



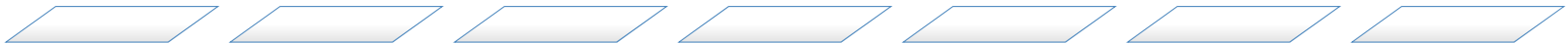
أدوات أفضل – أهمية العمليات الجيدة لتحقيق النتائج

المحتويات

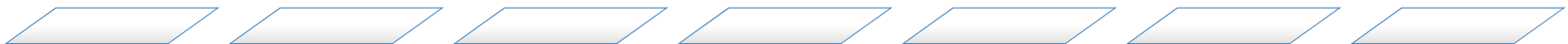
سياسات التنظيم الأفضل



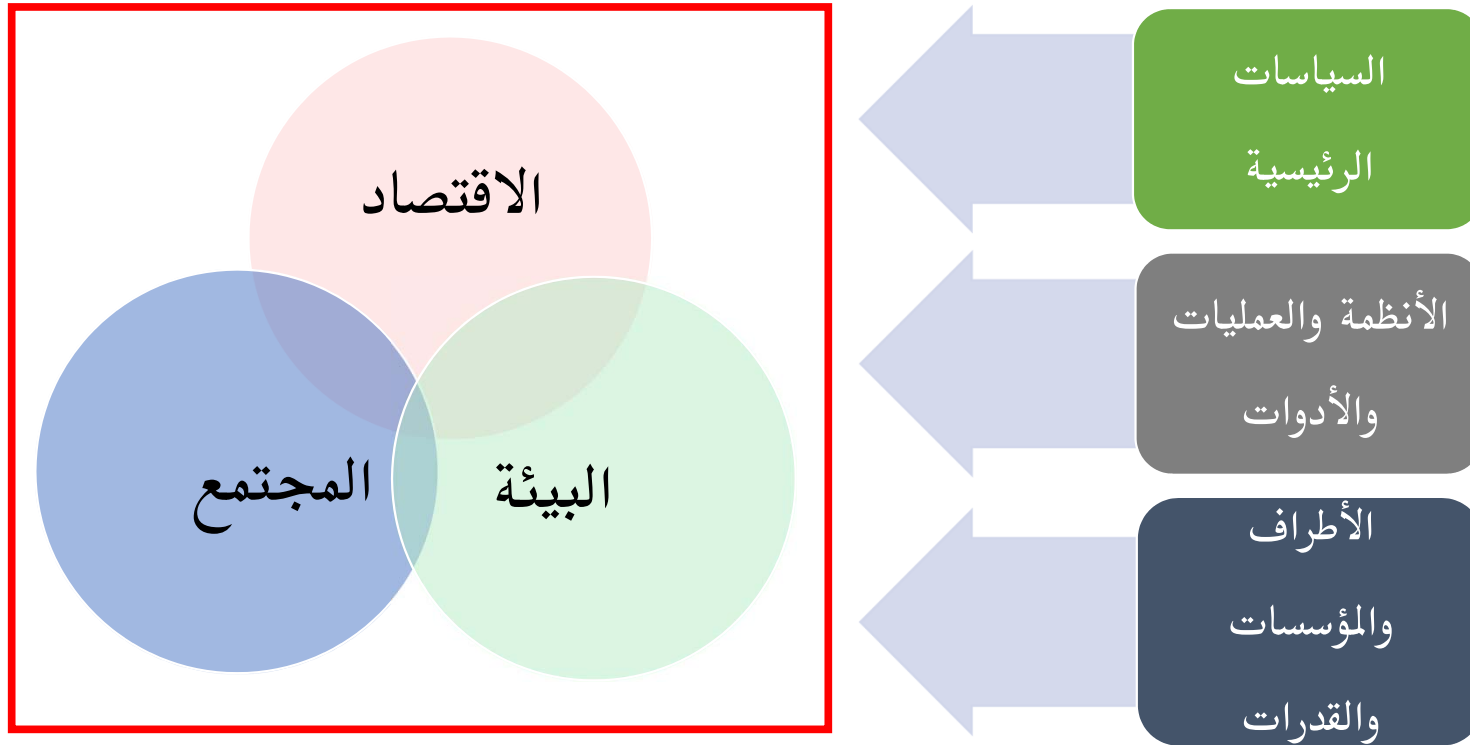
أهمية التنظيم الأفضل



أدوات التنظيم الأفضل



كيف تقوم الدول بإدارة الأمور على المستوى الاستراتيجي؟



ما المقصود بسياسات التنظيم الأفضل؟

- سياسات التنظيم الأفضل تم تطويرها في المفوضية الأوروبية ومعظم الدول الأعضاء في الاتحاد الأوروبي
- التنظيم الأفضل في الاتحاد الأوروبي يشير إلى البرنامج الذي تم إطلاقه في عام 2002 لتحقيق الأهداف الآتية:
 - ✓ تبسيط وتحسين البيئة التنظيمية بصفة عامة
 - ✓ الحد من البيروقراطية وتحسين جودة الأدوات التنظيمية
 - ✓ وضع قوانين أفضل للمستهلك والمستثمر على حد سواء

تعريف التنظيم الأفضل (BETTER REGULATION)

إعداد سياسات وتشريعات :

تحقق الأهداف المرجوة

بأقل تكلفة

مع ضمان اتخاذ القرار بشفافية وبصورة منفتحة

بناء على البراهين والأدلة

إشراك كافة الأطراف المعنية

أهمية التنظيم الأفضل

لم يعد أمر كاف أن يكون التنظيم متوافق مع القانون فقط
أصبحت هناك عناصر أخرى مطلوبة في التنظيم:

الكفاءة

الشفافية

المساءلة

أصبح هناك إدراك أن تحسين جودة الأدوات التنظيمية يمكن أن يؤدي إلى تحسن اقتصادي واجتماعي

