

القسم السابع: نطاق العمل المفصل

٥٩ نطاق عمل المشروع:-

١. مقدمة:

في ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تهدف لتعزيز مكانة المدن السعودية في مصاف أفضل المدن العالمية من خلال الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة وتحسين المشهد الحضري في المدن السعودية وانطلاقاً من رغبة أمانة محافظة حفر الباطن في متابعة أعمال تحسين المشهد الحضري واستكمال تطوير كافة المناطق والأحياء بمدينة حفر الباطن والقضاء على مظاهر التلوث البصري لتحسين جودة الحياة بالمدينة ، قامت الأمانة بطرح مشروع " تشغيل غرفة عمليات التشوه البصري " حيث يأتي هذا المشروع لتنفيذ منظومة تشغيلية متكاملة لمعالجة عناصر التشوه البصري بمحافظة حفر الباطن ، من خلال إطار عملي يجمع بين الرصد الميداني من خلال استخدام التطبيقات المعتمدة من وزارة البلديات والاسكان وذلك بعمل جولات ميدانية شهرية منتظمة لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة بما يشمل تغطية المناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية بمحافظة حفر الباطن (البلديات الفرعية)، وتحليل النتائج عبر خرائط حرارية للبلاغات المرصودة وتصنيفها واماكن تمركزها ووضع خطط وحلول استباقية لمعالجتها والحد من تكرارها، وكذلك عمل جولات ميدانية للتأكد من اغلاق بلاغات الجهات الحكومية والخدمية وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)، والمتابعة الدورية لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري الواردة والصادرة للجهات المعنية، إضافة إلى تشغيل غرفة عمليات التشوه البصري مدعومة بلوحة تحكم تفاعلية.

كما يتضمن المشروع فرز وتصنيف البلاغات الواردة عبر منصة مكن، وتوجيه البلاغات غير الصحيحة إلى الجهات المختصة، لضمان التكامل بين أعمال الرصد والمعالجة والمتابعة، ويتضمن ايضا المشروع تشغيل غرفة عمليات التشوه البصري لإدارة ومتابعة بلاغات التشوه البصري بشكل يومي، وربط المنصات المعتمدة لتغذية لوحة التحكم التفاعلية لعكس مؤشرات الأداء والتقارير التشغيلية الشهرية، بما يمكّن القيادات من اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة ومحدثة، ليسهم في رفع كفاءة الاستجابة وتحسين المشهد الحضري بصورة مستدامة بالإضافة الي كل ما يستجد من أعمال خاصة بغرفة عمليات التشوه البصري.

٢. الأهداف العامة للمشروع:

يهدف المشروع إلى تعزيز كفاءة إدارة ومعالجة عناصر التشوه البصري بمحافظة حفر الباطن من خلال رصد ميداني يغطي المناطق ذات الأولوية والمناطق غير ذات الأولوية، وتحليل مكاني يحدد المواقع المتكررة ويعزز الحلول الاستباقية للحد من تكرارها. كما يسعى إلى رفع مستوى التزام الجهات الحكومية والخدمية باتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) عبر التحقق الميداني من جودة إغلاق البلاغات وقياس الأداء التشغيلي بدقة.

ويهدف المشروع كذلك إلى ضمان معالجة الملاحظات الواردة من الوزارة، إلى جانب تشغيل غرفة عمليات التشوه البصري مدعومة بلوحة تحكم تفاعلية تعكس مؤشرات وتقارير شهرية تدعم اتخاذ القرار، بما يسهم في تحسين المشهد الحضري بصورة مستدامة.

٣. مهام المشروع:

❖ مهام المشروع في السنة الأولى:

المهمة (١):

جولات ميدانية لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان (للمناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بأمانة محافظة حفر الباطن "البلديات الفرعية"

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الأولى بمعدل جولة شهرياً لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان، في (المناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بمحافظة حفر الباطن (البلديات الفرعية) وكل ما يستجد من أعمال رصد تطلبه الجهة المشرفة.

