إعادة هندسة العمليات لتطوير الأداء بمراكز وأقسام الشرطة

رسالة مقدمة لكلية الدراسات العليا بأكاديمية الشرطة
للحصول على درجة الدكتوراه فى علوم الشرطة

إعداد
الباحث/ محمود محمد يوسف عبد الحافظ

لجنة المناقشة والحكم

الأستاذ الدكتور/ على محمد عبد الوهاب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس (مشرفاً و رئيساً)

اللواء الدكتور/ عماد حسين عبد الله مساعد أول وزير الداخلية ورئيس أكاديمية الشرطة الأسبق
أستاذ إدارة الشرطة بكلية الشرطة
مستشار رئيس الجمهورية للأمن المجتمعى (مشرفاً و عضواً)

اللواء الدكتور/ السيد حلمى الوزان الأستاذ بقسم العلوم الإدارية بكلية الدراسات العليا
مدير مصلحة التدريب (سابقاً) (عضواً)

الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس (عضواً)

٢٠١٣ م

يُعَدُّ الدور الحيوي لهيئة الشرطة أحد أهم العناصر الأساسية لاستقرار الدولة، ولا شك أن الارتقاء بالأداء الأمني هو غاية المسئولين بوزارة الداخلية، لتحقيق أسمى غاية وهي الأمن والاستقرار على أرض مصرنا الحبيبة، باعتبارها التنظيم الإداري الرئيسي المختص بتنفيذ السياسة العامة للدولة، بأداء واجبها في خدمة الشعب لتحقيق الأمن للمواطنين والمجتمع، وتُعَدُّ أقسام ومراكز الشرطة وفروعها الجغرافية (نقاط الشرطة) المستوى التنفيذي والقاعدة الأولى والأساسية لوزارة الداخلية في تحقيق السياسة العامة، وتنفيذ واجباتها المنصوص عليها في الدستور، الذي ينص على أن الشرطة هيئة مدنية نظامية ، رئيسها الأعلى رئيس الجمهورية، وتؤدى واجبها في خدمة الشعب، وولاءها للدستور والقانون، وتتولى حفظ النظام والأمن والآداب العامة، وتنفيذ ما تفرضه القوانين واللوائح، وتكفل للمواطنين الطمأنينة وحماية كرامتهم وحقوقهم وحرياتهم، وذلك كله على الوجه الذي ينظمه القانون، بما يكفل قيام أعضاء هيئة الشرطة بواجباتهم(١).

ورغم أهمية أقسام ومراكز الشرطة باعتبارها أداة المجتمع وعيونه وقبضته القوية لإقرار النظام وحماية الأمن العام ووضع يد المجتمع على من ينتهكون القانون لتقديمهم للعدالة، إلا أن الواقع العملي في السنوات الأخيرة أثبت مدى محدودية أثر العمل الشرطي التقليدي لها في تنفيذ واجباتها التقليدية، خاصة في العصر الحالي الذي اتسم بتعاظم المسئوليات والتحديات الناتجة عن المتغيرات الدولية والمحلية في مختلف المجالات الحياتية – السياسية والاجتماعية، وثورة المعلومات والتقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصالات التي جعلت العالم وكأنه يعيش

---

(١) دستور جمهورية مصر العربية الصادر، سنة ٢٠١٣م، مادة ١٩٩ .

في قرية صغيرة – إضافة إلى التشابكات المعقدة للتأثيرات السياسية على الجوانب الحياتية وغيرها من العوامل التي أسهمت وضاعفت من حجم المسئوليات، وفرضت العديد من التحديات من أبرزها الإمكانات التي أصبحت متاحة للجماعات المناوئة للأمن، والاتجاه نحو تقديس الحريات وحقوق الإنسان، وتزايد تأثير أجهزة الإعلام الداخلية والخارجية، مما أدى إلى الكثير من الانتقادات، وتكوين صورة ذهنية غير مرغوبة لدى المواطنين والمجتمع عن أدائها، ارتبطت بعدم الثقة في قدرتها على الوفاء بالتزاماتها خاصة المتعلقة بمكافحة الجريمة وسلامة أمن المواطن وسلامة ممتلكاته وحماية الأمن العام .

وأصبح لزاماً عليها أن تضع نصب أعينها ضرورة السعي نحو تطوير الأداء للتكيف مع الظروف والمتغيرات والتحديات المحيطة الوافدة أو المحلية التي قلبت كل الموازين، وضاعفت من حجم المسئولية الملقاة على عاتقها، وتغيير ثقافة المواطنين والمجتمع، وإتاحة العديد من الإمكانات للخارجين على القانون، والتغير المستمر والمتواصل في مجال الجريمة، التي طرأ عليها تطورات خطيرة سواء في شخصية الفاعل أو الأدوات المستخدمة، أو حجم الضرر الناتج، أو في عدد المجني عليهم، أو ظهور واستحداث أنماط جديدة من الجرائم ونوعياتها (السطو المسلح – تجارة الأعضاء البشرية – جرائم غسيل الأموال – انتهاك حرمة الحياة الخاصة وسرقة الملكية الفكرية – الدعارة ونشر المواد الإباحية.....إلخ)، مما يتطلب تغيير عملياتها التي صممت في فترات زمنية سابقة كي تتناسب مع تلك المتغيرات والمعطيات المستحدثة.

