



الرقم: م ع أ ع / 418452 / 2020 / ز س

التاريخ: 9 أغسطس 2020 م

المحترم
معالي الأخ الفاضل / م . أحمد حمد الصبيح
الأمين العام – منظمة المدن العربية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ، ، ،

الموضوع: تجربة أمانة العاصمة في مواجهة جائحة كورونا

يطيب لنا أن نهدىكم خالص التحيات، وبالإشارة إلى خطابكم رقم 40-114 المؤرخ في 12 يوليو 2020م بشأن الموضوع أعلاه، يسرنا أن نرفق لسعادتكم بطيه تقرير بشأن تجربة أمانة العاصمة في مواجهة جائحة كورونا.

وتفضلوا بقبول خالص الشكر والتقدير،

م. محمد سعد السهلي
مدير عام أمانة العاصمة

نسخة إلى:

• رئيس قسم التنسيق والمعلومات

KINGDOM OF BAHRAIN

Ministry of Works, Municipalities Affairs
and Urban Planning

Capital Municipality



مَمْلَكَة البَحْرَيْن
وَزَارَة الْأَشْغَالِ وَشُؤْنِ الْبَلَدِيَّاتِ وَالتَّخْطِيطِ الْعُمْرَانِيِّ
أمانة العاصمة

اثر جائحة كورونا في مجال العمل البلدي



من اجل سلامة الموظفين والعملاء والمواطنين والمقيمين، قامت
امانة العاصمة باتخاذ التدابير اللازمة للوقاية من فايروس الكورونا،
حيث تم اطلاق بعض المبادرات التي من شأنها تقليل اثر الجائحة
والتي أسهمت أيضا في تسريع وتيرة العمل وإنجاز الاعمال عن بعد
من دون التأثير على جودة العمل.



Capital Municipality

أمانة العاصمة

اتباع التعليمات المعتمدة من قبل وزارة
الصحة واللجنة الوطنية لمكافحة فيروس
كورونا

نعمل معا ضمن
فريق البحرين

التنسيق مع ديوان الخدمة المدنية لتنفيذ
التعليمات والقرارات الصادرة ضمن
الإجراءات الاحترازية لاحتواء الفيروس

ديوان
الخدمة
المدنية

الإدارة العامة
للدفاع المدني

عقد ورشة تدريبية حول كيفية إعداد
المواد والمستحضرات المستخدمة لمكافحة
فيروس الكورونا كوفيد 19 وفقاً للمعايير
المعتمدة وأساليب التعقيم وأدواته.

التنسيق مع وزارة التجارة فيما يتعلق
بأوقات عمل المحلات

وزارة
التجارة

المراكز
الامنية

الاستعانة بالجهات الأمنية لتنظيم أوقات
العمل بالمرافق الخدمية كالأسواق
المركزية لضمان منع التجمعات

التنسيق المستمر مع محافظة العاصمة

محافظة
العاصمة



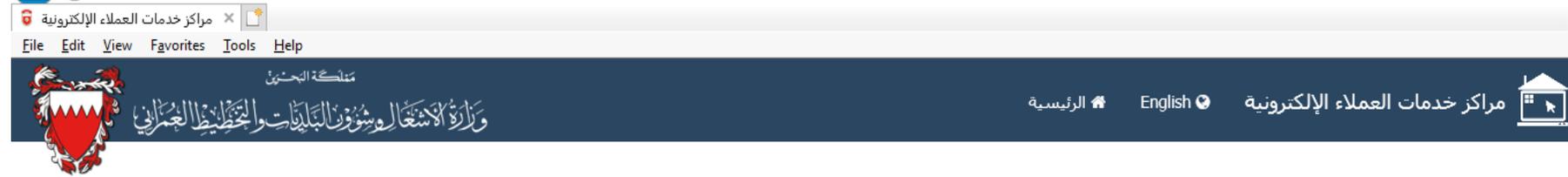
1. تدشين مركز الخدمات الالكتروني:

مركز خدمات المراجعين يقدم اكثر من 20 خدمة مختلفة للعملاء، والتي كانت تتطلب الحضور الشخصي لمقدم الطلب لإنجاز المعاملة، وتزامنا مع انتشار جائحة الكورونا، تم التنسيق مع إدارة نظم المعلومات بشئون البلديات لتحويل جميع خدمات الى التقديم الالكتروني، وتم خلال فترة قصيرة جدا تدشي مركز خدمات العملاء التي سهلت عملية تقديم الطلبات ومتابعتها وكذلك تمكين صاحب الطلب للدفع الالكتروني عبر قنوات مخالفة.



