

## آي تي ووركس تعمل مع وزارة العمل السعودية لتحقيق تحول في تقديم الخدمات وزيادة معدل الأداء



### ملخص تنفيذي

بدأت وزارة العمل السعودية - كجزء من رؤيتها الإستراتيجية - في تبني تحولاً في أسلوب تقديم خدماتها لتصبح أول وزارة في المملكة تقدم الخدمات الإلكترونية من خلال قناة التكامل الحكومية GSB ببرنامج يسر. تكاملت الخدمات الإلكترونية المقدمة من الوزارة مع البوابة العامة الحالية لتتيح للمواطنين وأصحاب الأعمال الوصول السريع إلى المعلومات والخدمات. كما جاء تصميم البوابة الداخلية للموظفين ليساهم في توصيل عدد ٣٨ مكتباً محلياً بنظام خلفية تطبيق واحد بالإضافة إلى قناة التكامل الحكومية GSB. في ظل هذه الإمكانيات المتقدمة في التكامل، تم تعزيز التواصل ومشاركة المعلومات بين أقسام وزارة العمل والجهات الحكومية الأخرى بالإضافة إلى زيادة إنتاجية الموظفين وتخفيض التكاليف.

### الدولة:

المملكة العربية السعودية

### المجال:

الهيئات الحكومية

### العميل:

وزارة العمل

### العميل

تتولى وزارة العمل السعودية مسؤولية رسم السياسة العامة لنظام وقواعد العمل وتنفيذها في المملكة إلى جانب تخطيط الموارد البشرية وتطويرها وتسوية النزاعات في القطاع الخاص. كما تقدم الوزارة فرص عمل للمواطنين وتدريب للمهارات والقدرات بالإضافة إلى الإشراف على استقدام القوى العاملة وتوظيفها وإصدار تراخيص العمل بالمنشآت. كما تشرف الوزارة على إصدار تراخيص مكاتب الاستقدام وتوظيف الوافدين.

### التحدي

وتلبية لاحتياجات المكاتب المحلية المنتشرة في أنحاء المملكة، وضعت وزارة العمل مجموعة من الأهداف وهي تقليل نفقات التشغيل وتحسين رضا المستخدمين. وذلك من خلال استبدال نظام تطبيق القوى العاملة الحالي (بين العميل والملقم) والمعالجة الفردية بمجموعة من الخدمات الإلكترونية المركزية المتاحة عبر الإنترنت للمواطنين وأصحاب الأعمال. وكان من اللازم تحديد خطوات واضحة لسير العمل ودورات للمراقبة والقبول لكل مكون من مكونات الخدمة الإلكترونية الثمانية.

وبدعم من شراكتها مع مايكروسوفت وجزء من مجموعة عمل، تم تكليف آي تي ووركس ببناء حلاً إلكترونياً قوياً مكون من وحدات مبنية مسبقاً خصيصاً للحكومات العربية و تناسب الخدمات الإلكترونية المقدمة من قناة التكامل الحكومية GSB. كما كان مطلوباً من آي تي ووركس أن تراعي الجمع بين مستويات مرتفعة من أمن البيانات والتكامل لتقديم للمواطنين وأصحاب الأعمال والموظفين وصولاً سريعاً لأكبر قدر من المعلومات الموجودة في قاعدة بيانات وزارة العمل.

### الحل

براعي الحل الإلكتروني المقدم من آي تي ووركس تحسين تجربة المستخدم مع الواجهة عن طريق تقديم الخدمات الإلكترونية بشكل أسرع للمواطنين وأصحاب الأعمال. كما يرفع كفاءة الاتصال وتكامل النظم الخلفية عن طريق تنفيذ بوابة تواصل الموظفين والاتصال بقناة التكامل الحكومية GSB عن طريق مكون الاتصال بالقناة الحكومية.