وتشتد الحاجة في الفترة الحالية إلى إعادة بناء أقسام ومراكز الشرطة من جديد، وتشكيل فلسفة إدارية جديدة وفكر جديد لبناء استراتيجية إدارية أمنية جديدة معاصرة، تتفق وروح المرحلة الحالية والمستقبلية مرتبطة بتوجهات التخطيط

الاستشرافى، مستخدمة للتقنية الحديثة وما وصل إليه العلم من تكنولوجيا متطورة، واستقطاب المجتمع بأفراده ومؤسساته وهيئاته للمشاركة في تحقيق الأمن والاستفادة من أفكار الجميع، وانتهاج أساليب متطورة، وإعادة النظر في كافة الممارسات السلبية لتلافيها، والممارسات الإيجابية لتدعيمها، وتصميم عمليات جديدة تتناسب مع تلك المتغيرات، ودعم فاعلية وكفاءة الأداء بأقسام ومراكز الشرطة لتقديم خدمة متميزة بدرجة عالية من الجودة والسرعة وقلة التكلفة، مستهدفة إرضاء العميل الداخلي (العاملين)، والخارجي (المواطنين والمجتمع) وتصحيح الصورة الذهنية لدى المجتمع .

وتُعدُّ إعادة هندسة العمليات الوسيلة الإدارية المنهجية التي تقوم بإعادة بناء التنظيم من جذوره، وتعتمد على هيكلة وتصميم العمليات الإدارية بهدف تحقيق تطوير جوهري وطموح في أداء المنظمات، يكفل سرعة الأداء وتخفيض التكلفة وجودة المنتج، ووفقاً لهذا الأسلوب فهي ليست حلاً إعجازياً وإنما جهد عملي، كما أنها لا توفر أسلوباً منفرداً ومحدداً لحل كافة المشكلات، ولكنها تمثل مجهوداً ضخماً يستدعى إعادة النظر في كافة جوانب العمل، كما أنها تحقق نتائج فعلية إذا تم تطبيقها بطريقة سليمة .

ومنهج إعادة هندسة العمليات يركز على العمليات الاستراتيجية في المنظمة لإعادة تصميمها من جديد وابتكار أساليب جديدة للعمل، لأن إعادة هندسة العمليات ليست إصلاح وترميم الأوضاع الحالية لنظم وأساليب العمل أو إجراء تعديلات تجميلية لها، كما أنها لا تعنى ترقيع ثقوب نظم العمل الحالية لكى تعمل بصورة أفضل، وإنما تعنى التخلي التام عن نظم العمل القديمة الراسخة في عقول المديرين والعاملين، والتفكير بصورة جديدة مختلفة تماماً عن نظم الإدارة الكلاسيكية، لتحقيق قفزات خارقة للعادة في مستويات الأداء، وليست تغييرات هامشية، فالمطلوب نظرة

جديدة إلى العمليات الإدارية وفى معظم الحالات وجوب إلغاء أو حذف العمليات الحالية وأن يحل محلها – كلية– عمليات جديدة مصممة من الأساس (منذ البدء) لتستفيد من تقنيات أنظمة المعلومات(١).

ومما يدفع ويعزز الاتجاه للأخذ بوسيلة إعادة هندسة العمليات بأقسام ومراكز الشرطة، تزايد الاتجاه نحو تنفيذ الأعمال إلكترونياً من أجل تحقيق احتياجات المواطنين، في ظل ما يمكن أن يحققه العمل الإلكترونى من فوائد من خلال رفع كفاءته وسرعة استجابته – للمستفيدين – من خلال تلبية احتياجاتهم وتنفيذ الخدمات المطلوبة لهم مع توفير في الوقت والجهد والنفقات، وتعد تقنية المعلومات عاملاً أساسياً وجزءاً لا يتجزأ من أى جهود لإعادة الهندسة؛ انطلاقًا من كونها تؤدى دوراً حيويًّا في تنفيذ الأعمال إلكترونياً، بالإضافة الى دورها المهم في إعادة هندسة العمليات لأنها تقدم الكثير من الإمكانات سواء من حيث الاتصالات أو إمكانياتها في التخزين الكبير، وتقاسم المعلومات والأدوار والسرعة الداعمة لإعادة تشكيل العمليات الإدارية خصوصاً مما تتيحه من القدرة على تسهيل تدفق المعلومات بين العمليات الموزعة، وتضمن توافر المعلومات الآنية والدائمة عبر ميدان الأعمال .