Capital Municipality

أمانة العاصمة الخدمات الإلكترونية



أن مركز خدمات العملاء الإلكتروني هو خدمة جديدة مصممة لاستلام طلبات الخدمات البلدية عبر الإنترنت من خلال مركز الخدمات الإلكتروني حيث كان يتطلب من العامة القدوم للبلدية لتقديم أو مراجعة هذه الطلبات. يرجى اختبار الخدمة من القائمة التالية:



الخدمات البلدية الإلكترونية (تتطلب تسجيل الدخول)

1. شهادة إتمام رخصة البناء (NOC)
2. بناء جديد أقل من 50 متر مربع
3. الإضافة أقل من 50 متر مربع وأقل
4. بناء جديد مع هدم أقل من 50 متر مربع
5. إضافة مع هدم أقل من 50 متر مربع
6. إصدار بطاقة العنوان
7. إصدار لوحة العنوان
8. إشغال الطرق
9. استرجاع التأمين
10. طلب عنوان
11. طلب لوحة عنوان
12. تصريح دفان

الخدمات البلدية الإلكترونية (لا تتطلب تسجيل دخول)

1. شهادة إثبات سكن
2. فتح الحساب البلدي
3. الهدم
4. تحويط
5. صيانة
6. حفريات
7. اغلاق حساب الرسوم البلدية
8. طلب اشغال طريق
9. استعلام عام عن الخدمات الفنية
10. استعلام عام عن الخدمات المالية
11. تحديث بطاقة العنوان
12. استبدال بطاقة العنوان
13. تحديث حساب الرسوم البلدية
14. الاستفسار عن الشهادة (بناء)



Capital Municipality

مميزات المبادرة:

1. التسهيل على المراجعين وتقديم الطلبات إلكترونياً.
2. أسهمت الخدمة في تفعيل العمل عن بعد وتمكين الموظفين من إنجاز المعاملات عن طريق الأنظمة الإلكترونية والعمل من المنزل.
3. سهولة متابعة سير المعاملات وقياس نسبة الأداء.
4. ربط الخدمات ببعض الأنظمة القائمة مسبقاً وتسهيل الإجراءات.



2. مبادرة نخدمك بدارك

تهدف هذه المبادرة تسهيل الخدمات لفئة المسنين وذوي الهمم وتوصيل الخدمة الى مقر سكنهم.

الطلبات
الممكن
انجازها فوراً

• بالنسبة للطلبات التي من الممكن ان تنجز فوراً من قبل موظف القسم دون الحاجة الى اعتماد الرئي فانه من الممكن انجاز المعاملة بشكل كلي من خلال الزيارة الميدانية لموقع سكن مقدم الطلب

المعاملات
التي لا تنجز
فوراً

• بالنسبة للمعاملات التي تتطلب اكثر من زيارة، فانه من الممكن استلام الطلب بداية وادخاله بالنظام من قبل الموظف دون الحاجة لزيارة صاحب الطلب في منزله ومن ثم عند انجاز المعاملة من الممكن توصيل الرخصة او الشهادة مع اخذ توقيع الاستلام.

الموظف المستقبل
للطلبات
17983439

- استلام الطلب عن طريق الواتس اب
- التأكد من شروط الخدمة:
- بالنسبة للمسن فوق 65 سنة وابرار البطاقة الذكية
- بالنسبة لاصحاب الهمم تقديم ما يثبت ذلك
- تسجيل الطلب في جدول الطلبات بحسب النموذج المرفق 1
- ارسال رسالة نصية الى مقدم الطلب بانه سوف يتم التأكد من بيانات المعاملة واتسجيل موعد للزيارة

القسم المعني

- سيتم ارسال الطلب الى القسم المعني للتأكد من المعلومات والمستندات المطلوبة وعدم وجود اية عوائق لانجاز المعاملة
- في حال امكانية انجاز المعاملة من المنزل يتم ابلاغ الموظف المسئول باستلام الطلبات لاعطاء موعد لمقدم الطلب بالتنسيق مع القسم المعني

اكياس القمامة

- بالنسبة لطلبات اكياس القمامة سيتم ارسال بيانات مقد الطلب الى قسم النظافة
- سيقوم موظف النظافة بالتأكد من المستحقا وتجهيز ما لا يزيد عن 3 رولات
- سيتم تسجيل اسماء المستحقين وتسليمها الى مفتش المنطقة لتوصيلها بالسيارة المستخدمة من قبله واخذ توقيع الاستلام من قبل المستفيدين.

تقوم فكرة المبادرة على تجهيز سيارة بجميع الأجهزة
الالكترونية اللازمة لإنجاز الخدمة





نظام الرصد المتحرك

3. نظام الرصد المتحرك (تسجيل المخالفات عبر الأجهزة الذكية):

هو نظام تم تصميمه وبرمجته لرصد ومتابعة جميع المخالفات البلدية، ويهدف لتوفير قاعدة بيانات متكاملة عن المخالفات عبر بوابة واحدة.



