



وزارة التخطيط
دائرة التعاون الدولي

نموذج تقرير مشاركة في البرامج التدريبية

اولا: معلومات المشترك

نزار يونس خضير	اسم المشترك
دبلوم تقني / انظمة حاسبات	التحصيل الدراسي والاختصاص
ملاحظ فني	العنوان الوظيفي
وزارة الاتصالات/ الشركة العامة للبريد والتوفير	اسم الجهة الحكومية
Nazar-y@post.iq	البريد الالكتروني
٠٧٧٠٢٩٩٤٥٤٣	رقم الهاتف

مؤيد وليد مؤيد	اسم المشترك
ماجستير هندسة ميكانيك	التحصيل الدراسي والاختصاص
مهندس	العنوان الوظيفي
وزارة الاتصالات/ الشركة العامة للبريد والتوفير	اسم الجهة الحكومية
moaydwaleed@gmail.com	البريد الالكتروني
07732180888	رقم الهاتف

ثانيا: معلومات البرنامج التدريبي



وزارة التخطيط
دائرة التعاون الدولي

برنامج تطوير القادة	عنوان البرنامج
اداري	طبيعة البرنامج التدريبي
الهند	البلد
Indian Technical and Economic Cooperation (ITEC)	الجهة الراعية
Rafi Ahmed Kidwai National Postal Academy	الجهة المنظمة
١١ يوم	مدة البرنامج
من ٢٠٢٥/١٢/٨ الى ٢٠٢٥/١٢/١٩	التاريخ
وزارة الاتصالات / الشركة العامة للبريد والتوفير	الجهات الحكومية المشاركة في البرنامج
كينيا, فيجي, تشيلي, ايران, طاجكستان, منغوليا, كمبوديا, الاردن, المغرب, نيجيريا, مدغشقر, غانا, زمبابوي, موريشيوس, مالاي	البلدان المشاركة الاخرى



وزارة التخطيط
دائرة التعاون الدولي

نموذج تقرير مشاركة في البرامج التدريبية

ثالثاً : محاور ومواضيع البرنامج التدريبي.

- القيادة وبناء فرق العمل في المؤسسات البريدية.
- فاهيم الوعي الذاتي والفعالية الشخصية والقيادة الاستراتيجية.
- الأتمتة والتكنولوجيا الحديثة وأنظمة إدارة الجودة في العمليات البريدية.
- التحول الرقمي ودور الذكاء الاصطناعي في تحديث العمليات.
- الشمول المالي والخدمات البريدية الموجهة للمواطن وأنظمة الدفع الرقمي.
- إدارة التغيير التنظيمي وفق نموذج "لوين".
- تحسين جودة الخدمة الدولية وفق المعايير العالمية.

رابعاً : المنهاج التدريبي والمواصفات التخصصية

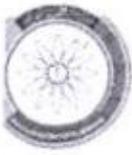
- أ- المنهاج التدريبي : اتسم بالرصانة والحداثة من خلال التركيز على "النهج المرتكز على المواطن" ودمج الذكاء الاصطناعي في أنظمة (ERP) المنهاج ملائم جداً للواقع العراقي لإمكانية تطبيقه في الشركة العامة للبريد والتوفير لتعزيز الكفاءة والتحول الرقمي.
- ب- المواصفات التخصصية : أعتمد البرنامج معايير عالمية مثل نموذج (Kano) لرضا العملاء، وإطار (RATER) لجودة الخدمة، ونموذج (Product Levels) هذه المواصفات تتفوق على المعايير التقليدية المعتمدة محلياً بتركيزها على "المنتج المُعزز" و"بهجة العميل".

خامساً : النشاطات الصفية والميدانية

أ- الصفية او النظرية

شملت جلسات "كسر الحواجز" ومناقشات تفاعلية حول الرؤية الاستراتيجية، وورش عمل حول إدارة التحول بأسلوب منهجي (نموذج لوين)، بالإضافة إلى تحليل سوق البريد السريع والطرود (CEP).

