



القسم الخامس تطوير البنية المؤسسية

- الارتقاء بمنظومة الموارد البشرية
- تطوير بيئة العمل الداخلية

الارتقاء بمنظومة الموارد البشرية :



تُعد الموارد البشرية بمثابة المحرك الرئيس لأية مؤسسة تسعى إلى تحقيق التنمية وزيادة معدلات الكفاءة، لذلك يسعى المركز دائماً إلى الارتقاء بعنصره البشري وذلك من خلال الحرص على استقطاب أكفأ الكوادر البشرية وتدريبها وتأهيلها لتكون قادرة على مواكبة التحديات الحالية والمستقبلية، والعمل في كافة الظروف والأحوال. ويعتبر عنصر الخبرة أبرز ما يميز العنصر البشري داخل المركز، حيث قضى حوالي (٤٣%) من إجمالي العاملين - ويبلغ عددهم (٧٨٦) موظفًا - فترة تزيد عن ٧ سنوات. وجدير بالذكر حرص المركز الدائم على جذب العناصر الشابة للالتحاق به حيث أن أكثر من ٦٠% من العاملين تحت سن الـ ٤٠ سنة.

انطلاقاً من أن العنصر البشري يُعد الأساس الذي يقوم عليه نجاح أي مؤسسة، فقد حرص مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار باعتباره مركز فكر الحكومة المصرية على جودة هذا المورد الثمين من خلال العمل على تطويره وتنمية مهاراته.

ومن هنا تأتي أهمية إلقاء الضوء على الجهود التي بذلت في مجال التنمية البشرية من تأهيل أكاديمي وبرامج تدريبية، بالإضافة إلى ما تم في مجال تطوير بيئة العمل الداخلية على المستويين الإداري والتكنولوجي، وذلك من خلال الاستعانة بأحدث الوسائل الفنية والتكنولوجية، بهدف دعم متخذ القرار بأعلى مستوى من الكفاءة والفاعلية.

• التأهيل الأكاديمي للعاملين بالمركز:

في مجال نظم المعلومات، كما بلغ عدد المسجلين بالدراسات العليا (١٥) من العاملين بالمركز خلال العام نفسه. واستمراراً لسعى المركز نحو زيادة كفاءته العملية باستقطاب المؤهلين والمتميزين للعمل به، فقد انضم إليه خلال هذا العام عدد (٢) من حملة الدكتوراه، وكذلك عدد (٣) من حملة الماجستير، وبذلك يصبح عدد حملة الدكتوراه بالمركز (٢٣) موظفاً وحملة الماجستير (١٠٨) موظفاً، بخلاف الخبراء والمستشارين الذين يتم الاستعانة بهم للاستفادة من خبرتهم واستشاراتهم العلمية في دعم المركز والارتقاء بقدرات العاملين به.



يسعى المركز دائماً إلى تشجيع العاملين على تنمية وتعميق معارفهم وخبراتهم على أسس علمية حديثة، وذلك من خلال تشجيعهم وإعطائهم الفرصة لاستكمال الدراسات العليا بمختلف الجامعات داخل وخارج الجمهورية مع التركيز على التطبيق العملي في القضايا والموضوعات التي يمكن أن تثري عمل المركز وترفع من أدائه المؤسسي والأكاديمي، وكذلك الحصول على الشهادات الفنية المتخصصة في مجالات عمل المركز المختلفة.

وفي هذا الإطار فقد حصل عدد (٨) من العاملين بالمركز عام ٢٠١٤ على درجة الماجستير في مختلف التخصصات، كما يوضح جدول رقم (١)، بالإضافة إلى حصول عدد (١) من العاملين بالمركز على درجة الدكتوراه

جدول رقم (١) توزيع الحاصلين على درجة الماجستير طبقاً للتخصص خلال عام ٢٠١٤	
العدد	التخصص
٤	إدارة أعمال
١	إحصاء
١	اقتصاد
١	علوم سياسية
١	الدراسات الأوروبية المتوسطة
٨	الإجمالي

• **تدريب الكوادر للارتقاء بالأداء المؤسسي:**

فرص تدريبية للعاملين لاكتساب المعارف والمهارات التي تساعدهم على أداء واجباتهم الوظيفية بكفاءة عالية مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة. وقد شهد عام ٢٠١٤ تنفيذ عدد (١٠٠٩) ساعة تدريبية داخل جمهورية مصر العربية بما يعادل (١٤٤ يوماً تدريبياً)، وذلك من خلال عدد (٢٤) دورة تدريبية لعدد (٣١٠) متدرباً في مجالات متعددة، كما يوضح جدول رقم (٢).