ويلتزم الاستشاري بتغطية كافة المناطق المستهدفة حسب وفق المستهدفات المحددة من قبل الوزارة لكل نطاق بشكل مستقل مثل "المناطق الأولوية، المناطق غير ذات الأولوية،" على أن يتم إنجاز أعمال الرصد شهرياً خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوماً، تبدأ من مطلع كل شهر.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الأولى بمعدل جولة شهرياً تقدم بنهاية كل شهر وتنعكس في شكل تقارير شهرية توضح مستوى الأداء التشغيلي ونتائج الجولات الميدانية للرصد باستخدام التطبيقات المعتمدة، وفق الجدول الزمني المعتمد للرصد من قبل الجهة المشرفة ويتضمن التقرير المهام التالية:

- استخراج وتصنيف للبلاغات التي تم رصدها بواسطة التطبيقات المعتمدة لدى الأمانة.
- خرائط حرارية للبلاغات المرصودة وتصنيفها واماكن تركزها عبر تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية (GIS).
- وضع خطة وحلول استباقية لمعالجة البلاغات المرصودة والتحديات، وتوضيح نسبة التغطية التي تم إنجازها لكل شهر.

المهمة (٢):

جولات ميدانية للتأكد من اغلاق بلاغات الجهات الحكومية والخدمية وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بفرز وتصنيف البلاغات الواردة من منصة مكين، وتوجيه البلاغات الخاطئة للجهات الخدمية ذات العلاقة، ومتابعة اغلاق المعالجة وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وذلك بواسطة جولات ميدانية للتحقق من إغلاق البلاغات، وصحة المعالجة.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الأولى بمعدل جولة شهرياً تقدم بنهاية كل شهر يبدأ من الشهر الأول للمشروع وتنعكس في شكل تقارير شهرية ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة تشمل:

- 0 صور (قبل / بعد) للمعالجة.
- 0 تقرير التزام الجهات الخدمية (قاعدة بيانات محدثة للبلاغات حسب الأهمية ومستوى الخدمة).

المهمة (٣):

المتابعة الدورية لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري الواردة والصادرة للجهات المعنية.

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ أعمال المتابعة الدورية الشاملة لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري، بما يشمل حصر وتحليل البلاغات الواردة، ومتابعة البلاغات الصادرة إلى الجهات المعنية، والتحقق من معالجتها ميدانياً عند الحاجة، ومتابعة مؤشرات الأداء، وإعداد التقارير الدورية، بما يضمن رفع كفاءة الاستجابة، وتحسين المعالجة، وتعزيز التنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتشمل التالي:

أولاً: الأعمال الواردة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الواردة لغرفة العمليات من الجهات المعنية وتشمل:

- استلام وحصر جميع الملاحظات الواردة خلال الشهر.
- تدقيق البيانات (الموقع، الوصف، الصور، الأولوية).
- تصنيف الملاحظات حسب النوع والموقع والجهة المختصة.
- تحليل الملاحظات وتحديد الحالات الحرجة والمتأخرة.
- تسجيل وتحديث البلاغات بشكل مستمر.
- إعداد تقارير دورية بحالة الملاحظات (مفتوحة / متأخرة / تحت المعالجة).

ثانياً: الأعمال الصادرة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الصادرة للجهات المعنية، وتشمل:

- الملاحظات الصادرة للجهات المختصة وفق الاختصاص.
- متابعة استجابة الجهات وتوثيق جميع عمليات الإحالة والمتابعة.
- تطبيق آلية التصعيد للملاحظات المتأخرة أو الحرجة.
- التحقق من صحة إغلاق البلاغات (ميدانياً).
- تقييم أداء الجهات وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- إعداد تقارير أداء الجهات المعنية ونسب الإنجاز لها.

المخرجات من هذه المهمة:

- يتم توثيق البيانات المخرجة من هذه المهمة بما يتناسب مع مخرجات المشروع وتقديمها كتقرير شهري بنهاية كل شهر ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة بعدد (١٢) تقرير لكل سنة ويشمل التالي:
 - تقرير (وارد / صادر) بالإضافة إلى صور قبل / بعد ان وجدت.
 - قائمة البلاغات المتأخرة والحرجة.
 - تقييم أداء الجهات المعنية.
 - توصيات تحسين الاداء

المهمة (٤):

تجهيز وتشغيل غرفة التحكم لعمليات التشوه البصري ومدة المهمة (ستة أشهر) تبدأ من الشهر الاول للمشروع وحتى نهاية الشهر السادس من المشروع