أدوات التنظيم الأفضل

إتاحة الأدوات التنظيمية

مراجعة الأدوات التنظيمية القائمة

التشاور (consultation)

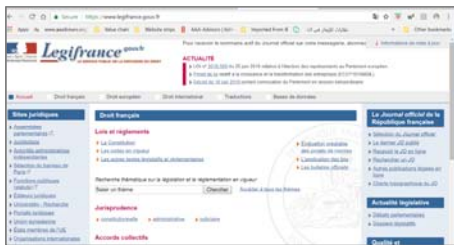
تقييم الأثر

التبسيط الإداري (admin simplification)

إصلاح نظام الفحص والتفتيش (inspection reform)

إتاحة الأدوات التنظيمية

- حق المواطنين والمتعاملين في معرفة الأدوات التنظيمية التي تنظم حياتهم وعملهم
- أهمية وجود سجل شامل بالأدوات التنظيمية السارية يتم تحديثه بصورة دورية
- وجود سجل إلكتروني لإتاحة الأدوات التنظيمية **مجانيًا**



مراجعة الأدوات التنظيمية القائمة (ex-post)

- هل الأدوات التنظيمية القائمة تحقق الأهداف المرجوة؟
- هل يمكن تخفيض التكاليف والأعباء الإدارية؟
- هل ما زال هناك حاجة للأدوات التنظيمية؟
- هل هناك حاجة لتعديل أو إلغاء تلك الأدوات التنظيمية؟

أساليب مراجعة الأدوات التنظيمية القائمة

هدم وإعادة بناء (scrap and build)

مواد انتهاء العمل بالأداة تلقائيًا (sunset clauses)

مراجعة عامة (generalized review) مثل "guillotine"

متى يكون التشريع الجيد غير كافٍ؟



الكثير من المعلومات : ما الذي يخبرنا به الدليل العملي؟

◀ كلما زادت الخيارات اختار المستهلك اختيارات متطرفة (أساسية أو كاملة)