يعتبر الاهتمام بالبرامج التدريبية للعاملين أحد أهم الوسائل التي يعتمد عليها المركز لاستمرار نجاحه في تعزيز الخبرات البشرية، وذلك من خلال إعداد وتأهيل الكوادر البشرية لتحقيق أهدافه وخطته على الوجه الأكمل، وتوفير الفرص الملائمة لتطوير وتحسين مهاراتهم، وتنمية قدراتهم. وقد حرص المركز على التعاون مع مؤسسات داخل مصر، وإقامة شراكات مع مؤسسات إقليمية ودولية بهدف توفير

جدول رقم (٢)

الدورات التدريبية للعاملين التي عقدت داخل الجمهورية خلال عام ٢٠١٤ موزعة طبقاً لمجالات العمل

عدد المتدربين (متدرب)	عدد الساعات (ساعة)	عدد الدورات (دورة)	مجال الدورة
٢٥	٢٧٥	٦	المعلومات ودعم اتخاذ القرار
٢٢٨	٤٩٢	١١	الإدارة وتنمية المهارات
٥٧	٢٤٢	٧	تكنولوجيا المعلومات
٣١٠	١٠٠٩	٢٤	الإجمالي

جدول رقم (٣) إجمالي عدد المتدربين داخل وخارج مصر خلال الفترة بين عامي (٢٠١٢ - ٢٠١٤)			
الأعوام	٢٠١٢	٢٠١٣	٢٠١٤
إجمالي عدد المتدربين داخل مصر	١٤٩	٢٢٩	٣١٠
إجمالي عدد المتدربين خارج مصر	٤٢	٨	٧٠

وفيما يلي عرض لأهم الدورات التدريبية وورش العمل والمؤسسات التي تم التعاون معها في مجال التدريب ورفع قدرات العاملين بالمركز سواء خارج أم داخل مصر:

أولاً: الدورات التدريبية خارج جمهورية مصر العربية:

مع التطور الذي يشهده مجال تنمية رأس المال البشري كان ولا بد أن تتسع مساحة التدريب لتشمل الاستفادة من الخبرات الدولية من خلال المشاركة في أنشطة تدريبية خارج البلاد، وفي هذا الصدد وإيماناً من المركز بأهمية الارتقاء بمنظومة التدريب فقد تم تنظيم العديد من الدورات التدريبية من خلال التعاون مع عدد من المؤسسات الإقليمية والدولية، وفيما يلي بيان بأهم المؤسسات التي تم التعاون معها في هذا الشأن خلال عام ٢٠١٤:

وفي هذا الإطار يجب الإشارة إلى آليات تحديد الاحتياجات التدريبية للعاملين بالمركز والتي تعد أولى الخطوات اللازمة لتنمية الموارد البشرية، حيث تتم هذه العملية على مستويين، الأول يتم على مستوى المركز ككل، والذي يركز على رؤيته وأهدافه الاستراتيجية وكيفية تفعيل دور التدريب لصقل المعارف والمهارات التي سيحتاج إليها العاملين لخدمة هذه الأهداف الاستراتيجية بما يتلاءم مع الميزانية، أما الثاني، فهو على مستوى الإدارة، حيث يتم التركيز على طبيعة عمل الإدارة، وتحديد المعارف والمهارات التي سيحتاج إليها العاملون لتنفيذ المهام المطلوبة منهم على النحو الأكمل. ويتم ذلك من خلال توزيع استبيان لتحديد الاحتياجات التدريبية على مختلف إدارات المركز. ومع التطور الذي يشهده مجال تنمية الموارد البشرية كان ولا بد أن تتسع مساحة التدريب لتشمل الاستفادة من الخبرات الدولية من خلال المشاركة في أنشطة تدريبية خارج البلاد، وفي هذا الإطار قام المركز بتوفير (٧٠) فرصة تدريبية للعاملين كما هو موضح في جدول رقم (٣)، ومن هنا يتضح زيادة عدد الفرص التدريبية مقارنة بالأعوام السابقة. بالإضافة إلى ذلك ارتفع عدد الفرص التدريبية التي أُتيحت داخل مصر وبذلك يتضح حرص المركز على تطوير منظومته التدريبية للارتقاء بقدرات العاملين به.

