



أمانة منطقة
المدينة المنورة
Madinah Regional Municipality

دليل خطة الأمانة
لتطوير أعمال
الرقابة البلدية
للمنشآت الصحية والتجارية







أمانة منطقة
المدينة المنورة
Madinah Regional Municipality

04 تمهيد

المحاور الرئيسية لتطوير منظومة الرقابة البلدية
05 في المدينة المنورة

11 المراحل الرئيسية لتطوير منظومة الرقابة البلدية

14 الآليات التفصيلية

20 الأسئلة الشائعة



في إطار توجه الأمانة لتطوير أعمال الرقابة البلدية، اعتمدت الأمانة خطة متكاملة للتطوير تسعى من خلالها إلى رفع معدلات الالتزام بالاشتراطات والمعايير البلدية والشراكة مع أصحاب المنشآت لتمكينهم من تحقيق الالتزام بشكل سلس وفعال.

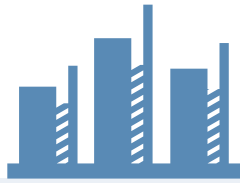
اليوم، بدأت الأمانة بالفعل مرحلة التنفيذ لهذه الخطة والتي تشتمل على تطوير النموذج التشغيلي العام للرقابة وتحسين تجربة أصحاب المنشآت في التعامل مع الرقابة البلدية. وانطلاقاً من إيماننا بأهمية إشراك أصحاب المنشآت بتوجهات الأمانة في هذا الصدد، تم إصدار هذا الدليل التعريفي بخطة الأمانة.



المحاور الرئيسية لتطوير منظومة الرقابة البلدية في المدينة المنورة



تبنت الأمانة خطة لتطوير أعمال الرقابة البلدية وترتكز على محورين رئيسيين:



تحسين

تجربة المنشآت في
التعامل مع الأعمال
الرقابية من خلال
تطوير آلياتها.

2



تطوير

النموذج التشغيلي
العام للرقابة البلدية من
خلال إسناد أعمال الرقابة
إلى جهة احترافية
ومتخصصة وتعزيز العمل
التعاوني بين الجهة
الرقابية والمنشآت
التجارية والصحية.

1



تطوير النموذج التشغيلي العام للرقابة البلدية

انطلاقاً من إيمان الأمانة بالدور الحيوي للمنشآت التجارية والصحية العامة، أجرت الأمانة تطويراً نوعياً على النموذج التشغيلي العام للرقابة البلدية تهدف من خلاله إلى:

الارتقاء بمستوى **احترافية الكادر الرقابي** وتعزيز التزامه بقيم النزاهة والمعايير المهنية



تحسين **فاعلية الأعمال الرقابية** من حيث زيادة مدى نطاق تغطيتها ومن حيث كفاءة وتيرتها



تعزيز الشراكة مع المنشآت التجارية والصحية لرفع **معدلات الالتزام** بالاشتراطات البلدية





ومن هذا المنطلق، تضمن التطوير الذي أجرته الأمانة على النموذج العام للرقابة البلدية في المدينة المنورة، مجموعة من العناصر الموضحة أدناه...

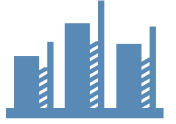
أبرز عناصر تطوير النموذج التشغيلي العام للرقابة البلدية:

01 إسناد أعمال الرقابة البلدية لشركة متخصصة يكون دورها الرئيسي رفع معدلات التزام المنشآت التجارية والصحية بالاشتراطات البلدية وتتلخص مهامها في إدارة وتنفيذ العمليات الرقابية بشكل احترافي وفق المعايير والإجراءات المعتمدة من الأمانة.

02 ربط مستحقات الشركة بمدى التزام المنشآت التجارية والصحية بالاشتراطات البلدية، لتكون مصلحة الشركة في تمكين المنشآت من الالتزام بالاشتراطات وليس بإصدار المخالفات.