◀ تخفيض التعقيد يحقق النتيجة المرجوة إذا تم دمجها في سياق القرار

الكثير من المعلومات : تخفيض القدرة الإدراكية بنسبة 10-20%



ماذا يعني هذا بالنسبة للسياسات؟

الإفصاح

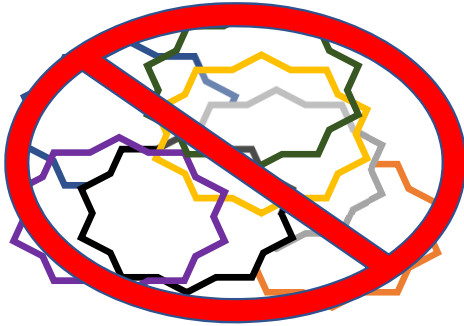


الأدوات المساعدة على الاختيار



التنظيم أم عدم التنظيم؟

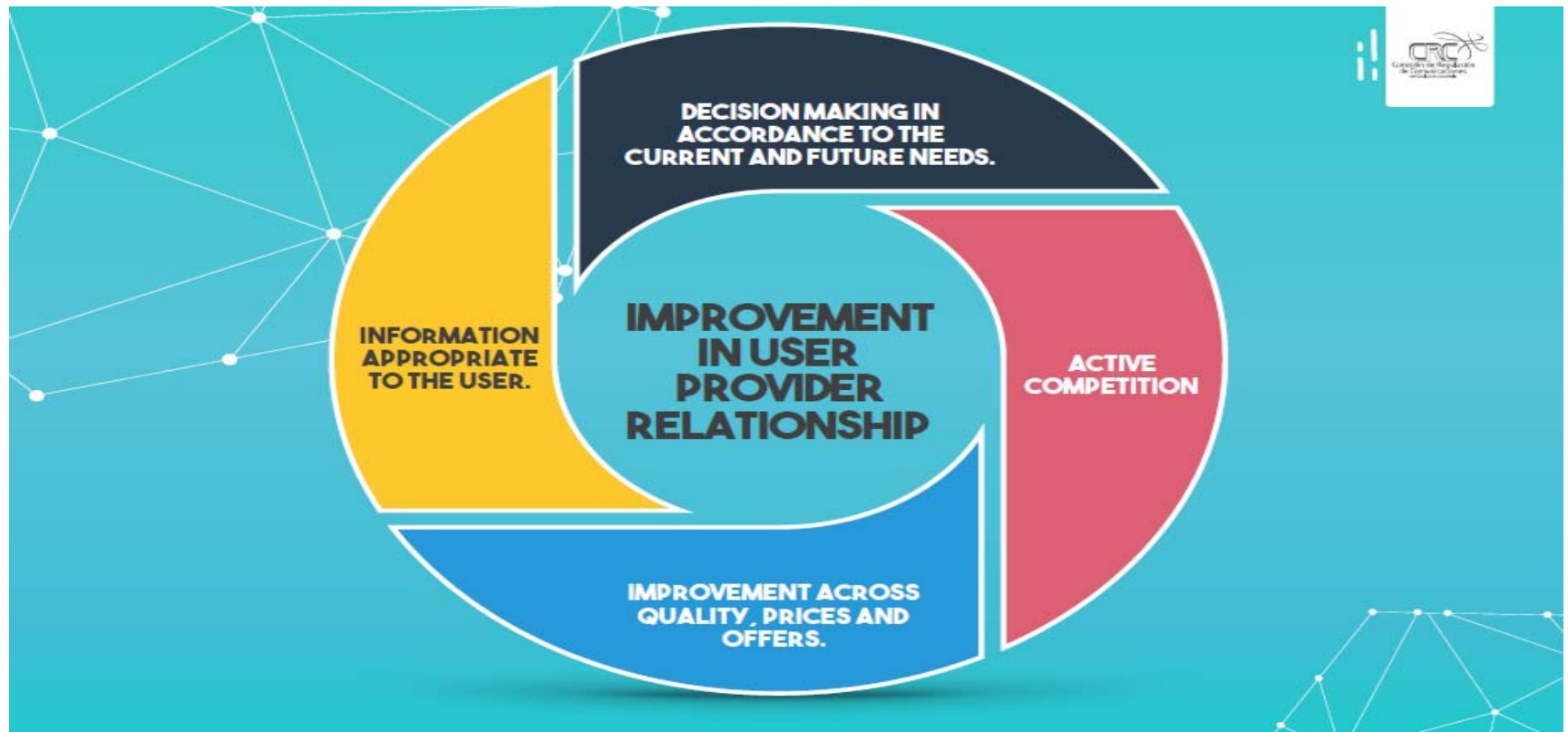
تخفيض الخيارات



في الوقت المناسب

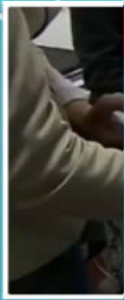


الأثر من خلال فهم السلوك



ANALYSIS

MOBILE



SERVICE CHANNELS



CONSUMER CONSUMPTION MANAGEMENT



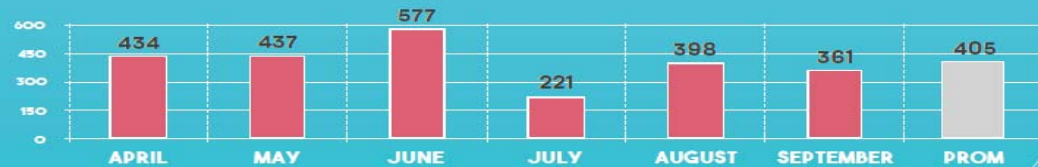
CURRENT CONSUMER CONSUMPTION MANAGEMENT
(WEB PAGE AND CALL CENTER)



HISTORICAL INFORMATION (6 MONTHS)

YOUR CONSUMPTION (MINUTES/VOICE)

NPS =



التشاور



فوائد التشاور

- فهم المشكلات بشكل أفضل
- التحقق من البيانات والمعلومات عند دراسة موضوع ما
- فهم الآثار المترتبة على السياسات والتشريعات
- إشراك الأطراف المعنية في عملية صنع القرار
- تخفيض المقاومة المحتملة للقرارات التي لا تلقى قبولا واسعاً

