

# مجلس الوزراء

## ديوان متابعة أعمال الجهاز الإداري وشكاوي المواطنين

قرار

رئيس ديوان متابعة أعمال الجهاز الإداري

وشكاوي المواطنين

رقم ١٩٩٢/٤

بشأن تهظيم العمل في الديوان

رئيس الديوان

بعد الإطلاع على المرسوم بالقانون ١٩٧٩/٥ في شأن الخدمة المدنية ، والمرسوم الصادر في ٧٩/٤/٤ في شأن نظام الخدمة المدنية.

وعلى المرسوم رقم ١٩٩٢/٨٣ بإلغاء ديوان متابعة أعمال الجهاز الإداري - وشكاوي المواطنين . وبناءً على ما تقتضيه مصلحة العمل .

قرر

ينظم العمل في ديوان متابعة أعمال الجهاز الإداري وشكاوي المواطنين على النحو التالي :-

مادة (١)

يتولى رئيس الديوان الإشراف على أعماله ووضع السياسة العامة له والإشراف على تنفيذها ، ومعاونة القيادات الإدارية في الجهات التي تدخل في اختصاص الديوان وذلك في إطار من التشاور والتنسيق .

مادة (٢)

يشارك وكيل الديوان اختصاصاته الآتية تحت إشراف وتوجيه رئيس الديوان :

- ١- تنفيذ السياسة العامة للديوان .
- ٢- الاتصال بالقيادات الإدارية والتنسيق معها لمتابعة وحل مشكلات وقضايا المواطنين وحسن معاملتهم .
- ٣- متابعة المشكلات العامة والتنسيق مع الأجهزة المختصة للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة بشأنها .
- ٤- متابعة تنفيذ إستراتيجية وخطط تأمين جودة الخدمة العامة ومعايير أدائها في الجهاز الإداري بالدولة .
- ٥- تنفيذ ما يصدر عن رئيس الديوان من قرارات ، وعرض ما يقتضي الأمر عرضه عليه من موضوعات .

- ٦- الإشراف على الجهاز الإداري بالديوان .
- ٧- الإشراف على مكتب التطوير الإداري والتدريب بالديوان .
- ٨- ما يفوضه فيه رئيس الديوان من إختصاصات وما يحيله إليه من أعمال .

## مادة (٣)

يتولى الوكيل المساعد لشئون متابعة أعمال الجهاز الإداري الإشراف على إدارة البحوث والدراسات وإدارة جودة الخدمة العامة ويأشر إختصاصاته الآتية تحت إشراف وتوجيه رئيس الديوان ووكيله :

- ١- تنفيذ ما يصدر من رئيس الديوان أو وكيله من قرارات تتعلق بإدارتيه وعرض ما يقتضي الأمر عرضه من موضوعات أو تقارير .
- ٢- التأكد من سلامة تطبيق الجهات للقوانين واللوائح ومراعاتها للعدالة وتكافؤ الفرص في تقديم الخدمات للجمهور .
- ٣- بحث ومهمري أسباب القصور في العمل والخدمات والإنتاج ، والكشف عن عيوب النظم الإدارية والفنية والمالية ودراسة الظواهر والمشكلات العامة التي تعرقل سير العمل في الأجهزة العامة وإقتراح وسائل تلafiها وعلاجها .
- ٤- إستطلاع رأي الفنيين والمختصين في كافة الجهات الإدارية وغيرها فيما يقتضيه فحص الموضوعات المعروضة على إدارتيه ودراساتها والإتصال بالجهات ذات الشأن للحصول على المعلومات والبيانات والدراسات المتعلقة بها .
- ٥- إقتراح وضع معايير أداء الخدمات العامة بالتنسيق مع الجهات المعنية .
- ٦- ما يفوض فيه من إختصاصات وما يحال إليه من أعمال أخرى .