المعهد العربي للتخطيط بالكويت:



في إطار التعاون المشترك بين المركز والمعهد العربي للتخطيط بالكويت والذي بدأ منذ عام ٢٠٠٤ واستمر حتى ٢٠١٤، تم خلال هذه الفترة مشاركة عدد (٣٦) باحثاً من العاملين بمختلف إدارات المركز بعدد من الدورات التدريبية أو الشهادات التخصصية أو الدبلومات بالمعهد.

وقد تم تنفيذ عدد (١٠) برامج تدريبية شارك فيها عدد (٩) من العاملين ضمن خطة البرامج التدريبية للمعهد لعام ٢٠١٤. وفيما يلي عرض مفصل لهذه الدورات:

• دورة تدريبية بعنوان "استراتيجيات وسياسات التنمية الاقتصادية - تجارب دولية":

هدفت هذه الدورة إلى التعرف على الطرق المختلفة لتحليل السياسات والبرامج المتعلقة بالتنمية الاقتصادية وتقييمها، وكيفية صياغة الاستراتيجيات والسياسات التنموية الاقتصادية للدولة.

• دورة تدريبية بعنوان "تعزيز القدرات القيادية النسائية في الإدارة التنموية":

هدفت هذه الدورة إلى التعرف على مفاهيم التنمية ودور المرأة في تحقيقها من خلال تبني برامج لتمكينها سياسياً واقتصادياً واجتماعياً وإدارياً، والوقوف على أهم المعوقات التي تواجه المرأة في المجتمعات العربية وتحد من مشاركتها في التنمية الشاملة.

• دورة تدريبية بعنوان "استراتيجيات التنمية الاقتصادية الدولية والتعاون الاقتصادي العربي":

هدفت هذه الدورة إلى التعرف على ماهية التخطيط الاستراتيجي وأهميته القومية للوطن العربي وهو ما يعد بمثابة الخريطة المنهجية التي تسترشد بها القيادة السياسية في إدارة الدولة وتحقيق التنمية المستدامة.

• دورة تدريبية بعنوان "تنفيذ ومتابعة وتقييم المشاريع والبرامج: تدريب المدربين":

هدفت هذه الدورة إلى التعرف بالمفاهيم المختلفة للمشاريع والبرامج قيد الإنشاء والتنفيذ، والتعرف بأساليب ونظم متابعة التنفيذ الموضوعية في الخطة، وأيضاً الأساليب والنظم المتبعة في مرحلة التقييم لما بعد الإنجاز.

• **دورة تدريبية بعنوان "ملاءمة التعليم العالي والفني لاحتياجات سوق العمل-حالات دراسية عربية":**

هدفت هذه الدورة إلى التعرف على الإطار المنهجي والتحليلي لقضية التعليم، فضلا عن الوقوف على دوره في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، والعائد المتوقع من الاستثمار قصير ومتوسط وطويل الأجل في مجال تطوير المنظومة التعليمية.



• **دورة تدريبية بعنوان "نظم الدعم المؤسسي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة - تجارب دولية":**

هدفت هذه الدورة إلى إلقاء الضوء على دور المشروعات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والمشاكل التي تواجه أصحاب هذه المشروعات

ومقترحاتهم للتغلب عليها، ودور الدولة والقطاع الخاص في إنشاء هذا النظام فضلا عن السياسات الداعمة لتعزيز تنافسية قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

• **دورة تدريبية بعنوان "مصادر وإدارة تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة- تجارب دولية":**

هدفت هذه الدورة إلى التعرف بعقبات التمويل وقصور دور قطاعات التمويل الرسمي - وبخاصة المصرفي - تجاه تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى التعرف على أنواع التمويل غير الرسمي، وأيضا التعرف على التجارة الدولية الرائدة في مجال ابتكار الآليات التمويلية المناسبة للتمويل، فضلا عن تنفيذ مؤتمر على هامش الدورة التدريبية بعنوان تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة "دراسة حالة دولة الكويت".

