
	5	4	3
التصنيف	خطر مرتفع جداً	خطر مرتفع	خطر متوسط
	خطر منخفض جداً	خطر منخفض	خطر منخفض جداً
			<input checked="" type="checkbox"/>
الخطة البديلة			
تحويل الموظفين الى العمل عن بعد وتقديم الدعم للتطبيق الذكي.			



(c) الخطر الثالث:

النشاط	إعادة تصميم وإضافة خدمات اوزارة في تطبيق الذي.	المخرج / العائد	تحول الرقمي/الذي
المخاطر المحتملة			
3- تغيير مسار/متطلبات بعض الخدمات خلال أو قبل الإطلاق.			
احتمالية الحدوث	مؤكد	مرجح	ممکن
	5	4	3
تصنيف الخطر	على المستوى الاستراتيجي/ التشغيلي	على الجانب المالي	على العمليات/ الخدمات
	على المستوى المؤسسي	على المستوى القانوني	على السمعة
أثر الخطر	منخفض جداً	منخفض	متوسط
	5	4	3
التصنيف	خطر مرتفع جداً	خطر مرتفع	خطر متوسط
	1	2	3
			نادر
			ضئيل
			1
			2
			3
			4
			5
			كارثي
			1
			2
			3
			4
			5
			خطر منخفض جداً
			خطر منخفض
			خطر متوسط
			خطر مرتفع
			خطر مرتفع جداً
			<input checked="" type="checkbox"/>
الخطة البديلة			
إطلاق المشروع وإضافة التعديلات في المحلة الثانية			



6- خطة تمويل مرحلة الاستمرارية: (ان لزم الامر)

سيتم تطوير المشروع داخليًا وبالتالي لا يوجد تبعية.

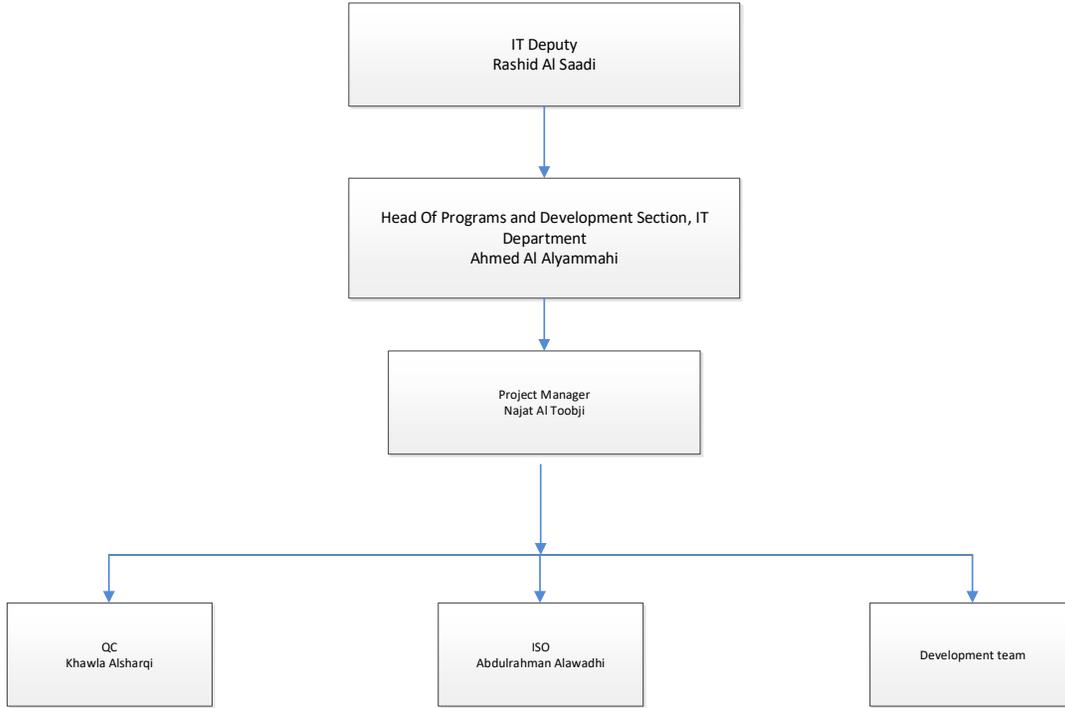
7- ضبط الجودة والمتابعة:

تسعى وزارة الموارد البشرية والتوطين من خلال رؤيتها وأهدافها الاستراتيجية الى تعزيز مشاركة الموارد البشرية الوطنية في القطاعات الاستراتيجية ذات الأولوية. من خلال وضع الخطط وتنفيذ المبادرات التي تتوافق مع الأجندة الوطنية لدولة الإمارات العربية المتحدة، وتعمل على تحقيق رؤيتها لأن تكون من أفضل دول العالم بحلول العام 2021 وذلك من خلال تعزيز الشراكات مع الجهات المعنية ي التعرف على احتياجات المتعاملين ومتطلباتهم لتطوير خطة التوعية للخدمات الذكية والموقع بناء عليها، لضمان جودة مخرجات وتقديم خدمات متميزة للمتعاملين.

يتم مراجعة المشروع من قنوات مختلفة ؛ على سبيل المثال: متجر التطبيقات (Google Play and Apple Store) ، وملاحظات العملاء (شكاوي أو مقترحات) من نظام MyGov ومركز الاتصال وقنوات الاتصال الاجتماعي (تويتر والانستقرام). حيث يتم تصنيف هذه المشاكل الفنية والملاحظات واقتراحات ويتم إدخالها عن طريق نظام ال Helpdesk ليتم تحليلها، وفي حالة وجود خلل في سوءاً على الخدمة او التطبيق يتم حلها في التحديثات التي سيتم جدولتها إصدارها. إضافة الى ذلك: سيتم أخذ الاقتراحات من أجل التحسينات وإضافة الافكار المبتكرة (إن وجدت)، وإرسالها إلى الإدارة التنظيمية ذات الصلة لدراستها وتحليلها والموافقة عليها للإصدارات القادمة.



8- ادارة المشروع:



الشكل #8) مخطط إدارة المشروع

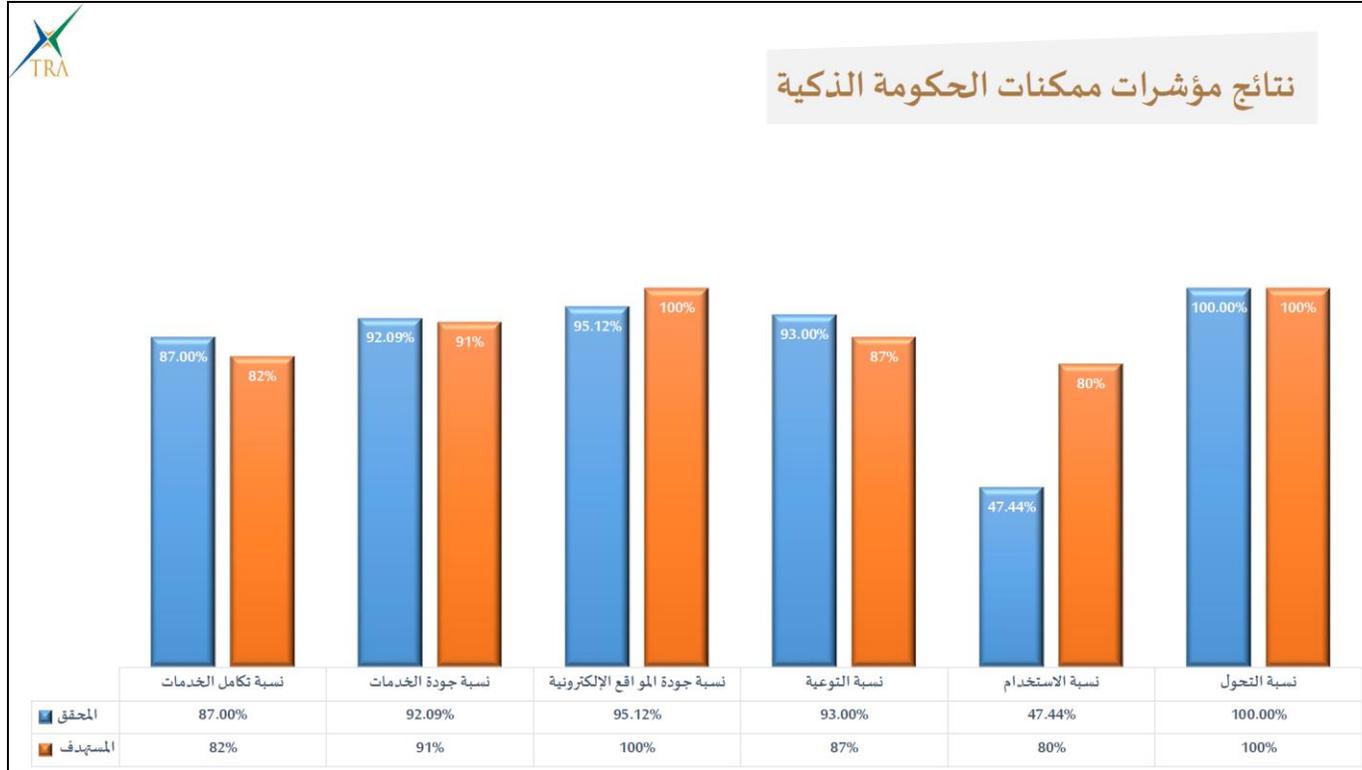


خطة العمل الاجمالية (الأنشطة الرئيسية / الاستمرارية/ ضبط الجودة / ادارة المشروع ومراحل المشروع الرئيسية)

#	النشاط الرئيسي	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	النشاطات التنفيذية																																
	الاستمرارية																																
	ضبط الجودة والمتابعة																																
	ادارة المشروع																																



المرفقات



ملحق (1#) الاستبيان



Sno	Service Name English	Service Name Arabic	Total Transactions
1	Nawakas Scanning Document	مسح مستندات النواكس	3283726
2	Typing New Job Offer Letter	طباعة رسالة عرض العمل	3159579
3	Renew Electronic Work Permit	تجديد تصريح عمل الكتروني	2909836
4	Submit Renew Labour Card Application	معاملة تجديد بطاقة عمل	2519326
5	New Electronic Work Permit	تصريح عمل الكتروني جديد	2160792
6	Electronic Work Permit Cancellation	طلب إلغاء عامل تصريح عمل الكتروني	2150789
7	Submit New Electronic Work Permit and Mission Electronic Work Permit Application	استلام معاملة تصريح عمل الكتروني جديد وتصريح عمل الكتروني مهمة	2034235
8	Typing Electronic Pre Approval for Work Permit Application - Prepaid	طباعة طلب اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل آلي - المدفوع مسبقاً	1801377
9	Online Cancellation	إلغاء تصريح عمل الكتروني	1724752
10	Pre Approval for Work Permit Payment Fees	دفع رسوم اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل	1512754
11	Electronic Work Permit / Pre Approval for Work Permit Fines	غرامة تصريح عمل الكتروني/ اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل	862939
12	Transfer Work Permit application for worker from one establishment to another	طلب تصريح إنتقال وإستخدام عامل من منشأة إلى منشأة أخرى	602771
13	WPS Salary Statement	كشف رواتب حماية الأجور	598260
14	New Entry Permit	إذن دخول جديد	491855
15	Refund of Bank Guarantee	طلب استرجاع ضمان مصرفي	470158
16	Modify Contract (Temporary Additional Annex)	تعديل عقد العمل (الملحق الإضافي المؤقت)	449913
17	Typing Renew Contract for Domestic Worker	طباعة تجديد عقد عمل العامل مساعد	430528
18	Renew Residency	تجديد تصريح الإقامة	422630
19	Outside the Country Cancellation	إلغاء كفالة عامل خارج الدولة	401271
20	Company Employees List	كشف عمال المنشأة	377804
21	New Residency	تصريح إقامة جديد	369937
22	Change Status	تعديل وضع	350178
23	Complete Missing Information	إستكمال المعلومات الناقصة	334094
24	Submit Modify Contract (Temporary Additional Annex)	تسليم تعديل عقد العمل (الملحق الإضافي المؤقت)	320802
25	Excess Bank Guarantee Statement	فائض الضمانات المصرفية	291760
26	Modify Contract	تعديل عقد العمل	256005
27	Company License Renewal	تجديد رخصة منشأة	253826
28	Cancel Residency	إلغاء تصريح الإقامة	248955
29	Typing Modification of Job Offer Letter	طباعة رسالة تعديل عرض العمل	242711
30	Update Establishment Information	تحديث بيانات المنشأة	235983
31	Submit Modify or Renew - Modify Electronic Work Permit Application	معاملة تعديل تصريح عمل الكتروني أو تجديد + تعديل	228751
32	Modify Quota	تعديل بيانات حصة	218749
33	Replacement of Pre Approval for Work Permit	استبدال اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل	216782
34	Typing Cancellation of Job Offer Letter	طباعة رسالة إلغاء عرض العمل	162412