## مادة (٤)

يتولى الوكيل المساعد لشئون الشكاوى الإشراف على إدارة الشكاوى وإدارة متابعة الشكاوى ومكبي الإستقبال والمراجعة ويأشر الإختصاصات الآتية تحت إشراف وتوجيه رئيس الديوان ووكيله :

- ١- إبداء الرأي فيما يعرض من تقارير فحص الشكاوى والتصرف في نطاق ما يفوض فيه منها .
- ٢- متابعة الشكاوى في مختلف الجهات الإدارية .
- ٣- تنفيذ ما يصدر عن رئيس الديوان أو وكيله من قرارات تتعلق بإدارتيه وعرض ما يقتضي الأمر عرضه من موضوعات أو تقارير .
- ٤- إستطلاع رأي الفنيين والمختصين في كافة الجهات الإدارية وغيرها فيما يقتضيه فحص الموضوعات المعروضة على إدارتيه .
- ٥ - متابعة وتطوير مستوى الخدمة في مكتب الإستقبال .
- ٦- ما يفوض فيه من إختصاصات و ما يحال عليه من أعمال أخرى .

## مادة (٥)

تشكل إدارج البحوث و الدراسات من مدير إدارج يعاونه عدد من الموظفين وتتولى الإدارج الإشراف على إعداد البحوث والدراسات المتعلقة ببحث أوجه القصور أو الحلل في أداء الجهات الإدارية وبحث الظواهر والمشكلات العامة والتوصيات بشأنها كما تتولى توفير الدعم الإداري والمالي والفني لفرق العمل بالتنسيق مع إدارات الديوان المختصة وتتكون الإدارة من قسم المعلومات والإحصاء وفرق العمل :

أولاً : قسم المعلومات والإحصاء ويختص بما يأتي :

- ١- جمع البيانات والوثائق المتعلقة بنشاط الديوان وإداراته المختلفة وتحليلها وحفظها.
- ٢- إصدار التقارير الإحصائية الدورية الخاصة بأنشطة وإنجازات الديوان .
- ٣- تزويد قطاعات الديوان بالإحصائيات والبيانات التي يطلبها العمل .
- ٤- إعداد جداول بأسماء ذوي الخبرة من مختلف التخصصات للإستعانة بهم فيما يقتضيه العمل ومتابعة بياناتها .

٥- الإشراف على مكتبة الديوان وتطويرها وتزويدها بالمراجع والدوريات المناسبة .

ثانياً : فرق العمل وتختص ببحث ودراسة المشكلات والظواهر العامة وإقتراح سبل علاجها والوقوف على أسباب الحلل وأوجه القصور في أداء الأجهزة الإدارية وإقتراح وسائل تلافيها .

## مادة (٦)

تشكل إدارج جودة الخدمة العامة من مدير إدارج يعاونه عدد من الموظفين وتتولى الإشراف على وضع معايير الخدمات العامة وقياس مستوياتها وأسباب تغيرها وإقتراح التوصيات في شأنها ومتابعة تجارب تطوير مستوى الخدمات النظير في الداخل والخارج ووضع إستراتيجية جودة الخدمة .

وتتكون الإدارة من قسم معايير الخدمة العامة وقسم متابعة أداء الخدمة العامة .

أولاً : قسم معايير الخدمة العامة ، ويختص بما يأتي :

- ١- تحديد توقعات وإتجاهات وآراء المواطنين تجاه الخدمات العامة .
- ٢- إقتراح ووضع وتطوير معايير أداء الخدمات العامة بالتنسيق مع الجهات المختصة .
- ٣- تنفيذ إستراتيجية وبرامج جودة الخدمة .
- ٤- تنظيم وتوجيه مجموعات إستطلاع آراء المتفعين بالخدمات العامة وقياس مدى رضائهم عن مستوى أدائها .

ثانياً : قسم متابعة أداء الخدمة العامة ، ويختص بما يأتي :

- ١- الوقوف على مستوى جودة أداء الخدمات العامة .
- ٢- قياس درجة التغير في أداء الخدمات العامة عن المعايير الموضوعة لها .
- ٣- إقتراح سبل معالجة أوجه القصور وأسباب الحلل في أداء الخدمات العامة .
- ٤- قياس مدى رضا المتفعين بالخدمات العامة عن مستوى أدائها .