آخر المستجدات حول آلية التنفيذ

- تم تدشين العمل بالنظام يناير 2020م، حيث تم تعميمه على جميع البلديات والأمانة.
- تم توفير الأجهزة المطلوبة وعددها 49 جهاز محمول، و49 طابعة متنقلة، وبرمجتها بالتنسيق مع الجهات المعنية، بواقع 12 جهاز لكل بلدية والأمانة.
- تم عمل ورشات عمل لجميع الموظفين وتدريبهم على استخدام النظام.
- يوجد فريق عمل مختص لمتابعة عمل النظام بصورة دورية، لتقييم النظام وحل أي مشاكل تقنيه تواجه المستخدمين.

آلية عمل النظام





الأقسام المستهدفة للعمل على النظام و اهم أنواع المخالفات

• قسم الرقابة والتفتيش:

• ابرز القوانين المعمول بها:

- قانون تنظيم المباني رقم (13) لسنة 1977م
- الاشتراطات التنظيمية للتعمير في مختلف مناطق المملكة رقم (28) لسنة 2009م
- **اهم المخالفات المرصودة عبر النظام:**
 - مخالفات الاضافات بدون ترخيص
 - مخالفات بناء بدون ترخيص
 - مخالفات العمل خلاف شروط البناء التنظيمية
 - مخالفات المباني ذات الحالة الانشائية الحرجة
 - مخالفات البناء الغير قانوني
 - مخالفات الإعلانات

• قسم خدمات النظافة:

• ابرز القوانين المعمول بها:

- قانون النظافة العامة رقم (10) لسنة 2019م
- قانون اشغال الطرق العامة رقم (2) لسنة 1996م
- **اهم المخالفات المرصودة عبر النظام:**
 - مخالفات وضع أو ترك المركبات المهملة في الشوارع أو على الأرصفة أو الساحات أو الميادين والشواطئ.
 - مخالفات اشغال الطريق بدون ترخيص.
 - مخالفات إشغال الشوارع والميادين والساحات العامة والأراضي الفضاء بالمركبات المعروضة للبيع أو الإيجار.
 - عدم الالتزام بالمحافظة على نظافة الساحات والممرات والمناور والعقارات.
 - غسل المركبات أو أي عمل مشابه يؤدي إلى جريان المياه وتكوين المستنقعات.



مقارنة بين النظام السابق والنظام الحالي

مجموع المخالفات التي تم
رصدها في سنة 2020

1395

مجموع المخالفات التي تم
رصدها قبل استخدام 2019

839

نسبة زيادة رصد المخالفات
166% تقريبا

الفترة يناير - يونيو 2019

مخالفة 274

الفترة يناير - يونيو 2020

عدد المخالفات
المرصودة عبر
النظام 381

مخالفة 407

عدد المخالفات
المرصودة عبر
النظام 604

مخالفة 81

عدد المخالفات
المرصودة عبر
النظام 330

مخالفة 77

عدد المخالفات
المرصودة عبر
النظام 80

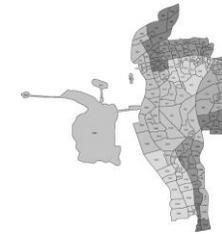
نظام الرصد المتحرك



أمانة العاصمة



بلدية المحرق



بلدية المنطقة الشمالية



بلدية المنطقة الجنوبية



نظام الرصد المتحرك

اهم نتائج استخدام النظام:

- رصد المخالفات بجميع انواعها، لجميع اقسام البلديات والأمانة (قسم الرقابة والتفتيش، قسم خدمات النظافة، وقسم الخدمات البلدية).
- التأكد من ادخال المخالفات بصورة صحيحة في النظام و استكمال إجراءاتها وحفظها في أرشيف الكتروني متكامل، حسب توصية ديوان الرقابة المالية والإدارية.
- تحقيق نتائج رصد اكبر للمخالفات بجميع أنواعها.
- سرعة الوصول الى المعلومات اللازمة في الموقع لتحديد المخالفة بشكل مفصل.
- العمل على تفعيل القوانين المستجدة من خلال استخدام النظام (قانون النظافة العامة).



