

## تفعيل مؤشرات تقييم الأداء المعدلة ( KPI ) في البلديات والجهات الخدمية

**مقدمة :** الهدف من تطبيق المؤشرات هو تقييم أداء المكاتب الاستشارية و الجهات الخدمية والبلديات

على مستوى الإدارة أو القسم أو المستخدم وذلك لضمان عدم حدوث أي تأخير في انجاز طلبات رخص البناء ، وقد تم التنسيق مع جميع الجهات لتحديد الزمن اللازم لدراسة طلبات رخص البناء ، وقد تم تطبيق المرحلة الأولى من المؤشرات بشهر ابريل ٢٠١٥ على بلدية الدوحة والمكاتب الاستشارية كما تم تعميم تطبيق المؤشرات على جميع البلديات والادارات الخدمية في شهر يوليو ٢٠١٥

وسوف يتم تطبيق المرحلة الثانية من المؤشرات بتاريخ ٢٠١٦/١٠/١٦

كما أنه جاري العمل لتطبيق المرحلة الثالثة لتشمل كافة أنواع الطلبات ( رخص بناء ، اتمام بناء، صيانة ، هدم ، زيادة أحمال كهرباء ..... الخ )

تم تحديد الزمن اللازم لكل خطوة مع اعتبار تصنيف المشروع ، حيث تم اعتماد التصنيف التالي :

**المشاريع الصغرى :** وتشمل مشاريع الضلع السكنية بحد أقصى أربع فلل في القسيمة الواحدة .

**المشاريع المتوسطة :** وتشمل المجمعات السكنية والمشاريع الحكومية والمشاريع الصناعية والمباني بارتفاع أقل من أرضي + ١٥ دور

**المشاريع الكبرى :** وتشمل الأبراج بارتفاع أكبر من ( أرضي + ١٥ دور ) والمشاريع على القسائم أكبر من (

٤١ ) ألف متر مربع والمشاريع الرياضية ومشاريع كاتارا ومشيرب والسلطة ومنطقة ( CC ) في الخور والوكرة .

بشكل مؤقت تم حالياً استثناء المشاريع الحكومية من تطبيق المؤشرات .

## آلية عمل مؤشرات تقييم الأداء :

تقوم المؤشرات بالتأكد من :

- الزمن اللازم لإنجاز كل خطوة
- عدد مرات التقديم المسموحة في كل مرحلة ( للمكتب الاستشاري )

ويتم العمل حسب الجدول التالي :

المرحلة	الزمن اللازم	عدد مرات التقديم
المنسق ( كل الجهات )	٢ ساعة	أول مرة + تعديل واحد
المهندس ( كل الجهات )	حسب نوع المشروع و مرات التقديم ، موضحة بجدول مفصل أدناه	
المعتمد ( كل الجهات )	يوم واحد	-

## أولا : الاجراءات المتبعة الخاصة بالزمن اللازم

يقوم نظام رخص البناء بتنبيه المستخدمين للعمل على الطلب بعدة تنبيهات :

- بالنسبة لموظفي البلديات والجهات الخدمية :
  - رسالة نصية ( SMS ) لتنبيه المستخدم للعمل على الطلب قبل تجاوز الفترة المحددة
  - عند انتهاء الفترة المحددة يقوم النظام بإرسال نصية ( SMS ) لتنبيه مشرف المجموعة (منسق -مهندس -معتمد) على وجود طلب متأخر عند أحد المستخدمين مع توضيح رقم الطلب و اسم المستخدم
  - ظهور الطلب باللون الأصفر مع عدم امكانية العمل على أي طلب قبل الانتهاء من الطلبات المتأخرة .
- بالنسبة للمكاتب الاستشارية :
  - رسالة نصية ( SMS ) لتنبيه المكتب للعمل على الطلب قبل تجاوز الفترة المحددة

○ عند انتهاء الفترة المحددة يقوم النظام بإرسال نصية (SMS) لإعلام المكتب أنه لا يستطيع تقديم طلبات جديدة ويظهر الطلب باللون الأصفر ، ويمكن للمكتب متابعة العمل على الطلبات المفتوحة فقط .