## مادة (٧)

- يشكل مكتب المراجعة من مدير وعدد من المتخصصين ، ويتولى ما يأتي :
- ١- مراجعة تقارير فحص الشكاوى .
  - ٢- إبداء الرأي فيما يمرض عليه من تقارير وعرضها على الوكيل المساعد المختص .
  - ٣- إستيفاء ما يلزم من بيانات أو معلومات وطلب الدراسات المتعلقة بالتقارير عند الإقتضاء .
  - ٤ - إحالة التقارير إلى الإدارة المختصة بعد إتخاذ اللازم في شأنها .

## مادة (٨)

- يشكل مكتب لإستقبال مقدي الشكاوى ويتكون من مدير وعدد من الموظفين ، ويختص بما يأتي :
- ١- إستقبال وإرشاد مقدي الشكاوى والرد على إستفساراتهم .
  - ٢- تلقي الشكاوى وإستيفاء بياناتها وتحديد مواعيد لمقدمها بالتنسيق مع الإدارة المختصة .
  - ٣- تصنيف الشكاوى تصنيفاً مبدئياً وإحالتها للجهات المختصة بالديوان .
  - ٤- إخطار الشاكي بما إنتهى إليه الرأي في شكواه وذلك بالتنسيق مع إدارتي الشكاوى والمتابعة .
  - ٥- ما يوكله إليه الوكيل المساعد المختص من أعمال أخرى .

## مادة (٩)

تشكل إدارة الشكاوى من مدير إدارة يعاونه عدد من الموظفين وتتولى الإشراف على فحص ما يحال إليها من شكاوى وما يعد فيها من تقارير والتنسيق مع إدارة المتابعة في إستيفاء ما يتطلبه الفحص من بيانات ومعلومات وعرض ما يحتاج منها إلى خبرة فنية على الوكيل المساعد المختص ، كما تقوم بإعداد التقارير الدورية عن طبيعة وحجم العمل وتقصى الأسباب العامة للشكاوى والتنسيق مع مكتب الإستقبال لإخطار الشاكي بما ينتهي إليه الرأي في شكواه . وتتكون الإدارة من قسم الشكاوى الخدمية ، وقسم الشكاوى الوظيفية :

أولاً : قسم الشكاوى الخدمية ، ويختص بما يأتي :

- ١- تلقي الشكاوى الواردة للقسم والتحقق من إختصاص الديوان بها وفحص ما يدخل منها في إختصاصه وإستيفاء ما يقتضي ذلك وعرض ما يحتاج إلى خبرة فنية على الإدارة وإعداد تقرير مشفوع بالرأي في كل شكوى يبين فيه ما قد يظهر من أوجه قصور في أداء النظم الإدارية أو عيوبها أو مخالفة القوانين أو اللوائح .
- ٢- التنسيق مع إدارة متابعة الشكاوى في إستيفاء البيانات وطلب المعلومات المتعلقة بالشكاوى المعروضة .
- ٣- إعداد إحصائية دورية عن الشكاوى الواردة للقسم يبين فيها أعدادها ونوعها والأسباب التي أدت إليها .
- ٤- إخطار مكتب الإستقبال حال إنتهاء الشكاوى بما إنتهى إليه الرأي فيها .

ثانياً : قسم الشكاوى الوظيفية ، ويختص بما يأتي :

١- تلقى الشكاوى المقدمة من موظفي الحكومة أو الهيئات والمؤسسات العامة والتحقق من اختصاص الديوان بها وفحص ما يدخل منها في اختصاصه وإستيفاء ما يقتضي ذلك وعرض ما يحتاج إلى خبرة فنية على الإدارة وإعداد تقرير مشفوع بالرأي في كل شكوى يبين فيه ما قد يظهر الفحص من أوجه قصور في الأنظمة الإدارية أو عيوبها أو مخالفة القوانين أو اللوائح .