• **دورة تدريبية بعنوان "تعزيز قابلية وبرامج تشغيل الشباب - تجارب دولية":**

هدفت هذه الدورة إلى التعرف بمشكلة البطالة والوقوف على أسبابها وكيفية القضاء عليها لتحقيق التقدم للمجتمعات عن طريق الاستفادة من التجارب الدولية في هذا المجال.

والذي يهدف إلى رفع القدرات البحثية للعاملين بالمركز، وتعزيز العملية الديمقراطية في مصر من خلال الاستفادة من التجربة الأسبانية في التحول الديمقراطي، فقد تم توفير بعض فرص التدريب العملي On job training للباحثين في المركز في العديد من مراكز الفكر الأسبانية مثل معهد الكانو الملكي "The Elcano Royal Institute".



ثانيًا : البرامج والدورات التدريبية داخل جمهورية مصر العربية:

قام المركز بتنظيم العديد من الأنشطة التدريبية وورش العمل التي تعزز من كفاءة أداء المورد البشري وذلك بالتعاون مع عدد من المؤسسات المحلية، وفيما يلي عرض لأهم هذه الورش والبرامج والدورات التدريبية التي تمت بتلك المؤسسات خلال عام ٢٠١٤:

• **دورة تدريبية بعنوان "إدارة خدمات التوظيف والتوجيه الوظيفي - تجارب دولية وعربية":**

هدفت هذه الدورة إلى التعريف بقضية التوجيه الوظيفي، ودور وخدمات مكاتب وإدارات التوظيف والتوجيه المهني في تلبية الاحتياجات الوظيفية أو إعادة تأهيل وتنمية الموارد البشرية. وذلك بالإضافة إلى التعرف على خبرات وتجارب إقليمية ودولية في دعم العمالة الوطنية.

• **دورة تدريبية بعنوان "تخطيط وإدارة التدريب والمسار الوظيفي في المؤسسات العامة والخاصة":**

هدفت هذه الدورة إلى التعرف على أساليب تحديد الاحتياجات التدريبية بالمؤسسات بما يقابل متطلبات الأداء الفعال على المستويين الفردي والاجتماعي، وإيضاح منطق العلاقة بين المسارين الوظيفي والتدريبي بحيث يتسنى تحقيق التواصل في الآثار الإيجابية المطلوبة من التدريب.

الوكالة الأسبانية للتعاون الإنمائي الدولي

The Spanish Agency for International Development

: Cooperation (AECID)

في إطار اتفاق التعاون الموقع بين المركز والوكالة

الأسبانية للتعاون الإنمائي الدولي (AECID) في عام ٢٠١١

وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات:

• برنامج تدريبي بعنوان "إدارة المشروعات":

هدف هذا البرنامج إلى التعرف على كيفية إدارة المشروعات من خلال تحديد ماهية المشروع، والعناصر الأساسية الخاصة به مثل إطاره الزمني، والتكاليف، والموارد البشرية، بالإضافة إلى التعرف على كيفية إدارة المخاطر التي ستواجهه.



• برنامج تدريبي بعنوان "تنمية المهارات الإدارية":

هدف هذا البرنامج إلى تنمية وتطوير القدرات والمهارات القيادية والإشرافية للمشاركين من خلال إمدادهم بالأسس والمبادئ والأساليب العلمية والإشراف الإداري مما يكفل تطوير وترشيد التطبيق الإداري.

• برنامج تدريبي بعنوان "تنمية المهارات العملية":

هدف هذا البرنامج التدريبي إلى إكساب العاملين المهارات العملية اللازمة والتعرف على كيفية إدارة الوقت وكتابة التقارير والمراسلات الرسمية.

• برنامج تدريبي بعنوان "تنمية المهارات العملية":

هدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات المتدربين العملية وإكسابهم المهارات اللازمة لخلق مناخ من التعاون والإيجابية لتحسين بيئة العمل وتحقيق النجاح للمؤسسة، وذلك بالتعاون مع مؤسسة "New Horizons".

مركز العدالة للتحكيم والاستشارات القانونية:

• دورة تدريبية بعنوان "المستشار القانوني": برنامج

دعم وتطوير المحامين وأعضاء الإدارات القانونية:

هدفت هذه الدورة إلى الارتقاء بمستوى الأداء العام لمديري وأعضاء الإدارات القانونية على المستويين الإداري والعملي بهدف تعريفهم بواجباتهم والمشكلات التي تحيط بالمؤسسة التي يعملون بها وكيفية إزالتها أو تحاشيها أو تقليل الخسائر الناجمة عنها.