03 سيكون دور الأمانة بناء على هذا النموذج، التأكد من جودة وعدالة التطبيق من خلال طرف ثالث تعاقدت معه الأمانة للتأكد من جودة أعمال شركة الرقابة المتعاقد معها.

04 التزام الشركة بالمعايير الخاصة باستقطاب وتأهيل المراقبين الأكفاء.



تحسين تجربة المنشآت في التعامل مع الأعمال الرقابية من خلال تطوير آلياتها

إضافة إلى تطوير النموذج التشغيلي العام للرقابة البلدية، اعتمدت الأمانة خطة لتحسين تجربة المنشآت في التعامل مع الأعمال الرقابية، تهدف من خلالها إلى:

التأكد من سلامة الإجراءات وقوائم
التدقيق ونمذجة الإجراءات

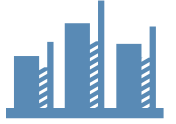


تعزيز الشفافية وتحقيق العدالة لرفع
رضا المنشآت تجاه أداء الزيارات الرقابية



تحفيز المنشآت الملتزمة بالاشتراطات
البلدية





ولتحقيق هذه المستهدفات، عملت الأمانة على تطوير الإجراءات الخاصة بأعمال الرقابة البلدية وتبنت مجموعة من الآليات، دخل بعضها حيز التنفيذ بالفعل وجاري العمل على تنفيذ البقية خلال العام 2022.

أبرز عناصر التطوير في آليات تنفيذ عمليات الرقابة البلدية والتي سيتم تنفيذها على عدة مراحل:

- 01 تطوير قوائم تدقيق متوائمة مع طبيعة نشاط المنشأة لتكون عملية وواقعية وللمحد من اجتهادات المراقبين
- 02 تمكين المنشآت من إجراء التقييم الذاتي لمستوى التزامهم بالاشتراطات، ليكونوا أكثر وعياً وقدرة على الالتزام بها
- 03 تزويد صاحب المنشأة بتقرير تفصيلي بنتائج الزيارة الرقابية، لتمكين المنشآت من تحديد الثغرات وتصحيحها إن وجدت
- 04 تفعيل آلية الاعتراض الإلكتروني، كي تكون عمليات الرقابة أكثر إنصافاً
- 05 تحفيز المنشآت التي تحقق انضباطاً في الالتزام بالاشتراطات البلدية، من خلال مجموعة محفزات مثل (تقليل وتيرة الزيارات - إعلان تصنيف المنشآت المتميزة ...)



المراحل الرئيسية لتطوير منظومة الرقابة البلدية





اعتمدت الأمانة خارطة طريق من مرحلتين رئيسيتين
لتطوير منظومة الرقابة البلدية. فيما يلي ملخص
لهذه المراحل:

(المرحلة الراهنة)

01 المرحلة الأولى

تهدف إلى استكمال أعمال التحول إلى النموذج الجديد للرقابة البلدية من خلال إتمام عملية انتقال مهام الرقابة ومسؤولية رفع معدلات الالتزام إلى الشركة المسؤولة عن عقد تشغيل الأعمال الرقابية. وسيكون التركيز في هذه المرحلة على التأكد من:

كفاءة المراقبين ومستوى تأهيلهم



تفعيل الجدولة الآلية للزيارات الرقابية



أتمتة قوائم التدقيق والتأكد من قيام المراقبين بعمليات
التدقيق والتقييم من خلالها



تفعيل آليات الاعتراض الإلكتروني للمنشآت على
المخالفات إن وجدت



توعية ممثلي المنشآت بالإجراءات المطلوبة اتباعها لتحقيق
مستويات عالية من الالتزام بمعايير الجودة والصحة العامة



ارسال رسالة نصية بعد الزيارة بالملاحظات ان وجدت





بعد 6 أشهر من الآن

02 المرحلة الثانية

تهدف إلى تعزيز إمام المنشآت التجارية والصحية
بآليات وقوائم التدقيق المعتمدة. سيكون تركيز هذه
المرحلة على:

إتاحة إمكانية إجراء التقييم الذاتي إلكترونياً للمنشأة



الإخطار بموعد زيارة المراقب بشكل مسبق (لمرة واحدة)،
وذلك للمنشآت التي أجرت التقييم الذاتي، كي تتمكن
من الاستعداد للزيارة الرقابية بشكل أفضل



مشاركة المنشأة بالتقرير التفصيلي لنتيجة الزيارة الرقابية
لتنتمكن من مقارنة التقييم الذاتي الإلكتروني مع تقييم
المراقب ويسهل عليها سد الثغرات



الآليات التفصيلية



إجراءات وآليات الرقابة البلدية في المرحلة الأولى:

الآليات التفصيلية

التي سيتم تنفيذها في كل مرحلة من مراحل تطوير منظومة أعمال الرقابة البلدية:



إجراءات وآليات الرقابة البلدية في المرحلة الأولى:

قبل الزيارة

- تتم جدولة الزيارات الرقابية بشكل مركزي، حيث تعتمد الأمانة على **نظام آلي** يقوم بجدولة هذه الزيارات بناء على **التقييمات السابقة للمنشآت الخاصة بمدى التزامها بالاشتراطات البلدية**. تسعى الأمانة من خلال الجدولة الآلية إلى تحييد الاجتهادات الشخصية في جدولة الزيارات الرقابية.