٢- التنسيق مع إدارة متابعة الشكاوى في إستيفاء البيانات وطلب المعلومات المتعلقة بالشكاوى المعروضة .

٣- إعداد إحصائية دورية عن الشكاوى الواردة للقسم يبين فيها أعدادها ونوعها والأسباب التي أدت إليها .

٤- إخطار مكتب الإستقبال حال إنتهاء الشكاوى بما إنتهى إليه الرأي فيها .

#### مادة (٦)

تشكل إدارة متابعة الشكاوى من مدير إدارة يعاونه عدد من الموظفين وتتولى الإشراف على أعمال متابعة الشكاوى وإستيفائها والتنسيق مع الجهات الحكومية المختلفة في ذلك والإشراف على إعداد قاعدة بيانات بأسماء هذه الجهات ونوعية ما تقدمه من خدمات أو أعمال . وإعداد التقارير الدورية عن مدى تعاون تلك الجهات فيما يطلب منها من بيانات ومعلومات والتنسيق مع مكتب الإستقبال لإخطار الشاكي بما إنتهى إليه الرأي في شكواه .

وتتكون الإدارة من قسم الوزارات وقسم الهيئات والمؤسسات العامة :

أولاً : قسم الوزارات ، ويختص بما يأتي :

١- متابعة الشكاوى وتقصي مراحل بحثها .

٢- طلب وتلقي البيانات والمعلومات التي يقتضيها الفحص من الجهات الإدارية وإرسالها لإدارة الشكاوى .

٣- الإسهام في إعداد قاعدة البيانات المتعلقة بالجهات الحكومية .

٤- إعداد التقارير الدورية المتعلقة ببيان معدلات إنجاز فحص الشكاوى الخاصة بالوزارات .

٥- التنسيق مع مكتب الإستقبال لمتابعة سير الشكاوى المتعلقة بالوزارات .

٦- دراسة أنماط مقدمي الشكاوى التي يختص بها القسم .

ثانياً : قسم الهيئات والمؤسسات العامة ، ويختص بما يأتي :

١- متابعة الشكاوى وتقصي مراحل بحثها .

٢- طلب وتلقي البيانات والمعلومات التي يقتضيها الفحص من الهيئات والمؤسسات العامة وإرسالها لإدارة الشكاوى .

٣- الإسهام في إعداد قاعدة البيانات المتعلقة بالجهات الحكومية .

٤- إعداد التقارير الدورية المتعلقة ببيان معدلات إنجاز فحص الشكاوى الخاصة بالهيئات والمؤسسات العامة .

- ٥- التنسيق مع مكتب الإستقبال لمتابعة سير الشكاوى المتعلقة بالهيئات والمؤسسات العامة .  
٦- دراسة أنماط مقدي الشكاوى التي يختص بها القسم .

## مادة (١١)

يتولى كل من الوكيلين المساعدين إختصاصات الآخر حال غيابه .

## مادة (١٢)

- ينشأ مكتب في يتبع رئيس الديوان ويشكل من مدير وعيد من المتخصصين في النواحي القانونية والإدارية والفنية ، ويختص بما يأتي :  
١- بحث ودراسة ما يحال إليه من رئيس الديوان من موضوعات أو شكاوي .  
٢- إعداد ومراجعة العقود والإتفاقات التي يبرمها الديوان .  
٣- إعداد مشروعات اللوائح والقرارات التي يصدرها الديوان .  
٤- بحث ما قد ينشأ من مسئولية تأديبية أو جزائية مترتبة على أعمال الجهاز الإداري وإعداد تقارير بشأنها ترفع لرئيس الديوان .  
٥- مراجعة التقارير المتعلقة بالشكاوى أو المشكلات والظواهر العامة قبل إبلاغها للجهات الإدارية المعنية عن طريق رئيس الديوان ومتابعة إخطار هذه الجهات للديوان بما يتخذته في شأن ما ورد بهذه التقارير خلال المدة المحددة بالمادة ١٣ من المرسوم رقم ١٩٩٢/٨٣ .  
٦- إعداد مذكرات فيما شأن طلب موافقة الوزير المختص على ما تقع عليه أعمال فحص الشكاوى من ضرورة الإطلاع على مستندات أو أوراق في الجهات الرسمية أو الحصول على صورتها وعرضها على رئيس الديوان .  
٧- ما يرى رئيس الديوان إحالته إليه من موضوعات أخرى .