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بإنشاء وتشغيل وتطوير لوحة تحكم تفاعلية لغرفة عمليات التشوه البصري، وذلك خلال مدة ستة أشهر تبدأ من الشهر الأول للمشروع، بما يشمل تجهيز البيئة التشغيلية، وتوفير البنية التحتية التقنية، وربط الأنظمة، وتمكين العرض اللحظي للبيانات، بما يدعم اتخاذ القرار ورفع كفاءة إدارة البلاغات وتحسين المشهد الحضري، وتشتمل على التالي:

١. تجهيزات البيئة التشغيلية:

يقوم الاستشاري بتجهيز البيئة التشغيلية لغرفة العمليات وفق متطلبات تشغيلية وفنية تضمن كفاءة العمل واستمراريتها، وذلك من خلال تنفيذ ما يلي:

- تصميم الغرفة بشكل هندسي يتناسب مع وظيفة النشاط.
- توفير إضاءة مناسبة تدعم وضوح شاشات العرض.
- تنفيذ حلول عزل صوتي للحد من الضوضاء.
- تجهيز أنظمة التكييف والتبريد بما يضمن استقرار التشغيل.

٢. شاشات العرض الرئيسية (Video Wall):

يقوم الاستشاري بتوفير وتركيب نظام عرض مركزي احترافي يتيح متابعة المؤشرات والبيانات بشكل لحظي، وذلك من خلال:

- توفير جدار شاشات (Video Wall) عالي الجودة لعرض لوحة التحكم.
- ربط الشاشات بشكل مباشر مع نظام لوحة التحكم (Dashboard).
- ضمان وضوح العرض واستمرارية التشغيل دون انقطاع.

٣. محطات العمل (Workstations):

يقوم الاستشاري بتجهيز محطات عمل متكاملة لمشغلي غرفة العمليات بما يضمن كفاءة الأداء وسرعة معالجة البلاغات، وذلك عبر:

- توفير أجهزة حاسب آلي (الثابتة والمحمولة) بمواصفات عالية تناسب طبيعة العمل.
- تزويد كل محطة عمل بشاشات متعددة لرفع كفاءة المتابعة.
- تثبيت الأنظمة والتطبيقات التشغيلية اللازمة.
- ضمان ربط محطات العمل بشبكة انترنت عالية السرعة لضمان تدفق البيانات والخرائط الجيومكانية (GIS) دون انقطاع.

٤. البنية التحتية التقنية:

يقوم الاستشاري بإنشاء بنية تحتية تقنية متكاملة تضمن استقرار الأنظمة وسرعة تبادل البيانات، وذلك من خلال:

- توفير خوادم (Servers) أو ربط سحابي.
- تركيب شبكات داخلية عالية الاعتمادية.
- تأمين الاتصال مع الأنظمة الخارجية.
- إعداد أنظمة النسخ الاحتياطي.

٥. أنظمة الاتصال والتشغيل:

يقوم الاستشاري بتوفير أنظمة اتصال متكاملة تدعم التنسيق الفوري بين غرفة العمليات والجهات والفرق الميدانية، وذلك عبر:

- توفير أنظمة اتصال (هاتف – لاسلكي – داخلي).
- ربط غرفة العمليات بالفرق الميدانية.

المتطلبات التقنية التفصيلية لغرفة عمليات التشوه البصري ولوحات المعلومات:

يقوم الاستشاري بتوفير وتصميم وتنفيذ منظومة تقنية متكاملة لغرفة عمليات التشوه البصري، تشمل غرفة عمليات مركزية ولوحات معلومات تفاعلية (Dashboards) متقدمة، تهدف إلى دعم اتخاذ القرار، ورفع كفاءة متابعة البلاغات، وتحليل البيانات المكانية والزمنية، وتحسين سرعة الاستجابة ومعالجة التشوهات البصرية. ويجب أن تضمن هذه المنظومة التكامل التام بين مصادر البيانات المختلفة، والعرض اللحظي للمؤشرات التشغيلية، مع توفير بيئة تشغيل آمنة ومرنة وقابلة للتوسع، تدعم التشغيل المستمر (٢٤/٧) وتواكب متطلبات التحول الرقمي والحوكمة والشفافية في إدارة غرفة عمليات التشوه البصري.

