



جائزه مصر للتميز الحكومي

EGYPT GOVERNMENT EXCELLENCE AWARD

دليل

دليل جائزة التميز في تقديم الخدمات الحكومية
(فئة مراكز الخدمة الامامية)

الإصدار الثالث 2024



المحتوى

المقدمة

معايير تقييم نموذج الخدمات مراكز / مكاتب الخدمة الأمامية

آلية وأدوات التقييم

معجم المصطلحات



لتحقيق التنمية المستدامة رؤية "مصر 2030" يتم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحسين جودة الحياة من مستوى معيشة وخدمات مقدمة للمواطنين.





تطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي
وال المؤسسي ، في إطار الجهد الذي تبذل
لتحقيق ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة
في تقديم الخدمات.





تسهدف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر 2030 بناء مسيرة تنمية طموحة لوطن متقدم مزدهر والوصول لجودة أعلى في حياة المواطنين.





مقدمة

تبسيداً للتوجيهات الرئيسي عبد الفتاح السيسى رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال يطبق مفاهيم الحكومة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويسجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

الهدف الرئيسي لهذه الجائزة الدورية هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة، والمؤسسات الحكومية من جهة أخرى، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسّخ قيم العطاء والانتماء والتميز، ويفوز الجميع على الارتقاء بمستويات الأداء والالتزام بمعايير الجودة والتميز.

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاثة محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكّنات، كأساس لتقدير الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبير عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تنفيذ وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقاتها في حكومة دولة الإمارات وأثبتت فاعليتها في تحقيق نتائج رائدة، حيث أنه توجد شراكة استراتيجية بين البلدين والتي تطمح إلى التعاون وتبادل الخبرات والعمل على تصميم نظام متابعة وقياس مؤشرات الأداء في منظومة العمل الحكومي المصري بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

الرؤية

مؤسسات و هيئات حكومية متميزة و متفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية

الرسالة

دعم بناء ممكّنات و ثقافة التميّز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة و تعزيز ريادة و تنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات و دعم الإبتكار لتشكيل المستقبل

الاهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحكومة والاستدامة في الجهاز الإداري.
- تغيير فلسفة العمل الحكومي ونشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تشجيع التنافسية بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلّي والإقليمي.
- تعزيز روح الإبتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي.



الإطار العام لمنظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية

تبنت إدارة الجائزة الاستعانية بأفضل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات وخصوصاً مع تطور مبدأ خدمة المتعاملين بصورة ملحوظة خلال الأعوام القليلة الماضية بحيث يتم التركيز على تقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين، وعلى زيادة مستويات الرضا خلال تجربة المتعامل. وعليه، فإنه يتوجب على الجهات الحكومية المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين أن تتبّنى تفكيراً مستقبلياً وأن تحرص على تهيئة مستقبل للمتعاملين تتسم فيه الخدمة بتخصصها وترحيلها بالمعامل كما هو الحال في القطاع غير الحكومي، وأن تكون متوافرة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مثل شركات الخدمات الخاصة، وأن توفر كفاءة مماثلة لتلك التي تقدمها عبر تقديم جميع الخدمات من خلال الشباك الواحد.

نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات

جرى تطوير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات كواحد من المبادرات المنشقة من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. ويهدف هذا البرنامج إلى الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية من خلال التركيز على تصميم الخدمات التي تضع المتعامل في قلب اهتمامها وتسعى لتحقيق رضا الموظفين، وتحسين الكفاءة التشغيلية، لتوفير خدمات متميزة. ويعتبر هذا النظام المتكامل الأول من نوعه في العالم، ويحدد معياراً عالمياً المستوى يساعد الجهات الحكومية على قياس وتحسين وإحداث تحول في مجال تقديم الخدمات.

تم إدخال بعض التعديلات على نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات لتوافق مع طبيعة الخدمات الحكومية المصرية ليكون النظام قادراً على تقديم تقييماً شاملًا من خلال 7 محاور رئيسية و 27 محوراً فرعياً تضم عدداً من المعايير التي تغطي نقاطاً مرتبطة بتطوير الخدمات وتقديمها. وتهدف هذه المحاور السبعة إلى توفير لمحة شاملة عن تجربة المتعامل عبر مراكز تقديم الخدمة تم تصميم هذا النظام على أساس أفضل الممارسات العالمية من القطاعين الحكومي والخاص



مع ترکيز كبير على إشراك المتعامل في تطوير الخدمة وطرق تقديمها من خلال التصميم المشترك، كما يشمل التقييم على بعض المواضيع الرئيسية المدرجة في استبيان الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية، من ضمنها التكنولوجيا الناشئة، والتحول الرقمي

الجهات المستفيدة

يوجه هذا الدليل إلى كافة الجهات الخدمية الحكومية والمنوط بها تقديم خدمات للمتعاملين وفي مقدمتهم المواطن المصري ويقوم هذا الدليل بتقييم قنوات خدمة متعددة مما يجعله ملائماً لجميع فئات مقدمي الخدمات

هذا الدليل للتقييم منظومة تقديم الخدمات يشمل:
٧ محاور رئيسية - ٢٧ محور فرعى
١٢ معيار فرعى (فئات مراكز الخدمة الأمامية)

منظومة التقييم



الإطار العام لمنظومة تقييم الخدمات الحكومية المصرية



معايير تقييم نموذج الخدمات

مراكز / مكاتب الخدمة الأمامية



المحور

1. الربط الاستراتيجي والقيادة

يركز هذا المحور على مدى وعي والتزام القيادة بتطوير جودة الخدمات، والقدرة على تنفيذ التغيير والاستعداد له

المحاور الفرعية

1.1 مشاركة القيادة

تتفهم قيادة الجهة أهمية التميز في تقديم الخدمات، وتشترك في التخطيط الاستراتيجي المستقبلي المخصص لهذا الغرض. تتسم استراتيجية تقديم الخدمة للجهة المتميزة بشموليتها وتنضم أولويات مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية على المستويات العليا

1.2 الربط بالأهداف المنشودة

تدعم رؤية ورسالة وأهداف وخطط التشغيل بالجهة الأولويات الاستراتيجية على المستويات العليا مثل الحكومة الكفؤة ورضا الموظفين. وتعمل الجهة بطريقة تجسد اللتزام والكفاءة التشغيلية في تطوير وتقديم الخدمات





١.١ مشاركة القيادة

س١: هل لدى قيادة الجهة فهم واضح لمنظومة تطوير الخدمات بشكل عام في الجهة؟

لا يوجد لدى فريق القيادة في الجهة فهم واضح لمنظومة تطوير الخدمات

المرحلة الابتدائية:

يعي فريق القيادة أنه قد تم وضع منظومة لتطوير الخدمات، ولكنه لا يعرف ما هي مفاهيمها الأساسية كالمحاور والعناصر

مرحلة التطور:

يعي فريق القيادة في الجهة بوضوح بعض المفاهيم الأساسية التي تشكل منظومة تطوير الخدمات، بما في ذلك المحاور، والعناصر

مرحلة النضوج:

يعي فريق القيادة في الجهة بوضوح منظومة تطوير الخدمات، بما في ذلك المحاور والعناصر، والأدوات، والنماذج. ويدرك الفريق أيضاً أهمية المبادرة وتأثيرها على أنشطة الجهة

مرحلة الريادة:

س٢: هل يجمع فريق القيادة في الجهة على أهمية تقديم الخدمات المتميزة وعلى استراتيجية تقديم الخدمات؟

ليس هناك إجماع على مستوى القيادة على تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات للارتقاء بالخدمات المقدمة للمتعاملين

المرحلة الابتدائية:

عدد قليل فقط من أعضاء فريق القيادة يجمعون ويوافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة

مرحلة التطور:

معظم أعضاء فريق القيادة يجمعون ويافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة

مرحلة النضوج:

جميع أعضاء فريق القيادة يجمعون وقاموا بكل ما يلزم لإبراز أهمية تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة

مرحلة الريادة:

٢.١ الربط بالأهداف المنشودة

س٣: هل يوجد في الجهة فريق مختص بمتابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها؟

لا يوجد فريق مختص بمتابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بتطوير الخدمات

المرحلة الابتدائية:

يتم في بعض الأحيان تشكيل فريق بشكل مؤقت لفترة محددة لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات

مرحلة التطور:

هناك فريق مختص لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات ومتلازم بهذه املهمة، لكن لا يوجد رئيس لهذا الفريق

مرحلة النضوج:

هناك فريق عمل مهمته تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات كما يقوم هذا الفريق بتصميم بعض الخدمات المبتكرة بالتعاون مع عدد من الشركاء كال intervenants والجهات الخاصة

مرحلة الريادة:

س٤: كيف تقوم الجهة بتوفير الموارد الكافية المالية، والبشرية، والفنية لضمان نجاح مبادرات تطوير الخدمات؟

تخصص الجهة الموارد بطريقة عشوائية لدعم مبادرات تطوير الخدمات.
ويتم تحصيص الموارد فقط عند إطلاق المبادرات

المرحلة الابتدائية:

تعتمد الجهة منهجية موحدة لتحصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات. وتعمل الجهة على إعادة تقييم عملية تحصيص الموارد وتعديلها بصورة دورية

مرحلة التطور:

معظم أعضاء فريق القيادة يجتمعون ويتفقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة

مرحلة النضوج:

تعتمد الجهة منهجية آلية لتحصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات (مثل نظام آلي لإدارة الموارد). وتعمل الجهة على إعادة تقييم عملية تحصيص الموارد وتعديلها بشكل مستمر (بنفس المستوى الذي تقوم به بتخطيط المبادرات الأخرى ذات الأولوية)

مرحلة الريادة:

س٥: هل يُظهر فريق متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها الالتزام من خلال المجتمعات الفعالة؟

<p>لا يعقد الفريق أي اجتماعات</p> <p>يجتمع الفريق مرتين سنويًا تقريبًا</p> <p>يعقد الفريق اجتماعات منتظمة أي بصورة شهرية لمتابعة التقدم والخطط</p> <p>يطلق الفريق مبادرات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية لتطوير الخدمات كنتيجة للجماعات الفعالة التي ينظمها</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
---	--

س٦: هل يُظهر فريق متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها الدعم والالتزام من خلال التواصل المنتظم مع الأقسام أو الفرق الداخلية المعنية بتطوير الخدمات؟

<p>لا يوجد تواصل ضمن الجهة بشأن متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها</p> <p>يجري التواصل بشأن متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها عند اللزوم فقط</p> <p>تم تواصل منتظم، ولكن محدود بشأن متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها مع كافة الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات</p> <p>يتم التواصل بخصوص متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها بشكل متوازن مع جميع الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات. ويجري التواصل في الاتجاهين بين فريق متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطويرها والأقسام والفرق الداخلية المعنية</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
---	--



س٧: هل تظهر الجهة المسئولية الاجتماعية والالتزام تجاه المجتمع المحلي؟

لم تلتزم الجهة بعد بمحال محدد للمسؤولية الاجتماعية

المرحلة الابتدائية:

لدى الجهة عدد من الالتزامات الرسمية لتحسين المجتمعات المحلية

مرحلة التطور:

أبرمت الجهة شراكات مع عدد من المنظمات ذات الاهتمامات المجتمعية، وهي تعمل معها على عدد من المبادرات العالمية والمحلية

مرحلة النضوج:

تحرص الجهة على تنفيذ ما تعلن عنه، ويقوم جميع الموظفين بتخصيص جزء من وقتهم وجهودهم لدعم مبادرات المسؤولية الاجتماعية من ميزانياتها لتمويل مبادرات ومشاريع تعنى بتحسين المجتمع محدداً المحلية والعالمية. وتختص الجهة جزءاً المحلي (في إطار القوانين والتشريعات الحاكمة)

مرحلة الريادة:



المحور

2. التركيز على المتعاملين

يركز هذا المحور على أهمية فهم الجهة لمتعامليها، وكيفية استخدامها لقاعدة البيانات المرتبطة بهم من أجل تقديم خدماتها بشكل أفضل

المحاور الفرعية

2.1 ميثاق المتعاملين

يُعدّ ميثاق المتعاملين جزءاً لا يتجزأ من مركز الخدمة، ويعتمد الموظفون عليه في معظم الأحيان للتواصل وتحديد ضوابط التعامل مع المتعاملين

2.2 أراء المتعاملين

يتم جمع بيانات المتعاملين من خلال التفاعل المستمر معهم، ويتم ربطها بكل متعامل على حدة (كلما أمكن) كما يتم جمع الملاحظات ودمجها في العمليات الخدمية بشكل منتظم

2.3 تصنیف المتعاملین

يصنف المتعاملون ضمن فئات محددة تُتيح تقديم تجربة متعاملين مختصة (لكل فئة)، وتكون فئات التصنيف معروفة لدى كافة الموظفين

2.4 ثقافة إرضاء المتعاملين

تسعى الجهة لتكون الأفضل في فئتها في مجال ابتكار أفضل تجربة للمتعاملين، إذ تولي المتعاملين المقام الأول وتحظى في صميم أعمالها



٢.١ ميثاق المتعاملين

س٨: هل تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:

- لا تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يصف التزامها تجاههم
- تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يشمل واحداً من العناصر التالية:
 - المقدمة «الغایة»
 - مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة
 - الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الاحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً
 - سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات
 - آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

مرحلة التطور:

- تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يشمل إثنين أو ثلاثة من العناصر التالية:
- المقدمة «الغایة»
 - مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة
 - الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الاحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً
 - سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات
 - آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

مرحلة النضوج:

- يعتبر ميثاقاً للمتعاملين الخاص بالجهة مثلاً يحتذى به ضمن قطاع الخدمة إذ يُبيّن طرقاً مبتكرة لتحسين توقعات المتعاملين، كما يشمل غالبية العناصر التالية:
- المقدمة «الغایة»
 - مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة
 - الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الاحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً
 - سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات
 - آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

مرحلة الريادة:



س٩: هل يتم تعريف المتعاملين بمياثق المتعاملين بشكل فعال؟

<p>لا تقوم الجهة بتعريف المتعاملين بمياثق المتعاملين باستمرار</p> <p>تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منفذ تقديم الخدمة)</p> <p>تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منفذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي</p> <p>تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منفذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية (مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي). كما يشير إليه الموظفون وقيادة الجهة بشكل متكرر عندما يتواصلون مع المتعاملين</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
--	--

س١٠: هل يتم تعريف الموظفين بمياثق المتعاملين بشكل فعال؟

<p>لا تقوم الجهة بتعريف الموظفين بمياثق المتعاملين باستمرار</p> <p>تعرض الجهة ميثاق المتعاملين حيث يمكن للموظفين رؤيته وهو معروف لدى بعض الموظفين</p> <p>تعمل الجهة على إدراج ميثاق المتعاملين في بعض نواحي مراحل المسار الوظيفي (مثل بداية التوظيف، والتدريب، والتطوير المتواصل) وهو معروف لدى غالبية الموظفين</p> <p>يتم تضمين ميثاق المتعاملين الخاص بالجهة في كافة مراحل المسار الوظيفي (مثل بداية التوظيف، والتدريب، والتطوير المتواصل) وهو معروف لدى جميع الموظفين وتتأكد بشكل دوري من درجة وعي الموظفين بمحتوياته</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
--	--



٢. آراء المتعاملين

س١ا: هل يتم جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم؟

لا تجمع أي بيانات عن المتعاملين، أو يُجمع القليل منها	المرحلة الابتدائية:
لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية عن المتعاملين (مثل السن، والجنس، والجنسية)	مرحلة التطور:
لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية والسلوكية عن المتعاملين (مثل وتيرة الاستخدام)	مرحلة النضوج:
يتم وبشكل منهجي جمع بيانات كافية عن جميع المتعاملين تقريباً في ضوء المسموح به قانوناً، ويتم بالإضافة إلى تلك البيانات جمع بيانات دورية عن المتعاملين وتحليلها من خلال طرق متعددة (مثل استخدام عدادات لتسجيل عدد المترددين على المركز)، وتشمل البيانات عدد المتعاملين في أوقات اليوم المختلفة وفئاتهم العمرية وأنواع الطلبات	مرحلة الريادة:

س٢ا: هل تتوفر بيانات لمجمل قاعدة المتعاملين؟

تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأقل من .٪ من المتعاملين	المرحلة الابتدائية:
تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل .٪ إلى .٪ من المتعاملين	مرحلة التطور:
تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل .٪ إلى .٪ من المتعاملين	مرحلة النضوج:
تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأكثر من .٪ من المتعاملين	مرحلة الريادة:

س٣: هل ترتبط البيانات الموحدة برقم تعريفي موحد للمتعامل (مثل الرقم القومي أو رقم الهاتف أو رقم جواز السفر)؟

المرحلة الابتدائية:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي، ولكنها غير موحدة على مستوى الجهة
مرحلة التطور:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى الجهة، مع الحرص على معايير السرية
مرحلة النضوج:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى اثنين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، مع الحرص على معايير السرية
مرحلة الريادة:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالجهة المعنية (مثل رقم الهوية)، مع الحرص على معايير السرية

س٤: كيف يتم جمع ملاحظات المتعاملين أو ما يعرف «صوت المتعامل»؟

المرحلة الابتدائية:	لا تُجمع آراء المتعاملين وملحوظاتهم
مرحلة التطور:	لا تُجمع سوى آراء بسيطة حول رضا المتعاملين (مثل راض أو غير راض) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة
مرحلة النضوج:	تُجمع ملاحظات المتعاملين وأرائهم بشأن رضاهم عن الخدمة على نحو شبيه دوري من خلال نوع واحد من الأسئلة (أسئلة مخلقة أو أسئلة مفتوحة) عبر معظم قنوات تقديم الخدمة
مرحلة الريادة:	يتم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المتعاملين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مخلقة ومفتوحة على حد سواء، ومن خلال المناقشات والمحادثات العامة عبر معظم قنوات تقديم الخدمة (مثل المشاركة الإلكترونية، والطرق المبتكرة مثل مجموعات الترکيز، والاستبيانات) وتتخذ الجهة الإجراءات اللازمية بناء على الملاحظات لتحسين الخدمات التي تقدمها للمتعاملين

س١٣: هل ترتبط البيانات الموحدة برقم تعريفي موحد للمتعامل (مثل الرقم القومي أو رقم الهاتف أو رقم جواز السفر)؟

<p>ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي، ولكنها غير موحدة على مستوى الجهة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى الجهة، مع الحرص على معايير السرية</p>	مرحلة التطور:
<p>ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى اثنين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، مع الحرص على معايير السرية</p>	مرحلة النضوج:
<p>ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفي موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالجهة المعنية (مثل رقم الهوية)، مع الحرص على معايير السرية</p>	مرحلة الريادة:

س١٤: كيف يتم جمع ملاحظات المتعاملين أو ما يعرف «صوت المتعامل»؟

<p>لا تُجمع آراء المتعاملين وملحوظاتهم</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>لا تُجمع سوى آراء بسيطة حول رضا المتعاملين (مثل راض أو غير راض) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p>تُجمع ملاحظات المتعاملين ورأيهم بشأن رضاهم عن الخدمة على نحو شبيه دورى من خلال نوع واحد من الأسئلة (أسئلة مخلقة أو أسئلة مفتوحة) عبر معظم قنوات تقديم الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>يتم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المتعاملين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مخلقة ومفتوحة على حد سواء، ومن خلال المناقشات والمحادثات العامة عبر معظم قنوات تقديم الخدمة (مثل المشاركة الإلكترونية، والطرق المبتكرة مثل مجموعات الترکيز، والاستبيانات) وتتذرع الجهة الإجراءات الالازمة بناء على الملاحظات لتحسين الخدمات التي تقدمها للمتعاملين</p>	مرحلة الريادة:

س١٥: هل هناك منهجية محددة لمعرفة ما إذا كان سيتم جمع آراء المتعاملين «صوت المتعامل» داخلياً أو عبر استطلاعات يجريها طرف ثالث؟

لا تُعتمد أي طريقة متسقة لتحديد المصدر الأمثل لجمع آراء المتعاملين

المرحلة الابتدائية:

تقييم المصادر الداخلية والخارجية استناداً إلى الآراء التي يسهل جمعها أكثر من غيرها

مرحلة التطور:

يتم تقييم عدة مصادر داخلية وخارجية استناداً إلى الطريقة الأكثر ملائمة بناء على نوع المعلومات المطلوبة

مرحلة النضوج:

تملك الجهة آلية محددة للاستعانة بالمصادر الخارجية (مقدمي الخدمات).
ويتم دعم كل قرار بتقييم عدد من المصادر الداخلية والخارجية بناء على الطريقة الأمثل والأقل تكلفة (تحفيز الكفاءة التشغيلية) وفقاً لنوع المعلومات المطلوبة

مرحلة الريادة:

س١٦: هل تم الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها بشكل دوري؟

لا تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بانتظام لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها

المرحلة الابتدائية:

تم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل متقطع من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها

مرحلة التطور:

تم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل انتقائي من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها

مرحلة النضوج:

تم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها. ونشر الآراء، بالإضافة إلى القرارات المتخذة والإجراءات المنفذة بناء عليها

مرحلة الريادة:



س١٧: هل يتم تحليل بيانات المتعاملين بطريقة منهجية دورية وموثوقة؟

<p>لا يتم حالياً تحليل البيانات المتوفرة عن المتعاملين بأي طريقة ممنهجة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تحليل بيانات المتعاملين عند اللزوم، ولكن التحليل قد يكون متقطعاً والرؤى الناتجة لا تكون واضحة</p>	مرحلة التطور:
<p>يجري التحليل بطريقة موحدة دون وجود فريق عمل متخصص بتحليل البيانات لتقديم الرؤى، لذا فهو ليس متناسقاً بما فيه الكفاية عبر قنوات تقديم الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>يتم إجراء التحليل ونشر الرؤى بطريقة موحدة ومن قبل فريق متخصص بتحليل البيانات لضمان الاتساق عبر كافة بيانات المتعاملين وعبر قنوات تقديم الخدمة. تجري الاستفادة من تقنيات رقمية متقدمة لتعزيز جودة التحليل (مثل البيانات الضخمة، واستخراج البيانات والتحليلات، والتعلم الآلي)</p>	مرحلة الريادة:

س١٨: هل توجد تقارير ومقاييس موحدة لقنوات تقديم الخدمة؟

<p>لا تُعد الجهة أي تقارير متعددة القنوات بشأن المتعاملين</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تُعد الجهة وتصدر تقارير بشأن المتعاملين من بعض قنوات تقديم الخدمة، ولكن لا توجد أي مقاييس أو نماذج موحدة لعرض البيانات</p>	مرحلة التطور:
<p>تُعد الجهة وتصدر تقارير بشأن المتعاملين من جميع قنوات تقديم الخدمة تقريباً، وهناك مقاييس موحدة لوضع هذه التقارير، ولكن لا توجد أي نماذج موحدة لعرض البيانات</p>	مرحلة النضوج:
<p>تستخدم الجهة برمجية قادرة على إعداد وإصدار تقارير حول المتعاملين بصورة آلية من قنوات تقديم الخدمة تقريباً، كما تستخدم مقاييس ونماذج موحدة وفي الوقت الفعلي لعرض البيانات</p>	مرحلة الريادة:



س١٩: هل يتم إعداد وإصدار تقارير بشأن آراء المتعاملين بصورة منتظمة؟

<p>لا تقوم الجهة بأي تحليل للبيانات يذكر، ولا تُعد تقارير بشأن المتعاملين بصورة دورية</p>	المرحلة الابتدائية: مرحلة التطور:
<p>تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء أساسية، ويتم إعدادها بصورة متقطعة عند الحاجة</p>	مرحلة النضوج:
<p>تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء جديدة، ويتم إعدادها بصورة دورية بناء على طلب قيادة الجهة، أي كل ستة أشهر</p>	مرحلة الريادة:
<p>تشمل تقارير المتعاملين آراء جديدة ومبتكرة، وتكون جاهزة في الوقت الفعلي ليتم تقديمها إلى قيادة الجهة بصورة منتظمة، كما يجري توزيعها على معظم قنوات تقديم الخدمة وقيادة الجهة</p>	مرحلة الريادة:

س٢٠: هل يتم استخدام آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية؟

<p>لا تُستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية</p>	المرحلة الابتدائية: مرحلة التطور:
<p>تُستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية عند الحاجة فقط</p>	مرحلة النضوج:
<p>تُستخدم آراء المتعاملين دوماً لوضع الخطط التشغيلية، ولكنها لا تؤخذ بعين الاعتبار لدى دراسة جدوى المبادرات الجديدة</p>	مرحلة الريادة:
<p>توثق آراء المتعاملين وتجري الاستعانة بها بشكل منهجي بهدف تطوير الخطط التشغيلية بشكل استباقي، كما تؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء دراسات الجدوى للمبادرات الجديدة التي تستهدف تحسين الخدمات</p>	مرحلة الريادة:

٢.٣ ترتيب المتعاملين

س١: هل المتعاملون الحاليون مصنفون ضمن فئات تسمح بخلق تجربة مخصصة لهم؟

أقل من ٢٪ من المتعاملين مصنفين ضمن فئات محددة	المرحلة الابتدائية:
ما بين ٢٪ و ٥٪ من المتعاملين مصنفين ضمن فئات محددة	مرحلة التطور:
ما بين ٥٪ و ٨٪ من المتعاملين مصنفين ضمن فئات محددة	مرحلة النضوج:
أكثر من ٨٪ من المتعاملين مصنفين ضمن فئات محددة وتعتبر هذه الفئات من أفضل الممارسات في مجال عمل الجهة بفضل شموليتها ودقتها	مرحلة الريادة:

س٢: ما مدى وضوح وشمولية فئات المتعاملين المحددة لدى الجهة؟

لا ينظر إلى المتعاملين كفئات لها احتياجات مختلفة	المرحلة الابتدائية:
هناك إقرار بأن المتعاملين لديهم احتياجات وفضائل مختلفة، ولكنهم ليسوا مصنفين ضمن فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح	مرحلة التطور:
يقسم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استناداً إلى عدة مقاييس (مثل العمر والعنوان، والسلوك)	مرحلة النضوج:
يقسام المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استناداً إلى عدة مقاييس (مثل العمر والعنوان والنوع). كما تقوم الجهة بإجراء دراسة واضحة ومحددة تبين كيفية تحديد هذه الفئات وتحقيق مبدأ الخدمة المتمركزة حول المتعامل (مثل التوقعات، والاتصالات، والمجتمعات التي تحتاج إلى اهتمام خاص)	مرحلة الريادة:



س٣: هل يتم توثيق وتحميم وتطبيق تصنيف المتعاملين على مستوى الجهة؟

لا يوجد نظام لتصنيف المتعاملين لدى الجهة، أو إنه موجود ولكنه غير موثق	المرحلة الابتدائية:
هناك نظام محدد لتصنيف المتعاملين، ولكنه غير معتمد في الجهة	مرحلة التطور:
نظام تصنيف المتعاملين موثق ومعتمد على الموظفين في الجهة، ولكنه ليس بالضرورة مطبقاً	مرحلة النضوج:
تصنيف المتعاملين موثق ومعتمد على جميع الموظفين ومطبق في الجهة	مرحلة الريادة:



٤. ثقافة إرضاء المتعاملين

س٤: هل قامت الجهة بتأسيس ثقافة إرضاء المتعامل؟

لا توجد ممارسات داخلية تقوم بشكل صريح بتعزيز ثقافة إرضاء المتعامل

المرحلة الابتدائية:

تقوم الجهة ببعض الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل:

- ١- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل
- ٢- جمع البيانات والأراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي)
- ٣- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين
- ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنبا إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية
- ٥- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل
- ٦- تمكين الصنوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل
- ٧- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل

مرحلة التطور:

تقوم الجهة بمعظم الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل:

- ١- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل
- ٢- جمع البيانات والأراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي)
- ٣- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين
- ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنبا إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية
- ٥- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل
- ٦- تمكين الصنوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل
- ٧- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل

مرحلة النضوج:

دليل جائزة التميز في تقديم الخدمات الحكومية الإصدار الثالث 2024



تسعى الجهة ل تكون الأفضل في فئتها في مجال ابتكار أفضل تجربة للمتعاملين، إذ تولي المتعاملين المقام الأول وتضعهم في صميم أعمالها. كما تقوم الجهة بمعظم الأنشطة التالية بهدف دعم ثقافة إرضاء المتعامل:

- ١- تعزيز القيادة التي ترکز على المتعامل
- ٢- جمع البيانات والأراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية و مواقع التواصل الاجتماعي)
- ٣- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين
- ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنبا إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية
- ٥- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل
- ٦- تمكين الصنوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل
- ٧- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل

مرحلة الريادة:



المحور

3. الخدمات وقنوات تقديمها

يركز هذا المحور على تعريف الخدمات المقدمة والمعايير المرتبطة بها، ومدى فعالية تجميعها وتسويقهَا لتعزيز قيمتها بالنسبة للمتعاملين

المحاور الفرعية

3.1 تعريف الخدمة

يتم تحديد الخدمات وفق التعريف (الوصف) الرسمي والموحد في الجهة. ويتوفر وسائل توضح خدمات الجهة عبر كافة القنوات لجميع المتعاملين، والموظفين، والجهات الأخرى.

3.2 جمع الخدمات في باقات

يتم جمع الخدمات ذات الصلة بناءً على بيانات المتعاملين، مع الإبقاء على معظم الخدمات وعمليات تقديم الخدمات شاملة لكافة فئات المتعاملين مثل المسنين وذوي القدرات الخاصة

3.3 معايير ومقاييس الخدمة

يتم تحديد مقاييس الأداء بالاستناد إلى احتياجات وتوقعات المتعاملين، كما تتم مراقبة مقاييس الأداء بشكل منظم لتحديد وتصحيح إجراءات المرتبطة باحتياجات وتوقعات المتعاملين

3.4 التسويق والإتصال

تقوم الجهة بإعداد خطة شاملة للتسويق والاتصال الجماهيري، ويتم استخدام آراء المتعاملين كأحد مدخلات تطوير مواد تسويقية لتنفيذهم حول الخدمات المتاحة والمطلوبة

3.5 القدرة الإستيعابية لقناة تقديم الخدمة والطلب عليها

تم مراقبة الطلب على الخدمات والتحكم بها بطريقة استباقية بناءً على دراسة الاحتياجات من الخدمات، تفكير الجهة بشكل استراتيجي بشأن كيفية إدارة الاحتياجات المستقبلية لقنوات تقديم الخدمة

3.6 تقييم قنوات تقديم الخدمة

يركز هذا المعيار على تقييم قناة تقديم الخدمة من حيث البنية التحتية والجاهزية لاستقبال العملاء / المتعاملين من أجل توفير تجربة متعامل مناسبة وجيزة لفئات المتعاملين المختلفة

3.7 توافر الخدمات العاجلة

تتوفر الخدمات العاجلة عبر جميع قنوات تقديم الخدمة وتستخدم بشكل استراتيجي لتحقيق النتائج الرئيسية





٣.١ تعريف الخدمة

س٥: هل تعتمد الجهة تعريفاً رسمياً للخدمات التي تقدمها؟

لا تعتمد الجهة تعريفاً رسمياً لخدماتها، فهي تعتبر بعض المهام بمثابة «خدمات» تعتبر مثلاً مهمة إصدار نسخ عن البطاقات البريدية بمثابة خدمة، إلى جانب الخدمة الفعلية المتمثلة بإصدار البطاقة البريدية

المرحلة الابتدائية:

تدرك الجهة التعريف الرسمي للخدمة: «الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تقوم بها الجهة أو جهات أخرى تتبع عنها، بهدف تلبية احتياجات متعامليها»، ولكنها لا تطبق هذا التعريف على خدماتها

مرحلة التطور:

تستخدم الجهة التعريف الرسمي للخدمة وفقاً للتعريف الموحد لديها أو من الوزارة أو الهيئة التابعة لها لكي تحدد ما الذي يعتبر أو لا بمثابة خدمة، ولكنها لا تصنف خدماتها ضمن الفئات التالية على سبيل المثال:

- ١- خدمات معلوماتية
- ٢- خدمات إجرائية
- ٣- خدمات تراخيص
- ٤- خدمات تجارية
- ٥- خدمات إجتماعية

مرحلة النضوج:

حددت الجهة معظم الخدمات التي تقدمها وفق التعريف الرسمي الموحد للخدمة لديها والمعتمد من الوزارة أو الهيئة التابعة لها، وهي تصنف ضمن الفئات التالية على سبيل المثال:

- ١- خدمات معلوماتية
- ٢- خدمات إجرائية
- ٣- خدمات تراخيص
- ٤- خدمات تجارية
- ٥- خدمات إجتماعية

مرحلة الريادة:



س٢٦: هل يوجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة؟

لابد من دليل لدى الجهة يعرض قائمة بكافة الخدمات التي تقدمها

المرحلة الابتدائية:

يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن ٣٪ على الأقل من المواد التالية:

- ١- وصف للخدمة
- ٢- الباقية (إذا وجدت الخدمة ضمن باقة فئة الخدمة ونوعها)
- ٣- إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
- ٤- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
- ٥- قنوات تقديم الخدمة
- ٦- متوسط مدة إنجاز الخدمة
- ٧- فئات المتعاملين المستهدفة
- ٨- رسوم الخدمة (إن وجدت أوقات تقديم الخدمة)
- ٩- فئات المتعاملين المستهدف

مرحلة التطور:

يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن ٦٪ على الأقل من المواد التالية:

مرحلة النضوج:

- ١- وصف للخدمة
- ٢- الباقية (إذا وجدت الخدمة ضمن باقة فئة الخدمة ونوعها)
- ٣- إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
- ٤- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
- ٥- قنوات تقديم الخدمة
- ٦- متوسط مدة إنجاز الخدمة



مرحلة النضوج:

- فئات المتعاملين المستهدفة
- رسوم الخدمة (إن وجدت)
- أوقات تقديم الخدمة
- فئات المتعاملين المستهدف

يوجد دليل تفاعلي مبتكراً يعرض ببساطة كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن معظم المواد التالية:

- وصف للخدمة

(-) الباقة (إذا وجدت الخدمة ضمن باقة

٣- فئة الخدمة ونوعها

٤- إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة

٥- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى

٦- قنوات تقديم الخدمة

٧- متوسط مدة إنجاز الخدمة

٨- فئات المتعاملين المستهدفة

٩- رسوم الخدمة (إن وجدت)

١٠- أوقات تقديم الخدمة

١١- فئات المتعاملين المستهدف

مرحلة الريادة:

س٧: هل دليل الخدمات متوفّل للموظفين، والمعاملين، والجهات الأخرى؟

المرحلة الابتدائية:	دليل الخدمات إن توفر يكون غير منشور أو متاح للموظفين أو المعاملين
مرحلة التطور:	يتوفّر دليل الخدمات لمجموعة مختارة من الموظفين وهو ليس متوفّراً للمعاملين
مرحلة النضوج متعددة:	يتوفّر دليل الخدمات في مكان مركزي واحد يستطيع جميع الموظفين والمعاملين والجهات الأخرى الوصول إليه، ولكنه غير متوفّر من خلال قنوات متعددة
مرحلة الريادة:	يتوفّر دليل تفاعلي للخدمات للموظفين والمعاملين والجهات الأخرى، وهو متوفّر من خلال قنوات متعددة



٣.٢ جمع الخدمات في باقات

س٨: هل يتم جمع الخدمات التي تقدمها الجهة في باقات تضم الخدمات ذات العلاقة لتحسين مستواها ومستوى استدامتها بالنسبة للمتعامل؟

لا يتم جمع الخدمات في باقات منطقية تحسن من مستوى استدامتها بالنسبة للمتعامل أو سهولة وصوله إليها

المرحلة الابتدائية:

يتم تنظيم وجمع الخدمات في باقات بحسب الهيكل التنظيمي للجهة وليس بالضرورة بحسب ترابطها وصلتها من منظور المتعامل

مرحلة التطور:

تجمع الخدمات ذات الصلة في باقات (مثل خدمة إصدار تراخيص محل تجاري مع خدمة ترخيص اليافطة) كما يتم جمع الخدمات الأخرى ذات الصلة المقدمة من جهات أخرى حيثما ينطبق ذلك

مرحلة النضوج:

باستخدام البيانات المتوفرة حول المتعامل، يتم جمع الخدمات ذات الصلة في باقات مخصصة ضمن الجهة وعبر الجهات الأخرى ذات العلاقة إن أمكن وفي حدود ما يسمح به القانون (مثل خدمة إصدار شهادة ميلاد من وزارة الصحة مع خدمة تعديل السجل المدني من وزارة الداخلية من خلال مكاتب البريد) وليس ضرورياً أن تكون كافة خدمات الباقة مقدمة من الجهة نفسها

مرحلة الريادة:



س٩: هل يتم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها لتكون شاملة (مثلاً خدمات تخدم المسنين، وذوي الاحتياجات الخاصة)؟

يتم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها باستخدام توجه «نهج واحد يناسب الجميع».

المرحلة الابتدائية:

بدأت الجهة بتطوير خدمات وعمليات تقديم خدمات شمولية، وتقوم بجمع ملاحظات من كافة الفئات لاستطلاع أفضل الطرق لتطوير والمشاركة بابتكار هذه الخدمات وعمليات تقديمها بشكل مشترك لتلبى بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين

مرحلة التطور:

قامت الجهة بتطوير وإطلاق عدد من الخدمات وعمليات تقديم الخدمات الشاملة. وتفاعل الجهة بفعالية مع المتعاملين لاستطلاع كيفية الاستمرار بتطوير وابتكار الخدمات وعمليات تقديمها بشكل مشترك لتلبى بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين

مرحلة النضوج:

تشمل معظم الخدمات وعمليات تقديم الخدمات كافة الفئات (مثل المسنين، وذوي الاحتياجات الخاصة) وتواصل الجهة التفاعل مع المتعاملين بفعالية لتحسين جودة الخدمات وعمليات تقديمها، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إليها

مرحلة الريادة:



٣.٣ معايير و مقاييس الخدمة

س.٣: هل تعتمد مقاييس الأداء على توقعات المتعاملين المنصوص عليها في الميثاق الخاص بهم؟

<p>لم توضع أي مقاييس أداء استناداً إلى توقعات المتعاملين</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تعتمد مقاييس الأداء على واحد أو اثنين من توقعات المتعاملين، كمستوى الوصول إلى الخدمة أو مستوى معالجة الشكاوى، ولكنها ليست شاملة</p>	مرحلة التطور:
<p>تعتمد مقاييس الأداء على عدد من توقعات المتعاملين عبر عدة جوانب، ك ساعات الخدمة الأساسية والإضافية فيما يتعلق بوسائل الحصول على الخدمة وإدارة الملاحظات</p>	مرحلة النضوج:
<p>تعتمد مقاييس الأداء على الكثير من توقعات المتعاملين عبر قناة تقديم الخدمة. وهذه المقاييس شاملة، وتشمل التوقعات المرتبطة بوسائل الحصول على الخدمة، واللباقة، والتحذيب، والمصداقية، والاستجابة، وإدارة الملاحظات</p>	مرحلة الريادة:

س.٤: هل يتم رصد مقاييس الأداء بانتظام و العمل عليها وفقاً لنتائج المراقبة؟

<p>لا يتم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً، ويبقى أداء قناة تقديم الخدمة فيما يتعلق بمعايير الخدمة المحددة غير معروف في غالبية الأحيان</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>يتم رصد مقاييس الأداء بشكل غير منتظم بحسب الحاجة واستناداً إلى طلبات محددة، كشكاوى المتعاملين حول بعض قنوات تقديم الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p>يتم رصد مقاييس الأداء بشكل منتظم ولكن غير مكثف (أي شهرياً) وفي نهاية كل شهر، يتم تحديد الإجراءات التصحيحية ومعالجة الأداء بالاستناد إلى توقعات المتعاملين عبر جميع قنوات تقديم الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>يتم رصد مقاييس الأداء في الوقت المناسب لمعالجة الفجوات وتحديد الإجراءات التصحيحية المرتبطة باحتياجات وتوقعات المتعاملين، مثل متابعة مدة الانتظار الفعلية في مركز خدمة المتعاملين على مدار ساعات العمل</p>	مرحلة الريادة:

س٢٣: ما هي الممارسات المعيارية المطبقة للاستجابة لشكاوى المتعاملين؟

لا تطبق أي من الممارسات التالية:

- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى
- تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادلة أو معقدة
- إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها
- التواصل مع المتعامل خلال ٤٤ ساعة لفهم طبيعة الشكوى
- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى
- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعليا
- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل

المرحلة الابتدائية:

تطبق واحدة أو اثنين من الممارسات التالية:

- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى
- تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادلة أو معقدة
- إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها
- التواصل مع المتعامل خلال ٤٤ ساعة لفهم طبيعة الشكوى
- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى
- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعليا
- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل

مرحلة التطور:

تطبق ثلاثة أو أربع ممارسات من الممارسات التالية:

- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكوى
- تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادلة أو معقدة
- إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها
- التواصل مع المتعامل خلال ٤٤ ساعة لفهم طبيعة الشكوى
- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى
- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعليا
- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل

مرحلة النضوج:



تطبق معظم الممارسات التالية:

- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو تمواتيكياً لتأكيد استلام الشكوى
- تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة
- إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها
- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكوى
- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى
- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعليا
- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل

مرحلة الريادة:

س٣: هل يتم حل شكوى التعاملين ضمن الوقت المحدد؟

- تم حل ٠٢٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى
- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل
 - الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل
 - الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل

المراحل الابتدائية:

- تم حل ٢١٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى
- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل
 - الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل
 - الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل

مرحلة التطور:

- تم حل ٥١٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى
- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل
 - الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل
 - الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل

مرحلة النضوج:

- تم حل أكثر من ٩٤٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى
- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل
 - الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل
 - الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل

مرحلة الريادة:

كما يوجد نموذج لتصعيد الشكاوى ويستخدم بشكل فعال من قبل الموظفين لحل الشكاوى ذات الأولوية/ المعقدة

س٤: ما هو متوسط وقت الانتظار الذي يمضيه المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين؟

<p>يتفاوت وقت الانتظار؛ لا يمكن رصد جميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>يبلغ معدل وقت الانتظار ٢٠ دقيقة لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين</p>	مرحلة التطور:
<p>يبلغ معدل وقت الانتظار ٥ دقائق لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين</p>	مرحلة النضوج:
<p>يبلغ وقت الانتظار أقل من ٥ دقائق لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين</p>	مرحلة الريادة:

س٥: ما هو متوسط الوقت لإتمام المعاملات لجميع الخدمات المتوفرة في مركز خدمة المتعاملين؟

<p>لم تتحقق المعايير التالية باستمرار لجميع المعاملات المنجزة خلال الـ ٢٠ شهراً الماضية</p> <ul style="list-style-type: none"> - المعاملات المعقّدة: أقل من ٣٠ دقيقة - المعاملات العاديّة: أقل من ١٠ دقائق - المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق 	المرحلة الابتدائية:
<p>تحقق المعايير التالية باستمرار لأقل من ٦٪ من المعاملات المنجزة خلال الـ ٢٠ شهراً الماضية</p> <ul style="list-style-type: none"> - المعاملات المعقّدة: أقل من ٣٠ دقيقة - المعاملات العاديّة: أقل من ١٠ دقائق - المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق 	مرحلة التطور:
<p>تحقق المعايير التالية باستمرار لـ ٦٪ إلى ٨٪ من المعاملات المنجزة خلال الـ ٢٠ شهراً الماضية</p> <ul style="list-style-type: none"> - المعاملات المعقّدة: أقل من ٣٠ دقيقة - المعاملات العاديّة: أقل من ١٠ دقائق - المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق 	مرحلة النضوج:



تحقق المعايير التالية باستمرار أكثر من ٨٪ من المعاملات المنجزة خلال
الـ ٢ شهراً الماضية

- المعاملات المحققة: أقل من ٣٠ دقيقة
- المعاملات العاديّة: أقل من ١ دقيقة
- المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق

مرحلة الريادة:

س٣٣: هل يتم تطبيق قاعدة ٣ - ٥ - ١ في مركز خدمة المتعاملين متى كان ذلك ممكناً؟

قاعدة ٣ - ٥ - ١ هي قاعدة أساسية في مجال خدمة المتعاملين وهي عبارة عن النظر إلى المتعامل وإبداء الاهتمام به على بعد عشرة أقدام، الابتسام له على بعد خمسة أقدام، والترحيب به على بعد ثلاثة أقدام

المرحلة الابتدائية: لا تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١ من قبل جميع موظفي الخط الأمامي

مرحلة التطور: تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١ أقل من نصف الوقت من قبل جميع موظفي الخط الأمامي

مرحلة النضوج: تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١ أكثر من نصف الوقت من قبل جميع موظفي الخط الأمامي

مرحلة الريادة: تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١ في جميع الأوقات من قبل جميع موظفي الخط الأمامي

٤.٤ التسويق والاتصال

س٣٧: هل توجد خطة للتسويق والاتصال الجماهيري للخدمات التي توفرها الجهة ضمن نطاقها الجغرافي؟

<p>لا توجد أي خطة للتسويق والاتصال الجماهيري</p> <p>توجد خطة تسويق أساسية تحدد الرسالة وشريحة المعاملين المستهدفة، ولكنها لا تشير إلى أفضل قنوات الاتصال الجماهيري ولا إلى التكاليف والفوائد المتوقعة</p> <p>توجد خطة تسويق شاملة تحدد الرسالة، وشريحة المعاملين المستهدفة، وأفضل قنوات الاتصال الجماهيري، ولكنها لا تشير إلى التكاليف والفوائد المتوقعة</p> <p>توجد خطة شاملة للتسويق والاتصال الجماهيري تقود إلى تصميم حملات موجهة ومتكررة، مستندة إلى بيانات المعاملين ومرتبة بحسب الأولوية وفقاً للتكاليف والفوائد المتوقعة</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
---	--

س٣٨: هل تستخدم تصنيفات المعاملين وآرائهم لتحديد وإعداد المواد التسويقية؟

<p>لا تستخدم تصنيفات المعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية أو تحديد أين وكيف يجب عرضها</p> <p>تستخدم تصنيفات المعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية، ولكن ليس لتحديد أين وكيف يجب عرضها</p> <p>تستخدم تصنيفات المعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية، وتحديد أين وكيف يجب عرضها. ولكن تعتمد الرسائل وآلية العرض نفسها</p> <p>تشتخدم تصنيفات المعاملين وآرائهم كمصدر رئيس ي لإعداد المواد التسويقية. و تستعمل سلوكياتهم لوضع رسائل خاصة لكل فئة منهم، كما تستخدم سلوكيات كل فئة لتحديد كيف وأين يجب عرض هذه الرسائل للفئات المحددة. و تتم الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في عملية التسويق (مثل استخدام علم البيانات لإعداد رسائل شخصية للمعاملين المميزين)</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>مرحلة التطور:</p> <p>مرحلة النضوج:</p> <p>مرحلة الريادة:</p>
---	--

س٩: هل يتم تقييم وسائل التسويق والاتصال الجماهيري استناداً إلى التكاليف المتوقعة، واستجابة المتعاملين، ومدى ملاءمة القناة؟

<p>لا تقوم الجهة بتقييم وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة ومدى فعاليتها</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تقييم الجهة عدة وسائل اتصال جماهيري ومدى فعاليتها، ولكن إستناداً إلى التكاليف فقط</p>	مرحلة التطور:
<p>تقييم الجهة عدداً من وسائل الاتصال الجماهيري وسائل الاتصال الجماهيري استناداً إلى استجابة المتعاملين المتوقعة فقط</p>	مرحلة النضوج:
<p>تقييم الجهة جميع وسائل الاتصال الجماهيري استناداً إلى التكاليف، واستجابة المتعاملين المتوقعة، ومدى ملاءمة القناة</p>	مرحلة الريادة:

س٤: هل توجد برامج اتصال داخلي تساهم في إبقاء الموظفين على اطلاع باستراتيجيات التسويق الخارجية؟