## مادة (١٣)

يجوز لرئيس الديوان تشكيل لجنة أو أكثر لفحص ودراسة ما يرى إحالته إليها من شكاوى أو موضوعات وإعداد تقارير بشأنها تعرض عليه .

## مادة (١٤)

يتألف مكتب رئيس الديوان من مدير يعاونه عدد من الموظفين يتولى أعمال السكرتارية وعرض ما يرد للمكتب من أوراق ومراسلات على رئيس الديوان ، كما يتولى تنظيم ما يعقد من إجتماعات ومقابلات وتوزيع ما يصدر عنه من مراسلات أو أوراق على جهات الديوان المختصة . كما يقوم بتنظيم مقابلات مقدي الشكاوى ولقاءاتهم برئيس الديوان . ويلحق بالمكتب باحث أو أكثر لطفي ما يرد للمكتب مباشرة من الشكاوى ويتولى عرضها بصفة مبدئية على رئيس الديوان .

## مادة (١٥)

ينشأ مكتب لطفي شكاوى ذوى الشأن والأمرى حتى الدرجة الثانية يلحق بمكتب رئيس الديوان ويقوم بمتابعة هذه الشكاوى حتى إنتهائها . ويشكل المكتب من رئيس وعدد من الباحثين .

## مادة (١٦)

ينشأ مكتب للتطوير الإداري والتدريب يتبع وكيل الديوان ويتألف من رئيس وعدد من المتخصصين ، ويتولى القيام بالأعمال الآتية :

- ١- إعداد الدراسات التنظيمية وتطوير الهياكل الإدارية والوظيفية للديوان .
- ٢- إجراء الدراسات والبحوث المتعلقة بأساليب العمل وتبسيط إجراءاته وإعداد التوصيات بشأنه .
- ٣- حصر وتحديد الإحتياجات التدريبية وإعداد وتنفيذ خطط وبرامج التأهيل والتدريب لباحثي وموظفي الديوان .
- ٤- وضع خطط وبرامج القوى العاملة الحالية والمستقبلية كماً ونوعاً .
- ٥- تنفيذ النظم الخاصة بتصنيف وتوصيف الوظائف بالديوان .
- ٦- حصر وتسجيل البيانات ووضع قواعد المعلومات الإدارية الخاصة بعمل المكتب .
- ٧- التنسيق والتعاون مع قطاع التطوير الإداري بديوان الموظفين فيما يتعلق بعمل المكتب .
- ٨- ما يحال إليه من رئيس الديوان أو وكيله من أعمال أخرى .

## مادة (١٧)

يتألف مكتب وكيل الديوان من مدير يعاونه عدد من الموظفين ، ويتولى تنظيم أعماله والقيام بأعمال السكرتارية . ويكون لكل من الوكيلين المساعدين مكتب يتولى أعمال السكرتارية وتنظيم أعمالهما .

## مادة (١٨)

تشكل أمانة سر للجنة الحاسبية من عدد من الموظفين يلحقون بمكتب رئيس الديوان وتتولى أعمال سكرتارية اللجنة وتنظيم وعرض الموضوعات التي تطرح عليها وإعداد وتدوين محاضر إجتماعاتها .

