



ainfct

المؤسسة العربية للاستشارات والتدريب وتطوير الأداء
AINFCT | info@ainfct.com | www.ainfct.com

دبلوم إدارة البلديات

فكرة الدورة

تتزايد أهمية إدارة البلديات في ظل التوسع العمراني، وارتفاع توقعات المجتمع، وتنامي الحاجة إلى خدمات محلية أكثر كفاءة وشفافية واستدامة. ويحتاج العاملون في هذا المجال إلى فهم متكامل لطبيعة العمل البلدي، وأدوار التخطيط والتنظيم والرقابة، وآليات التنسيق مع أصحاب المصلحة، مع القدرة على إدارة الموارد والمشروعات والخدمات اليومية بصورة عملية.

يقدم هذا الدبلوم من AINFCT إطاراً تدريبياً مهنيًا يساعد المشاركين على استيعاب مفاهيم الإدارة البلدية الحديثة، وربطها بالتخطيط المحلي، وإدارة الخدمات، والرقابة الميدانية، والتحسين المؤسسي. كما يتناول البرنامج موضوعات الحوكمة، خدمة المتعاملين، إدارة البيانات، السلامة العامة، إدارة المخاطر، والتواصل المجتمعي، بما يدعم بناء أداء بلدي أكثر انتظاماً وقابلية للقياس.

يمتاز البرنامج بتوازنه بين المفاهيم الإدارية والتطبيقات العملية، مما يجعله مناسباً لتطوير قدرات المشاركين في التعامل مع تحديات العمل البلدي اليومية وإعدادهم للمساهمة في تحسين جودة الخدمات المحلية.

أهداف الدورة

فيما يلي الأهداف الرئيسية لهذا البرنامج التدريبي:

- تفسير أدوار البلديات ضمن منظومة الإدارة المحلية.
- تطبيق مبادئ التخطيط البلدي وإدارة الخدمات.
- تحليل احتياجات المجتمع وألويات الخدمة البلدية.
- تنظيم عمليات الرقابة والمتابعة الميدانية.
- تطوير مؤشرات أداء للخدمات البلدية.
- تعزيز التواصل المؤسسي مع أصحاب المصلحة.

منهجية الدورة

- عروض تفاعلية تربط المفاهيم الإدارية بواقع العمل البلدي.
- دراسات حالة حول خدمات بلدية ومواقف ميدانية شائعة.
- تمارين جماعية لتحليل المشكلات وتصميم حلول عملية.
- مناقشات موجهة حول جودة الخدمة وتجربة المستفيد.
- تطبيقات قصيرة لإعداد مؤشرات وخطط تحسين.

أثر الدورة على المنظمة

يمكن تحسين كفاءة العمل البلدي من خلال:

- رفع جودة الخدمات البلدية اليومية.
- تحسين التنسيق بين الإدارات والفرق الميدانية.
- تعزيز الالتزام بالإجراءات والحوكمة المحلية.
- دعم اتخاذ القرار بالبيانات والمؤشرات.

أثر الدورة على المتدربين

يساعد البرنامج المشاركين على:

- فهم منظومة العمل البلدي بوضوح.
- إدارة أولويات الخدمة المحلية بفاعلية.
- التعامل المهني مع المتعاملين والمجتمع.
- متابعة الأداء البلدي وفق مؤشرات محددة.

الشهادات

شهادة معتمدة من AINFCT

الفئة المستهدفة

يناسب هذا البرنامج العاملين والمرشحين للعمل في مجالات الإدارة البلدية والخدمات المحلية. كما يفيد المشاركين الذين يحتاجون إلى فهم عملي متكامل لإدارة الخدمات والرقابة والتخطيط البلدي.

- موظفو البلديات والإدارات المحلية.
- مشرفو الخدمات البلدية والفرق الميدانية.
- العاملون في التخطيط والرقابة والتراخيص.
- منسقو خدمة المتعاملين والشكاوى البلدية.
- المرشحون لأدوار إشرافية في العمل البلدي.

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة البلديات ودورها التنموي

- مفهوم البلدية ووظائفها في الإدارة المحلية.
- العلاقة بين البلدية والمجتمع والجهات الحكومية.
- الاختصاصات البلدية الأساسية في الخدمات والتنظيم.
- تحديات العمل البلدي في البيئات الحضرية والريفية.
- مبادئ الكفاءة والشفافية في تقديم الخدمة.