### واجهة الخدمات الإلكترونية منطوية لخدمة المواطنين

عملت أي تي ووركس على تكامل مكونات الخدمات الإلكترونية مع بوابة وزارة العمل الحالية ليتمكن المستخدم من طباعة النماذج وتحميلها بالإضافة إلى متابعة حالة الطلبات عبر الإنترنت لمجموعة متعددة من خدمات التوظيف. تشمل عملية أتمتة الخدمات الإلكترونية ثمان خدمات إلكترونية أساسية هي طلبات تراخيص العمل والتفتيش وإصدار تراخيص مكاتب الاستقدام وخدمات التوظيف ونقل كفاءة الموظفين الوافدين وتغيير التوصيف الوظيفي أو تغيير حالة العامل إلى جانب طلبات الوساطة في النزاعات العمالية.

تتحرك كل طلبات الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى وزارة العمل في مسار عمل محدد وتلقائي، بالإضافة إلى إمكانية تحديد المسؤولية وتعريف أصحاب الأدوار لضمان مزيد من الدقة. ومن خلال مجموعة كبيرة من الخصائص المساعدة، يستطيع الموظف إدارة الحالات من البداية إلى النهاية كذلك يمكن للموظف ترتيب أولويات المهام بمساعدة الإخطارات التي تحدد موعد القيام بالإجراءات الرئيسية. وكذلك تتيح قاعدة المعرفة للموظفين إجابة الأسئلة المتكررة ومراجعتها وقبولها ونشرها بما يسمح للمواطنين وأصحاب الأعمال بالوصول إليها مباشرة ليققل ذلك من أعباء الموظفين ويوحد تجربة المتعاملين والردود الصادرة من الوزارة.

### بوابة تواصل الموظفين ECP

تتصل بوابة تواصل الموظفين (ECP) مع خلفية تطبيق القوى العاملة لوزارة العمل بالإضافة إلى إدارات حكومية أخرى من خلال قناة التكامل الحكومية GSB ببرنامج يسر. يدعم التكامل الشامل لهذه النظم الموظفين بوصول فوري لقاعدة البيانات الكبرى لمعلومات القوى العاملة، في حين تضمن عمليتي إدارة الوثائق والتواصل الشفافية بين الإدارات على مستوى الوثائق الورقية أو الإلكترونية.

كذلك تدعم خلفية بوابة تواصل الموظفين (ECP) التحرك نحو Gov 2.0 مما يسمح بمزيد من التفاعل بين الحكومات والمستخدمين. ويفضل التكامل مع البوابة العامة، يتمكن موظفو الخدمة العامة من التواصل مع المواطنين وأصحاب الأعمال من خلال الاستقصاءات والاستطلاعات ومنتديات النقاش وكل شبكات التواصل الاجتماعي. كما تقدم البوابة قناة اتصال قيمة تستطيع من خلالها الوزارة نشر المعلومات وإصدار الإخطارات وتحديث الخدمات وتقديم الخرائط التفاعلية التي تساعد المستخدمين على تحديد موقع مكاتب العمل المحلية.

### التكامل مع قناة التكامل الحكومية GSB ببرنامج يسر

لتحقيق تكامل أفضل مع برنامج يسر، يستخدم الحل الإلكتروني رابط الخدمات الحكومية من أي تي ووركس GBC؛ وهو عبارة عن محوّل جاهز يساعد على تسهيل التكامل بقناة الخدمات (يسر) وبرامج الحكومات الإلكترونية. ويتم ضمان حماية البيانات بأمن ثنائي المستويات يتوافق مع المواصفات القياسية الحكومية بالإضافة إلى المصادقة على المستخدمين المسجلين على GSB.

وتزود التقارير الثرية المدراء والمسؤولين الحكوميين بمقاييس الأداء الشاملة عن طريق تقارير لوحات المعلومات المتقدمة. كما تقدم التقارير والتحليلات أساساً لعمليات اتخاذ القرار بشكل أكثر فاعلية واستنارة بهدف تحسين الأداء وتطوير السياسات.