<p>لا توجد برامج اتصال داخلي للموظفون ليسوا على علم باستراتيجيات التسويق واستراتيجيات التسويق الخارجية</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>يتم إطلاع الموظفين على المعلومات المتعلقة بأخر مستجدات استراتيجيات التسويق الخارجية</p>	مرحلة التطور:
<p>يوجد عدد من برامج الاتصال الداخلي، ولكنها لا توافق استراتيجيات التسويق الخارجية</p>	مرحلة النضوج:
<p>تستخدم الجهة أدوات رقمية تساعد على توفير برامج اتصال داخلي متسلقة من أجل تعريف الموظفين باستراتيجيات التسويق الخارجية الحالية والمستقبلية، وقيمة/ أهداف الحملات</p>	مرحلة الريادة:



س١٤: ما مدى وعي المتعاملين بالخدمات المتوفرة والمطلوبة؟

<p>لا يعرف المتعاملون إطلاقاً ما هي الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبل حصولهم على الخدمة، كما لا يعرفون تكلفة الخدمات، إن وجدت</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>المتعاملين على اطلاع على بعض الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبل حصولهم على الخدمة، كما لديهم معرفة غير واضحة عن تكلفة الخدمات، إن وجدت</p>	مرحلة التطور:
<p>المتعاملين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبل حصولهم على الخدمة، ولديهم فكرة جيدة عن تكاليف بعض الخدمات، إن وجدت، لكنهم ليسوا على علم بالخدمات الاختيارية، كالخدمات المتوفرة لكتاب السن. كما يتم استهداف حملات التسويق الاختيارية، التي تتطلب محتوى من على المتعامل، استناداً شرائط المتعاملين مما يؤدي إلى زيادة الوعي</p>	مرحلة النضوج:
<p>يكون المتعاملين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة أو المطلوبة منهم والخدمات الاختيارية قبل حصولهم على الخدمة. فقد أمنت برامج التسويق معرفة وافية للمتعاملين حول الخدمات الاختيارية ذات الصلة المتاحة يعرف المتعاملون جيداً ويتمتعون بالقدرة على تحديد تكاليف جميع الخدمات بسهولة، إن وجدت. ويتم تخصيص الحملات التسويقية الاختيارية التي تتطلب محتوى من المتعامل، إستناداً إلى البيانات الفردية مما يؤدي إلى زيادة الوعي واتخاذ الخطوات المناسبة</p>	مرحلة الريادة:



٣.٥ القدرة الإستيعابية لقناة تقديم الخدمة والطلب عليها

س٤: هل تملك الجهة نظام لإدارة الطلب يقيس ويراقب حجم الطلب على الخدمات؟

لا تملك الجهة نظام لإدارة الطلب، ويتم جمع البيانات المرتبطة بحجم الطلب بطريقة يدوية وعشوائية

المرحلة الابتدائية:

تملك الجهة نظام أساسى لإدارة الطلب يجمع بعض البيانات حول حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، ولكنه غير متسق

مرحلة التطور:

تملك الجهة نظام متقدم لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات وقنوات تقديمها. وهناك تصور جيد عن حجم الطلب على الخدمات والتغييرات المطلوبة عليها وعلى قنوات تقديم الخدمات

مرحلة النضوج:

تملك الجهة نظام استباقي لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات. ويقوم هذا النظام بجمع البيانات تلقائياً لتمكن عملية اتخاذ القرار في أسرع وقت ممكن. كما أن هناك تصور شامل عن حجم الطلب والتغييرات المطلوبة على الخدمات، وعلى فئات المتعاملين

مرحلة الريادة:

س٤: هل تملك الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب (مثل استخراج البيانات والتحليلات الاستباقية) لتوقع حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، وتحديد التوقعات المستقبلية؟

لا تستخدم الجهة منهجية إدارة للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية

المرحلة الابتدائية:

تستخدم الجهة منهجية إدارة طلب أساسية، ولكن غير موحدة، لتتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية

مرحلة التطور:

تستخدم الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية لجميع الخدمات وقنوات تقديمها

مرحلة النضوج:

تستخدم الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات كافية وتحديد التوقعات المستقبلية الوقت الحالي وفقاً لنوع الخدم، وتصنيف المتعاملين، وأي تأثيرات متعلقة بالموسمية والفعاليات على مستوى قناة تقديم الخدمة) مثل استخراج البيانات والتحليلات الاستباقية (كما تتوفر نماذج للبيانات لتحديد التوقعات المستقبلية لحجم الطلب وتغييراته حسب الخدمة، وفئات المتعاملين

مرحلة الريادة:

س٤: هل تملك الجهة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية؟

<p>تملك الجهة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لما بين ٥٠٪ و ٣٠٪ من قنوات تقديم الخدمة تستخدم توقعات حجم الطلب على الخدمات بشكل مناسب لتخفيط القدرة الاستيعابية</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>تملك الجهة خطة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لما بين ٥٠٪ و ٨٪ من قنوات تقديم الخدمة.</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>تملك الجهة نظام متقدم لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات وقنوات تقديمها. وهناك تصور جيد عن حجم الطلب على الخدمات والتغيرات المطلوبة عليها وعلى قنوات تقديم الخدمات</p>	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>تملك الجهة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقنوات تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية لأكثر من ٨٪ من قنوات تقديم الخدمة، وتم تطوير الخطة بالتعاون مع الجهات الرئيسية المعنية. وتستخدم الجهة توقعات حجم الطلب على الخدمات أمثل استخدام لتخفيط القدرة الاستيعابية، كما تم الاستفادة من النمذجة الكمية خلال عملية التخفيط. وتستعمل الجهة نموذج توظيف مرن عبر القنوات لتلبية الطلب المتقلب (مثل الموظفين العاملين بنظام الساعات المرن أو بدوام جزئي)</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>

س٤٥: إلى أي مدى تدرج الجهة مبادئ تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين في تخطيط القدرة الاستيعابية للخدمة؟

<p>لا تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين أو الكفاءة التشغيلية أو رضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة الاستيعابية مبني على رد الفعل وليس الاستباقية</p>	مرحلة التطور:
<p>تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة مبني على الاستباقية</p>	مرحلة النضوج:
<p>تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة مبني على الاستباقية، كما يتم تقديم دراسة جدوى لأي مشروع مرتبط بتعزيز أو ترشيد القدرة الاستيعابية</p>	مرحلة الريادة:

٦.٣. تقييم قنوات تقديم الخدمة

س٦: هل موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب وقريب من الطرق العامة الرئيسية؟

<p>موقع مركز خدمة المتعاملين غير مناسب، حيث يقع في محيط قطره أكثر من .. متر عن الطرق العامة الرئيسية</p>	المرحلة الابتدائية: مرحلة التطور:
<p>يقع مركز خدمة المتعاملين في محيط قطره من .. إلى .. متر عن الطرق العامة الرئيسية</p>	مرحلة النضوج:
<p>موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب (أقل من .. متر) حيث يقع في شارع جانبي على مقربة من الطريق العام الرئيسي ويمكن الوصول إليه بسهولة بالسيارة أو سيراً على الأقدام</p>	مرحلة الريادة:

س٧: هل موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب وقريب من وسائل النقل العام؟

<p>موقع مركز خدمة المتعاملين غير مناسب، حيث يقع في محيط قطره أكثر من .. متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية</p>	المرحلة الابتدائية: مرحلة التطور:
<p>يقع موقع مركز خدمة المتعاملين في محيط قطره من .. إلى .. متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية</p>	مرحلة النضوج:
<p>موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب، حيث يقع في محيط قطره من .. إلى .. متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية</p>	مرحلة الريادة:

س٤: هل توجد لفترة على مدخل المبنى أو داخل الردهة للإشارة إلى مكان مركز خدمة المتعاملين داخل المبنى؟

لا توجد لفترة تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة

المرحلة الابتدائية:

هناك لفترة تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة، ولكنها غير واضحة

مرحلة التطور:

اللافتة التي تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة واضحة

مرحلة النضوج:

اللافتة التي تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة واضحة، وملفتة للنظر، وبأكثر من لغة متى دعت الحاجة

مرحلة الريادة:

س٥: هل توجد أي لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين؟

توجد لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين، ولكنها محيرة ومضلة

المرحلة الابتدائية:

توجد لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين، ولكنها محيرة ومضلة

مرحلة التطور:

توجد لافتات واضحة تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين

مرحلة النضوج:

توجد لافتات واضحة وملفتة للنظر تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين

مرحلة الريادة:

س٦: هل توجد مواقف سيارات كافية لمتوسط عدد المتعاملين؟

لا توجد مواقف للسيارات

المرحلة الابتدائية:

توجد مواقف للسيارات لنحو ٣٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة

مرحلة التطور:

توجد مواقف للسيارات لنحو ٥٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة

مرحلة النضوج:

توجد مواقف للسيارات لنحو ٨٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة، كما

مرحلة الريادة:

توجد مواقف إضافية في أماكن مجاورة

س٥: هل تم تصميم المركز بطريقة خالية من العوائق تمكن الأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة من الوصول إليه واستخدامه بسهولة؟

<p>لا يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>لا يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه بسهولة</p>	مرحلة التطور:
<p>يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه إذا حصلوا على مساعدة</p>	مرحلة النضوج:
<p>يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول بسهولة إلى المركز واستخدامه من دون الحاجة لأي مساعدة ويكون المركز مجهزاً بالصطاد والمندحرات، وإشارات برايل، والحمامات المخصصة لذوي الإحتياجات الخاصة. وإذا لزم الأمر، يكون الموظفون مدربين لتلبية احتياجات هؤلاء المتعاملين</p>	مرحلة الريادة:

س٥: هل ساعات العمل مناسبة؟

<p>ساعات العمل غير مناسبة، وهي أقل من ٧ ساعات</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>ساعات العمل محددة، وهي ٧ ساعات بدون عطلة نهاية الأسبوع</p>	مرحلة التطور:
<p>ساعات العمل مناسبة، وهي من ٨ إلى ١٠ ساعات في اليوم</p>	مرحلة النضوج:
<p>ساعات العمل مناسبة جداً ومرنة، وهي من ٩ إلى ٢٣ ساعة في اليوم. كما تتتوفر الخدمة بدوام جزئي في عطلة نهاية الأسبوع (يوم واحد على الأقل) أو العطل الرسمية والمناسبات الخاصة متى دعت الحاجة</p>	مرحلة الريادة:



س٥٣: هل مركز خدمة المتعاملين من الداخل ومحيط المبنى الذي يقع فيه نظيفين؟

المركز من الداخل ومحيط المبنى ليسا نظيفين، ولا يوجد جدول للتنظيف	المرحلة الابتدائية:
المركز من الداخل ومحيط المبنى نظيفين جزئياً، وهناك جدول للتنظيف ولكنه غير واضح	مرحلة التطور:
المركز من الداخل ومحيط المبنى نظيفين، وهناك جدول يومي للتنظيف	مرحلة النضوج:
المركز من الداخل ومحيط المبنى دائماً نظيفين، وهناك جدول للتنظيف كل ساعة	مرحلة الريادة:

س٥٤: هل شكل ومظهر المبنى من الداخل والخارج متناسق مع الهوية المؤسسية للجهة المعنية؟

شكل ومظهر المبنى لا يتناسقان مع الهوية المؤسسية التي تعتمدتها الجهة	المرحلة الابتدائية:
شكل ومظهر المبنى متناسقان جزئياً مع الهوية المؤسسية التي تعتمدتها الجهة	مرحلة التطور:
شكل ومظهر المبنى متناسقان عادةً مع الهوية المؤسسية التي تعتمدتها الجهة	مرحلة النضوج:
شكل ومظهر المبنى متناسقان بشكل كامل مع الهوية المؤسسية التي تعتمدتها الجهة	مرحلة الريادة:

س٥٥: هل يمكن العثور بسهولة على مكاتب الاستعلامات و المنصات تقديم الخدمات؟

لا يمكن العثور على مكاتب الاستعلامات وشبييك تقديم الخدمات بسهولة	المرحلة الابتدائية:
لا يمكن العثور دائماً على مكاتب الاستعلامات وشبييك تقديم الخدمات بسهولة	مرحلة التطور:
يمكن العثور على مكاتب الاستعلامات وشبييك تقديم الخدمات بسهولة	مرحلة النضوج:
يمكن العثور على مكاتب الاستعلامات وشبييك تقديم الخدمات بسهولة، وهي ملقة للنظر	مرحلة الريادة:

س٠٥٦: هل توجد أماكن انتظار مناسبة داخل المبنى؟

لا توجد أماكن انتظار ولا مقاعد	المرحلة الابتدائية:
توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٥٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة	مرحلة التطور:
توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٧٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة	مرحلة النضوج:
توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٩٥٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة	مرحلة الريادة:

س٠٥٧: هل توجد مساحات مخصصة (مثل مدخل أو غرفة استقبال) يمكن استخدامها من قبل المجموعات ذات الأولوية (مثل المتعاملين من كبار الشخصيات، والمسنين، والنساء، وذوي الاحتياجات الخاصة)؟

توجد لافتات ومساحات عشوائية مخصصة للمجموعات ذات الأولوية	المرحلة الابتدائية:
توجد لافتات واضحة ومساحات مخصصة للمجموعات ذات الأولوية	مرحلة التطور:
توجد مساحة ملائمة مخصصة للمجموعات ذات الأولوية خلال ساعات الذروة أي عندما يزداد الطلب	مرحلة النضوج:
توجد مساحة ملائمة مخصصة للمجموعات ذات الأولوية خلال ساعات الذروة. يمتلك المركز أيضاً وسائل مبتكرة ومرنة تتيح القيام بتعديلات على المقاعد لتلبية متطلبات المتعاملين	مرحلة الريادة:

س٠٥٨: هل يتم تنظيم تدفق المتعاملين بشكل تلقائي؟

لا يوجد أي نظام لتنظيم تدفق المتعاملين أو يوجد نظام، ولكنه غير مستخدم	المرحلة الابتدائية:
توفر نظام يدوي لتنظيم تدفق المتعاملين	مرحلة التطور:
يتوفر نظام مؤتمت لتنظيم تدفق المتعاملين	مرحلة النضوج:
يتوفر نظام مؤتمت لتنظيم تدفق المتعاملين. يقف المتعاملون في طابور افتراضي حيث يتم إبلاغهم بالموعد الذي يجب عليهم القدوم فيه وذلك لتجنب انتظارهم في الطابور الفعلي	مرحلة الريادة:

س٥٩: هل هناك شبائك مخصصة لكل فئة من المتعاملين تستخدم متى دعت الحاجة (مثلاً كبار الشخصيات، المتعاملين من الشركات، ذوي الاحتياجات الخاصة)؟

ليس هناك شبائك خاصة لكل فئة من المتعاملين	المرحلة الابتدائية:
يوجد شباك خاص لفئة واحدة من المتعاملين	مرحلة التطور:
توجد شبائك مخصصة لعدة فئات من المتعاملين حسب الحاجة	مرحلة النضوج:
توجد شبائك مخصصة لكل فئة من المتعاملين تستخدم متى دعت الحاجة	مرحلة الريادة:

س٦٠: كم لغة توفر الخدمات للتواصل الشفهي والخطي؟

توفر الخدمات باللغة الرسمية للدولة فقط	المرحلة الابتدائية:
توفر الخدمات باللغة الرسمية للدولة ولغة أخرى	مرحلة التطور:
توفر الخدمة بأكثر من لغتين من ضمنها اللغة الرسمية للدولة ولغات أخرى. ويمكن للجهة المعنية أيضاً الاستعانة بخدمة الترجمة الفورية	مرحلة النضوج:
توفر الخدمة بثلاث لغات أو أكثر من ضمنها اللغة الرسمية للدولة ولغات أخرى. ويمكن للجهة المعنية أيضاً الاستعانة بخدمة الترجمة الفورية	مرحلة الريادة:

س٦١: هل مركز خدمة المتعاملين مجهز بما يلزم من الأجهزة والوسائل المساعدة للاستخدام من قبل المتعاملين؟