اليوم الثاني: الحوكمة البلدية والأطر التنظيمية

- مبادئ الحوكمة في المؤسسات البلدية.
- الأدوار والمسؤوليات داخل الهيكل البلدي.
- السياسات والإجراءات المنظمة للعمل المحلي.
- المساءلة والشفافية في القرارات البلدية.
- إدارة التعارض بين الاختصاصات والمصالح.

اليوم الثالث: التخطيط الاستراتيجي للبلديات

- مفهوم التخطيط الاستراتيجي المحلي.
- تحليل الواقع البلدي والاحتياجات المجتمعية.
- صياغة الرؤية والأهداف البلدية.
- ربط الخطط البلدية بأولويات التنمية.
- متابعة تنفيذ الخطة وتحديثها دورياً.

اليوم الرابع: التخطيط العمراني واستخدامات الأراضي

- أساسيات التخطيط العمراني المحلي.
- تصنيف استخدامات الأراضي وأثرها الخدمي.
- إدارة التراخيص والاشتراطات العمرانية.

- التوازن بين النمو العمراني وجودة الحياة.
- التنسيق بين التخطيط والتنفيذ والرقابة.

اليوم الخامس: إدارة الخدمات البلدية الأساسية

- أنواع الخدمات البلدية ومجالاتها التشغيلية.
- تصميم مسارات تقديم الخدمة للمستفيدين.
- تحديد مستويات الخدمة ومعايير **الجودة**.
- إدارة الشكاوى والملاحظات الخدمية.
- تحسين الاستجابة للطلبات اليومية.

اليوم السادس: النظافة العامة وإدارة النفايات

- مبادئ إدارة النظافة العامة في المدن.
- دورة جمع ونقل ومعالجة النفايات.
- تنظيم العقود التشغيلية لخدمات النظافة.
- متابعة الأداء الميداني لمقدمي الخدمة.
- التوعية المجتمعية وخفض المخلفات.

اليوم السابع: الرقابة البلدية والتفتيش الميداني

- أهداف الرقابة البلدية وأنواعها.
- إعداد خطط التفتيش والجولات الميدانية.
- توثيق المخالفات والإجراءات التصحيحية.
- مهارات التعامل المهني أثناء التفتيش.
- استخدام البيانات في توجيه الرقابة.

اليوم الثامن: إدارة التراخيص والتصاريح البلدية

- دورة حياة الترخيص البلدي.
- متطلبات التقديم والمراجعة والاعتماد.
- التحقق من الالتزام بالاشتراطات.

• تبسيط الإجراءات وتقليل زمن الخدمة.

• متابعة التجديد والتعديل والإلغاء.

اليوم التاسع: خدمة المتعاملين وتجربة المستفيد

• مفهوم تجربة المستفيد في الخدمات البلدية.

• قنوات تقديم الخدمة والتواصل.

• معايير الاستجابة والوضوح والإنصاف.

• إدارة الشكاوى والتصعيد المؤسسي.

• قياس رضا المتعاملين وتحليل نتائجه.

اليوم العاشر: التواصل المجتمعي والمشاركة المحلية

• أهمية إشراك المجتمع في الشأن البلدي.

• تصميم مبادرات تواصل مجتمعي فعالة.

• إدارة جلسات الاستماع والاستطلاع.

• التعامل مع توقعات السكان وأصحاب المصلحة.

• بناء الثقة في القرارات والخدمات البلدية.

اليوم الحادي عشر: الإدارة المالية والميزانية البلدية

• مبادئ التخطيط المالي في البلديات.

• إعداد الميزانية التشغيلية والرأسمالية.

• متابعة المصروفات والإيرادات المحلية.

• ترشيد الإنفاق وتحسين تخصيص الموارد.

• الرقابة المالية على المشاريع والخدمات.

اليوم الثاني عشر: المشتريات والعقود البلدية

• أساسيات إدارة المشتريات في البيئة البلدية.

• تحديد الاحتياجات والمواصفات الفنية.

• متابعة تنفيذ العقود ومؤشرات الأداء.

- إدارة الموردین ومقدمي الخدمات.
- معالجة التعثرات والمطالبات التعاقدية.

