



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Iraq Governance Strengthening Project

OSTP model self-assessment People Criterion
Workshop Materials

July 2013



USAID | **IRAQ**
FROM THE AMERICAN PEOPLE

IRAQ GOVERNANCE STRENGTHENING PROJECT

OSTP model self-assessment People Criterion Workshop Materials:

- **Action Plan for the OSTP Practitioners Excellence Network Coordination Committee**
- **Workshop Training Matrix**

FUNDED BY USAID

July 2013

Contract No. AID-267-C-11-00006

Deliverable No.D-2014-238

DISCLAIMER

This report is made possible by the support of the American People through the United States Agency for International Development (USAID.) The contents of this report are the sole responsibility of Chemonics International, Inc. and do not necessarily reflect the views of USAID or the United States Government.



USAID | **IRAQ**
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Contract No.: AID-267-C-11-00006

Contractor Name: Chemonics International, Inc.

USAID Cognizant Technical Office: Democracy and Governance Office
USAID Iraq

Date of Report: *July 2013*

Document Title: ***OSTP model self-assessment People Criterion
Workshop Materials
FINAL***

Author's Name: *Alia Thaher*

***OSTP model self-assessment People Criterion
Workshop Materials
Final
July 2013***

The author's views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government.

النشاط الرئيسي	الغرض	مؤشر النجاح	اختيار قضية محددة	الفترة الزمنية	مسؤولية المتابعة
1. تشكيل اللجنة التنسيقية الوطنية	وضع منهجية عمل لآليات التعاون وتبادل الخبرات بين المحافظات المختلفة بما يتعلق بتطوير برنامج التقييم الذاتي والتحول المؤسسي.	اعتماد اللجنة التنسيقية الوطنية من قبل المحافظات المشاركة			
الأنشطة الفرعية					
1.1 تطوير وثيقة عمل اللجنة		إصدار المسودة الأولى للوثيقة ومشاركتها مع أعضاء الفريق الداخلي		9.6.2013	
1.2 مشاركة فرق OSTP في المحافظات بمهام اللجنة والأعضاء ومعايير اختيارهم		تم إرسال الرسائل لكافة الفرق في المحافظات		10.6.2013	
1.3 يناقش فريق OSTP المهام والمعايير ومن ثم يتم الترشيح من قبل الراغبين أو من قبل أعضاء آخرين.		تم عقد الاجتماعات في المحافظات		21.6.2013	
يتم انتخاب أحد الأعضاء ليكون مندوبا وممثلا لفريق محافظته في اللجنة التنسيقية.		محاضر اجتماع الفرق موثقة لمن تم انتخابهم		21.6.2013	
4.1 تعتمد الإدارة العليا في المحافظة اسم العضو المنتخب.		كتاب معتمد من المحافظ			
5.1 يتم عقد اجتماع أولي لأعضاء اللجنة للاتفاق على الصيغة النهائية لمهام اللجنة والأعضاء، والاتفاق		وثيقة متفق عليها بمهام وأدوار اللجنة وخطة عمل		1.7.2013	

			سنوية جاهزة.		على الخطة السنوية للجنة.
			<p>وجود خطة اتصال متفق عليها من قبل أعضاء اللجنة والمحافظات</p> <p>تبني المحافظات لتجارب ناجحة من مناطق مختلفة وتكييفها حسب حاجة وظروف كل منطقة (عدد الحلول التطويرية التي يتم تبنيها من قبل محافظات أخرى)</p> <p>محافظات جديدة تنضم للبرنامج</p> <p>المواطنون يعرفون نوع الخدمات التي تم تحسينها ويتعاملون معها وفقا لذلك (نسبة رضى المواطنين)</p> <p>المواطنون يتقدمون باقتراحات وشكاوي وتقوم المحافظات بالاستجابة لهم بتحسين جودة الخدمات (نسبة الخدمات التي يتم تحسينها) (مؤشر رضى المواطنين من خلال بحث)</p> <p>المسؤولون على علم بالأنشطة التطويرية ويدعمون</p>	<p>مشاركة باقي المحافظات والحكومة والمواطنين بدور اللجنة وأهدافها والانجاز الذي تحققه على مستوى تقديم الخدمة الأفضل للمواطن</p> <p>توعية جمهور المواطنين بدور اللجنة والإنجازات التي تتم على مستوى المحافظات لنقل التجربة</p> <p>توفير فرصة للتفاعل النشط بين اللجنة والمواطنين والاستماع المباشر لاقتراحاتهم أو شكاويهم</p> <p>تجنيد الدعم من المسؤولين في الحكومة للأنشطة التطويرية</p>	<p>2. تطوير ميكانيزمات وأنشطة الاتصال</p>