لا توجد أي أجهزة مساندة يمكن للمتعاملين استخدامها عندما يحتاجون إليها	المرحلة الابتدائية:
يتوفر جهاز واحد من الأجهزة التالية المخصصة للاستخدام من قبل المتعاملين: آلة تصوير أو هاتف أو خدمة الطباعة في حال الحاجة إليها	مرحلة التطور:
يتوفر جهازان من الأجهزة التالية المخصصة للاستخدام من قبل المتعاملين: حاسوب أو آلة تصوير أو هاتف أو خدمة الطباعة في حال الحاجة إليها. كما تتوفر منضدة أو مكان مخصص لتعبئة الطلبات / الاستثمارات	مرحلة النضوج:
تتوفر معظم الأجهزة التالية المخصصة للاستخدام من قبل المتعاملين: آلة تصوير، وهاتف، وخدمة الطباعة في حال الحاجة إليها، بغض النظر عما إذا كانت مدفوعة أو مجانية. كما تتوفر منضدة أو مكان مخصص لتعبئة الطلبات / الاستثمارات	مرحلة الريادة:

س٢: هل تتوفر غرف للصلة في المبنى إذا دعت الحاجة، وهل هي نظيفة ومجهزة بشكل مناسب؟

المرحلة الابتدائية:	لا تتوفر غرف للصلة
مرحلة التطور:	تتوفر غرف للصلة، ولكنها غير نظيفة وغير مجهزة بشكل مناسب
مرحلة النضوج:	تتوفر غرف للصلة، وهي نظيفة معظم الوقت ومجهزة بشكل مناسب
مرحلة الريادة:	تتوفر غرف للصلة نظيفة ومجهزة بشكل مناسب

س٣: هل تتوفر دورات مياه في المبنى إذا دعت الحاجة، وهل هي نظيفة ومجهزة بشكل مناسب؟

المرحلة الابتدائية:	لا تتوفر دورات مياه
مرحلة التطور:	تتوفر دورات مياه، ولكنها غير نظيفة وغير مجهزة بشكل مناسب
مرحلة النضوج:	تتوفر دورات مياه، وهي نظيفة معظم الوقت ومجهزة بشكل مناسب
مرحلة الريادة:	تتوفر دورات مياه نظيفة ومجهزة بشكل مناسب



٣.٧ توافر الخدمات العاجلة

س٤: هل يتم توفير الخدمات العاجلة لطلبات المستعجلة؟

المرحلة الابتدائية:	لا تتوفر الخدمات العاجلة لطلبات المستعجلة
مرحلة التطور:	تتوفر الخدمات العاجلة لطلبات المستعجلة لنحو ٢٠٪ من الخدمات المقدمة
مرحلة النضوج:	تتوفر الخدمات العاجلة لطلبات المستعجلة لنحو ٥٠٪ من الخدمات المقدمة
مرحلة الريادة:	تتوفر الخدمات العاجلة لطلبات المستعجلة لأكثر من ٨٠٪ من الخدمات المقدمة



المحور

٤. تجربة المتعامل

يركز هذا المحور على تقديم تجربة متعامل متباينة تحقق رضاهه عبر مختلف مراحل رحلته للحصول على الخدمة

المحاور الفرعية

٤.١ قياس وتناسق التجربة

يتم توفير تجربة متعامل متباينة وإيجابية عبر جميع قنوات تقديم الخدمة؛
ويتم الاعتراف بأهمية تقديم تجربة المتعامل الإيجابية عبر الجهة بأكملها

٤.٢ تقييم رحلة المتعامل

تتضمن تجربة المتعامل كافة مراحل رحلته وخطوات تفاعله مع مركز / منفذ تقديم الخدمة، وتتيح تجربة المتعامل للمتعاملين التفاعل بسلسلة خلال تقديم الخدمة وكذلك تُعطى الأولوية لرضا المتعامل في عملية تقديم الخدمة؛ تحرص الجهة المتميزة على أن يحصل المتعاملون على كافة المعلومات الضرورية قبل طلب الخدمة لتعزيز شعورهم بالرضى

٤.٣ الحل الاستباقي للمشاكل

لدى الجهة أسلوب منهجي لحل المشاكل وتسويتها ومنح تكرارها وتحفظ الشكاوى بسبب الإجراءات الاستباقية للجهة في التخفيف من حدة المشاكل المحتملة





١.٤ قياس وتناسق التجربة

س٦٥: هل تقدم الجهة تجربة متناسقة لجميع المتعاملين؟

<p>ليست هناك تناسق في تجربة المتعاملين بين جميع الخدمات التي تقدمها الجهة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تكون التجربة متناسقة في بعض جوانب الخدمات التي يقدمها مركز الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p> تكون التجربة متناسقة في معظم جوانب الخدمات التي يقدمها مركز الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p> تكون التجربة متناسقة وإيجابية عبر جميع الخدمات المقدمة، مع تكامل سلس للمعلومات. وهناك تناسق في جميع جوانب الخدمات (تكون مثلاً المعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وطريقة التعامل باهتمام واحترام ولطف مع المتعامل، هي نفسها بغض النظر عن الخدمة المقدمة)</p>	مرحلة الريادة:

س٦٦: هل تملك الجهة فريقاً معيناً بإدارة تجربة المتعامل؟

<p>لا تملك الجهة فريقاً مسؤولاً عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها، ويطلب في بعض الأحيان من الموظفين الآخرين تقديم ملاحظاتهم في هذا الصدد</p>	مرحلة التطور:
<p>هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها، ويتم استشارة معظم الموظفين بانتظام، كما يطلب منهم تقديم ملاحظاتهم بشأن تجربة المتعامل</p>	مرحلة النضوج:
<p> يتم الإقرار بأهمية تجربة المتعامل عبر الجهة، ويتوقع من جميع الموظفين المساهمة بشكل منتظم في قياس هذه التجربة، وتصميمها، وتحسينها. لذلك، قد لا يكون هناك فريق واحد محدد مسؤول عن إدارة تجربة المتعامل</p>	مرحلة الريادة:

٤.٢ تقييم رحلة المتعامل

س٦٧: هل حددت الجهة بشكل دقيق رحلة المتعامل التي ترسم الخطوات التي ينبغي عليه المرور بها من أجل الحصول على الخدمة؟

لا تدرك الجهة الخطوات التي ينبغي على المتعامل المرور بها خلال رحلته للحصول على الخدمة

المرحلة الابتدائية:

تدرك الجهة أن على المتعامل المرور بعدة خطوات لإنتمام الحصول على الخدمة، وأنه يجب تحديد التجربة المرجوة من كل خطوة من هذه الخطوات. ولكن لم يتم تحديد أو توثيق الخطوات والتجربة المرجوة

مرحلة التطور:

تدرك الجهة المسار المتعدد للخطوات الذي يمر به المتعامل خلال رحلته للحصول على الخدمة. وقد درست وحددت بعض هذه الخطوات ووثقت هذه العمليات

مرحلة النضوج:

حددت الجهة تجربة المتعاملين المرجوة لكل الخطوات التي تشكل رحلة المتعامل مع الجهة:

- الحصول على معلومات الخدمة
- تقديم طلب الخدمة
- التواصل خلال فترة سير الإجراءات
- الحصول على الخدمة

مرحلة الريادة:

ولقد تم تصميم تجربة المتعاملين المرجوة استناداً إلى هذه الخطوات مع توثيق جميع العمليات ذات الصلة

س٦٨: هل يقدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «الحصول على معلومات الخدمة»؟

لا تضم تجربة المتعاملين أيًّا من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة لمركز (مثل الهاتف والإنترنت)
- ٣- حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)
- ٤- اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)
- ٥- الإعلان عن ساعات العمل
- ٦- إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)

المرحلة الابتدائية:

تتضمن تجربة المتعاملين واحدة أو اثنان من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة لمركز (مثل الهاتف والإنترنت)
- ٣- حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)
- ٤- اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)
- ٥- الإعلان عن ساعات العمل
- ٦- إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)

مرحلة التطور:

تضُم تجربة المتعاملين ثلاثة أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة لمركز (مثل الهاتف والإنترنت)
- ٣- حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)
- ٤- اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)
- ٥- الإعلان عن ساعات العمل
- ٦- إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)

مرحلة النضوج:

يبذل مركز خدمة المتعاملين ما يسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات؛ وتطبيق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة لمركز (مثل الهاتف والإنترنت)
- ٣- حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)
- ٤- اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)
- ٥- الإعلان عن ساعات العمل
- ٦- إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل معايير الخدمة)

مرحلة الريادة:

س٦٩: هل يقدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «تقديم طلبات الخدمة»؟

لا تضم تجربة المتعاملين أيًّا من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة
- ٢- حصر كل معاملة بتفاعل واحد إذا أمكن
- ٣- اعتماد الطلبات التفاعلية المتعددة الخدمات
- ٤- الحصول على المعلومات الخاصة بالمعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب وأجهزة المسح الضوئي)

المرحلة الابتدائية:

تضم تجربة المتعاملين واحدة أواثنان من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة
- ٢- حصر كل معاملة بتفاعل واحد إذا أمكن
- ٣- اعتماد الطلبات التفاعلية المتعددة الخدمات

مرحلة التطور:

- ٤- الحصول على المعلومات الخاصة بالمعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب وأجهزة المسح الضوئي)



تضم تجربة المتعاملين ثلاثة أو أربع ممارسات من الممارسات الإيجابية التالية:

- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة
- حصر كل معاملة بتفاعل واحد إذا أمكن
- اعتماد طلبات التفاعلية المتعددة الخدمات
- الحصول على المعلومات الخاصة بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعده في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب وأجهزة المسح الضوئي)

مرحلة النضوج:

يدخل مركز خدمة المتعاملين ما يوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق

كل التوقعات، و تُطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة
- حصر كل معاملة بتفاعل واحد إذا أمكن
- اعتماد طلبات التفاعلية المتعددة الخدمات
- الحصول على المعلومات الخاصة بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعده في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب وأجهزة المسح الضوئي)

مرحلة الريادة:

س. ٧: هل يقدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «التواصل خلال

فتره سير الإجراءات؟

لا تضم تجربة المتعاملين أيًّا من الممارسات الإيجابية التالية:

- (١) إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثل
- ٢- اللتزام بمعايير الخدمة
- ٣- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي
- ٤- إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية،
(مثل)
- ٥- إحتساب الرسوم ودفعها جميعها مرة واحدة

المرحلة الابتدائية:

تضم تجربة المتعاملين واحد أو اثنين من الممارسات الإيجابية التالية:

(١) إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلـ

ـ الالتزام بمعايير الخدمة

ـ التواصل بشكل استباقي وتفاعلـي

ـ إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية،

مثلـ

ـ إحتساب الرسوم ودفعها جميعـها مـرة واحدة

مرحلة التطور:

تضم تجربة المتعاملين ثلاثة أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:

(١) إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلـ

ـ الالتزام بمعايير الخدمة

ـ التواصل بشكل استباقي وتفاعلـي

ـ إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير

الإلكترونية، مثلـ

ـ إحتساب الرسوم ودفعها جميعـها مـرة واحدة

مرحلة النضوج:

يبذل مركز خدمة المتعاملين ما يسعـه لتقديم تجربة ممتازة للمـتعاملين

تفوق كل التوقعـات وتطـبق معظم الممارسات الإيجابية:

(١) إبلاغ المـعامل عن أي تغيير (عبر خـدمة الرسائل القصـيرة، مثلـ

ـ الالتزام بمعايير الخـدمة

ـ التواصل بشكل استباقي وتفاعلـي

ـ إتاحة خـيارات آمنـة للـدفع (من خلال القـنوات الإلكتروـنية/ القـنوات غير

الإلكـتروـنية، مثلـ

ـ إحتساب الرسـوم ودفعـها جميعـها مـرة واحدة

مرحلة الريادة:

س١٧: هل يقدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «الحصول على الخدمة»؟

لا تضم تجربة المتعاملين أيًّا من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- خيارات لإيصال الخدمة تناسب المتعامل
- ٢- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
- ٣- إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
- ٤- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
- ٥- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة
- ٦- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائيًا بتتجديد الخدمة

المرحلة الابتدائية:

تضم تجربة المتعاملين واحدة أو اثنان من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- خيارات لإيصال الخدمة تناسب المتعامل
- ٢- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
- ٣- إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
- ٤- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
- ٥- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة
- ٦- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائيًا بتتجديد الخدمة

مرحلة التطور:

تضم تجربة المتعاملين ثلاثة أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- خيارات لإيصال الخدمة تناسب المتعامل
- ٢- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
- ٣- إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
- ٤- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
- ٥- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة
- ٦- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائيًا بتتجديد الخدمة

مرحلة النضوج:

يبذل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعيه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات، وتطبيق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- خيارات لإيصال الخدمة تناسب المتعامل
- ٢- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
- ٣- إشعار المتعامل بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
- ٤- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
- ٥- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة
- ٦- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة

مرحلة الريادة:

س٢: ما هي النتيجة الإجمالية لرضا المتعاملين بعد الحصول على الخدمات من خلال مركز خدمة المتعاملين؟

أقل من ٦%	المرحلة الابتدائية:
٧٨٪ و ٦٪ بين	مرحلة التطور:
٨٪ و ٩٪ بين	مرحلة النضوج:
٩٪ أكثر من	مرحلة الريادة:

س٣: هل يحصل المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة؟

لا يحصل المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة	المرحلة الابتدائية:
يحصل المتعاملون على نصائح استباقية عامة عن الخدمة، ولكنهم غير قادرين على تحديد المحتوى الذي يهمهم والقناة (القنوات) التي يفضلون أن يحصلوا من خلالها على هذا المحتوى	مرحلة التطور:
يحصل المتعاملون على نصائح استباقية مستهدفة عن الخدمة، وهم قادرون على تحديد المحتوى الذي يهمهم والقناة (القنوات) التي يفضلون أن يحصلوا من خلالها على هذه الخدمة	مرحلة النضوج:
يحصل المتعاملون على نصائح استباقية مختصة ذات صلة وفي الوقت المناسب، وهي تضيف قيمة كبيرة على تجربتهم	مرحلة الريادة:

س٤: هل يشعر المتعاملون أن الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم؟

المرحلة الابتدائية:	المتعاملون غير واثقين ما إذا كانت الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
مرحلة التطور:	يشعر المتعاملون أن بعض الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
مرحلة النضوج:	يشعر المتعاملون أن معظم الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم
مرحلة الريادة:	يشعر المتعاملون أن جميع الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم

٤.٣ الحل الاستباقي للمشاكل

س٥: هل تتمتع الجهة بتوجه استباقي لحل المشاكل؟

المرحلة الابتدائية: تتعامل الجهة بشكل جيد مع مشاكل الخدمة والمتعاملين بعد حدوثها

تتمتع الجهة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن بعض ما يلي:

- ١- تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة
- ٢- تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية
- ٣- اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية
- ٤- تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها

مرحلة التطور:

تتمتع الجهة بتوجه استباقي لكل المشاكل يتضمن معظم ما يلي:

- ١- تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة
- ٢- تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية
- ٣- اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية
- ٤- تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها

مرحلة النضوج:

تشهد الجهة انخفاضاً في عدد الشكاوى المتعلقة بتوفير الخدمات الحالية، حيث تقوم بذلك ما بوسعها لتحديد وحل المشاكل بطريقة استباقية قبل أن يطلب المتعاملون المساعدة. وتعمل الجهة عادة على تحسين أي تأثير سلبي للمشاكل مع مرور الوقت تتمتع الجهة بتوجه استباقي لحل المشاكل يتضمن ما يلي:

- ١- تحديد التوجهات التي تقترح المشاكل المحتملة
- ٢- تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية
- ٣- اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية
- ٤- تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها

مرحلة الريادة:



المحور

5. كفاءة الخدمة والابتكار

يركز هذا المحور على النهج الذي تتبعه الجهة في تصميم وتطوير إجراءات العمل، بما في ذلك إدارة الأداء والابتكار، واتفاقيات مستوى الخدمة

المحاور الفرعية

5.1 التميز في الأداء التسخيلي

يتم تقديم الخدمة وفقاً لأعلى المعايير، وتتضمن المبادرات المستمرة تحديث العمليات بشكلٍ دوري

5.2 إدارة الأداء

تتخذ الجهة إجراءات موحدة لأداء الخدمة ونظام شامل لإدارة الأداء، ويتم تحديد المعايير لضمان ثبات مستوى أداء الخدمة

5.3 الإبتكار في الخدمات

يُعد الإبتكار في فرض الخدمات في مقدمة أولويات الجهة، ويتم إشراك الموظفين والمتعاملين والشركاء الخارجيين في عملية الإبتكار المتواصل