الشفافية في الأسعار : ايرلندا

دراستين حول السلوكيات (1) هل يجد المستهلك صعوبات عند رؤية سعر الوحدة يُعبر عنه كخصم بالنسبة للسعر العادي الذي يختلف بين الموردين؛ (2) اختبار قبل التدخل: "فاتورة تقديرية سنوية" إلزامية يتم حسابها للمستهلك وفقاً لمتوسط الاستخدام

الدراسة (1): التعبير عن سعر الوحدة للطاقة كخصم من الأسعار العادية التي تختلف من مورد لآخر يقلل من الشفافية في الأسعار ومن المرجح أن يضر بقدرة المستهلك على اتخاذ القرار بالنسبة لوصف الأسعار بشكل مباشر.

الدراسة (2): تطبيق "فاتورة" تقديرية سنوية" يتم حسابها بناء على متوسط استخدام المستهلك من المرجح أن تساعد المستهلك على إيجاد أفضل باقات أسعار الكهرباء من العروض المتاحة.

نتائج الدراستين متسقتان مع آلية علم النفس التي تعطي وزن أكبر في القرارات للمعلومات الصريحة التي تمكن معالجتها بسهولة.

إيطاليا: كفاءة استخدام الطاقة في المنازل

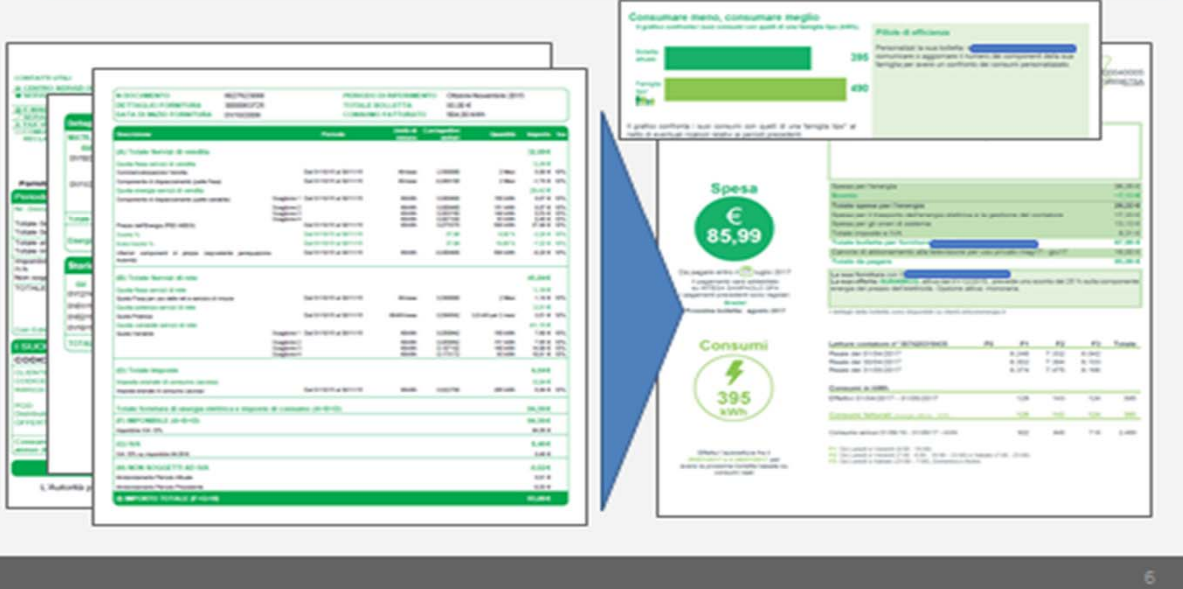
الهدف: تحسين كفاءة الطاقة من خلال بيانات الطاقة ومعلومات أفضل
 المنهجية: اختبار رد الفعل للمعلومات حول استهلاك الطاقة