• غرفة العمليات (Control Room):

يقوم الاستشاري بتجهيز غرفة عمليات مركزية متكاملة تتيح التشغيل المستمر ومتابعة المؤشرات اللحظية، وذلك من خلال:

- تجهيز غرفة عمليات مركزية تدعم التشغيل المستمر (٢٤/٧).
- توفير شاشات عرض مركزية (Video Wall) بدقة لا تقل عن (Full HD) وقابلة للتوسع.
- دعم عرض عدة لوحات معلومات في نفس الوقت. (Multi-Screen)
- توفير بيئة تشغيل مناسبة (إضاءة، عزل صوتي، توزيع يضمن وضوح الرؤية).

• منصة لوحات المعلومات (Dashboard Platform):

يقوم الاستشاري بتوفير منصة تحليل بيانات احترافية تدعم العرض اللحظي والتحليل التفاعلي، وذلك من خلال:

- توفير منصة تحليل بيانات احترافية (مثل Power BI أو ما يعادلها).
- دعم التحديث اللحظي أو شبه اللحظي. (Real-Time / Near Real-Time).
- دعم التفاعل مع البيانات. (Interactive Dashboards).
- إمكانية التوسع وإضافة مؤشرات جديدة مستقبلاً.

• تكامل البيانات (Integration):

يقوم الاستشاري بربط وتكامل مصادر البيانات المختلفة في منظومة موحدة، وذلك عبر:

- التكامل مع الأنظمة التالية كحد أدنى :
- نظام البلاغات (القنوات الرسمية) - منصة البلاغات المرصودة (عدسة بلدي) - عبر تكامل بيانات أو (API).
- توحيد البيانات في قاعدة بيانات مركزية .
- تحديث البيانات تلقائياً دون تدخل يدوي .

• مكونات لوحة المعلومات (Dashboard Components):

يقوم الاستشاري بتصميم لوحة معلومات شاملة تغطي الجوانب التشغيلية والتحليلية، وتشمل:

أ. المؤشرات التنفيذية

إجمالي بلاغات التشوه البصري - البلاغات المفتوحة / المغلقة / المتأخرة - نسبة الالتزام بـSLA - متوسط زمن إغلاق البلاغ.

ب. إدارة البلاغات

توزيع البلاغات حسب :

المصدر (عدسة بلدي / قنوات أخرى) - نوع التشوه (نظافة، حفر، إنارة، تشوهات عمرانية...) - الحالة - الموقع.

ج. أداء الجهات

عدد البلاغات لكل جهة مختصة - نسبة الالتزام بمعالجة البلاغات ضمن SLA - البلاغات المتأخرة لكل جهة.

د. التحليل المكاني (GIS)

عرض البلاغات على خريطة تفاعلية - تحديد مناطق الكثافة (Heatmap) - تحديد المناطق ذات التكرار العالي - تحليل التوزيع الجغرافي للتشوهات.

هـ. التنبيهات والتعديد

البلاغات الحرجة - البلاغات المتأخرة - تنبيهات فورية للحالات المتجاوزة لـSLA .

• الخصائص التفاعلية:

يقوم الاستشاري بتوفير خصائص تفاعلية متقدمة للمستخدمين، تشمل:

— فلاتر ديناميكية تشمل :

التاريخ - الحي - الموقع - الجهة المختصة - نوع التشوه - مصدر البلاغ.

— دعم Drill-down و Drill-through (تفصيل تدريجي- تفاصيل كاملة) - عرض التفاصيل عند الطلب.

• الأداء والتشغيل:

يجب أن تلتزم المنظومة بمعايير أداء عالية تشمل:

زمن تحديث البيانات لا يتجاوز ٥ دقائق - نسبة توفر النظام لا تقل عن ٩٩% - سرعة تحميل لوحات المعلومات لا يتجاوز ٥ ثواني - دعم التشغيل المستمر (٢٤/٧) .

• الأمن وحوكمة البيانات:

يقوم الاستشاري بتطبيق أعلى معايير الأمن السيبراني وحوكمة البيانات، وذلك من خلال:

إدارة صلاحيات المستخدمين (Role-Based Access) - تسجيل العمليات (Audit Logs) - حماية البيانات وفق سياسات الأمن السيبراني.

● عرض البيانات داخل غرفة العمليات:

يقوم الاستشاري بتصميم طريقة عرض احترافية داخل غرفة العمليات تشمل:

عرض Dashboards على الشاشات المركزية بشكل واضح ومبسط - استخدام ألوان تنبيهية (أخضر - أصفر - أحمر) - تحديث تلقائي للشاشات - إمكانية تخصيص كل شاشة لعرض نوع معين من المؤشرات.