## مادة (١٩)

تنشأ إدارة للشؤون الإدارية والمالية تتبع وكيل الديوان وتشكل من مدير وعدد من الموظفين وتتولى الإشراف على الأعمال المتعلقة بالخدمات الإدارية والوظيفية للعاملين بالديوان ، وإعداد الخطط المتعلقة بالقوى العاملة ومتابعة تقييم الأداء وتطوير والإشراف على أعمال السجل العام ، وإعداد مشروع ميزانية الديوان لتقديمه للجهات المختصة ومتابعة تنفيذ الميزانية .

وتتكون الإدارة من مراقبين وعدد من الأقسام على النحو التالي  
أولاً : مراقبة الشؤون الإدارية ، ورأسها مراقب وتتكون من :

- (أ) قسم شئون الموظفين ، ويختص بما يأتي :
- ١- تلقي طلبات التعيين وإعداد قواعد التوظيف وإجراءاته وفقاً لقانون ونظام الخدمة المدنية .
  - ٢- إعداد مشروع ميزانية الباب الأول ومتابعة تنفيذها.
  - ٣- إمسك السجلات الخاصة بالحركة الوظيفية وأقدميات الموظفين حسب مجموعاتهم الوظيفية.
  - ٤- إعداد الملفات السرية للموظفين وتقاريرهم السرية ومعاملاتهم الوظيفية.
  - ٥- تنظيم ومتابعة دوام الموظفين والعاملين بالديوان .
  - ٦- متابعة ما يتعلق بالخدمات الوظيفية لموظفي الديوان كالتأمينات الإجتماعية والتجديد والإجازات والإقامات وشهادات لمن يهيمه الأمر .
- (ب) قسم الخدمات العامة ، ويختص بما يأتي :
- ١- متابعة تنفيذ العقود التي يبرمها الديوان والخاصة بالخدمات ومتابعة المعاملات الحكومية المتعلقة بالديوان .
  - ٢- متابعة وتوفير إحتياجات الديوان وخدماته والإشراف على أعمال الصيانة لأجهزة الديوان ومعداته .
  - ٣- الإشراف على أعمال الأمن والسلامة وتنظيم الدخول والخروج من مبنى الديوان .
  - ٤- ما يكلف به القسم من أعمال أخرى.

- (ج) قسم السجل العام ، ويختص بما يأتي :
- ١- قيد ككل ما يرد للديوان وما يصدر عنه من مكاتبات أو مراسلات في السجلات المدة لذلك.
  - ٢- توزيع ما يرد للديوان من مكاتبات ومراسلات على الجهات المختصة به .
  - ٣- حفظ المعاملات الواردة والصادرة وفهرستها.
  - ٤- الإشراف على وحدة الملفات المركزية وتنظيمها .
  - ٥- حفظ وفهرسة القرارات والتعاميم الصادرة من الديوان .
  - ٦- إنجاز أعمال الطباعة والتصوير بالإدارة.

ثانياً: مراقبة الشئون المالية ، ويرأسها مراقب وتتكون من وحدتي الصندوق والتدقيق وتسمي المحاسبة والميزانية :

- (أ) وحدة الصندوق ، وتتكون من أمين للصندوق ، وتختص بالآتي :
- ١- القيام بعمليات إستلام وصرف المبالغ النقدية والشيكات بموجب أذون الصرف وقيدها .
  - ٢- إعداد الكشف اليومي بحركة الصندوق ومطابقته على الدفاتر .
  - ٣- توريد الإيرادات والأمانات يومياً إلى البنك المركزي وإستلام الدفعات المحددة منه لمواجهة المصروفات .
- (ب) وحدة التدقيق : وتتكون من عدد من الموظفين ، وتختص بالآتي :
- ١- الإشراف على تطبيق التعليمات واللوائح المالية الصادرة من وزارة المالية.
  - ٢- تدقيق جميع المعاملات الواردة إلى مراقبة الشئون المالية
  - ٣- تدقيق كافة الشيكات وأذون الصرف قبل إتمام صرفها .