نتائج الاختبار:

- التعليقات المستمرة
- التكلفة < استهلاك الطاقة
- أهمية اختيار نقاط مرجعية

النتيجة: إعادة تصميم شكل فواتير الكهرباء والغاز

BILL 2.0: simpler & clearer



تقييم الأثر

أداة تهدف لتحسين عملية ونتائج صنع السياسات من خلال بحث الخيارات البديلة واختيار الخيار الأفضل بناء على التحليل المتعمق وقياس الآثار الإيجابية والسلبية (المقصودة وغير المقصودة) لتلك الخيارات قبل إصدار / تعديل سياسة أو أنظمة جديدة / قائمة.

يستند تقييم الأثر على ...

طرح الأسئلة الصحيحة عند إعداد السياسات أو التدخل التنظيمي

جمع البيانات اللازمة حتى تكون عملية صنع القرار مبنية على الأدلة

تنظيم عملية التقييم من خلال اتباع مجموعة من الخطوات المنطقية

الأدلة؟ تحيز أم لا ...

"الذي نلاحظه ليس الطبيعة نفسها لكنه الطبيعة معرضة لأسلوبنا
الخاص في التساؤل".

ورنر هايزنبرج (1958)

حاصل على جائزة نوبل في الفيزياء عن "خلق ميكانيكا الكم" عام 1932

جمع الأدلة

The screenshot shows the homepage of the Customer Forum website. The browser address bar displays "https://www.customerforum.org.uk". The website header features the "customer forum" logo with the tagline "The best water service for the fairest price" and a navigation menu with links for HOME, ABOUT US, OUR WORK, OUR STAKEHOLDERS, and CONTACT US. The main content area includes a large video player with a play button and the text "Putting customers at the heart of Scottish Water". To the right, a "Home" section welcomes visitors and provides a "Find out more" button. Below these are four columns, each with an icon and a "More" button: "About Us" (person icon), "Our Work" (gear icon), "Our Stakeholders" (smiley face icon), and "News" (arrow icon).

customer forum
The best water service for the fairest price

HOME ABOUT US OUR WORK OUR STAKEHOLDERS CONTACT US

Home

Welcome to the Customer Forum.
A ground breaking initiative to help shape water and sewerage services in Scotland for the 21st century.
[Find out more](#)

Putting customers at the heart of Scottish Water

About Us
Learn more more about who we are, our background and our remit
[More](#)

Our Work
Discover more about what we do and the issues and challenges we face ahead
[More](#)

Our Stakeholders
Find out who our partners and stakeholders are and learn more about them
[More](#)

News
Read our latest news and minutes, and find out what's been happening in the water industry
[More](#)