			توفير موارد بشرية ومادية لتنفيذها (عدد الأنشطة التي يتم دعمها بموارد وطنية)		
				الغرض	الأنشطة الفرعية
				تبادل أدوات OSTP والنهج ودراسات الحالة وقصص النجاح، كما يمكن التواصل بين أعضاء الفرق عبر المحافظات وتبادل المعرفة.	2.1 إنشاء صفحة الكترونية
				نشر المعلومات بانتظام، و تسليط الضوء على النجاحات، الخ	2.2 إنشاء صفحة فيس بوك
				إصدار نشرة الكترونية فصلية مرتين سنويا لتبليغ الأعضاء بالأحداث القادمة والفرص والنجاحات. وسوف يسלט الضوء في كل مرة على محافظة واحدة.	2.3 إنشاء نشرة الكترونية اخبارية
				للاعترااف بإنجاز الأفراد والفرق المسؤولة. في هذا المؤتمر يقوم الأعضاء بتحديد معيقات الإصلاح، ووضع الحلول المناسبة لتجاوزها، واختيار الموضوعات الرئيسية للسنة القادمة	2.4 عقد مؤتمرات سنوية
				ربط أعضاء الفريق لمعيار معين عبر المحافظات، ربط مسؤولي الفرق في المحافظات	2.5 إنشاء مجموعات البريد الالكتروني

				<p>ربط أعضاء POSC،</p> <p>ربط المناطق الجغرافية</p> <p>واستخدام هذه الرسائل الإلكترونية حسب الاقتضاء لمناقشة 'الموضوعات الساخنة' وتعزيز الحوار .</p>	
					النشاط الرئيسي
				<p>متابعة المستجدات وتذليل العقبات وتعزيز قصص النجاح</p>	<p>3. التنسيق للإجتماعات الدورية للمعايير عبر المحافظات</p>
					الأنشطة الفرعية
					3.1 التواصل مع المحافظات وتحديد مكان ووقت الاجتماع
					3.2 بالتشارك مع المحافظات وضع جدول الأعمال
					3.3 متابعة مخرجات الاجتماعات وتوصياتها مع المسؤولين
					3.4 اختيار موضوع ساخن من أجل التعاطي معه في كافة أنشطة الاتصال في الفصل
					النشاط الرئيسي
				إحداث تغيير إيجابي تجاه	4. المدافعة حول قضية مشتركة
					الأنشطة الفرعية
					4.1 التواصل مع المحافظات وتجميع القضايا الملحة

					4.2 مخاطبة المسؤولين والضغط باتجاه حل العقبات التي تقف في وجه تحسين الخدمة للمواطنين
					5. تطوير قاعدة بيانات بكفاءات أعضاء فرق برنامج OSTP لتبادلها بين المحافظات

مصفوفة الورشة للمدرب

الفئة المستهدفة :

Phase 3 Step 4 - Transformation Planning

أسم الورشة :

التاريخ :