● متطلبات إضافية

دعم الأجهزة الذكية (Mobile / Tablet) - إمكانية تصدير التقارير (PDF / Excel) - دعم التنبيهات (Email / SMS) - قابلية التوسع وربطها بأنظمة تحليل متقدمة.

المخرجات من هذه المهمة:

لوحة تحكم تفاعلية لغرفة عمليات التشوه البصري تشمل:

- شاشة عرض مركزية تعمل بشكل متكامل.
- عرض لحظي لمؤشرات الأداء.
- تكامل الاتصال بين الجهات.

ويتم عكس هذه المخرجات في شكل تقرير شامل يوضح مراحل إنشاء غرفة التحكم والتشغيل وآلية عمل لوحة التحكم.

المهمة (٥):

توثيق مؤشرات الأداء للوضع الراهن لغرفة عمليات التشوه البصري لعكسها على لوحة التحكم التفاعلية والمتابعة الدورية لتجهيز وتشغيل غرفة التحكم لعمليات التشوه البصري ومدة المهمة (ستة أشهر) تبدأ من الشهر الأول للمشروع ويتم تسليمها للجهة المشرفة (شهريا) حتى نهاية الشهر السادس من المشروع.

نطاق المهمة:

تشمل هذه المهمة تنفيذ أعمال المتابعة الدورية لتشغيل وتطوير غرفة عمليات التشوه البصري، بما يضمن استمرارية الأداء التشغيلي وفق المعايير المعتمدة، ورفع كفاءة إدارة البلاغات والمعالجات ذات العلاقة.

كما تتضمن المهمة توثيق وقياس مؤشرات الأداء (KPIs) المتعلقة بالوضع الراهن لغرفة العمليات، وتحليلها بشكل دوري، تمهيداً لعكسها وتحديثها على لوحة التحكم التفاعلية (Interactive Dashboard) المعتمدة ضمن منظومة المشروع، بما يدعم اتخاذ القرار ويعزز كفاءة المتابعة الرقابية.

وتكون مدة تنفيذ هذه المهمة (ستة) أشهر، تبدأ من الشهر الأول للمشروع، ويتم خلالها تنفيذ أعمال المتابعة والتقييم بشكل دوري ومنظم، وفق البرنامج الزمني المعتمد.

المخرجات من هذه المهمة:

يتم عكسها في شكل تقرير يقدم شهريا بأجمالي (٦) تقارير وفق أسلوب معين يتناسب مع البرنامج الزمني في إطار المدة الزمنية المحددة للمشروع.

المهمة (٦):

تفعيل لوحة التحكم التفاعلية واستخراج مؤشرات الأداء التفاعلية وإدارة المعلومات وإصدار البيانات الرقمية ومدة المهمة (ستة أشهر) وتكون شهرية تبدأ من نهاية الشهر السادس ويتم تقديمها (شهرياً) حتى نهاية السنة الأولى من المشروع.

نطاق المهمة:

تتضمن هذه المهمة تفعيل وتشغيل وتطوير لوحة التحكم التفاعلية (Interactive Dashboard) الخاصة بالمشروع، بما يشمل إدارة البيانات، واستخراج وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتحديثها بشكل دوري، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم متخذي القرار.

كما تشمل المهمة تطوير آليات إدارة المعلومات، ومعالجة البيانات الواردة من مصادرها المختلفة، وإصدار التقارير والبيانات التحليلية وفق النماذج المعتمدة، وبما يتوافق مع متطلبات التشغيل الفعلي للمشروع. وتكون مدة تنفيذ هذه المهمة (ستة أشهر)، على أن يتم تنفيذها بشكل شهري خلال السنة الأولى من المشروع.

المخرجات من هذه المهمة:

يتم عكسها في شكل تقرير شهري بأحمالي (٦) تقارير وفق أسلوب معين يتناسب مع البرنامج الزمني للمشروع في إطار المدة الزمنية المحددة للمشروع.

❖ مهام المشروع في السنة الثانية:

المهمة (٧):

جولات ميدانية لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان (للمناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بأمانة محافظة حفر الباطن "البلديات الفرعية"

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثانية بمعدل جولة شهرياً لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان، في (المناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بمحافظة حفر الباطن (البلديات الفرعية) وكل ما يستجد من أعمال رصد تطلبه الجهة المشرفة.