5.4 المشاركة الإلكترونية

تشجيع الجهة للمشاركة الإلكترونية المعمولةات الإلكترونية التي ترود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبوها والاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المناقشات حول الخدمات وطرق تقديمها باستخدام أدوات مختلفة منها الاستبيانات، استطلاع الرأي، موقع التواصل الاجتماعي من الأدوات



٤.٥ التميز في الأداء التشغيلي

س٧٦: هل يتم توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمة مع مرور الوقت؟

<p>لا تقوم الجهة بتوثيق أو مراقبة عمليات تقديم الخدمة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تقوم الجهة بتوثيق ومراقبة عمليات تقديم الخدمة التي تحظى بالأولوية، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p>تقوم الجهة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>تقوم الجهة بتوثيق ومراقبة جميع عمليات تقديم الخدمة، كما تم وضع نظام لضمان الجودة بهدف ضمان جودة وفعالية عمليات تقديم الخدمة. تم أيضاً تحديد وتنفيذ مبادرات حاربة لتحسين عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة الريادة:

س٧٧: هل تملك الجهة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة؟

<p>لا تملك الجهة إجراءات استثنائية بديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>أقل من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل الجهة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p>أكثر من نصف الخدمات المقدمة حالياً من قبل الجهة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>جميع الخدمات المقدمة حالياً من قبل الجهة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة</p>	مرحلة الريادة:



س٧٨: هل يتم تدريب عمليات تقديم الخدمة وتطويرها بانتظام؟

<p>لا يتم تدريب عمليات تقديم الخدمة إطلاقاً</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>يتم تطوير عمليات تقديم الخدمة وتحديثها عند اللزوم فقط، وفقاً لاحتياجات الجهة</p>	مرحلة التطور:
<p>يتم تطوير عمليات تقديم الخدمة وتحديثها بشكل منظم، ولكن غير مكثف ((أي كل سنتين إلى ثلاث سنوات))</p>	مرحلة النضوج:
<p>يتم تطوير عمليات تقديم الخدمة وتحديثها باستمرار (أي مرة واحدة سنوياً على الأقل) وذلك بهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة إلى مستوى الممارسات الرائدة</p>	مرحلة الريادة:

س٧٩: هل تُستخدم آراء ملاحظات المتعاملين والموظفين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة بشكل مستمر؟

<p>لا تؤخذ آراء ملاحظات الموظفين والمتعاملين بعين الاعتبار من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>تؤخذ بعين الاعتبار إما ملاحظات الموظفين أو ملاحظات المتعاملين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة التطور:
<p>تؤخذ آراء ملاحظات المتعاملين والموظفين بعين الاعتبار أحياناً، ويتم تحليلها واستخدامها لدى تحسين عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة النضوج:
<p>تؤخذ آراء ملاحظات المتعاملين والموظفين بعين الاعتبار دائماً، ويتم تحليلها واستخدامها لدى تحسين عمليات تقديم الخدمة</p>	مرحلة الريادة:



س.٨: هل تقوم الجهة بمقارنة أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتعلّم منها؟

لا تتوافق الجهة بشكل رسمي مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة ولا تقارن أفضل الممارسات معها	المرحلة الابتدائية:
تقارن الجهة بصورة دورية أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتعلّم منها	مرحلة التطور:
تقارن الجهة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتعلّم منها	مرحلة النضوج:
تقارن الجهة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتعلّم منها	مرحلة الريادة:



٥.٢ إدارة الأداء

س٨: هل مقاييس الأداء الخدماتي موحدة ومشتركة على مستوى منافذ / شبابيك تقديم الخدمة؟

ليس هناك مقاييس محددة للأداء الخدماتي	المرحلة الابتدائية:
حدّدت الجهة مقاييس متعددة للأداء الخدماتي. ولكنها غير موحدة على مستوى المنفذ / الشبابيك	مرحلة التطور:
مقاييس الأداء الخدماتي موحدة على مستوى معظم منافذ / شبابيك تقديم الخدمة	مرحلة النضوج:
مقاييس الأداء الخدماتي موحدة على مستوى كافة منافذ / شبابيك تقديم الخدمة	مرحلة الريادة:

س٩: هل تُصدر تقارير أداء الخدمات بانتظام؟

لا تُصدر تقارير حول الأداء	المرحلة الابتدائية:
تصدر تقارير حول الأداء عند طلب قيادة الجهة فقط	مرحلة التطور:
تصدر تقارير حول الأداء بشكل منتظم، كل 6 أشهر مثلاً، وعند طلب قيادة الجهة	مرحلة النضوج:
ترفع تقارير الأداء باستمرار وبشكل منتظم إلى قيادة الجهة وتوزع أيضاً على الجهات الخارجية في حالة الطلب وفقاً للوائح والقوانين الحاكمة	مرحلة الريادة:

٥.٣ الإبتكار في الخدمات

س٨٣: هل تحرص الجهة على الابتكار في الخدمة عندما تقوم بتحسين وتطوير الخدمات المقدمة لكي تلبي احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم؟

لا تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار لدى تحسين الخدمات أو تطوير خدمات جديدة

المرحلة الابتدائية:

تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار كقاعدة لدى تحسين الخدمات عند اللزوم فقط

مرحلة التطور:

تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار بشكل غير منظم (كل سنة أو سنتين) كقاعدة لدى تحسين الخدمات أو تطوير خدمات جديدة عند اللزوم فقط

مرحلة النضوج:

تقوم الجهة دائماً بالنظر في الوضع الحالي للخدمات وتحرص على توسيع آفاق العمل عند العمل على تحسين وتطوير تقديم الخدمات، وذلك بهدف تجاوز توقعات المتعاملين. وتؤخذ احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم بعين الاعتبار بشكل دائم ومنظم كقاعدة لدى تحسين الخدمات

مرحلة الريادة:

س٨٤: هل تشرك الجهة موظفيها، ومتعامليها، وشركاءها في إدارة الابتكار؟

لا يتم إشراك الموظفين والمتعاملين والشركاء في عملية إدارة الابتكار

المرحلة الابتدائية:

إدارة الابتكار هي نتيجة عملية داخلية لا يشارك فيها سوى الموظفون

مرحلة التطور:

إدارة الابتكار هي نتيجة عملية تكاملية يشاركون فيها الموظفون، والمتعاملون، والشركاء

مرحلة النضوج:

إدارة الابتكار هي نتيجة عملية تكاملية يشاركون فيها الموظفون، والمتعاملون، والشركاء، والجهات الخارجية الأخرى تستفيد هذه العملية من التفكير التصميمي (التصميم المتمركز حول الفرد) باستخدام مدخلات من الأطراف المعنيين من أجل اختبار وتطوير الخدمات المنشورة

مرحلة الريادة:

٨٥: هل يتم تشجيع المتعاملين على تقديم الملاحظات وتحسين الخدمات/ تقديم الخدمات؟

تستلزم الجهة حدأً أدنى من الملاحظات، ولا يتم تشجيع المتعاملين، كما أن قنوات تقديم الملاحظات محدودة

المرحلة الابتدائية:

يجب على الجهة أن تحدث المتعاملين بصورة مستمرة على تقديم الملاحظات

مرحلة التطور:

تستلزم الجهة باستمرار الملاحظات من المتعاملين، ويتم تشجيع المتعاملين على المساهمة بأرأهم، كما يجري توفير القنوات اللازمة لهم للاقيام بذلك

مرحلة النضوج:

تستلزم الجهة باستمرار الملاحظات القيمة من المتعاملين عبر عدة قنوات. ويتشجع المتعاملون بصورة كبيرة حين يرون أن ملاحظاتهم قد أدت إلى تحسين الخدمات/ تقديم الخدمات

مرحلة الريادة:

٤.٤ المشاركة الإلكترونية

س٦: هل تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية؟

<p>ليس لدى الجهة أي مبادرات أو أنشطة واضحة تشجع المشاركة الإلكترونية</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p> <p>تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية - المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبواها
<p>تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية - المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبواها - الاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المداولات حول الخدمات العامة وتقديم الخدمات 	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية - المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبواها - الاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المداولات حول الخدمات العامة وتقديم الخدمات - آراء وطلعات المتعاملين عن الخدمات المقدمة وطرق تقديمها 	<p>مرحلة الريادة:</p>



٨٧: ما هي الأدوات التي تستخدمها الجهة بفعالية لتشجيع المشاركة الإلكترونية؟

لا توجد حالياً أدوات محددة لتشجيع المشاركة الإلكترونية

المرحلة الابتدائية:

يتم استخدام القليل من الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية

- منتديات النقاش

- استبيانات رضا المتعاملين

- استطلاعات الرأي

- المدونات

- موقع التواصل الاجتماعي

- البيانات المفتوحة

- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترن트، كجلسات العصف الذهني عبر شبكة الإنترن트

- التصويت الإلكتروني

مرحلة التطور:

يتم استخدام بعض الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية

- منتديات النقاش

- استبيانات رضا المتعاملين

- استطلاعات الرأي

- المدونات

- موقع التواصل الاجتماعي

- البيانات المفتوحة

- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترن트، كجلسات العصف

الذهني عبر شبكة الإنترن트

- التصويت الإلكتروني

مرحلة النضوج:

يتم استخدام معظم الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية

- منتديات النقاش
- استبيانات رضا المتعاملين
- استطلاعات الرأي
- المدونات
- مواقع التواصل الاجتماعي
- البيانات المفتوحة
- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت، كجلسات العصف الذهني عبر شبكة الإنترنت
- التصويت الإلكتروني

مرحلة الريادة:

س٨٨: ما هي شبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الجهة بفعالية من أجل مشاركة المعلومات وإشراك المتعاملين؟

ليس للجهة حضور على شبكات التواصل الاجتماعي

المرحلة الابتدائية:

تستخدم الجهة وبفعالية واحدة من المنصات التالية:

- فيسبوك
- إنستغرام
- تويتر
- يوتوب
- لينكدإن

مرحلة التطور:

تستخدم الجهة وبفعالية اثنين من المنصات التالية:

- فيسبوك
- إنستغرام
- تويتر
- يوتوب
- لينكدإن

مرحلة النضوج:



تستخدم الجهة بفعالية ثلاثة منصات أو أكثر من المنصات التالية:

- فيس بوك
- إنستغرام
- تويتر
- يوتيوب
- لينكد إن

مرحلة الريادة:

ليس لدى الجهة أي حضور نشط أو منسق على شبكات التواصل الاجتماعي

المرحلة الابتدائية:

لا تتوافق الجهة مع المتعاملين بشكل متكرر ومتنسق

مرحلة التطور:

تتوافق الجهة مع المتعاملين بشكل متكرر ومتنسق، مما يتتيح لها بناء مجموعة متفاعلة من المتعاملين

مرحلة النضوج:

تشتغل الجهة على شبكات التواصل الاجتماعي وتشترك في محادثات متباينة مع المتعاملين بشكل متوازن. وتعتبر منصات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الجهة الخيار الأول للمتعاملين لدى سعيهم للحصول على معلومات دقيقة وصحيحة، كمعلومات عن ساعات بدء العمل والتحديات على الخدمات

مرحلة الريادة:

س٤: ما مدى فعالية جهود المشاركة الإلكترونية الحالية؟

لم تشهد الجهة أي تأثير يذكر بسبب نقص المشاركة الإلكترونية

المرحلة الابتدائية:



مع زيادة مستويات المشاركة الإلكترونية، شهدت الجهة زيادة ملموسة في واحدة من الفئات التالية:

- المتعاملون المتفاعلون
- ٢- الوعي
- ٣- تخفيض التكلفة
- ٤- الكفاءة التشغيلية
- ٥- الشفافية
- ٦- الإيرادات

مرحلة التطوير:

ـ العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

مع زيادة مستويات المشاركة الإلكترونية، شهدت الجهة زيادة ملموسة في اثنين من الفئات التالية:

- المتعاملون المتفاعلون
- ٢- الوعي
- ٣- تخفيض التكلفة
- ٤- الكفاءة التشغيلية
- ٥- الشفافية
- ٦- الإيرادات

مرحلة النضوج:

ـ العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

مع زيادة مستويات المشاركة الإلكترونية، شهدت الجهة زيادة ملموسة في ثلاثة أو أكثر من الفئات التالية:

- المتعاملون المتفاعلون
- ٢- الوعي
- ٣- تخفيض التكلفة
- ٤- الكفاءة التشغيلية
- ٥- الشفافية
- ٦- الإيرادات

مرحلة الريادة:

ـ العائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

المحور

6. تمكين الموارد البشرية

يركز هذا المحور على كيفية مساعدة ثقافة الخدمة والموارد البشرية في تمكين الجهة من تصميم الخدمة وتقديمها، والوصول إلى المتعاملين وخدمتهم

المحاور الفرعية

6.1 ثقافة الخدمة وتحديد الأدوار

تعتبر الجهة قيم ثقافة الخدمة هي المحرك الرئيسي لسلوكيات الموظفين

6.2 تعيين الموظفين والتدريب

يتم التركيز على المهارات المتزكزة حول خدمة المتعامل في كافة مراحل عملية اختيار الموظفين وكذلك تصميذها في برامج التدريب. الأولية والدورية، كما تتيح الفرصة أمام الموظفين لتطبيق مجموعات محددة من المهارات

6.3 إدارة المسار الوظيفي

تطبق عملية تحديد أهداف الموظف وأنشطة التقييم الذاتي بصورة دورية، كما يتم تعيين مرشد لمساعدة الموظفين على تحديد أهدافهم وتوجيه مسيرتهم المهنية

6.4 التقدير والتكرير

يتم تقييم أداء الموظفين بصورة دورية ومكافأة لهم؛ و تكون معايير الأداء موضوعية ويتم شرحها بوضوح لجميع الموظفين

6.5 رضا الموظفين

يشكل شعور الموظفين بالرضا في العمل والتقدير محوراً رئيسياً. تُجمع ملاحظات الموظفين بصورة دورية، كما تتيح جلسات التوجيه والإرشاد إجراء حوارات مفتوحة مع فريق القيادة في الجهة



٦.١ ثقافة الخدمة وتحديد الأدوار

س٤: ما هي ثقافة الخدمات السائدة في الجهة؟

<p>لا توجد ثقافة خدمة مدارة بشكل استباقي على مستوى الجهة</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>لقد حددت الجهة القيم التي ترتكز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، ولكنها لم تعمم على الموظفين بشكل منسق</p>	مرحلة التطور:
<p>إن القيم التي ترتكز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، محممة ومفهومة، ولكنها لا تؤثر على سلوكيات الموظفين</p>	مرحلة النضوج:
<p>إن القيم التي ترتكز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، محممة ومفهومة، وهي تؤثر على سلوكيات الموظفين، مثل الموظفين يهتمون بالمتعاملين بصدق</p>	مرحلة الريادة:
<p>س٥: هل يتم تشجيع الموظفين على مشاركة آرائهم ولاحظاتهم مع الجهة بهدف تطوير آليات العمل؟</p>	
<p>لا يقدم الموظفون آرائهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولا يتم تشجيعهم على ذلك</p>	المرحلة الابتدائية:
<p>يقدم الموظفون أحياناً آرائهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولكن لا يتم تشجيعهم على ذلك</p>	مرحلة التطور:
<p>يتم تشجيع الموظفين على تقديم آرائهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير</p>	مرحلة النضوج:
<p>تم تشجيع الموظفين على تقديم آرائهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، كما يشهدون مباشرةً تطبيق هذه الملاحظات، مما يشجعهم على المشاركة بشكل أكبر</p>	مرحلة الريادة:

س٤: هل هناك فرق عمل مشتركة متعددة الاختصاصات معنية بتطوير وتنفيذ مبادرات خدمة جديدة محددة في الجهة؟

إن الفرق المعنية بالمبادرات الجديدة تتضمن أعضاء من المكتب الخلفي للجهة	المرحلة الابتدائية:
قد تتشكل فرق عمل متعددة الاختصاصات تضم أعضاء من المكتبين الأمامي والخلفي لتطوير وتنفيذ مبادرة محددة	مرحلة التطور:
يتم تشكيل فرق عمل متعددة الاختصاصات تضم أعضاء من المكتبين الأمامي والخلفي لتطوير وتنفيذ جميع المبادرات الجديدة في الجهة	مرحلة النضوج:
يتم تطوير وتنفيذ معظم المبادرات الجديدة من قبل فريق متخصص متعدد الاختصاصات يدرص على إشراك خبراء خارジين في العملية	مرحلة الريادة:

س٥: هل الوصف الوظيفي في الجهة ضمن قنوات تقديم الخدمة محددة ومونفة بشكل واضح؟

لا يوجد وصف وظيفي، وإن وجد فهو غير موثق	المرحلة الابتدائية:
يوجد وصف وظيفي متاح وموثق	مرحلة التطور:
الوصف الوظيفي متاح وموثق، ولكنه لا يتبع سوى بعض المبادئ التوجيهية الخاصة بتقديم الخدمة، ويتبني نقطتان على الأقل من النقاط التالية: ١- المسؤوليات الرئيسية ٢- المتطلبات ٣- التسلسل الإداري ٤- الكفاءات ٥- المسيرة المهنية ٦- قياسات الأداء	مرحلة النضوج:



الوصف الوظيفي متاح وموثق، ويتضمن معظم النقاط التالية:

- المسئوليات الرئيسية
- المتطلبات
- التسلسل الإداري
- الكفاءات
- المسيرة المهنية
- قياسات الأداء

مرحلة الريادة:



٦.٢ تعين الموظفين والتدريب

س٩٥: هل تحظى المهارات الناعمة والصفات الشخصية، كروح المبادرة، والاهتمام بالتفاصيل، والعمل ضمن فريق، والتوجه الاستباقي، والتي تعتبر عناصر مهمة في الوظائف التي تتطوّر على التفاعل المباشر مع المتعاملين، بالأولوية في عملية التوظيف؟

لا تعتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية عادة بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر

المرحلة الابتدائية:

تحتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية أحياناً بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر في بعض الوظائف

مرحلة التطور:

تحتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر في جميع الوظائف

مرحلة النضوج:

تحتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر، وتحظى بالكثير من الاهتمام في عملية التوظيف. تفهم الجهة الصفات الشخصية لمتعامليها وتقوم بتعيين موظفين يتمتعون بصفات شخصية مكملة لها

مرحلة الريادة:

س٩٦: هل تملك الجهة برنامج لتدريب الموظفين يتضمن المهارات الفنية، والمهارات الناعمة، والتوجيه؟

لا تملك الجهة برنامج تدريسي لتدريب الموظفين

المرحلة الابتدائية:

تملك الجهة برنامج تدريسي لتدريب الموظفين، ولكنه لا يشمل أياً من النقاط التالية:

مرحلة التطور:

(١) تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)

(٢) تطوير المهارات الناعمة (حسب الحاجة)

(٣) التوجيه المتواصل وتحسين الأداء

(٤) تنظيم دورة تدريبية حول التميز في خدمة المتعاملين

(٥) تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة



تملك الجهة برنامج تدريسي لتدريب الموظفين، ولكنه يشمل نقطتين على الأقل من النقاط التالية:

- ١- تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)
- ٢- تطوير المهارات الناعمة (حسب الحاجة)
- ٣- التوجيه المتواصل وتحسين الأداء
- ٤- تنظيم دورة تدريبية حول التميز في خدمة المتعاملين
- ٥- تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة

مرحلة النضوج:

تملك الجهة برنامج تدريسي لتدريب الموظفين، ولكنه يشمل معظم النقاط التالية:

- ١- تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)
- ٢- تطوير المهارات الناعمة (حسب الحاجة)
- ٣- التوجيه المتواصل وتحسين الأداء
- ٤- تنظيم دورة تدريبية حول التميز في خدمة المتعاملين
- ٥- تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة

مرحلة الريادة:

س٩٧: هل يحصل الموظفون على تدريب متعدد التخصصات يمكنهم من تلبية متطلبات الخدمة أو تحقيق تقدم مهني على المدى الطويل، كالتدريب على وظائف مماثلة؟

لا يحصل الموظفون على تدريب رسمي متعدد التخصصات

المرحلة الابتدائية:

يمكن للموظفين أن يحصلوا على تدريب متعدد التخصصات في حال طلبوا ذلك وأثبتوا حاجتهم إليه

مرحلة التطور:

حصل الموظفون على تدريب متعدد التخصصات عندما يتوجه فريق القيادة حاجة الجهة لموظفين يمكن توزيعهم بسهولة على المناصب المختلفة في المستقبل

مرحلة النضوج:

يحصل الموظفون على تدريب دوري متعدد الاختصاصات نتيجة لإيمان فريق قيادة الجهة بقيمة تمكين الموظفين للنجاح في عدة مناصب

مرحلة الريادة:



٦.٣ إدارة المسار الوظيفي

س٩٨: هل يقوم الموظفون بتحديد الأهداف وإجراء التقييم الشخصي بانتظام؟

المرحلة الابتدائية: لا يقوم الموظفون بتحديد الأهداف أو إجراء التقييم الشخصي	
يتم التشجيع على وضع الأهداف الشخصية، ولكن لا يجري أي تقييم وفقاً ل بهذه الأهداف	مرحلة التطور:
يقوم الموظفون بوضع الأهداف وإجراء التقييم الشخصي، ولكن هاتين الممارسات لا تدرجان ضمن آلية المراجعة الرسمية	مرحلة النضوج:
يجري وضع الأهداف والتقييم الشخصي سنوياً كجزء من آلية المراجعة الرسمية	مرحلة الريادة:

٦.٤ التقدير والتكرير

س٩٩: هل هناك مقاييس رسمية موضوعية لتقييم أداء الموظفين؟

المرحلة الابتدائية: لا توجد مقاييس لتقييم أداء الموظفين	
توجد مقاييس غير موضوعية لتقييم أداء الموظفين، مثل دعم الزملاء والقدرة على التعاون	مرحلة التطور:
توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين، ولكنها لا تتضمن قياسات جودة الخدمة	مرحلة النضوج:
توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين، وهي تتضمن قياسات جودة الخدمة التي يمكنهم التحكم بها كجودة وفعالية خدمتهم	مرحلة الريادة:

س٠٠: هل يقيّم أداء الموظفين بشكل منتظم؟

المرحلة الابتدائية: لا يتم تقييم أداء الموظفين

مرحلة التطور: يتم تقييم أداء الموظفين، ولكن ليس بصورة دورية وعند الحاجة فقط

مرحلة النضوج: يتم تقييم أداء الموظفين مرتين في السنة

مرحلة الريادة: يتم تقييم أداء الموظفين مرتين في السنة، كما يوجد نظام بالوقت الفعلي يتيح للموظفين طلب الملاحظات حول أدائهم عندما يريدون ذلك

س٠١: هل يتم بوضوح إطلاع الموظفين الذين يخضعون للتقييم على معايير قياس الأداء؟

المرحلة الابتدائية: لا يعلم الموظفون أي شيء عن المعايير التي يُقيّمون على أساسها

مرحلة التطور: يتم إطلاع كبار الموظفين الذين يشرفون على عمليات التقييم على معايير الأداء، ولكن ليس الأشخاص الذين يجري تقييمهم

مرحلة النضوج: يفهم جميع الموظفين المعايير التي سيُقيّمون على أساسها، ولكنهم لا يعلمون ما هو متوقع منهم بالنسبة إلى كل من هذه المعايير

مرحلة الريادة: يتم إطلاع جميع الموظفين على معايير الأداء، إضافة إلى توقعات المركز بالنسبة إلى كل من هذه المعايير. وتتوافر هذه المعايير والتوقعات في كتب الالكترونية يمكن لجميع الموظفين الوصول إليها في أي وقت

س٢: هل يحظى الموظفون بالتقدير على أدائهم بشكل منتظم؟

المرحلة الابتدائية: لا يحظى الموظفون بالتقدير على أدائهم

مرحلة التطور: يحظى الموظفون بتقدير غير رسمي على أدائهم من قبل المدراء، ولا يكون التقدير بطريقة منهجية

مرحلة النضوج: يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنويًا، وتمنح جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات

مرحلة الريادة: يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنويًا، كما يحصلون على جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات بشكل رسمي وغير رسمي وغیر رسمي مقدمة من فريق القيادة ومملأتهم المباشرين

س٣: هل توجد برامج خاصة لتقدير ومكافأة التميز في رضا المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية: لا توجد برامج تقدير موضوعة خصيصاً للتميز في خدمة المتعاملين

مرحلة التطور: تدرج مقاييس خدمة المتعاملين ضمن عمليات تقييم أداء الموظفين المنتظمة، ولكن لا يتم تقديرها

مرحلة النضوج: يحظى التميز في خدمة المتعاملين بالتقدير بشكل رسمي إضافة إلى مقاييس أداء الموظفين المنتظمة

مرحلة الريادة: يحظى التميز في الخدمة بالتقدير، ويمكن الموظفون جوائز خاصة في هذا المجال

٦.٥ رضا الموظفين

س٤: ما هي نتائج رضا الموظفين المسجلة لدى الجهة؟

المرحلة الابتدائية: أقل من ٦٪

مرحلة التطور: بين ٦٪ و٨٪

مرحلة النضوج: بين ٨٪ و٩٪

مرحلة الريادة: أكثر من ٩٪

س٥: هل تقوم الجهة بجمع واستخدام ملاحظات الموظفين من أجل تحسين بيئة العمل؟

المرحلة الابتدائية: لا تقوم الجهة بجمع ملاحظات الموظفين بشكل رسمي

مرحلة التطور: تقوم الجهة بجمع ملاحظات الموظفين، ولكن لا تستخدمها باستمرار في تحسين بيئة العمل

مرحلة النضوج: تقوم الجهة بجمع ملاحظات الموظفين، وتستخدمها بشكل متقطع في تحسين بيئة العمل

مرحلة الريادة: تقوم الجهة بجمع ملاحظات الموظفين، وتستخدمها بشكل دوري ومستمر في تحسين بيئة العمل

س٦: هل يحصل الموظفون على إرشاد دوري لتزويدهم بالتوجيهات التي تمكّنهم من الشعور بالقيمة والرضا في العمل؟

يحصل معظم الموظفين على جلسات إرشاد بشكل سنوي	المرحلة الابتدائية:
يحصل معظم الموظفين على جلسات إرشاد كل ثلاثة أشهر	مرحلة التطور:
يحصل معظم الموظفين على جلسات إرشاد بشكل شهري	مرحلة النضوج:
يحصل جميع الموظفين تقريباً على جلسات إرشاد منتظمة وعند الحاجة. ويشجع فريق القيادة لدى الجهة هذه الحوارات المفتوحة	مرحلة الريادة:

س٧: هل يحصل الموظفون على كل ما يلزمهم وعلى التشجيع في عملهم؟

يتم توفير موارد أساسية للموظفين، كالتدريب العملي	المرحلة الابتدائية:
يتم توفير موارد متعددة للموظفين، كالدعم التأهيلي، والتدريب العملي والكتيبات	مرحلة التطور:
يتم توفير موارد متنوعة للموظفين، كالدعم التأهيلي، والتدريب العملي والكتيبات، والإرشاد، وورش العمل	مرحلة النضوج:
يتم تمكين الموظفين في عملهم، ويمكّنهم اتخاذ قرارات حاسمة مالية وغير مالية (وفقاً للوائح والنظم الداخلية). ويتم أيضاً توفير موارد متنوعة لهم، كالدعم التأهيلي، والتدريب العملي، والكتيبات، والإرشاد، وورش العمل	مرحلة الريادة:



المدor

7. التكنولوجيا المتكاملة

يركز هذا المحور على دور التكنولوجيا والأنظمة التي تستخدمها الجهة في دعم تقديم خدمات متكاملة محورها المتعامل

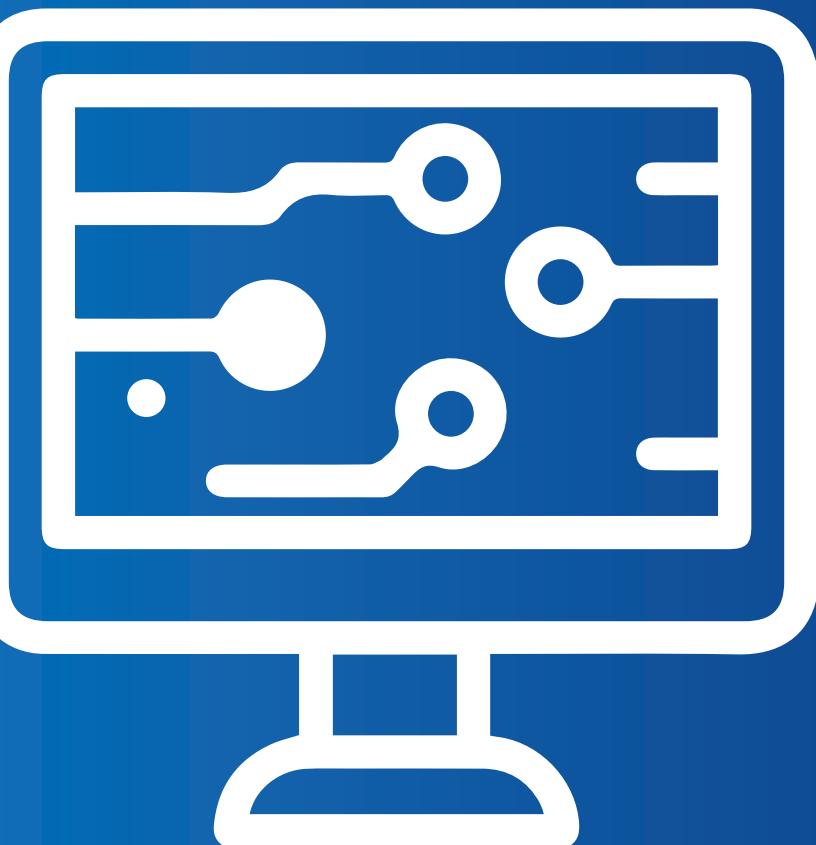
المحاور الفرعية

7.1 إدارة العلاقة مع المتعاملين

تم إدارة علاقات المتعاملين من خلال نظام موحد على نطاق الجهة ويمكن الوصول إلى بيانات المتعاملين واستخدامها لتقديم خدمات مختلفة

7.2 إدارة البيانات وتحليلها

تنتشر الميكانة عبر جميع قنوات تقديم الخدمة، وتتيح البنية التحتية تكامل الأنظمة ضمن الجهة ومع الجهات الخارجية الأخرى



١.٧ إدارة العلاقة مع المتعاملين

س٠٨: هل يوجد نظام واحد على نطاق الجهة لتسجيل ومتابعة وإدارة التعاملات مع المتعاملين؟

لا يوجد أي نظام لتسجيل التعاملات مع المتعاملين ومتابعتها	المرحلة الابتدائية:
ورسائل البريد الإلكتروني لتسجيل التعاملات (Excel) تستخدم برمج كبرنامج مع المتعاملين ومتابعتها	مرحلة التطور:
تُستخدم أنظمة مستقلة متعددة لتسجيل التعاملات مع المتعاملين ومتابعتها	مرحلة النضوج:
يتوفر لدى الجهة نظام واحد وحديث لتسجيل كل التعاملات مع المتعاملين تقريرياً ومتابعتها تلقائياً	مرحلة الريادة:

س٠٩: ما مدى شمولية بيانات التعاملات مع المتعاملين لدى الجهة؟

لا يسجل النظام أي تعاملات مع المتعاملين	المرحلة الابتدائية:
يسجل النظام أقل من نصف التعاملات مع المتعاملين	مرحلة التطور:
يسجل النظام أكثر من نصف التعاملات مع المتعاملين	مرحلة النضوج:
تصف البيانات حول التعاملات مع المتعاملين بدقتها وشموليتها، ويسجل النظام معظم هذه التعاملات	مرحلة الريادة:



سـاـ: هل توجد في النظام ملفات خاصة بكل متعامل؟

المرحلة الابتدائية: لا يوجد في النظام سوى بيانات عشوائية ولا يوجد ملف خاص بكل متعامل

مرحلة التطور: يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة، ولكن لا يستطيع موظفو الصنف الأمامي أن يطلاعوا عليها

مرحلة النضوج: يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة، ويستطيع موظفو الصنف الأمامي أن يطلاعوا عليها ولكن ليس خلال إجراء المعاملة

مرحلة الريادة: يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين معلومات مفصلة عن المعاملات السابقة، ويستطيع موظفو الصنف الأمامي أن يطلاعوا عليها خلال إجراء المعاملة