وانعكاساتها على الأمن القومي المصري، بالإضافة إلى التعريف بالتهديدات التي تواجه مصر، وذلك بالتعاون مع أكاديمية ناصر العسكرية العليا.

• **برنامج تدريبي بعنوان "العلاقات الأوروبية ومتوسطة من منظور الجنوب":**

هدف هذا البرنامج إلى تنمية مهارات التدريس الأكاديمي والبحثي في مجال التكامل والبناء الأوروبي وتطوره المؤسسي والسياسي والقانوني والاقتصادي والاجتماعي، بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة القاهرة.

• **الدورة التدريبية الثامنة بعنوان "بناء القدرات في مجال مقاييس ومؤشرات الفقر والطرق المختلفة لاستهداف الفقر":**

هدفت هذه الدورة التي قام مركز العقد الاجتماعي بتنظيمها إلى تعريف شباب العاملين بمجال التنمية ومكافحة الفقر في الجهات الحكومية المعنية وفي المؤسسات البحثية بأساليب تحليل الفقر وتطبيقاته، بما يضمن قدرة المشاركين على تطبيق ونقل المحتوى المعلوماتي لمؤسساتهم.

• **دورة تدريبية بعنوان "استراتيجيات إدارة العقود الدولية":**

هدفت هذه الدورة إلى إطلاع المتدرب على المفاهيم المستحدثة على الساحة العالمية الخاصة بإدارة العقود الدولية وتدريبه على المهارات الشخصية والفنية والقانونية في التفاوض على العقود، كما جمعت الدورة في أسلوب دراستها بين اللغتين العربية والإنجليزية، بما يحقق الفهم الجيد لكل أسلوب على حدة.

• **دورة تدريبية بعنوان "إعداد الشخصية القانونية (المستوى الأول)":**

هدفت هذه الدورة إلى معالجة الصعوبات التي تواجه المؤسسات سواء في النواحي الإجرائية أو القانونية، أو بشأن نقص المعلومات والمستندات، كما حرصت على ربط آليات التنمية البشرية بالتطبيقات العملية للأداء المهني والوظيفي.

جهات أخرى:

• **دورة تدريبية بعنوان "الدراسات الاستراتيجية والأمن القومي":**

هدفت هذه الدورة إلى نشر الوعي الفكري والثقافي في الموضوعات المتعلقة بالأوضاع الإقليمية والدولية

• البرنامج الإحصائي العام لحملة المؤهلات العليا:

هدف البرنامج إلى إعداد كوادر إحصائية مؤهلة تمتلك المهارات اللازمة للنهوض بالعمل الإحصائي على أسس علمية سليمة، وقد قام بتنفيذه الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء.

ثالثا : ورش العمل:



• ورشة عمل حول "أهمية تنمية وتطوير العمل بالمنظومة التأمينية بالمركز":

هدفت هذه الورشة إلى التعريف بكيفية تطوير منظومة متابعة الأنظمة وقواعد البيانات وتحليل البيانات والتعرف على كيفية تحسين أداء أنظمة والحد من المخاطر المصاحبة لترحيل البيانات وضمان أعلى أداء لقاعدة البيانات أثناء الأنشطة التشغيلية. وقد تم تنفيذ الورشة من خلال شركة كويست للبرمجيات.

• ورشة عمل حول "كيفية إعداد مقترح بحثي":

هدفت هذه الورشة إلى ترسيخ منهج البحث العلمي لدى الباحثين بالمركز وتوفير المرجعية العلمية للعاملين نحو إجراءات العمل بالمجال البحثي، وكيفية الحفاظ على مصداقية ما يقدمه المركز من إصدارات بحثية. وقد تم الاستعانة فيها بأحد أساتذة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.

واستكمالاً لجهود المركز في هذا الإطار، فقد قام بإعداد "دليل إعداد المقترح البحثي للدراسات العلمية" بهدف توفير المرجعية للعاملين نحو إجراءات العمل في المجال البحثي، حيث يساهم هذا الدليل في ضمان كفاءة وجودة الإصدارات البحثية وتخطيطها بالشكل العلمي السليم.