### ثانيا : الاجراءات المتبعة الخاصة بعدد مرات التقديم :

عند تجاوز المكتب الاستشاري العدد المسموح لمرات التقديم فإن نظام رخص البناء يقوم بالتالي :  
منع المكتب الاستشاري من تقديم طلبات جديدة

- يظهر الطلب باللون الأحمر في صندوق الوارد للمكتب الاستشاري .
  - يقوم النظام بإرسال نصية (SMS) لإعلام المكتب والمالك أنه تم حجز الطلب بسبب تجاوز عدد مرات التقديم .
  - يتم منع المكتب من إعادة إرسال الطلب إلا بعد الحصول على استثناء معتمد من الجهة التي تم التقديم لها ، ويتم فيه توضيح سبب الحاجة إلى الاستثناء :
  - إما مهندس الجهة : عدم تزويد المكتب الاستشاري بجميع الملاحظات مرة واحدة
  - أو المكتب الاستشاري : عدم التزام المكتب بتعديل كافة الملاحظات المطلوبة من المهندس .
- كما يقوم النظام بإعداد تقارير دورية توضح جميع الاستثناءات الصادرة مع تحديد أسم المستخدم والادارة أو المكتب الاستشاري ، وبالاعتماد على هذه التقارير يتم تقييم جميع مستخدمي النظام ( بلديات - خدمات - استشاريين ) .

جاري العمل لاستكمال إضافة جميع الجهات المعنية إلى نظام رخص البناء بحيث يتم تحويل الطلب إلى الجهات من خلال النظام و الغاء الحاجة للموافقات الورقية .

المشاريع الصغرى				الجهة المعنية
استثناء	التعديل الثاني	التعديل الأول	أول مرة	
1	1	2	3	البلدية
2	2	2	2	الكهرباء
2	2	2	2	المياه
3	3	3	3	الصرف الصحي
1	1	2	3	الطرق
1	1	1	1	أوريدو
-	-	-	-	الدفاع المدني
-	-	-	-	النظم الأمنية
المشاريع خارج منطقة الحماية				الريل
5	5	5	5	
1	2	3	-	المكتب الاستشاري

المشاريع المتوسطة						الجهة المعنية
استثناء	التعديل الرابع	التعديل الثالث	التعديل الثاني	التعديل الأول	أول مرة	
2	2	2	3	5	5	البلدية
5	5	5	5	5	5	الكهرباء
5	5	5	5	5	5	المياه
4	4	4	4	4	4	الصرف الصحي
3	3	3	3	5	5	الطرق
1	1	1	1	1	1	أوريدو
10	10	10	14	14	14	الدفاع المدني
1	1	1	1	1	1	النظم الأمنية
المشاريع داخل منطقة الحماية						الريل
10	10	10	10	10	10	
2	2	3	5	7	-	المكتب الاستشاري

المشاريع الكبرى								الجهة المعنية
استثناء	التعديل السادس	التعديل الخامس	التعديل الرابع	التعديل الثالث	التعديل الثاني	التعديل الأول	أول مرة	
3	3	3	7	7	10	10	10	البلدية
5	5	5	5	5	5	5	5	الكهرباء
5	5	5	5	5	5	5	5	المياه
14	14	14	14	14	14	14	14	الصرف الصحي
5	5	5	5	5	7	7	10	الطرق
2	2	2	2	2	2	2	2	أوريدو
10	10	10	10	10	14	14	14	الدفاع المدني
1	1	1	1	1	1	1	1	النظم الأمنية
المشاريع داخل المنطقة الحرجة								الريل
15	15	15	15	15	15	15	15	
2	2	3	5	7	10	10	-	المكتب الاستشاري