اليوم الثالث عشر: إدارة المشاريع البلدية

- مراحل دورة المشروع البلدي.
- تحديد نطاق المشروع ومخرجاته.
- إعداد الجداول الزمنية وخطط التنفيذ.
- متابعة التكلفة والجودة والمخاطر.
- إغلاق المشروع وتقييم نتائجه.

اليوم الرابع عشر: إدارة الأصول والمرافق البلدية

- مفهوم الأصول البلدية وأنواعها.
- تسجيل الأصول وتحديث بياناتها.
- خطط الصيانة الوقائية والتصحيحية.
- إدارة المرافق العامة والمساحات المشتركة.
- تحسين العمر التشغيلي للأصول.

اليوم الخامس عشر: السلامة العامة وإدارة المخاطر

- مبادئ السلامة في الخدمات البلدية.
- تحديد المخاطر في المواقع والعمليات.
- خطط الاستجابة للحوادث والطوارئ.
- التنسيق مع الجهات المعنية بالسلامة.
- توثيق الدروس المستفادة والتحسينات.

اليوم السادس عشر: الاستدامة والبيئة في العمل البلدي

- مفهوم الاستدامة في الإدارة المحلية.
- دمج الاعتبارات البيئية في الخدمات.
- تحسين كفاءة الطاقة والموارد.

- المساحات الخضراء وجودة الحياة.
- مبادرات المدن المستدامة والمسؤولة.

اليوم السابع عشر: التحول الرقمي والبيانات البلدية

- دور **التحول الرقمي** في تحسين الخدمات.
- أتمتة الإجراءات ومسارات العمل.
- إدارة قواعد البيانات البلدية.
- لوحات **المؤشرات** وتقارير الأداء.
- حماية البيانات وجودة المعلومات.

اليوم الثامن عشر: مؤشرات الأداء والتحسين المستمر

- مفهوم مؤشرات **الأداء** البلدية.
- اختيار مؤشرات مناسبة للخدمات والعمليات.
- تحليل النتائج والفجوات التشغيلية.
- إعداد تقارير **الأداء** للإدارة.
- تنفيذ مبادرات التحسين المستمر.

اليوم التاسع عشر: القيادة والتنسيق في البيئة البلدية

- أدوار **القيادة** في فرق العمل البلدية.
- إدارة التنسيق بين الإدارات والشركاء.
- مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار.
- التعامل مع الضغوط والأولويات المتعارضة.
- بناء ثقافة خدمة عامة مسؤولة.

اليوم العشرون: التطبيق العملي و خطة التطوير البلدي

- مراجعة شاملة للمفاهيم والمحاور الأساسية.
- تحليل حالة تطبيقية في إدارة خدمة بلدية.
- إعداد خطة تحسين لخدمة أو عملية مختارة.

- عرض المخرجات ومناقشة التغذية الراجعة.
- تحديد أولويات التطوير بعد البرنامج.

course_daily_schedule

يمتد البرنامج لمدة 20 يوماً تدريبياً، بواقع 4 ساعات يومياً. يخصص كل يوم لموضوع رئيسي يبدأ بمدخل مفاهيمي مختصر، ثم ينتقل إلى مناقشات تطبيقية وتمارين عملية، مع تخصيص وقت لربط المحتوى بواقع المشاركين وخبراتهم المهنية. ويختتم كل يوم بمراجعة مركزة لأهم النقاط والمهارات المكتسبة.

course_assessment

يعتمد التقييم على المشاركة الفاعلة، وتمارين التطبيق، وتحليل الحالات، وإعداد مخرجات عملية مرتبطة بإدارة الخدمات البلدية. يحصل المشاركون الذين يستوفون متطلبات الحضور والمشاركة على شهادة إتمام أو حضور صادرة عن AINFCT.

course_key_competencies

- الإدارة البلدية المحلية.
- التخطيط والتنظيم الخدمي.
- الرقابة والتفتيش الميداني.
- إدارة تجربة المستفيد.
- تحليل الأداء والمؤشرات.
- التواصل المجتمعي المؤسسي.

مكتب القاهرة الرئيسي

القاهرة، جمهورية مصر العربية
7 شارع وهران، الطيران، مدينة نصر

201152466358+

info@ainfct.com

ainfct.com

رقم التسجيل الضريبي: 472920235

مكتب مدريد الفرعي

مدريد، إسبانيا

شارع الصحة 3، وسط المدينة، 28013 مدريد

training@ainfct.com

ainfct.com