وضع خطه تنفيذيه للحلول التطويريه

الهدف العام للورشة

اليوم الأول

أهداف اليوم الاول

- إنعاش ذاكرة المشاركين حول البرنامج والإنجاز الذي تم حتى الآن
- تحديد الحلول ذات الأثر الفعال والسريع والتي يمكن المباشرة بتنفيذها بعد انتهاء التدريب خلال شهر حزيران
- التوصل لمفهوم مشترك حول عناصر إدارة التغيير

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
			ورقة عمل رقم 1	كسر الحواجز وتنشيط المشاركين	ترحيب وتعارف	9:45 - 9:00
	شريحة تبين الهدف العام للورشة وجدول أعمالها العام من ناحية الوقت والنشاط والأيام. بحاجة إلى تحضير وإن أمكن طباعة أوراق للتوزيع مع ملف الورشة		من خلال مناقشة التوقعات ودمجها الهدف العام للورشة ومن ثم استعراض البرنامج للأيام الخمسة	تهيئة المتدربين لمخرجات الورشة	مناقشة هدف الورشة وعرض البرنامج	10:00 - 9:45
	استخدام شريحة 5 و 6		عرض شرائح ونقاش عام	تهيئة المتدربين لمخرجات الورشة	مراجعة خطوات برنامج OSTP	10:30 - 10:00

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
	أوراق جاهزة بالحلول فليب تشارت أقلام فلوماستر عريض		يتم توزيع المشاركين لمجموعات مصغرة حسب المعيار ويوزع على كل مجموعة الحلول التي توصلوا إليها. تناقش كل مجموعة الحلول التي بين يديها آخذة بعين الاعتبار التغذية لارجعة من المحافظة كإدارة وزملاء إن وجد بالإضافة إلى إعادة النظر فيها من قبل الفريق	التوصل إلى صياغة نهائية للحلول بما يتوافق مع التغذية الراجعة من المحافظات والنقاش الداخلي للفريق	مجموعات عمل نقاش الحلول	11:20 - 10:50
	فليب تشارت أقلام فلوماستر عريض		يقوم مندوب من كل فريق معيار بعرض الحلول بالشكل النهائي الذي توصلوا إليه ومن ثم يتم أخذ رأي باقي المشاركين والتوافق على جميع الحلول بالصيغة النهائية ترشيح حل على الأقل من كل معيار للبدء في تنفيذه خلال شهر حزيران من خلال منهجية اختيار الأولويات يتم اختيار حلين للبدء بتنفيذهما خلال شهر حزيران بحيث يكون لتنفيذهما أثر سريع وفعال على أداء المحافظة او على خدمة المواطنين	التوصل لفهم جماعي حول الحلول والاتفاق على الحلول التي يمكن البدء بتنفيذها خلال شهر حزيران	استعراض الحلول من قبل مجموعات المعايير أمام المجموعة الكلية	11:50 - 11:20

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
	فليب تشارت أقلام فلوماستر عريض		تمرين تغيير الأماكن بصورة عشوائية ومن ثم سؤال المشاركين حول: 1. مشاعرهم 2. لماذا حصل هذا الازدحام يتم من خلال النقاش التأكيد على أهمية وضع الخطط لإدارة التغيير ويمكن من خلالها نقاش النقاط التالية: لماذا وضع الخطة؟ بينما نستطيع الذهاب مباشرة	التوصل إلى أهمية وضع خطة الحل من أجل إدارة التغيير القادم	تمرين عن التخطيط وإدارة التغيير	12:15 - 11:50
	الشرائح 10+9+8		يتم عرض الحالة من الشرائح 9+8 ومن ثم استعراض الشريحة رقم 10 للتوصل إلى النقاط الإيجابية التي تمت والنقاط التي كان يجب أخذها بعين الاعتبار	تحفيز أفكار المشاركين حول إدارة التخطيط للتغيير بشكل سليم	دراسة حالة	1:00 - 12:15
					أستراحة صلاة	1:30 - 1:00
	ورقة عمل رقم 2 - إدارة التغيير مناقشة تجارب ذاتية حصل فيها تغيير في حياة الفرد أو الأسرة أو العمل ما هي العناصر التي يمكن أن تجعلنا نعتقد أن التحول الذي حصل أدى إلى تغيير إيجابي وما هي العناصر التي جعلنا نعتقد أن التحول الذي حصل أدى إلى تغيير سلبي		توزيع ورقة عمل رقم 2 للمجموعات لتحفيز الأفكار والنقاش يطلب من المشاركين مناقشة كيفية العرض للحالة التي يتفقون على عرضها بطريقة المحاكاة إن أمكن	التعرف على ماهية إدارة التغيير	مجموعات عمل لنقاش إدارة التغيير	2:00 - 1:30