تكاليف المياه في اسكتلندا - إشراك أصحاب المصلحة بناء على الرؤى السلوكية

Chatbot

Case study: Government of Jersey

Consulting population of Jersey about environment²



70%
complete the
chatbot

82%
want to use
chat again

86%
want to learn
more

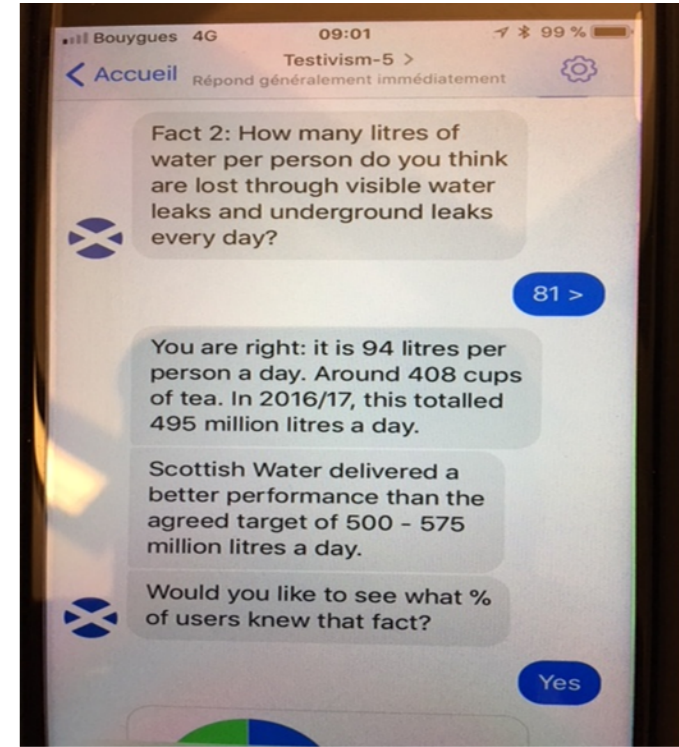
50%
share with
friends



Identified point of
consensus (despite
clashing opinions)

Committed to using
Appivism for future
consultations

Estimated 4X traction at
25% of the cost of
previous consultation



التبسيط الإداري

الأدوات التنظيمية تفرض أعباء إدارية على المتعاملين بها وجهات التطبيق من خلال الامتثال

أمثلة للأعباء الإدارية:

- الاستعانة بخدمات مهنية (قانونية أو محاسبية)
- ملء نماذج
- تقديم إقرارات
- الانتقال إلى الجهات المعنية
- تصوير مستندات
- إعداد التقارير

أساليب التبسيط الإداري

إصلاح الإدارة التنظيمية لتحسين إطار الإجراءات الإدارية

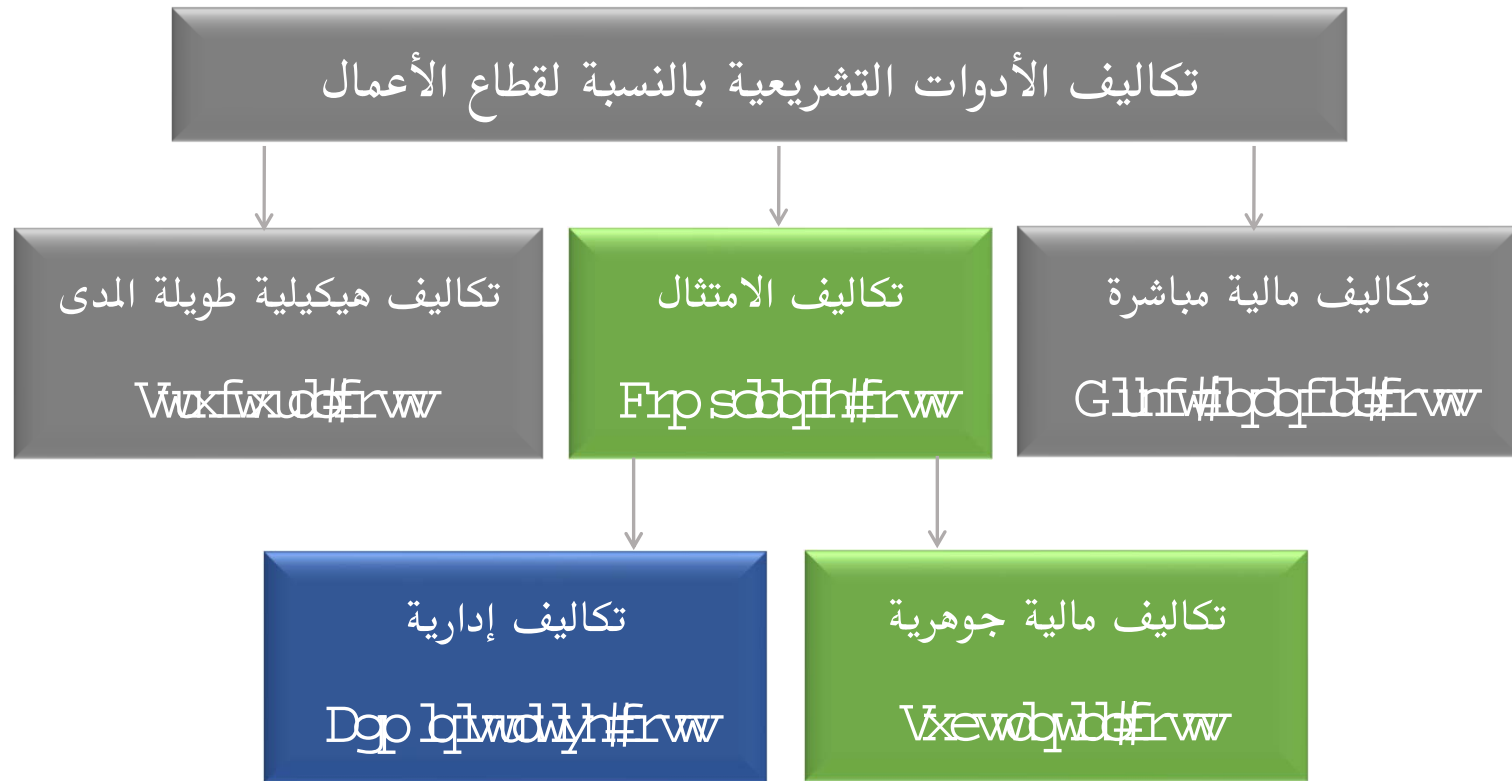
إعادة هندسة الإجراءات (organizational re-engineering)

