وثيقة متطلبات الأعمال (BRD)

نظام إدارة تصاريح دخول الزوار

المحتويات

الغرض
الخلفية
النطاق
أصحاب المصلحة
متطلبات الأعمال
القيود
الافتراضات

الغرض

يهدف هذا المشروع إلى معالجة التحديات التشغيلية والأمنية الناتجة عن الاعتماد الحالي على الإجراءات الورقية في تنظيم دخول الزوار إلى المباني الحكومية، والتي تتسبب في بطء دورة الاعتماد وضعف التتبع وسهولة التلاعب بالبيانات. ومن خلال تبنّي نظام إلكتروني متكامل لإدارة تصاريح الدخول، تسعى الجهة إلى تحقيق تحول رقمي فعّال يضمن تدفقًا سلسًا للعمليات من لحظة تقديم الطلب حتى تسجيل الخروج، مع تعزيز مستويات الرقابة والأمن عبر التحقق الآلي من هوية الزائر ومطابقتها مع التصريح المعتمد في الوقت الحقيقي.

يتوقع أن يؤدي تشغيل هذا النظام إلى رفع كفاءة العمليات التشغيلية بشكل ملموس، حيث سيُسهم في خفض زمن معالجة الطلبات وتقليل أوقات انتظار الزوار عند البوابات، إلى جانب توفير سجل إلكتروني موثق وقابل للاسترجاع السريع لجميع الحركات. كما سيُتيح النظام للجهات المختصة إمكانية المراجعة والاعتماد عن بُعد، مما يعزز المرونة الإدارية ويقلل من العبء الورقي، وصولاً إلى بيئة عمل أكثر تنظيمًا وأمانًا وشفافية في التعامل مع الزوار.

الخلفية

تعتمد الجهات الحكومية حاليًا على إجراءات يدوية ورقية لإدارة تصاريح دخول الزوار، حيث يقوم الموظفون بملء نماذج ورقية لتقديم طلبات الزيارة، ثم يتم تمرير هذه النماذج يدويًا عبر سلسلة اعتمادات داخلية تستغرق ساعات طويلة، مما يؤدي إلى تأخير وصول الزوار وتكدسهم عند البوابات. كما تفتقر العمليات الحالية إلى آلية موحدة للتحقق الفوري من هوية الزائر عند نقطة الدخول، مما يعرض أمن المباني الحكومية لمخاطر محتملة ويصعب تتبع سجلات الحضور والغياب بدقة. إن استمرار هذه الممارسات الورقية لا يرفع فقط من كلفة التشغيل الإداري، بل يُفقد الإدارة القدرة على استرجاع بيانات الزيارات التاريخية بسرعة، ويعيق تحقيق مستويات الرضا المطلوبة لدى الموظفين والزوار على حد سواء، مما يستدعي الانتقال إلى نظام إلكتروني مبسط يضمن الشفافية والكفاءة والأمن في آنٍ واحد.

النطاق

يشمل نطاق مشروع نظام إدارة تصاريح دخول الزوار تطوير وتطبيق بيئة إلكترونية متكاملة تغطي دورة حياة التصريح بالكامل، بدءاً من واجهة تقديم الطلبات التي يتعامل معها الموظفون المعنيون، مروراً بمسارات المراجعة والاعتماد التي تتيح للجهات المختصة اتخاذ القرار عن بُعد، وصولاً إلى نقاط التحقق عند البوابات الرئيسية. يمتد النطاق ليشمل بناء قاعدة بيانات مركزية لتخزين سجلات الزيارات، وتطوير واجهات برمجية تربط النظام بأجهزة البوابات لضمان مطابقة البيانات اللحظية، وتوفير لوحات تحكم إدارية تتيح استرجاع السجلات وتوليد التقارير الإحصائية الدورية. كما يتضمن النطاق إعدادات الأمان والصلاحيات اللازمة لحماية البيانات، وضمان توافر النظام على مدار الساعة لدعم عمليات الدخول والخروج دون انقطاع. من جهة أخرى، يستثني هذا المشروع بوضوح إدارة الموارد البشرية أو الرواتب، ولا يشمل تطوير أنظمة المراقبة الأمنية المرئية أو أنظمة التحكم في الوصول الفيزيائي للأبواب المغلقة التي تتطلب بنية تحتية مادية منفصلة. كما لا يمتد النطاق ليشمل إدارة المرافق العامة أو الصيانة الدورية للمباني، أو أي عمليات مالية مرتبطة بالفوترة أو الدفع الإلكتروني للزوار، حيث يقتصر دور النظام على الجانب التنظيمي والأمني لعمليات الدخول والخروج فقط.