الأسواق المركزية

لضمان استمرارية تشغيل الاسواق المركزية فقد تم اتخاذ الاجراءات الاحترافية بالتنسيق مع الجهات الامنية والاحت بهدف استدامة تقديم الخدمات في الأسواق المركزية وعلى وجه الخصوص سوق المنامة المركزي باعتباره انشط القطاعات الخدمية المستهدفة من قبل قطاعات متعددة تتمثل بالتجار والمتسوقين الافراد .
وقد تم وضع الالية التي تضمن سلامة جميع المرتادين والتجار ، وتنظيم أوقات العمل ومنافذ الدخول والخروج بحسب الاتي:



- ١- تعيين عدد حراس امن لا يقل عددهم عن 20 حارس.
- ٢- تم تحديد بوابات للدخول واخرى للخروج فقط ..كل لوابه مزوده بحارس امن.
- ٣- سيسمح بدخول عامل واحد فقط لكل فرشه او ارض جملة او محل ... (بهدف تقليل حجم العماله بالسوق)
- ٤- سيتم التحكم بعدد الداخلين للسوق والخارجين منه .. لاسواق الخضار .. الاسماك .. اللحوم ..
- ٥- تم غلق المداخل الفرعية للسيارات للسوق المركزي .. والاكتفاء بفتح الشارع الداخلي الرئيسي فقط ..
- ٦- منطقة الشحن والتفريغ .. ستغلق الساعة ٧ صباحا . في حين تفتح الاسواق ابوابها للعموم من ٤ صباحا الى ٢ ظهرا .
- ٧- يتعين على جميع مرتادي السوق لبس القفازات والكمادات ..
- ٨- العمل على استخدام اجهزة فحص الحرارة للعماله الداخلة للسوق المركزي بصورة يومية .
- ٩- وضع لوحات اعلانية توعوية .. بمنطقة السوق تتناول ارشادات للسلوكيات الصحية .
- ١٠- يتم استخدام الطرق الصحيحة لتنظيف منشآت السوق وتعقيم المساحات الداخليه وذلك بعد تنفيذ التدريب العملي من قبل ادارة الدفاع المدني لمفتشي النظافة .

تعقيم الأسواق المركزية





الشوارع والطرق العامة

تم التنسيق مع الإدارة العامة للدفاع المدني في عمليات التعقيم اليومية والاسبوعية لضمان صحة وسلامة الجميع، ولتقديم التسهيلات اللازمة لذلك.

حيث تم إعداد جدول دوري أسبوعي يتضمن كافة المواقع المطلوب تعقيمها، والتي تعتبر مرافق حيوية مثل الشوارع التجارية والطرق الأكثر استخداماً من قبل المشاة، والأسواق المركزية، وغيرها.

• فتح قنوات التواصل المباشر مع الحملات الأهلية التي ترغب في تعقيم مناطقها.

• تكثيف خدمات النظافة اليومية بالإضافة إلى المهام الدورية اليومية.



تعقيم الشوارع التجارية
والمناطق السكنية



الإجراءات الإدارية

- تم وضع خطة عمل لتنفيذ تعليمات ديوان الخدمة المدنية بخصوص تطبيق العمل من المنزل للام العاملة وتوزيع الموظفين بين العمل من الموقع والعمل من المنزل بنسبة 30-70 %
- تم تطبيق تعليمات ديوان الخدمة المدنية لعمل الامهات من المنزل ووضع خطة عمل لتسيير المهام دون التأثير على جودة العمل.
- تم توسعة قنوات التواصل مع العملاء للتقليل من الحضور الشخصي لانجاز المعاملات.



عملاتنا الكرام

يسرنا متابعة طلباتكم واستقبال ملاحظاتكم
عبر خدمة الواتس اب للأرقام التالية

17983123

الحسابات والميزانية

17983118

لاسترجاع التأمين

خلال أوقات الدوام الرسمية

Follow
us

Capital.mun



CapitalSmun



Capitalmun



ManamaMun

تابعونا
على

عملاتنا الكرام

يسرنا متابعة طلباتكم واستقبال ملاحظاتكم
عبر خدمة الواتس اب للأرقام التالية

17983279

مخالفات البناء والإعلانات

وطلبات إصدار شهادة اتمام البناء

خلال أوقات الدوام الرسمية

Follow
us

Capital.mun



CapitalSmun



Capitalmun



ManamaMun

تابعونا
على

عملاتنا الكرام

يسرنا متابعة طلباتكم واستقبال ملاحظاتكم
عبر خدمة الواتس اب للأرقام التالية

17982054

مراجعات عامة

خلال أوقات الدوام الرسمية

Follow
us

Capital.mun



CapitalSmun



Capitalmun



ManamaMun

تابعونا
على

KINGDOM OF BAHRAIN

Ministry of Works, Municipalities Affairs
and Urban Planning



مَمْلَكَة البَحْرَيْن

وَزَارَة الْأَشْغَالِ وَشُؤْنِ الْبَلَدِيَّاتِ وَالتَّخْطِيطِ الْعُمْرَانِيِّ

KINGDOM OF BAHRAIN

Ministry of Works, Municipalities Affairs
and Urban Planning



مَمْلَكَة البَحْرَيْن
وَزَارَة الْأَشْغَالِ وَشُؤْنِ الْبَلَدِيَّاتِ وَالتَّخْطِيطِ الْعُرْبَانِيِّ