استخدام تكنولوجيا المعلومات

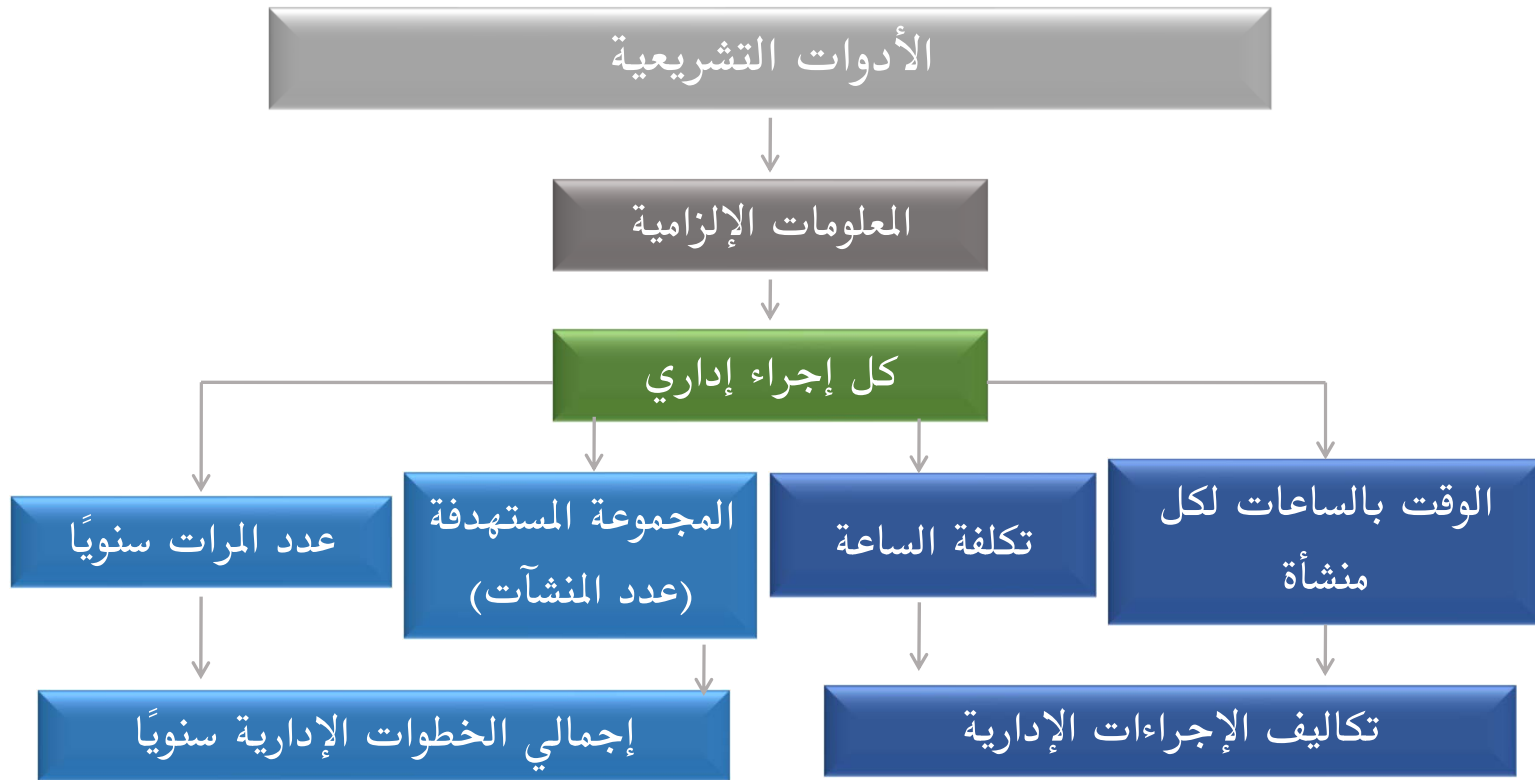
توفير معلومات أفضل عن الإجراءات الإدارية