٧.٢ إدارة البيانات وتحليلها

س١٩: هل توجد قاعدة بيانات مركبة لكل بيانات المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية: لا توجد قاعدة بيانات لكل بيانات المتعاملين

مرحلة التطور: توجد قواعد بيانات متعددة ومتكررة لأنواع مختلفة من بيانات المتعاملين

مرحلة النضوج: توجد قواعد بيانات متعددة وغير متكررة لأنواع مختلفة من بيانات المتعاملين

مرحلة الريادة: توجد قاعدة بيانات واحدة لكل بيانات المتعاملين بمحفل أنواعها

س٢٠: هل يسهل الوصول بأمان إلى قاعدة البيانات المركزية للمتعاملين من جميع قنوات تقديم الخدمة؟

المرحلة الابتدائية: لا توجد قاعدة بيانات مركبة أو لا يسهل الوصول إليها من جميع قنوات تقديم الخدمة

مرحلة التطور: يمكن لعدد محدود من الموظفين في بعض قنوات تقديم الخدمة الوصول إلى قاعدة البيانات المركزية بشكل آمن، كالفريق المعنى بتحليل بيانات المتعاملين وفريق القيادة

مرحلة النضوج: يمكن لمعظم الموظفين في جميع قنوات تقديم الخدمة الوصول إلى قاعدة البيانات المركزية بشكل آمن، أي جميع الموظفين باستثناء الذين لديهم احتكاك مباشر مع المتعاملين

مرحلة الريادة: يسهل على الجميع في قنوات تقديم الخدمة الوصول بأمان إلى قاعدة البيانات المركزية، بما في ذلك الموظفين الذين لديهم احتكاك مباشر مع المتعاملين، وفرق التحليل، وفريق القيادة





آلية وأدوات التقييم

يتم تقييم جائزة «جائزة التميز في تقديم الخدمات الحكومية» باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة تقديم الخدمات الحكومية كالتالي:

أ- يقوم المقيّم بتحديد مستوى نضوج الجهة المعنية في المعايير التي تكون منها منظومة تقييم الخدمات والمرتبطة بالمحاور السبعة لمنظومة مستويات النضج في تقديم الخدمات الحكومية:

أ- المرحلة الابتدائية: المراحل المبكرة في رحلة التميز في تقديم الخدمات والتي تفذ فيها الجهة بعض الممارسات البسيطة في تقديم الخدمات ولا توجد لها نتائج ملموسة على رضا المتعاملين

ب- مرحلة التطور: مرحلة التطبيق لمفاهيم التميز في تقديم الخدمات والتي تحتوي على مجموعة من الممارسات ذات النتائج المحدودة على رضا المتعاملين

ج- مرحلة النضوج: مرحلة تحقيق النتائج وإستمراريتها في التأثير الإيجابي على رضا المتعاملين

د- مرحلة الريادة: تحقيق الأداء المتفوق والنتائج التنافسية الريادية ضمن بيئه متميزة ومبتكرة ولها أثر مستدام على رضا المتعاملين

ـ يشمل تصنيف النجوم الذي يتم تحديده في نهاية عمليات التقييم ٦ مستويات هي: نجم واحدة، نجمتان، ٣ نجوم، ٤ نجوم، ٥ نجوم.

ـ يجب على الجهة المعنية تقديم أدلة ثبت تحقيقها لمستوي النجوم ويمكن للدليل أن يكون عبارة عن مستند أو أداة على معايير التقييم أو ملاحظة عينية من طرف المقيّم أو المتسوق السري أو مزيج من هذه العناصر



٤- وتقدير جودة الأدلة المقدمة من قبل الجهة، بالإضافة إلى الوثائق ودرجة توثيقها، ضمن واحدة من الفئات الأربع التالية

- لا توجد أدلة

لم يتم تقديم أدلة أو أن الأدلة المقدمة لا يمكن الاعتماد عليها نهائياً، مثلاً عند تقييم مدى الدعم والالتزام المقدمين خلال الاجتماعات المتكررة، لم يتم تقديم أي دليل على عقد أي اجتماع

- هناك بعض الأدلة

توجد بعض الأدلة ولكنها لا تفي بكافة المتطلبات، مثلاً، عند تقييم مدى الدعم والالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم بعض الأدلة على انعقاد الاجتماعات ولكن لا توجد أدلة تثبت الهدف من الاجتماع أو نتائجه

- أدلة جيدة

تم تقديم أدلة يعتقد بها وموثقة إلى حد كبير؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم والالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم أدلة تبين أن هناك اجتماعات عقدت وتم توثيق محاضر الاجتماعات بشكل كامل و رسمي

- أدلة متميزة

تم تقديم أدلة ممتازة وكاملة؛ مثلاً، عند تقييم مدى الدعم والالتزام خلال الاجتماعات المتكررة، تم تقديم أدلة تبين أن هناك اجتماعات عقدت وتم توثيق محاضر الاجتماعات بشكل كامل و رسمي، كما تم تحديد مواضيع المتابعة أو المواضيع العالقة وتحديد المسؤوليات المرتبطة بكل منها

٥- يقوم فريق التقييم باستخدام الآليات أعلاه أثناء مرحلة التقييم المكتبي لطلبات الترشح ومرحلة الزيارات الميدانية لتحديد الدرجة الحاصل عليها المركز بعد مراعاة الأوزان المختلفة لكل معيار رئيسي وفرعي

٦- تختص نتيجة تقييم المتسوق السري ضمن النتيجة النهائية لعمليات التقييم وتكون من ضمن نقاط المفاضلة في اختيار الجهة الفائزة

٧- تعرض جميع النتائج على لجنة تحكيم مستقلة لضمانت حوكمة كافة خطوات ومراحل التقييم.



تقييم النجوم

تقييم جودة الأدلة

.	لا توجد أدلة
٤.	هناك بعض الأدلة
٨.	أدلة جيدة
١٠.	أدلة ممتازة

تقييم مستويات النضج

٣٠	المرحلة الابتدائية
٦٠	مرحلة التطور
٨٠	مرحلة النضوج
١٠٠	مرحلة الريادة

عدد النجوم

النتيجة الإحتمالية

غير مصنف	٣٠ - ١
	٤٠ - ٣١
	٦٠ - ٤١
	٧٠ - ٦١
	٩٠ - ٧١
	١٠٠ - ٩١



شروط التقدم للجائزة

يكون التقدم للمشاركة إلزامي على مراكز الخدمة الامامية التي يتوافر فيها الشروط التالية:

- ١- أن يكون المركز له مقر مستقل وله هوية مؤسسية متوافقة مع هوية الجهة التابع لها (الافتة تحمل اسم الجهة)
- ٢- في حالة وجود المركز ضمن مبنى إداري مشترك، يجب أن يشكل المكان المخصص لخدمة المتعاملين والمكون من مكاتب (شباك) الصف الأمامي وصالة الانتظار ومكتب الاستعلامات، وحدة مستقلة من المبني.
- ٣- لا يقل عدد مكاتب (شبابيك) الصف الأمامي عن اثنين.
- ٤- لا يقل عدد أيام العمل في المركز عن ٥ أيام في الأسبوع.
- ٥- أن يكون للمركز مدير مسؤول.
- ٦- لا يقل متوسط عدد المتعاملين الشهري عن ... متعامل، بالنسبة لمكاتب التأهيل والمراكز الشاملة لا يقل عدد المتعاملين الشهري عن ... متعامل.
- ٧- أن يكون المركز ممكنا بالكامل.
- ٨- على الجهة المتقدمة تقديم دليل مادي (مطبوع من النظام) على مجموع المعاملات التي تمت في آخر ٦ أشهر وترفق مع طلب الترشح.



إرشادات لكيفية التقدم للجائزة

تقوم مراكز تقديم الخدمات الحكومية المتقدمة (الفئات المستهدفة للجائزة) بإتباع الخطوات التالية لتأكيد مشاركتها في الجائزة علماً بأن المشاركة إجبارية وفقاً لقرار دولة رئيس الوزراء

- تحميل دليل الجائزة والاطلاع على دليل الجائزة ومعايير التقييم.
- تكوين فريق عمل التميز بالجهة ليكون مسؤولاً عن التأكيد من قيام الجهة باتخاذ اللازم للتوافق مع أفضل الممارسات الواردة في دليل الجائزة.
- متابعة الجهود التي تبذلها فرق العمل المختلفة داخل الجهة الحكومية بشكل دوري وتقديم الدعم اللازم لهم من الإدارة العليا.
- إنشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشح.
- يجب أن تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشح تمهدًا لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهدًا لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.



شروط التأهل للفوز

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

- أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية
- أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إداره الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة
- أن لا توجد أي مخالفات إدارية أو مالية أو قانونية تحول دون فوز الجهة.

وفي حال عدم تحقق هذه الشروط لدى الجهة التي حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي يتم منح الجائزة للجهة التي تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط

شروط الحصول على تصنيف ٥ نجوم:

- النتيجة الإجمالية أكثر من ٩٤٪
- ابتكار وتطبيق أفضل الممارسات المستقبلية في المحاور السبعة
- نسبة رضا المتعاملين عن تقديم الخدمات أكثر من ٩٥٪



مجمع المطالبات





معجم المصطلحات

هي أية وسيلة تواصل أو تفاعل بين المتعاملين والجهات، ويستطيع المتعامل من خلالها الوصول إلى الخدمات المطلوبة

قناة تقديم الخدمة

هو مركز تدريب الجهة، وتستقبل فيه المتعاملين لتزودهم بمجمل خدماتها أو جزء منها عن طريق التفاعلات الشخصية

مركز خدمة المتعاملين

هي مقاربة أو إجراء يجمع الكل على أنها الممارسة المثلث في مجال معين

الممارسة الرائدة

هي مجموعة من الخدمات المرتبطة بنقل المعلومات من الجهة إلى المتعاملين، ويمكن أن تومن هذه الخدمات كمبادرة من قبل الجهة، كالبرامج التدريبية أو حملات التوعية، أو نزولاً عند طلب أحد المتعاملين من خلال الاستفسارات مثل

خدمات المعلومات

هو خلق أفكار جديدة وترجمتها عملياً إلى خدمات، أو إجراءات، أو أئمة، أو أماكن تفاعل اجتماعي

الابداع

هو أي شخص يعاني من قصور في قدراته الجسمية، الحسية، العقلية، الاتصالية، التعليمية، أو النفسية بشكل كلي أو جزئي دائم أو مؤقت. ويستخدم هذا التعريف لوصفهم نظراً للجهود الجبارية التي يبذلها كل شخص من بينهم للتغلب على التحديات اليومية وتحقيق الإنجازات المختلفة

أصحاب الهمم

هي مقارنة المعابر بمعايير جهة أخرى لفهم نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات الواجب تحسينها

المقارنة المعيارية

هو بعد رئيسي من أبعاد تقديم الخدمة. يغطي كل محور جانباً مختلفاً من جوانب هذه الخدمة

المحور

هو أحد الأبعاد الفرعية التي تدرج ضمن محور معين. إن مجموعة من المحاور الفرعية تشكل محوراً واحداً

المحور الفرعي

أو (G2C) هي أي جهة تقدم خدمات سواء كانت هذه الخدمات مقدمة من الحكومة للأفراد أو من الشركات إلى الشركات (B2B) أو من الشركات للأفراد (B2C) من الحكومة للشركات

الجهة

هي عرض لطموح الجهة وتطوراتها، حيث تصف الحالة المستقبلية المنشودة التي تسعى الجهة إلى الوصول إليها، وتحدد النتائج والمواقع التي ترغب في بلوغها. وينبغي أن تكون الرؤية ملهمة وتحث على الإبداع وتبث روح الحماسة

الرؤية

هي المنهجية التي تخذلها الجهة لوضع أهداف محددة وتحقيقها، وهي بمثابة إعلان عن النهج الذي ستعتمد في إنجاز مهامها

الاستراتيجية

هي مجموعة القيم والأعراف التي تشاركتها الجماعات والأفراد ضمن جهة معينة، كما تنظم طريقة تفاعلهم مع بعضهم بعضاً من جهة، ومع الأطراف المعنية الخارجية من جهة أخرى

الثقافة

هو المستفيد الأول من الخدمات. وبشكل محدد، "المتعامل" هو المواطن، أو المقيم، أو الزائر أو الشركات في الدولة

المتعامل

هو مفهوم التركيز على احتياجات المتعامل عند اتخاذ القرارات كافة وقياس مستوى النجاح

التركيز على المتعامل

هي طبيعة وجودة التفاعلات بين المتعامل والجهة، بما في ذلك رأي المتعامل بمجمل تفاعلاتة مع الجهة

تجربة المتعامل

هي عملية جمع وفهم آراء المتعاملين وللحظاتهم المباشرة، ولا سيما تلك المتعلقة بمستوى رضاهن وموافقتهم إزاء الجهة وخدماتها

آراء المتعاملين

هي مجموعة الخطوات التي يقوم بها المتعامل خلال تفاعله مع الجهة. وتشمل هذه الرحلة كل الأنشطة والتفاعلات التي يقوم بها المتعامل منذ ما قبل قدومه أو طلبه للخدمة وحتى إنجاز المعاملة

رحلة المتعامل

هي مجموعة من الأنشطة التي تتفاعل فيما بينها، نظراً إلى أن مخرج نشاط معين يصبح مدخلاً لنشاط آخر. وتحقق خطوات سير العمل قيمة مضافة بتحويل المدخلات إلى مخرجات، مستخدمة الموارد

العمليات

هي العمليات التي تكتسب الأهمية القصوى في الجهة، حيث أنها تومن تنفيذ الاستراتيجية ودعمها، وتوجه سلسلة القيم على مستوى الجهة

العمليات الرئيسية

هو عملية تقسيم المتعاملين إلى مجموعات متجانسة (فئات) لها احتياجات وخصائص، وسلوكيات مختلفة، بما في ذلك استجابتهم للطريقة التي يتم فيها التعامل معهم وطريقة تأثيرها عليهم

تصنيف المتعاملين



هو مجموعة الوظائف التي تتفاعل مباشرة مع المتعاملين وتتولى تلبية احتياجاتهم

المكاتب الأمامي

هو مجموعة الوظائف الإدارية الضرورية لتقديم الخدمات في جهة معينة، والتي لا تتطلب تفاعلاً مباشراً مع المتعاملين

المكتب الخلفي

هي سلسلة الأنشطة أو الإجراءات التي تؤديها الجهات أو من ينوب عنها لتلبية احتياجاته المتعاملين

الخدمة

هو لائحة الخدمات التي توفرها جهة ما لمتعامليها

دليل الخدمات

هي علاقة عمل مستدامة بين الجهة وشركاء لها، تؤمن قيمة مضافة للطرفين، ويمكن أن تكون الشراكات مع مجموعة من الأطراف مثل الموردين، والموزعين، والهيئات التعليمية، والمتعاملين. ويساهم الشركاء الاستراتيجيون في دعم الأهداف الاستراتيجية للجهة بطريقة أو بأخرى

الشراكة

ال توفير في تكلفة تقديم الخدمة عن طريق العمل على تبسيط إجراءات أو إعادة هيكلتها للحد من التكرار والازدواجية، أو استخدام قنوات بديلة أقل تكلفة لتقديم الخدمة

الكافأة

وثيقة رسمية معنية بوصف التزامات الجهة تجاه متعامليها

ميثاق المتعاملين

هي الخدمة الأساسية التي تقدمها الجهة، وتلحقها مجموعة من الخدمات التكميلية والخدمات الفرعية

الخدمات الرئيسية

هذه الخدمات، التي يمكن أن تتطوّر على تعديلات متنوعة حسب نوع المتعامل أو هدف الخدمة، تقدم عامة باتباع إجراء نفسه أو بإدخال تعديل بسيط عليه

الخدمات الفرعية

هي خدمات تركز عليها الجهة وتعتبرها مهمة، حيث تؤثر على ٨٠٪ من إجمالي عدد المتعاملين لديها

الخدمات ذات الأولوية

هي عقد بين الجهة وطرف ثالث، يتفق الطرفان بموجبه على "ما يجب قياسه" وما ستكون عليه مذرات هذا القياس "أي المكافآت والغرامات". وتغطي اتفاقية مستوى الخدمة عادة مجموعة من فئات الدفع / أنواع القياس، التي تتضمن بدورها مستوى أو أكثر من مستويات الخدمة / القياس

اتفاقية مستوى الخدمة