أصحاب المصلحة

يُعدّ الموظف المستضيف في الجهة الحكومية هو المستخدم الأساسي للنظام، إذ يتولى تقديم طلبات الزيارة نيابةً عن الزوار وتحديد بياناتهم وتواريخ مواعيدهم. يحتاج هذا الموظف إلى واجهة استخدام بسيطة وسريعة تتيح له إنشاء التصاريح ومتابعة حالتها دون تعقيد، بما يتوافق مع المتطلب BR-02 الذي يهدف إلى خفض زمن المعالجة، كما يتطلب إمكانية استرجاع سجلات الزيارات السابقة بسهولة لدعم المتطلبات التشغيلية اليومية.

الجهة المختصة أو مدير القسم يمثلون صانع القرار في دورة الاعتماد، حيث يتحملون مسؤولية مراجعة الطلبات واعتمادها أو رفضها. يتطلب هذا الدور صلاحيات وصول مخصصة تسمح بمعالجة الطلبات عن بُعد، بما يحقق المتطلب BR-06، بالإضافة إلى القدرة على تحديد أسباب الرفض لضمان شفافية الإجراءات. كما يحتاج هؤلاء المسؤولون إلى رؤية واضحة لحالة الطلبات المعلقة لضمان عدم تأخر العمليات.

موظف الأمن أو حارس البوابة هو المستخدم النهائي في نقطة التحقق، حيث يتولى مطابقة هوية الزائر مع التصريح المعتمد. يعتمد هذا الدور بشكل حاسم على دقة البيانات وسرعة الاستجابة، بما يتماشى مع المتطلب BR-03 المتعلق بنسبة دقة 100% في المطابقة، والمتطلب BR-07 الذي يستهدف تقليل زمن الانتظار إلى أقل من 30 ثانية. يتطلب هذا المستخدم واجهة تفاعلية سريعة تدعم عمليات المسح أو الإدخال المباشر لتسجيل بيانات الدخول والخروج.

الزائر هو الطرف المتأثر بشكل مباشر بتجربة الاستخدام، إذ ينتظر الحصول على تصريح سلس ودون تعقيدات بيروقراطية. يحتاج الزائر إلى وضوح في الإجراءات وتقليل التفاعل الورقي، بما يدعم المتطلب BR-01 الذي يهدف إلى تقليل الاعتماد على المستندات الورقية، بالإضافة إلى تجربة دخول وخروج سلسة تعزز من رضاه العام عن الخدمة.

إدارة تقنية المعلومات تتولى مسؤولية تشغيل النظام وصيانته، وتحتاج إلى أدوات إدارية لمراقبة أداء النظام وضمان توفره، بالإضافة إلى إمكانية استرجاع السجلات الإلكترونية الدائمة وفق المتطلب BR-04. كما تتطلب هذه الإدارة تقارير إحصائية دورية، كما ورد في المتطلب BR-08، لدعم اتخاذ القرارات التقنية والتشغيلية.

الجهات الرقابية والأمنية العليا هي الأطراف المتأثرة بالنتائج النهائية للنظام، حيث تعتمد على السجلات الإلكترونية الموثقة لضمان الامتثال الأمني والتنظيمي. تحتاج هذه الجهات إلى إمكانية الوصول إلى البيانات التاريخية عند الحاجة، مع ضمان سرية المعلومات وحمايتها من الوصول غير المصرح به، بما يعزز مستوى الأمن التنظيمي الذي يهدف إليه المشروع.

متطلبات الأعمال

BR-01 تقليل الاعتماد على المستندات الورقية في دورة حياة تصريح الزيارة إلى أقل من 10% من إجمالي العمليات خلال السنة الأولى من التشغيل.