التنسيق بين المتطلبات المتعددة للجهاز الإداري

تكاليف الامتثال



قياس الأعباء الإدارية (Standard Cost Model)



(الوقت بالساعات { تكلفة الساعة } { عدد المنشآت المستهدفة } { عدد المرات سنوياً)

هولاندا: رأي حول المادة المتعلقة "بملفات تعريف الارتباط"

- التعليمات الأوروبية بشأن الخصوصية
- "تصريح مستنير لجمع بيانات المستخدم"

الأعباء الإدارية على منشآت الأعمال

الأعباء الإدارية على المستخدم

74 مليون يورو مرة واحدة

27 مليون يورو سنويًا (في حالة النقص)

7.1 مليون يورو سنويًا

المصدر: تقرير أكتل السنوي 2018

1.6 مليار يورو سنويًا (في حالة قراءة الشروط)

الفحص والتفتيش

يفرض أعباء على المنشآت نتيجة:

- التكاليف (قبل وأثناء وبعد التفتيش)
- تعدد جهات التفتيش وعدم التنسيق فيما بينها مما يؤدي إلى تعدد الزيارات والازدواج والتداخل
- عدم الشفافية في الاشتراطات والسلطة التقديرية الواسعة للمسئول
- التركيز على رصد المخالفات وليس تحسين الامتثال

أنواع الفحص والتفتيش

• متعلق باشتراطات السلامة	التفتيش الفني
• الضرائب: فحص العمليات المالية للمنشأة • الجمارك: فحص المنتجات عند المنافذ الحدودية	فحص الضرائب والجمارك
• التراخيص	معاينات بناء على طلب المنشأة
• مكاتب الاعتماد	رقابة غير مباشرة

الممارسات الجيدة في التفتيش

الإطار القانوني يتسم بالوضوح (توضيح أدوار ومسئوليات الجهات المعنية والاشتراطات)

اعتماد أسلوب المخاطر

الشفافية في التفتيش (التوقعات من المنشأة ومسئول التفتيش – checklist، إخطار المنشأة بموعد الزيارة)



حافظ على هدوءك
وحيب إنفاذ القانون

تجارب الدول في التنظيم الأفضل في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

- ▶ فلسطين: دليل التشاور ودليل الصياغة التشريعية
- ▶ مصر: إرادة (2008)، دليل الصياغة التشريعية (2018)
- ▶ تونس: التبسيط الإداري (2011)
- ▶ الأردن: دليل تقييم الأثر ودليل التشاور (2017)
- ▶ المغرب: قانون تطبيق تقييم الأثر (2016)

تجارب الدول في التنظيم الأفضل في منطقة الآسيان

- ◀ دليل الممارسات التنظيمية الجيدة لبلدان الآسيان ودليل تقييم الأثر
- ◀ ماليزيا: التبسيط الإداري (2011)، السياسة الوطنية لإعداد وتطبيق الأدوات التنظيمية والممارسات التنظيمية الجيدة (2013)
- ◀ إندونيسيا: قانون إعداد التشريعات والقرارات (2004)
- ◀ فيتنام: خطة تبسيط الإجراءات الإدارية (2007)، قانون تطبيق تقييم الأثر بشكل إلزامي (2016)

تدريب على حساب العبء الإداري