تطوير بيئة العمل الداخلية:

انطلاقاً من سعى المركز الدائم إلى تطوير أدائه لدعم متخذ القرار، الأمر الذي يتطلب إرساء بيئة عمل فعالة تزيد من عطاء العاملين، إلى جانب ضمان توفير بنية أساسية وتكنولوجية تتواءم مع أحدث التطورات، والذي من شأنه رفع كفاءة أداء المؤسسة، ورسم صورة ذهنية مميزة للمركز، فقد حرص المركز على تطوير بيئة العمل

بالخدمات والبنية الأساسية على مستوى الجمهورية، تم استحداث **«إدارة للسكان والتنمية المستدامة»** التي تسعى إلى تقديم إطار معرفي متكامل يتضمن بنية معلوماتية شاملة ودقيقة ومحدثة عن كافة قطاعات الدولة لأدنى مستوى إداري بهدف دعم اتخاذ القرار في عملية التخطيط الشامل والإدارة السليمة للموارد من أجل تحديد أولويات التنمية المستدامة، ومتابعة الأداء التنموي دورياً بهدف تصحيح المسار.

ثانياً: إنشاء وحدة النمذجة ونظم دعم القرار:

في إطار حرص المركز على تطبيق الآليات الحديثة وتوظيف تكنولوجيا المعلومات في عملية دعم اتخاذ القرار، تم تأسيس **«وحدة النمذجة ونظم دعم القرار»** كوحدة استراتيجية فنية وعلمية ذات كفاءة عالية تعمل على بناء وتطوير نماذج ونظم دعم اتخاذ القرار بهدف طرح البدائل والسيناريوهات المختلفة والنتائج المحتملة لمتخذ القرار للوصول إلى القرار الأفضل في التوقيت المناسب. وجدير بالذكر أن المحاور الأساسية لعمل وهذه الوحدة تتمثل في بناء النماذج الاقتصادية والاجتماعية، وبناء المؤشرات التحليلية باستخدام التقنيات الحديثة، واستخدام أساليب المحاكاة لدراسة قضايا محددة.

الداخلية كنقطة أساسية لتحقيق هذا الهدف سواءً على المستوى الإداري أو التكنولوجي بما يعزز قيامه بمهامه المختلفة.



• التطوير الإداري:

في ظل المرحلة الحالية التي تمر بها البلاد وفي ضوء تعقد وتشابك المشكلات المجتمعية التي تفرض تحديات أكبر أمام متخذ القرار، تطلب ذلك تطوير بعض الأدوار التي يقوم بها المركز بما يُمكنه من دعم متخذ القرار بشكل أفضل، وعليه، فقد تم استحداث مجموعة من الإدارات لتحقيق تلك الأدوار، كما يلي:

أولاً: إنشاء إدارة السكان والتنمية المستدامة:

في ظل الاهتمام بالمشروع القومي الذي يصبو إلى إعداد خريطة لمصر تتضمن كافة البيانات الخاصة

ثالثاً: إنشاء إدارة الشكاوى الحكومية:

في ضوء المشروع القومي الذي يهدف إلى التواصل الفعال والمباشر مع المواطنين وتلقي شكاوهم واتخاذ كافة الخطوات اللازمة لإيجاد حلول مناسبة لهذه الشكاوى في الوقت المناسب، أنشأ المركز "إدارة الشكاوى الحكومية" والتي تقوم بإدارة هذه المنظومة التي تعد بمثابة جسر للتواصل بين المواطنين المتعاملين مع الجهاز الإداري بالدولة وبين القائمين على صنع وتنفيذ السياسات العامة، بهدف توفير بيئة مناسبة تتسم بالمساءلة والتحسين المستمر للحد من مواطن الخلل بالجهاز الإداري للدولة وبالتالي عدم تكرار شكاوى المواطنين.

وتنتهج هذه الإدارة سياسة تعتمد على تكوين رؤية واضحة للتعامل مع شكاوى المواطنين وتوفير آلية للتواصل تتصف بالسرعة والسهولة، كما تقوم بمتابعة الجهات الحكومية المنوطة بالتعامل مع شكاوى المواطنين، وبالتوازي تعمل الإدارة على إعداد نشرة دورية تتضمن أهم الإحصائيات المتعلقة بهذه الشكاوى.