ويلتزم الاستشاري بتغطية كافة المناطق المستهدفة حسب وفق المستهدفات المحددة من قبل الوزارة لكل نطاق بشكل مستقل مثل "المناطق الأولوية، المناطق غير ذات الأولوية"، على أن يتم إنجاز أعمال الرصد شهرياً خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوماً، تبدأ من مطلع كل شهر.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثانية بمعدل جولة شهريا تقدم بنهاية كل شهر وتنعكس في شكل تقارير شهرية توضح مستوى الأداء التشغيلي ونتائج الجولات الميدانية للرصد باستخدام التطبيقات المعتمدة، وفق الجدول الزمني المعتمد للرصد من قبل الجهة المشرفة ويتضمن التقرير المهام التالية:

- استخراج وتصنيف للبلاغات التي تم رصدها بواسطة التطبيقات المعتمدة لدى الأمانة.
- خرائط حرارية للبلاغات المرصودة وتصنيفها واماكن تركزها عبر تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية (GIS).
- وضع خطة وحلول استباقية لمعالجة البلاغات المرصودة والتحديات، وتوضيح نسبة التغطية التي تم إنجازها لكل شهر.

المهمة (٨):

جولات ميدانية للتأكد من اغلاق بلاغات الجهات الحكومية والخدمية وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA)

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بفرز وتصنيف البلاغات الواردة من منصة مكين، وتوجيه البلاغات الخاطئة للجهات الخدمية ذات العلاقة، ومتابعة اغلاق المعالجة وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وذلك بواسطة جولات ميدانية للتحقق من اغلاق البلاغات، وصحة المعالجة.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثانية بمعدل جولة شهريا تقدم بنهاية كل شهر يبدأ من الشهر الثالث عشر للمشروع وتنعكس في شكل تقارير شهرية ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة تشمل:
 - o صور (قبل / بعد) للمعالجة.
 - o تقرير التزام الجهات الخدمية (قاعدة بيانات محدثة للبلاغات حسب الأهمية ومستوى الخدمة).

المهمة (٩):

المتابعة الدورية لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري الواردة والصادرة للجهات المعنية.

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ أعمال المتابعة الدورية الشاملة لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري، بما يشمل حصر وتحليل البلاغات الواردة، ومتابعة البلاغات الصادرة إلى الجهات المعنية، والتحقق من معالجتها ميدانياً عند الحاجة، ومتابعة مؤشرات الأداء، وإعداد التقارير الدورية، بما يضمن رفع كفاءة الاستجابة، وتحسين المعالجة، وتعزيز التنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتشمل التالي:

أولاً: الأعمال الواردة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الواردة لغرفة العمليات من الجهات المعنية وتشمل:

- استلام وحصر جميع الملاحظات الواردة خلال الشهر.

- تدقيق البيانات (الموقع، الوصف، الصور، الأولوية).
- تصنيف الملاحظات حسب النوع والموقع والجهة المختصة.
- تحليل الملاحظات وتحديد الحالات الحرجة والمتأخرة.
- تسجيل وتحديث البلاغات بشكل مستمر.
- إعداد تقارير دورية بحالة الملاحظات (مفتوحة / متأخرة / تحت المعالجة).

ثانياً: الأعمال الصادرة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الصادرة للجهات المعنية، وتشمل:

- الملاحظات الصادرة للجهات المختصة وفق الاختصاص.
- متابعة استجابة الجهات وتوثيق جميع عمليات الإحالة والمتابعة.
- تطبيق آلية التصعيد للملاحظات المتأخرة أو الحرجة.
- التحقق من صحة إغلاق البلاغات (ميدانياً).
- تقييم أداء الجهات وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- إعداد تقارير أداء الجهات المعنية ونسب الإنجاز لها.

المخرجات من هذه المهمة:

- يتم توثيق البيانات المخرجة من هذه المهمة بما يتناسب مع مخرجات المشروع وتقديمها كتقرير شهري بنهاية كل شهر ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة بعدد (١٢) تقرير لكل سنة ويشمل التالي:
- تقرير (وارد / صادر) بالإضافة إلى صور قبل / بعد ان وجدت.
- قائمة البلاغات المتأخرة والحرجة.
- تقييم أداء الجهات المعنية.
- توصيات تحسين الاداء

المهمة (١.٠):

تشغيل وتطوير لوحة التحكم التفاعلية واستخراج مؤشرات الأداء التفاعلية وإدارة المعلومات وإصدار البيانات الرقمية ومدة المهمة (اثنا عشر شهراً) ويتم تقديمها (شهرياً) حتى نهاية السنة الثانية.