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
				التوصل لمفاهيم مشتركة حول أهمية إدارة التغيير	عرض المجموعات	2:45 - 2:00
			نقاش عام حول ما اعتبره المشاركون ايجابي وما يمكن تحسينه للأفضل في اليوم التالي	الاستفادة من التغذية الراجعة لليوم التالي	تقييم سريع لليوم	3:00 - 2:45
					غداء	4:00 - 3:00
				استخلاص العبر والتحضير لليوم التالي	جلسة مدربين	5:00 - 4:00

اليوم الثاني

أهداف اليوم الثاني

- تعرف المشاركين على مبادئ إدارة التغيير
- التعرف على منهجية كتابة خطة العمل
- التعرف على مفهوم الرؤية وكيفية صياغة رؤية للحل

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
				ربط المعلومات في اليوم السابق بأهداف اليوم الثاني	تمرين تنشيط ومراجعة لليوم السابق	9:00 - 9:30
	ممكن شريحة خاصة أو العودة الى شريحة رقم 4		استعراض الأهداف	تهيئة المشاركين لمخرجات اليوم التدريبي	تقديم أهداف اليوم الثاني	9:30 - 10:00
	الشرائح من 14-19			عرض الشرائح	استعراض مبادئ وآليات إدارة التغيير	10:00 - 10:30
					أستراحة	10:30 - 10:45
	فليب تشارت وأقلام فلوماستر عريض + الشريحة رقم 86		ماذا نحتاج للتخطيط ما هي عناصر الخطة ومن ثم استعراض نموذج خطة الحل والاتفاق عليها إذا كانت تعبر عما تم نقاشه سابقا وهل يحتاج إلى تعديل وإعطاء مثال عن كل بند	الاتفاق على عناصر الخطة والنموذج المستخدم	عصف ذهني حول أهمية التخطيط وعناصره	10:45 - 11:00

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
	شريحة رقم 20			استعراض شريحة رقم 20	تمرين وضع خطة عمل	11:20-11:00
			نقاش وعمل جماعي. يتم عرض الشريحة رقم 21 وشرحها ومن ثم الانتقال الى الشريحة رقم 22 لمحاولة تعيبتها من واقع احد الحلول	اكتساب معرفة عملية عن كيفية وضع الخطة	تنفيذ تمرين لاختيار احد الحلول	12:30 - 11:20
					تعينة الحلول على نموذج الخطة	1:00 - 12:30
					استراحة صلاة	1:30 - 1:00
				تنشيط المشاركين + تمهيد عن مفهوم الرؤية	تمرين تنشيط	1:45-1:30
	الشرائح من 26-34		استعراض الشرائح ومن ثم وضع رؤية لأحد الحلول كمثال	مناقشة كيفية صياغة الرؤية والعناصر الأساسية التي تتضمنها الرؤية		2:15- 1:45
				لصياغة الرؤية للحلول	مجموعات عمل	2:45 -2:15
					تقييم اليوم	3:00 -2:45
					غداء	4:00 - 3:00
					لقاء المدربين	5:00 - 4:00