- (ج) قسم المحاسبة : ويتكون من رئيس وعدد من الموظفين ، ويختص بما يأتي :
- ١- إعداد إستمارات وأذون الصرف النقدية والشيكات وقيدتها بالحسابات .
  - ٢- إعداد البطاقات والكشوف الشهرية الخاصة برواتب موظفي الديوان ومطابقتها على مستخرجات المحاسب الآلي بوزارة التخطيط .
  - ٣- القيام بعمليات الشراء بالأمر المباشر أو عن طريق المناقصة



- ٤- إمسالك السجلات المحاسبية لعمليات الشراء وحسابات المخازن والمعد الشخصية .
- ٥- متابعة أعمال المجرّد السنوي والدوري والمفاجئ ، وإعداد المقاييس المخزنية السنوية .
- ٦- إستلام وحفظ المواد المخزنية والمطبوعات الموردة للديوان وصرفها للإدارات كل بحسب حاجته .
- ٧- إجراء القيود المحاسبية في دفاتر اليومية والسجلات المحاسبية .
- (د) قسم الميزانية : ويتكوّن من رئيس وعدد من الموظفين ويختص بما يأتي :
  - ١- إعداد مشروع ميزانية الديوان طبقاً للتعليمات المالية الصادرة عن جهة الاختصاص .
  - ٢- إمسالك السجلات المحاسبية الخاصة بأبواب الميزانية .
  - ٣- إعداد مشاريع المناقصات والممارسات والعقود .
  - ٤- إعداد البيانات المالية الشهرية والربع سنوية والختامية عن السنة المالية المنتهية .

## مادة (٢٠)

- تنشأ إداره للحاسب الآلي تتبع وكيل الديوان وتشكل من مدير يماونه عدد من المتخصصين ، وتتكون من قسم التشغيل وقسم تطوير النظم وتختص الإدارة بما يأتي :
- ١- تقديم المشورة الفنية المتخصصة في شأن السياسات وتطبيقات نظم المعلومات والحاسب الآلي .
  - ٢- التنسيق مع مختلف الوحدات التنظيمية داخل الديوان لتعميم النظم وتطبيقات الحاسب الآلي لمواجهة احتياجاتها .
  - ٣- تدريب مستخدمي الأنظمة بالديوان على إستخدامات الحاسب الآلي .
  - ٤- تزويد إدارات الديوان بالبيانات المطلوبة للعمل .
- أولاً : قسم التشغيل والدعم الفني ، ويشكل من رئيس وعدد من الفنيين ، ويختص بما يأتي :
- ١- إعداد الخطة العامة للقسم بشأن احتياجاته من أجهزة الحاسب الآلي وشبكات الإتصال والآلات المساندة والأفراد .
  - ٢- تصميم نظم الإتصالات والإشراف على شبكة خطوط الإتصالات ومراقبتها ومعالجة المشكلات المتعلقة بها .
  - ٣- تصميم قواعد البيانات وتعريفها والإشراف عليها بالتعاون والتنسيق مع قسم تطوير النظم .
  - ٤- تحديد متطلبات أنظمة التشغيل من المواصفات الفنية بالتعاون مع جهات الاختصاص
  - ٥- صيانة نظم التشغيل وتقييمها وكتابة البرامج المساعدة لها .
  - ٦- الإشراف على تركيب الحاسب الآلي وملحقاته بجميع أنواعها وتشغيلها ومتابعة صيانتها .
  - ٧- جدولة تشغيل العمليات على الحاسب الآلي وإعداد خطة نقل النظم من مرحلة التطوير إلى مرحلة الإنتاج ، وإعداد نسخ احتياطية من الملفات الآلية .
  - ٨- إعداد مشروع ميزانية القسم وتقارير إنجازاته .
- ثانياً : قسم تطوير النظم ، ويشكل من رئيس وعدد من الفنيين ، ويختص بما يأتي :
- ١- إعداد خطة لتطوير نظم المعلومات وتوفير العناصر الفنية والكوادر الوظيفية اللازمة لها .
  - ٢- إعداد الدراسات والبحوث اللازمة لتطوير النظم من خلال إحصاء أدوات التطوير الحديثة وأنماط وأساليب العمل وإجراءات التوثيق المستندى .
  - ٣- إعداد دراسات المجددوى للمشروعات الجديدة وإجراء الاختبارات اللازمة عليها وتدريب المستخدمين على الاستخدام الأمثل للنظم .
  - ٤- تصميم قواعد البيانات بما يحقق التكامل بين النظم والمرونة عند إجراء أية تعديلات وتحديد الصلاحيات لاستخدام قواعد البيانات والبرامج التابعة لها .