نطاق المهمة:

تتضمن هذه المهمة تفعيل وتشغيل وتطوير لوحة التحكم التفاعلية (Interactive Dashboard) الخاصة بالمشروع، بما يشمل إدارة البيانات، واستخراج وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتحديثها بشكل دوري، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم متخذي القرار.

كما تشمل المهمة تطوير آليات إدارة المعلومات، ومعالجة البيانات الواردة من مصادرها المختلفة، وإصدار التقارير والبيانات التحليلية وفق النماذج المعتمدة، وبما يتوافق مع متطلبات التشغيل الفعلي للمشروع.

وتكون مدة تنفيذ هذه المهمة (اثنا عشر) شهراً، على أن يتم تنفيذها بشكل شهري خلال السنة الثانية من المشروع، بحيث تُقدم المخرجات بشكل دوري (شهرياً).

المخرجات من هذه المهمة:

يتم عكسها في شكل تقرير شهري بأجمالي (١٢) تقرير وفق أسلوب معين يتناسب مع البرنامج الزمني للمشروع في إطار المدة الزمنية المحددة للمشروع. ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة.

❖ مهام المشروع في السنة الثالثة:

المهمة (١١):

جولات ميدانية لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان (للمناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بأمانة محافظة حفر الباطن "البلديات الفرعية"

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثالثة بمعدل جولة شهرياً لرصد عناصر التشوه البصري باستخدام التطبيقات المعتمدة من قبل وزارة البلديات والإسكان، في (المناطق ذات الأولوية وغير ذات الأولوية) بمحافظة حفر الباطن (البلديات الفرعية) وكل ما يستجد من أعمال رصد تطلبه الجهة المشرفة.

ويلتزم الاستشاري بتغطية كافة المناطق المستهدفة حسب وفق المستهدفات المحددة من قبل الوزارة لكل نطاق بشكل مستقل مثل "المناطق الأولوية، المناطق غير ذات الأولوية"، "على أن يتم إنجاز أعمال الرصد شهرياً خلال مدة لا تتجاوز (١٥) يوماً، تبدأ من مطلع كل شهر.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثالثة بمعدل جولة شهرياً تقدم بنهاية كل شهر وتنعكس في شكل تقارير شهري توضح مستوى الأداء التشغيلي ونتائج الجولات الميدانية للرصد باستخدام التطبيقات المعتمدة، وفق الجدول الزمني المعتمد للرصد من قبل الجهة المشرفة ويتضمن التقرير المهام التالية:

- استخراج وتصنيف للبلاغات التي تم رصدها بواسطة التطبيقات المعتمدة لدى الأمانة.
- خرائط حرارية للبلاغات المرصودة وتصنيفها واماكن تمركزها عبر تطبيقات نظم المعلومات الجغرافية (GIS).
- وضع خطة وحلول استباقية لمعالجة البلاغات المرصودة والتحديات، وتوضيح نسبة التغطية التي تم إنجازها لكل شهر.

المهمة (١٢):

جولات ميدانية للتأكد من اغلاق بلاغات الجهات الحكومية والخدمية وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بفرز وتصنيف البلاغات الواردة من منصة مكين، وتوجيه البلاغات الخاطئة للجهات الخدمية ذات العلاقة، ومتابعة اغلاق المعالجة وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) وذلك بواسطة جولات ميدانية للتحقق من جودة إغلاق البلاغات، والتأكد من صحة المعالجة.

المخرجات من هذه المهمة:

- عدد (١٢) جولة ميدانية في السنة الثالثة بمعدل جولة شهريا تقدم بنهاية كل شهر يبدأ من الشهر الخامس والعشرون للمشروع وتنعكس في شكل تقارير شهرية ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة تشمل:
 - o صور (قبل / بعد) للمعالجة.
 - o تقرير التزام الجهات الخدمية (قاعدة بيانات محدثة للبلاغات حسب الأهمية ومستوى الخدمة).

المهمة (١٣):

المتابعة الدورية لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري الواردة والصادرة للجهات المعنية.