أساسي

BR-02 خفض متوسط زمن معالجة طلب الزيارة من تقديمه حتى اعتماده إلى أقل من 4 ساعات عمل.

أساسي

BR-03 تحقيق نسبة دقة 100% في مطابقة بيانات الزائر عند بوابة الدخول مع بيانات التصريح المعتمد.

أساسي

BR-04 توفير سجل إلكتروني دائم وموثق لجميع عمليات الدخول والخروج يمكن استرجاعه خلال أقل من 5 ثوانٍ.

أساسي

BR-05 رفع نسبة رضا الموظفين عن تجربة استقبال الزوار إلى 85% على الأقل بناءً على استبيانات دورية.

مهم

BR-06 تمكين الجهات المختصة من مراجعة واعتماد الطلبات عن بُعد دون الحاجة إلى تواجد في الموقع.

مهم

BR-07 تقليل متوسط زمن انتظار الزائر عند بوابة الدخول إلى أقل من 30 ثانية.

مهم

BR-08 توفير تقارير إحصائية أسبوعية تلقائية حول حجم الزيارات وأنواعها للجهات الإدارية.

اختياري

القيود

يخضع نظام إدارة تصاريح دخول الزوار لاشتراطات هيئة الحكومة الرقمية السعودية المتعلقة بالبيانات الشخصية، مما يفرض تطبيق أعلى معايير التشفير لحماية معلومات الزوار والموظفين، مع الالتزام الكامل بلوائح حماية البيانات الوطنية. كما يجب أن يتوافق النظام مع سياسات أمن المعلومات المعتمدة في المؤسسة، والتي تحدد بوضوح مستويات الصلاحيات وإجراءات المراجعة الدورية. من حيث الميزانية، تم تحديد سقف مالي ثابت لتطوير وتشغيل النظام خلال السنة المالية الحالية، مما يستوجب اعتماد حلول تقنية موفرة للتكاليف وتجنب أي نفقات غير مخططة. يتعين إنجاز المشروع وتفعيله بالكامل قبل نهاية الربع الثالث من السنة المالية الجارية، وهو ما يفرض جدولة صارمة للمراحل التطويرية. أخيرًا، يجب أن يعمل النظام بتكامل تام مع نظام الموارد البشرية الحالي دون إجراء أي تعديلات جوهرية عليه، مع الحفاظ على استمرارية عمل أنظمة البوابات الإلكترونية القائمة في المباني الحكومية المستهدفة.

الافتراضات

تقوم هذه الوثيقة على افتراض أن البنية التحتية لتقنية المعلومات في المؤسسة، بما في ذلك شبكات الاتصال الداخلية والخوادم، مستقرة وقادرة على استيعاب الحمل الإضافي الناتج عن تشغيل النظام دون الحاجة إلى استثمارات رأسمالية فورية كبيرة. كما يُفترض أن جميع الموظفين المعنيين بتقديم الطلبات أو مراجعتها يمتلكون مهارات استخدام الحاسب الآلي الأساسية، وأنهم سيحصلون على التدريب اللازم قبل بدء التشغيل الفعلي لضمان عدم تأثر زمن المعالجة المستهدف في BR-02. كذلك، يُعدّ توفر بيانات دقيقة ومحدثة للزوار في قواعد البيانات الحكومية أو الداخلية شرطاً أساسياً لتحقيق المطابقة التامة المطلوبة في BR-03، ويُفترض أن هذه البيانات متاحة عبر واجهات برمجية موثوقة. كما يُفترض أن الجهات المختصة الموكلة إليها عملية الاعتماد ستلتزم بمعالجة الطلبات ضمن النطاق الزمني المحدد، وأن البنية الفيزيائية لبوابات الدخول الحالية قابلة للتعديل أو التجهيز بأجهزة قراءة رموز QR دون تعديلات هندسية جوهرية على المبنى. أخيراً، يُفترض أن البيئة التنظيمية تسمح بتبني هذا النظام كأداة رسمية لإدارة الزيارات، وأن لا توجد تعارضات مع أنظمة أمنية أو إدارية أخرى قائمة في المؤسسة.