<u>وتتمثل أهمية الدراسه في</u> محاولة الباحث التعريف بمفاهيم وآليات ومداخل واستراتيجيات الإصلاح والتطوير الإدارى، وتطبيق معايير إعادة هندسة العمليات بأقسام ومراكز الشرطة لتعزيز دورها الحيوي، وتعظيم قدرتها لمواجهة التحديات

---

(١) على بن ضبيان الرشيدي:"إعادة هندسة الخدمة المرورية وفقًا لبيئة العمل الإلكترونى"، رسالة دكتوراه، الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، ١٤٢٧ هـ – ٢٠٠٦م، ص ٤.

التي أفرزتها المتغيرات الدولية والمحلية في مختلف المجالات السياسية والاجتماعية والتكنولوجية المعاصرة والمستقبلية، وتحقيق الأمن بمفهومه الشامل باعتبارها المستوى التنفيذي الرسمي لتطبيق خطة وزارة الداخلية في تحقيق الأمن، والمحافظة على النظام العام والأمن العام والصحة العامة والسكينة العامة، والحفاظ على الأرواح والممتلكات العامة والخاصة للمواطنين والمجتمع. ولقد تأسس اختيار هذه الدراسة على عدد من الاعتبارات الموضوعية، منها:

١- الأهمية البالغة التي يكتسبها العمل الأمنى دوماً في أى مجتمع من حماية المواطنين وممتلكاتهم وإشاعة السلم والطمأنينة بين الناس وحماية الحقوق والحريات .

٢- الحاجة للتلاؤم مع نسق التطور الحثيث ومسايرة احتياجات المجتمع والمواطنين ومواكبة المستجدات والمتغيرات بشكل عام .

٣- الارتقاء بالمنظومة الأمنية بأقسام ومراكز الشرطة لتحقيق درجة عالية من التنظيم والكفاءة لمجابهة التحديات الأمنية الناتجة عن التغيرات العالمية والمحلية في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، والتكنولوجيا التي أفرزت العديد من التحديات التي تواجه العمل الأمنى وخاصة التطور في الجريمة من حيث النوعية .

٤- التحديات التي يواجهها الأمن وتستوجب زيادة الجهود الأمنية واختيار العناصر البشرية المؤهلة، القادرة على مواكبة العصر الحالي، وتوظيف التقنية لمصلحة الأمن، وتقليل المخاطر الأمنية التي تواجه المجتمع .

٥- تعانى أقسام ومراكز الشرطة من العديد من المشكلات المؤثرة على الأداء الأمنى، وتستوجب ضرورة التدخل وإجراء التغييرات اللازمة لمعالجة تلك المشكلات .

٦- تعانى أقسام ومراكز الشرطة من العزلة الاجتماعية والصورة الذهنية غير المرغوبة وعدم ثقة ورضاء المجتمع والمواطنين وعزوفهم عن التعاون وهو ما يستوجب التدخل والتغيير لتحسين تلك الصورة .

وتهدف الدراسة إلي تطبيق معايير إعادة هندسة العمليات، كوسيلة لإعادة بناء منظومة أمنية تتسم بعقيدة شرطية جديدة، تتوافق مع متطلبات المرحلة الحالية وترتبط بفلسفة إدارية واستراتيجية أمنية معاصرة تحظى بقبول المجتمع وأفراده، قادرة على مواجهة الخارجين على القانون بكل حسم وحزم في إطار الشرعية القانونية والدستورية، لديها سرعة الاستجابة والتلبية لمتطلبات واحتياجات المجتمع والمواطنين والعاملين، محققة لأهداف أقسام ومراكز الشرطة ترتبط بطرح شعار جديد للشرطة وهو "الأمن للجميع وهو مسئولية الجميع"، وترتكز على المقومات التالية:

١- تعظيم قدرات أقسام ومراكز الشرطة بتدعيمها بكافة الإمكانيات المادية والمعنوية اللازمة لأداء واجباتها المتعددة في مجال مكافحة الجريمة بشقيها الضبط الإدارى والقضائي.

٢- استحداث عمليات للشرطة في مجال الوقاية من الجريمة بأقسام ومراكز الشرطة، ترتبط أنشطتها بالأساليب التربوية والتوعوية وغيرها من الأنشطة المتعلقة بمعالجة الأسباب والعوامل المؤدية الى الانحراف والجريمة .

٣- تطبيق الإدارة الإلكترونية واستخدام وسائل وأدوات التقنية والتكنولوجيا الحديثة في مختلف مجالات العمل بأقسام ومراكز الشرطة، لزيادة فاعلية

عمليات الشرطة وتقديم الخدمات الأمنية بأسرع وقت وأقل جهد وأقل تكلفة وأعلى جودة .

٤- تحسين الصورة الذهنية لأقسام ومراكز الشرطة لدى جماهيرها المختلفة المرتبطة بحسن الأداء والإعلام والشفافية في التعامل، وتفعيل دور المواطنين والمجتمع والاستفادة من كافة الطاقات المتاحة في المجتمع وتوظيفها في تحقيق الأمن من خلال مشاركة كافة أفراد المجتمع في مكافحة الجريمة والوقاية منها بأسلوب علمي.