- ٥- صيانة النظم الآلية المعمول بها ومتابعة المشروعات تحت التطوير أو الصيانة التأكد من الالتزام بالجدول الزمني المقرر .
- ٦- توفير البيانات عن المشاريع والإنجازات .
- ٧- إعداد مشروع ميزانية القسم وتقارير إنجازاته .

## مادة (٢١)

تنشأ إداره للعلاقات العامة والإعلام تتبع وكيل الديوان وتشكل من مدير إدارة يعاونه عدد من الموظفين ، وتتولى اقتراح السياسات الإعلامية والمتعلقة بالعلاقات العامة سواء مع الوزارات أو الهيئات والمؤسسات العامة أو الجمهور . والعمل على خلق وعي جماهيري عن دور الديوان وأهدافه واختصاصاته ، والإشراف على إعداد البيانات والمعلومات الخاصة بها ، والإشراف على إعداد وتنفيذ الأنشطة الإعلامية .

وتتكون الإدارة من القسمين الآتيين :

أولاً : قسم العلاقات العامة ، ويختص بما يأتي :

- ١- الإسهام في وضع السياسة الخاصة بالعلاقات العامة للديوان .
- ٢- الاتصال بالجهات الرسمية والتنسيق معها فيما يتعلق بنشاط الديوان .
- ٣- الإعداد للاجتماعات والمؤتمرات واللقاءات التي يعقدها الديوان والإشراف على تنظيمها وتنفيذها .
- ٤- إعداد وتوزيع ونشر البيانات والمعلومات المتعلقة بأنشطة الديوان .
- ٥- تنظيم استقبال وتوديع الوفود الرسمية للديوان ومرافقتهم وإتمام إجراءات دخولهم وإقامتهم ومغادرتهم .
- ٦- تنظيم إجراءات سفر وفود الديوان الرسمية .

ثانياً : قسم الإعلام ، ويختص بما يأتي :

- ١- الإسهام في وضع السياسة الإعلامية للديوان .
- ٢- متابعة ما ينشر بوسائل الإعلام المحلية من موضوعات تتعلق بأعمال الديوان وإبلاغها للمختصين بالديوان .
- ٣- متابعة ما ينشر من شكاوى أو مشكلات أو ظواهر عامة أو ما يمس الخدمات العامة في وسائل الإعلام المختلفة وإبلاغها للمختصين بالديوان بها .
- ٤- تنظيم ما يعقده رئيس الديوان من مؤتمرات صحفية والإتصال بوسائل الإعلام المختلفة .
- ٥- متابعة إجراءات نشر القرارات الصادرة عن رئيس الديوان بالجريدة الرسمية .
- ٥- نشر الملصقات والنشرات التي تمكن أنشطة الديوان للجمهور .
- ٦- الإشراف على إستلام وتوزيع الصحف والمجلات المحلية والأجنبية والجريدة الرسمية وإرسال البطاقات والبرقيات في المناسبات المختلفة .

## مادة (٢٢)

تعد بطاقات لتوصيف الوظائف بالديوان يحدد فيها المسمى الوظيفي والمهام والواجبات الوظيفية وهدف الوظيفة والمؤهلات المطلوبة لها .

## مادة (٢٣)

على وكيل الديوان تنفيذ هذا القرار ويعمل به من تاريخ صدوره وينشر في الجريدة الرسمية .

رئيس ديوان

متابعة أعمال الجهاز الإداري وشكاوي المواطنين