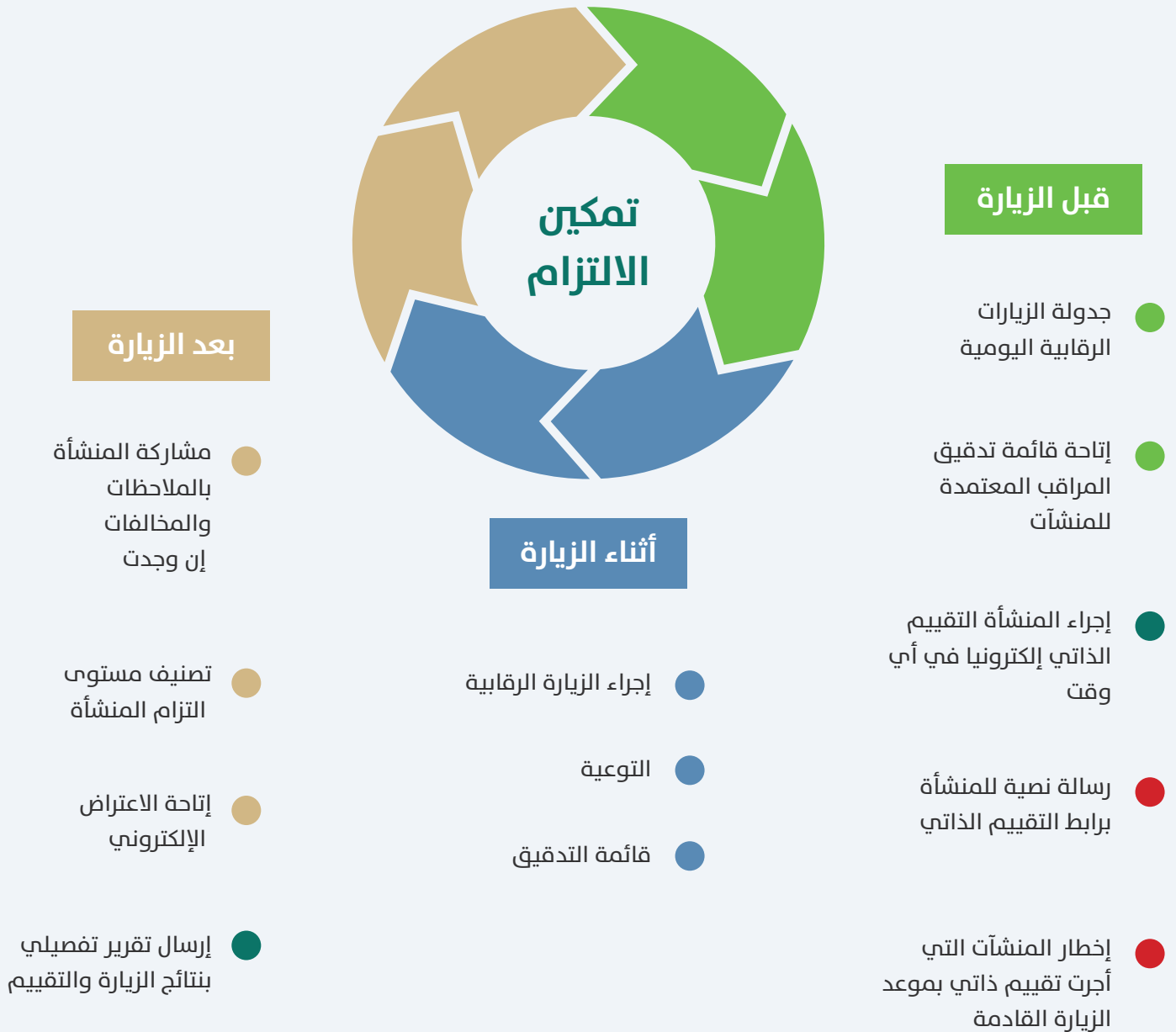
أثناء الزيارة

- يزور المراقب المنشأة المجدولة آلياً ويعرف بنفسه لممثل المنشأة
- يقوم المراقب بإجراءات تشخيص مدى التزام المنشأة بمعايير الجودة والصحة العامة، وذلك من خلال استخدام قائمة التدقيق المعتمدة لنشاط المنشأة التي يزورها، لتكون عملية التقييم موضوعية وملائمة لطبيعة نشاط المنشأة
- بعد الانتهاء من إجراءات التشخيص للمنشأة، وفي حال وجود ملاحظات، يقوم المراقب بإحاطة وتوعية المسؤول في المنشأة بالملاحظات التي تم رصدها والإجراءات اللازمة اتباعها لتصحيح الوضع الراهن

بعد الزيارة

- في حال وجود ملاحظات أو مخالفات، يتم إرسال رسالة نصية لصاحب المنشأة لإخطاره بنتيجة عملية التدقيق والتقييم التي تمت مع ذكر الملاحظات الرئيسية والمخالفات إن وجدت.
- إتاحة إمكانية الاعتراض الإلكتروني للمنشآت التي لديها اعتراض على مخالفات الزيارة الرقابية إن وجدت
- يقوم النظام الآلي الخاص بأعمال الرقابة البلدية باحتساب نسبة الالتزام بالاشتراطات بناء على نتائج تدقيق المراقب في الزيارة

إجراءات وآليات الرقابة البلدية في المرحلة الثانية:



الخطوات المضافة في المرحلة الثانية

مرة واحدة فقط

إجراءات وآليات الرقابة البلدية في المرحلة الثانية:

بالإضافة إلى الآليات الخاصة بالمرحلة الأولى،
ستتميز المرحلة الثانية بتفعيل الآليات التالية:

سيتم **إجراء التقييم الذاتي الإلكتروني** لتتمكن من معرفة مدى التزامها بالمعايير والاشتراطات، ولتكون هذه الخطوة بمثابة تعزيز لإمام المنشأة بالمعايير والاشتراطات البلدية.



سيتم **إخطار المنشآت التي أجرت التقييم الذاتي إلكترونياً بموعد الزيارة المقبلة** كي تكون على استعداد جيد للزيارة الرقابية.