ملحق #. 1.0) جدول يوضح عدد من خدمات تسهيل مع عدد معالمتها



Sno	name_en	name_ar	Transaction Count
1	Nawakas Scanning Document	مسح مستندات النواكس	1408015
2	Renewal Of Permit And Work Contract / Work Permit	تجديد تصريح وعقد عمل / تصريح عمل مهمة	1223130
3	Typing New Job Offer Letter	طباعة رسالة عرض العمل	1101488
4	Electronic Work Permit Cancellation	طلب إلغاء عامل تصريح عمل الكتروني	985507
5	Issue Labour Contract (Electronic Work Permit)	اصدار عقد عمل (تصريح عمل الكتروني)	724962
6	Typing Electronic Pre Approval for Work Permit Application - Prepaid	طباعة طلب اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل الي - المدفوع مسبقاً	686574
7	WPS Salary Statement	كشف رواتب حماية الأجور	597612
8	Work Permit Payment	دفع تصريح العمل	527311
9	Additional Temporary Annex	ملحق إضافي مؤقت	448576
10	Electronic Work Permit / Pre Approval Work Permit Fine Payment	دفع غرامة تصريح عمل الكتروني / الموافقة المبدئية لتصريح العمل	418715
11	Excess Bank Guarantee Report	فائض الضمانات المصرفية	270077
12	Complaint Request	طلب تقديم شكوى	252960
13	Refund of Bank Guarantee	استرداد الضمان المصرفي	212305
14	Renew Work Contract Of Domestic Worker	تجديد عقد عمل عامل مساعد	210328
15	Renew Residency	تجديد تصريح الإقامة	205369
16	Outside Country Cancellation	إلغاء عامل خارج الدولة	182229
17	Request a Quota Of Work Permits For Establishments	طلب حصة تصاريح عمل للمنشآت	175545
18	New Entry Permit	إذن دخول جديد	166329
19	Modify Contract	تعديل عقد العمل	150944
20	Complete Missing Information	إستكمال المعلومات الناقصة	138736
21	New Residency	تصريح إقامة جديد	122043
22	Change Status	تعديل وضع	121484
23	Cancel Residency	إلغاء تصريح الإقامة	115915
24	Unused Pre Approval Work Permit Cancellation	إلغاء الموافقة المبدئية لتصريح العمل الغير مستخدم	50547
25	Replacement of Work Permit	استبدال تصريح العمل	47844
26	Typing Part Time Pre Approval for Work Permit Application	طباعة طلب اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل لبعض الوقت	41961
27	New ESign Card for Owners	بطاقة التوقيع الإلكتروني الجديدة للملاك	41179
28	Update Work Permit Information	تحديث بيانات تصريح العمل	40664
29	Sponsor Information	بيانات الكفيل	37651
30	Issue New Work Permit (Electronic Pre Approval For Work Permit)	إصدار تصريح عمل جديد (اشعار الموافقة المبدئية لتصريح العمل الي)	35345
31	Update Immigration File Number	تعديل ملف الإقامة في الإدارة العامة للإقامة و شؤون الأجانب	33850
32	Modify Establishment	تعديل منشأة	29183
33	Unblock WPS Company	رفع فوري لحظر حماية الأجور عن المنشأة	25589
34	Typing Mission Pre Approval Work permit Application	طباعة طلب الموافقة المبدئية لتصريح عمل مهمة	21940

ملحق # 2.1) جدول يوضح عدد من خدمات تسهيل مع عدد معالماها



QA FOR SURVEY

TAS'HEEL STAFF:

1. how old are you?
2. what is your opinion on the servicers? (Poor-Good-Very Good)
3. what is the most complicated service ?
4. On a scale from 1 to 10 how satisfied you are with services?
5. Is our services user friendly?
6. Any suggestions you need in the services?

TAS'HEEL CUSTOMERS:

1. How old are you?
2. Do you use MOHRE App?

IF YES

- 2.1.1 On a scale from 1 to 10 how do you rate the ease of the services?
- 2.1.2 Is it user friendly?
- 2.1.3 What services you need in the APP?
- 2.1.4 Any suggestions?

IF NO

- 2.2.1 What is the reason?
- 2.2.2 What will motivate you to use the APP?

ملحق #3) الاستبيان