نطاق المهمة:

يقوم الاستشاري بتنفيذ أعمال المتابعة الدورية الشاملة لأعمال غرفة عمليات التشوه البصري، بما يشمل حصر وتحليل البلاغات الواردة، ومتابعة البلاغات الصادرة إلى الجهات المعنية، والتحقق من معالجتها ميدانياً عند الحاجة، وقياس مؤشرات الأداء، وإعداد التقارير الدورية، بما يضمن رفع كفاءة الاستجابة، وتحسين جودة المعالجة، وتعزيز التنسيق مع الجهات ذات العلاقة، وتشمل التالي:

أولاً: الأعمال الواردة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الواردة لغرفة العمليات من الجهات المعنية وتشمل:

- استلام وحصر جميع الملاحظات الواردة خلال الشهر.
- تدقيق البيانات (الموقع، الوصف، الصور، الأولوية).
- تصنيف الملاحظات حسب النوع والموقع والجهة المختصة.
- تحليل الملاحظات وتحديد الحالات الحرجة والمتأخرة.
- تسجيل وتحديث البلاغات بشكل مستمر.
- إعداد تقارير دورية بحالة الملاحظات (مفتوحة / متأخرة / تحت المعالجة).

ثانياً: الأعمال الصادرة

يلتزم الاستشاري بمتابعة الملاحظات الصادرة للجهات المعنية، وتشمل:

- الملاحظات الصادرة للجهات المختصة وفق الاختصاص.
- متابعة استجابة الجهات وتوثيق جميع عمليات الإحالة والمتابعة.

- تطبيق آلية التصعيد للملاحظات المتأخرة أو الحرجة.
- التحقق من صحة إغلاق البلاغات (ميدانياً).
- تقييم أداء الجهات وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA).
- إعداد تقارير أداء الجهات المعنية ونسب الإنجاز لها.

المخرجات من هذه المهمة:

- يتم توثيق البيانات المخرجة من هذه المهمة بما يتناسب مع مخرجات المشروع وتقديم تقرير شهري بنهاية كل شهر ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة بعدد (١٢) تقرير لكل سنة ميلادية ويشمل التالي:
- تقرير (وارد / صادر) بالإضافة إلى صور قبل / بعد ان وجدت.
- قائمة البلاغات المتأخرة والحرجة.
- تقييم أداء الجهات المعنية.
- توصيات تحسين الاداء

المهمة (١٤):

تشغيل وتطوير لوحة التحكم التفاعلية واستخراج مؤشرات الأداء التفاعلية وإدارة المعلومات وإصدار البيانات الرقمية ومدة المهمة (اثنا عشر شهراً) وتكون شهرية في السنة الثالثة ويتم تقديمها (شهرياً) حتى نهاية المشروع.

نطاق المهمة:

تتضمن هذه المهمة تفعيل وتشغيل وتطوير لوحة التحكم التفاعلية (Interactive Dashboard) الخاصة بالمشروع، بما يشمل إدارة البيانات، واستخراج وتحليل مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)، وتحديثها بشكل دوري، بما يضمن توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم متخذي القرار.

كما تشمل المهمة تطوير آليات إدارة المعلومات، ومعالجة البيانات الواردة من مصادرها المختلفة، وإصدار التقارير والبيانات التحليلية وفق النماذج المعتمدة، وبما يتوافق مع متطلبات التشغيل الفعلي للمشروع.

وتكون مدة تنفيذ هذه المهمة (اثنا عشر) شهراً، على أن يتم تنفيذها بشكل شهري خلال السنة الثالثة من المشروع، بحيث تُقدم المخرجات بشكل دوري (شهرياً) حتى نهاية مدة المشروع.

المخرجات من هذه المهمة:

يتم عكسها في شكل تقرير شهري بأجمالي (١٢) تقرير وفق أسلوب معين يتناسب مع البرنامج الزمني للمشروع في إطار المدة الزمنية المحددة للمشروع. ويتم طباعتها وتسليمها للجهة المشرفة.

٦٠ برنامج العمل:-

مدة تنفيذ العقد هي ستة وثلاثون شهراً ميلادياً تحسب بالتقويم الميلادي وتبدأ من تاريخ اشعار البدء بالعمل.

٦١ مكان تنفيذ الأعمال:-

سيتم تنفيذ الخدمات الاستشارية المذكورة في نطاق عمل أمانة محافظة حفر الباطن - غرفة عمليات التشوه البصري.