اليوم الثالث

أهداف اليوم الثالث

- وضع آليات الحصول على دعم الإدارة العليا
- وضع خطة الاتصال

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
					تمرين إجماء وعرض أهداف اليوم	9:30 - 9:00
				أخذ تغذية راجعة من المشاركين والاتفاق على صياغة الرؤية للحلول	عرض المجموعات لرؤية الحلول ومناقشتها جماعيا	10:00 - 9:30
					كتابة الرؤية لكل حل على نموذج الخطة	10:30- 10:00
					استراحة	10:45-10:30
				تمهيد لأهمية أخذ موافقة الإدارة العليا	تمرين تنشيط	11:00- 10:45
	عرض الشريحة رقم 35- 41			سؤال أولي: لماذا نحتاج لموافقة الإدارة العليا وكيف يمكن الحصول على دعمهم؟ ومن ثم يتم عرض الشرائح	أهمية موافقة الإدارة العليا	11:30 - 11:00

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
				تعينة النموذج لدعم الإدارة العليا حسب الحلول	مجموعات عمل	12:00 - 11:30
				تمهيد لأهمية دور الاتصال الفعال	تمرين تنشيط	12:30 - 12:15
	الشرائح من 42-56		عرض للشرائح ونقاش عام		نظرة عامة حول مفهوم الاتصالات	1:00- 12:30
					استراحة صلاة	1:30 - 1:00
	ورقة عمل				تعينة النموذج الخاص بالاتصالات للحلول	2:45 - 1:30
					تقييم اليوم	3:00 - 2:45

اليوم الرابع

أهداف اليوم الرابع

- تحديد المصادر المطلوبة لتنفيذ الحلول وكيفية الحصول عليها
- وضع آليات المتابعة والتقييم
- البدء بإعداد الخطة

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
					تمرين إجماء	9:30 - 9:00
	الشرائح من 58-65		عرض الشرائح ونقاش عام	التعرف على كيفية تعريف المصادر وكيفية تجنيدها لتنفيذ الحل	عرض عن تخصيص المصادر	10:00 - 9:30
	ورقة عمل				تمرين تعبئة نموذج تحديد المصادر	10:45- 10:00
					استراحة	11:00 - 10:45
	قصة أو دراسة حالة			تهيئة لأهمية المتابعة والتقييم	تمرين تنشيط	11:15 - 11:00
	الشرائح 67-73 .. ما سوف يتم الاستعانة به من العرض الجديد		عرض الشرائح ونقاش عام		نظرة عامة عن المتابعة والتقييم	12:00 - 11:15

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
	ورقة عمل النشاط والمؤشر			وضع خطة للمتابعة والتقييم ومؤشر قياس الانجاز للحل وبعض	مجموعات نقاش	12:45-12:00
يتخلل العمل استراحة صلاة	الشرائح 74-76		عصف ذهني + استعراض شرائح بالإضافة إلى إعطاء المجال لكل معيار لاختيار مسؤول لكل حل		استكمال للمتابعة ... تعيين مسؤول الحل من هو مسؤول الحل ودوره	2:00-12:45
	الشريحة 78				تعبئة نموذج المعينات وكيفية التغلب عليها	2:30-2:00
	الشرائح 80-86		عرض ونقاش عام	تمهيد للعمل الفعلي لتحضير الخطة التنفيذية	مراجعة نموذج الخطة ومحتوياتها	3:00-2:30
					تقييم اليوم	3:15-3:00

اليوم الخامس

أهداف اليوم الخامس

- أستكمال العمل والانتهاء من وضع الخطط

الملاحظات	المواد المطلوبة	الميسر	تفصيل النشاط	الغرض	النشاط	الوقت
					تمرين إحماء	9:30 - 9:00
	أوراق عمل بنماذج الخطة		من خلال مجموعات العمل		البدء بتحضير خطة تنفيذية للحل	12:00 - 9:30
	أوراق عمل بنماذج الخطة		مجموعات عمل	الوصول لمسودة شبه نهائية من الخطة التنفيذية	عرض بعض نماذج من الخطط لإبداء ملاحظات من الفريق والتعديل عليها	1:00 - 12:00
					اختتام وتقييم الورشه	1:30 - 1:00