ملاحظة: إخطار المنشأة بموعد الزيارة بشكل مسبق سيطبق للمرة واحدة فقط وذلك في المرحلة الثانية وبشكل حصري للمنشآت التي أجرت التقييم الذاتي الإلكتروني

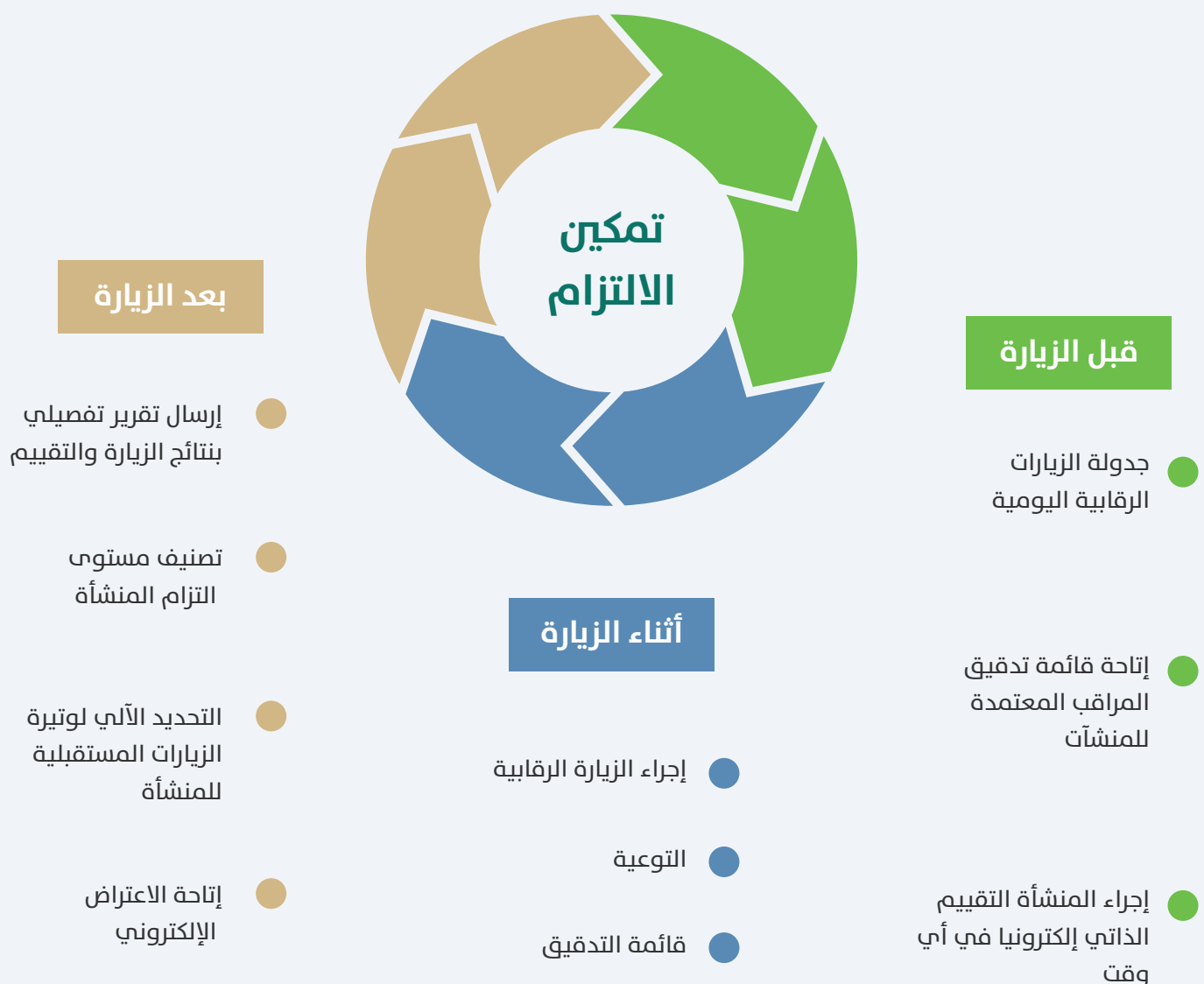
يتم **إرسال نسخة من التقرير التفصيلي** لنتائج الزيارة التشخيصية إلى صاحب المنشأة