### المزايا

#### تقديم الخدمات بسرعة يعزز التوافق مع الحكومة

يعمل توفير الوصول السهل والسريع إلى المعلومات الحكومية والنظم الحكومية على تعزيز تجربة المستخدمين سواء كانوا مواطنين أو أصحاب الأعمال. لا يمكن فقط للمستخدمين الحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية بسرعة أكبر بل يمكنهم إبداء الرأي والمساعدة في تشكيل أسلوب تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال عملية اتصال غنية وتفاعلية.

#### زيادة إنتاجية الموظفين

إن تبسيط العمليات الحكومية وأتمتها يساعد موظفي وزارة العمل في الحصول على المعلومات ومشاركتها مع الزملاء والإدارات الحكومية الأخرى بسرعة وسهولة. من خلال إتاحة مزيد من الوقت لاستخدام المعلومات، بدلاً من البحث عنها أو انتظار الحصول عليها، يمكن لموظفي وزارة العمل ترتيب أولويات أعباء العمل واتخاذ إجراءات أكثر فعالية، مع كسب مزيد من الرضا عن الوظيفة من خلال زيادة الإنتاجية ومعدلات إتمام المهمة.

#### تحسين عملية صنع القرار

إن الجمع بين المقاييس المتقدمة والتعاون والتبادل الفوري للمعلومات بين الإدارات الحكومية يزيد من الكفاءة ويدعم اتخاذ القرارات المستنيرة. ويمكن أن ينتج عن هذا تحسناً مستمراً في تقديم الخدمات الإلكترونية من خلال ضمان توزيع أكثر فعالية للموارد. تساعد القرارات القائمة على قاعدة المعرفة على تشكيل سياسة العمل في المستقبل وكذلك تلعب دوراً حيوياً في مبادرات خفض التكاليف.

#### نشر سريع للأنظمة المضمونة في المستقبل

إن التخصيص السريع للمكونات الجاهزة والمصممة خصيصاً لحكومات الشرق الأوسط وشمال أفريقيا يعني إمكانية تطوير الأنظمة بسرعة لتناسب الميزانيات الحكومية المختلفة والبنى التحتية المتباينة. كما تعني سهولة التطوير قابلية العمليات والخدمات الإلكترونية لتلبية التغييرات المطلوبة في الوقت الحاضر ومستقبلاً لتحقيق أعلى استفادة من الحلول الإلكترونية والحفاظ على الاستثمارات الأولية في هذا المجال.

- Microsoft Dynamics CRM 3.0
- Microsoft Visual Studio Tools for Office (VSTO) 2003
- Microsoft SQL Server 2000, 2005
- Microsoft SQL Server Reporting Services 2005
- Microsoft SQL Server Integration Services 2005
- Microsoft BizTalk Server 2006
- Microsoft Windows SharePoint Services
- Cisco IP Phone
- Microsoft Windows Server 2003
- Windows 2000 Professional, XP
- Microsoft Message Queuing (MSMQ)
- Dynamic Data Exchange (DDE) for Legacy Application Integration
- Microsoft .NET Framework 1.1, 2.0, 3.0
- Microsoft Enterprise Library

### مكاتنا حول العالم

#### أمريكا الشمالية

Connecticut, USA

Tel +1 860 6767 878

#### الشرق الأوسط و أفريقيا

القاهرة، جمهورية مصر العربية

Tel +20 2 2673 6111

الرياض، المملكة العربية السعودية

Tel +966 1 288 6558

دبي، الإمارات العربية المتحدة

Tel +971 4 437 0833

لاجوس، نيجريا

Tel +234 80 222 22713

#### أوروبا

زيورخ، سويسرا

Tel +41 44 251 1502

لمزيد من المعلومات، زور موقعنا على الأترنت

[Citizen1st.itworx.com](http://Citizen1st.itworx.com)