• تطوير أدوات تكنولوجيا المعلومات :

نظرا للدور الهام الذي يلعبه التطور التكنولوجي السريع في كافة الأمور الحياتية والعملية، وكذلك أثره

البالغ على المجالات البحثية والعلمية، يبرز اهتمام المركز دائما ومنذ إنشائه عام ١٩٨٥ في العمل على التوظيف الأمثل للآليات ونظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير بيئة العمل الداخلية. ذلك بالإضافة إلى استخدام وسائل التحليل الإحصائي ونظم النمذجة وأدوات تنقيب البيانات في دراسة العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين الظواهر المختلفة لتحويل البيانات والمعلومات إلى معرفة تدعم متخذ القرار في التنبؤ والإنذار المبكر ببعض المشاكل والاستعداد لها.

كما يحرص المركز دائما على "تحديث وتنمية محتوى نظام ادارة البيانات"، والذي يعتبر بمثابة الأداة الرئيسة لإثراء قواعد البيانات والمؤشرات الحكومية الرسمية في مصر والآلية الإلكترونية لتقديم بيانات ومعلومات على درجة عالية من الدقة لكافة المتعاملين بصورة مباشرة أو بصورة غير مباشرة.

ويهدف هذا النظام إلى بناء قاعدة بيانات قومية محدثة تكسب ثقة المستفيدين منها، ذلك فضلا عن تفعيل مشاركة الجهات الخارجية في تحديث بياناتها من خلال نظام التحديث اللامركزي، ويعمل النظام على توحيد وتدقيق البيانات والتعريفات وإزالة التضارب بينها، هذا بالإضافة إلى نشر مفهوم "اللاورقية" من خلال تلبية

وإثراؤه بمصادر البيانات المختلفة، وإضافة قواعد بيانات جديدة ذات جودة عالية ومصادر موثوق بها كالكتب الإحصائية النوعية والتي تصدر عن الوزارات والهيئات المعنية.

وفي إطار الحرص على الارتقاء بجودة عمليات الإدارات بما يحقق الأهداف الاستراتيجية، يقوم المركز بـ **”إعادة هندسة العمليات“**، ويأتي ذلك في إطار التطرق لمفهوم العمليات الوظيفية وأهمية دراستها وتحليلها وإعادة تصميمها لضمان التعامل بها وتحسين مستويات الأداء والحد من عمليات المراجعة وتكرار الأعمال بهدف تحقيق الميزة التنافسية.

كما يحرص المركز على التطوير الدوري لـ **”غرفة العمليات المركزية“** لتأهيلها لمتابعة جميع الأحداث الطارئة، حيث تم تجهيزها بأحدث تقنيات الاتصال اللازمة لمتابعة الأحداث الطارئة لحظة بلحظة، كما أنها مرتبطة بـ ٢٧ غرفة عمليات فرعية في محافظات الجمهورية والوزارات المعنية. وقد تم متابعة العديد من الأحداث الهامة من خلالها ومنها عملية الاستفتاء على الدستور، الانتخابات الرئاسية..... إلخ.

احتياجات كيانات المركز بطريقة إلكترونية. وأخيرا يدعم هذا النظام سهولة استرجاع البيانات واستخراج التقارير على مستوى قطاعات الدولة، وتسجيل وتوثيق وإتاحة البيانات الاقتصادية والاجتماعية على المستوى الكلي والقطاعي من خلال سلاسل زمنية مختلفة.

ويأتي **”النظام المالي المتكامل لإدارة موارد المؤسسة“** الذي يتعرض لكافة أنشطة المالية بالمؤسسة من خلال ميكنة أداء أعمالها ومتابعة مؤشرات الأداء، حيث إنه يسعى لتطوير بيئة العمل الإدارية من خلال تحسين أساليب وطرق أداء الأعمال، وأيضا يسعى النظام إلى تسهيل متابعة الأداء المالي والإداري للمؤسسة.

كما يجب الإشارة إلى ارتقاء المركز عام ٢٠١٤ بمستوى أداء **”نظام البث المباشر“** وتحديث طرق العرض الضوئي بقاعات المركز باستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل زيادة الكفاءة وسرعة السعة التخزينية والاستفادة بهذه الوسائل في المؤتمرات التي تعرض خارج مقار المركز. واستكمالا لجهود المركز في مجال التطوير التكنولوجي يتم سنوياً **”تطوير بيئة العمل لمستودع بيانات المركز“** حيث يتم تحديث البنية التكنولوجية للمستودع