ستتمكن المنشأة من **إجراء المقارنة بين التشخيص الذاتي والتشخيص الصادر عن المراقب** مما يساعد على معرفة أوجه الاختلاف وتفادي الأخطاء في المرات القادمة



إجراءات وآليات الرقابة البلدية المستهدفة بعد استكمال أعمال المرحلة الأولى والثانية:



الأسئلة الشائعة



« متى سيبدأ تطبيق النموذج الجديد للرقابة البلدية؟ »

بدء التطبيق بالفعل في أغلب أحياء المدينة المنورة وسيكتمل التطبيق منتصف شهر فبراير.

« كيف ستضمن الأمانة أن الشركة القائمة بأعمال الرقابة ستكون حريصة على رفع التزام المنشآت بالاشتراطات البلدية وأنها لن تسعى إلى التوسع في زيادة قيمة الغرامات المالية؟ »

النموذج الجديد الذي اعتمده الأمانة للرقابة البلدية يتميز بربطه لمخصصات الشركة المتعاقد معها بمدى تحقيقها معدلات الالتزام المستهدفة للاشتراطات البلدية، فالنموذج لا يربط بين مستحقات الشركة المالية والغرامات المالية على المنشآت.

« يلاحظ بأن النموذج الجديد للرقابة يجعل مصلحة الشركة في تقليل المخالفات، كيف تضمن الأمانة بأن لا يؤدي ذلك إلى التساهل في الالتزام بالاشتراطات البلدية؟ »

عينت الأمانة طرف ثالث ليقوم بمتابعة جودة أعمال الشركة للتأكد من التزامها بالمعايير المتفق عليها ولضمان سلامة التقارير الخاصة بالالتزام المنشآت بالاشتراطات البلدية

« ما هو التغيير الذي سيطراً على مستوى تأهيل المراقبين في النموذج الجديد؟ »

لزيادة احترافية المراقبين، وضعت معايير محددة في استقطاب وتأهيل المراقبين، أبرزها:

- « أن يكون المراقب حاصل على شهادة جامعية
- « حضور المراقبين لدورات متخصصة في المجال
- « لإضافة إلى ذلك، سيكون هناك تركيز على إدارة أداء المراقبين بشكل احترافي وفعال

« كيف يمكن للمنشأة الاطلاع على التقرير التفصيلي لنتائج زيارة المراقب؟ »

ستتاح هذه الخاصية في شهر فبراير 2022، وذلك من خلال حساب المنشأة في منصة بلدي في منتصف شهر فبراير

« كيف يمكنني اجراء التقييم الذاتي؟ »

ستتم إتاحة هذه الخاصية في المرحلة الثانية من أعمال تطوير الرقابة البلدية. بعد تفعيلها، سيتمكن صاحب المنشأة من إجراء التقييم الذاتي الإلكتروني في منصة بلدي .

« هل للتقييم الذاتي أثر على التقييم والتصنيف العام للمنشأة؟

لا، حيث أن الهدف من التقييم الذاتي هو تعزيز وعي وإلمام المنشأة بالاشتراطات البلدية الخاصة بنشاطها وبالآليات التي يتبعها المراقب في التدقيق والتقييم في الزيارات الرقابية.

« هل يمكن الاعتراض في حال قيد مخالفات غير مقنعة للمنشأة؟

نعم، متاح للمنشأة الاعتراض إلكترونياً عن طريق منصة بلدي حيث ان صلاحية مدة الاعتراض 60 يوم من اصدار المخالفة

في حال وجود أي استفسارات أو شكاوى أو اقتراحات
يمكنكم التواصل عبر هاتف خدمة العملاء رقم

920011940