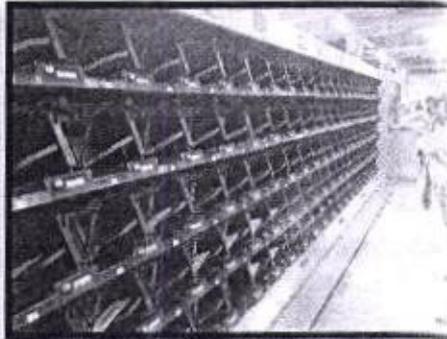




وزارة التخطيط
دائرة التعاون الدولي

ب. ميدانية

- زيارة مركز المعالجة البريدية الآلي في نيودلهي للاطلاع على أفضل ممارسات معالجة الطرود.
- زيارة (مترو دلهي) للاطلاع على الإنجاز المعماري وكيفية التغلب على تحديات العمل.
- زيارة مركز الفرز الوطني ومحور الطرود (National Sorting Hub) للاطلاع على اللوجستيات المتقدمة.
- زيارة مكتب بريد أغرا الرئيسي لدراسة إدارة العمليات اليومية وخدمة العملاء.



سادسا : التقارير والعروض التقديمية

أ- التقارير: تم اعداد تقرير خاص حول برنامج تطوير القيادات تم ارفاقه على القرص (CD).

ب. العروض التقديمية: تقديم عرض خاص يتضمن الجانب المتعلق بالبريد الدولي للعراق، ومناقشة التحديات والفرص مع المشاركين من الدول الأخرى تم ارفاقه على القرص (CD).



وزارة التخطيط

دائرة التعاون الدولي

سابعاً : البرامجيات والتقنيات التكنولوجية الحديثة

أ- البرامجيات:

- تطبيق (Dak Sewa) و (DakPay) للمدفوعات الرقمية والخدمات البريدية الجواله.

- نظام (ERP) القائم على الذكاء الاصطناعي لدمج البيانات.

ب- التقنيات الحديثة الاخرى .:

- نظام UPI للمدفوعات الرقمية الفورية.

- نظام DIGIPIN نظام وطني للعنونة الجغرافية الرقمية الدقيقة، والذي يمكن الاستفادة منه في تنظيم العنونة في العراق.

- الأتمتة والفرز الآلي: لرفع كفاءة توزيع الطرود.

ت- اخرى : لا يوجد

ثامناً : الموائمة و/او محاور أخرى

يتواءم البرنامج بشكل مباشر مع خطة عمل وزارة الاتصالات/ الشركة العامة للبريد والتوفير في مجالات التحول الرقمي وتطوير الخدمات المالية. يخدم البرنامج أهداف استراتيجية لتعزيز الشمول المالي وتقديم خدمات حكومية متميزة للمواطن العراقي

تاسعاً : التجارب المستفادة

- خلاصة التجربة تكمن في ضرورة الانتقال من تقديم الخدمة التقليدية إلى "تصميم تجربة العميل".
- إمكانية تطبيق نظام العنونة الرقمية (DIGIPIN) في العراق.
- الجهة المسؤولة عن التطبيق: وزارة الاتصالات والشركة العامة للبريد والتوفير.



عاشرا : تقييم البرنامج التدريبي

أ- تقييم الأمور التنظيمية الخاصة بالدورة (السلبية والايجابي) وتشمل (السفر والاقامة واجراءات تاشيرة

الدخول) : جيد جدا

ب- تقييم المنهاج التدريبي والمؤسسة التدريبية (السلبية والايجابي) ويشمل (انطباعات الأفراد المشاركين عن

البرنامج التدريبي بصدد محتوى البرنامج والأساليب المتبعة وقدرات المدرب ومناخ وجو التدريب) : جيد

جدا

ج- أي ملاحظات حول تطوير البرامج اللاحقة : لا يوجد.

الحادي عشر : التوصيات والمقترحات

- التوصية بتبني نظام DIGIPIN كنظام وطني للعنونة الجغرافية الرقمية في العراق لتعزيز دقة التوصيل.
- اعتماد نموذج "لوين" لإدارة التغيير عند تنفيذ مشاريع الأتمتة والتحول الرقمي في الشركة.
- تطبيق إطار RATER ونهج CREST في مكاتب البريد لتحسين جودة الخدمة واستعادة ثقة العملاء عند حدوث أخطاء.
- التوصية بالاستمرار في المشاركة في هذا البرنامج التدريبي لما يوفره من خريطة طريق واضحة للتحويل إلى مؤسسة حديث