



دليل الوحدة الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات "وفق نظام النجوم العالمي"

الإصدار الثاني 2020



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



تُطلق الجائزة لتشجيع التنافس الفردي والمؤسسي، في إطار الجهود التي تبذل لتحقيق ونشر ثقافة التميز، ومعايير الجودة في تقديم الخدمات



تستهدف استراتيجية التنمية المستدامة رؤية مصر
2030 بناء مسيرة تنموية طموحة لوطن متقدم مزدهر
والوصول لجودة أعلى لحياة المواطنين

مقدمة

تجسيدا لتوجهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق "جائزة مصر للتميز الحكومي" لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية ويستجيب لطلبات المواطنين لتعزيز مكانة مصر العالمية.

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

الرؤية

تكوين جهاز إداري كفاء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، ويساهم بدوره في تحقيق التنمية المستدامة بما يتوافق مع "رؤية مصر 2030" لتعزيز مكانة مصر العالمية.

الرسالة

نشر ثقافة التميز والجودة داخل الجهاز الإداري لتحقيق رضا المتعاملين والارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية ودعمًا للتنافسية المؤسسية والعمل بروح الفريق لإحداث نقلة في الأداء المؤسسي وتطوير وتنمية القدرات البشرية.

الأهداف

- تشجيع المنافسة بين المؤسسات الحكومية على كافة المستويات القومي والمحلي والإقليمي.
- تحقيق معدلات أفضل لرضاء المواطنين.
- نشر ثقافة الجودة والتميز على مستوى الجهاز الإداري للدولة.
- تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري.
- إلقاء الضوء على النماذج والممارسات الناجحة للمؤسسات الحكومية.

الإطار العام لمنظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية

في بداية الدورة الثانية لجائزة مصر للتميز الحكومي لعام 2020 وفي ضوء استهداف فئات أخرى من مقدمي الخدمات الحكومية تشمل مكاتب الصحة ومكاتب التموين، ارتأت إدارة الجائزة الاستعانة 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 تتبنى تفكيراً مستقبلياً وأن تحرص على تهيئة مستقبل للمتعاملين تتسم فيه الخدمة بتخصيصها وترحيبها بالمتعامل 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 المنبثقة 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 ادخال بعض التعديلات على نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات لتتوافق مع طبيعة الخدمات الحكومية المصرية ليكون النظام قادراً على تقديم تقييماً شاملاً من خلال 7 محاور رئيسية و 30 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 تركيز 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 ما يجعله ملائماً لجميع فئات مقدمي الخدمات.

هذا الدليل لتقييم منظومة تقديم الخدمات يشمل:
7 محاور رئيسية - 30 محور فرعي



الإطار العام لمنظومة تقييم الخدمات الحكومية المصرية

المحور الأول

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، وتشارك في التخطيط الاستراتيجي المستقبلي المخصص لهذا الغرض. تتسم استراتيجية تقديم الخدمة للجهة المتميزة بشموليتها وتتضمن أولويات مرتبطة بالأهداف الاستراتيجية على المستويات العليا.

(أ) وعي فريق القيادة

- مشاركة قيادة الجهة في التخطيط الإستراتيجي المستقبلي الذي يركز على تطوير الخدمات.
- تشارك قيادة الجهة في عمليات تخطيط مستقبلي يركز على تطوير الخدمات ويكون قائما بصورة راسخة على استشراف المستقبل ويتم هذا التخطيط بشكل دوري لمراعاة التغيرات في البيئة المحيطة.
- وعي قيادة الجهة بأهمية تطوير تجربة متعاملين متميزة وكفاءة مع وجود موظفين سعداء.
- يعي فريق قيادة الجهة بوضوح تعريف وأهمية تطوير تجربة متعاملين متميزة وكفاءة مع وجود موظفين سعداء. كما يمكن أن يوضح بالتفصيل تجربة المتعاملين المنشودة ويلعب هذا الفريق دوراً محورياً في إظهار أهمية هذه المبادئ على تحسن نشاطات الجهة.

(ب) إلتزام فريق القيادة

- إلتزام فريق القيادة في الجهة نحو تقديم خدمات متميزة
- الإلتزام بتقديم خدمات متميزة وفقاً لأولويات إستراتيجية الجهات التابع لها مراكز تقديم الخدمات.

1.2 الربط بالأهداف المنشودة

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

(أ) الربط بالأهداف

- دعم خطط الجهة (الاستراتيجية و/أو التشغيلية) لتحسين تجربة المتعاملين.
- تدعم الرؤية والرسالة والأهداف والإستراتيجية التي وضعتها الجهة تحسين تجربة المتعاملين بشكل كامل وإن واحدة على الأقل من المبادرات داخل الجهة تركز على تحسين تجربة المتعاملين وتعتبر أولوية بالنسبة للجهة.
- دعم خطط وتوجهات الجهة لمفهوم الكفاءة التشغيلية (مثل كفاءة التكلفة).

تدعم الرؤية والرسالة والأهداف والإستراتيجية التي وضعتها الجهة مفهوم الكفاءة التشغيلية بشكل كامل وواحدة على الأقل من المبادرات تركز على مفهوم الكفاءة التشغيلية وتعتبر أولوية بالنسبة للجهة.

○ دعم استراتيجية الجهة لمفهوم رضا الموظف.

تدعم الرؤية والرسالة والأهداف والإستراتيجية التي وضعتها الجهة مفهوم رضا الموظف بشكل كامل وواحدة على الأقل من المبادرات الإستراتيجية تركز على مفهوم رضا الموظف وتعتبر أولوية بالنسبة للجهة.

○ وجود فريق مختص في الجهة بتطوير الخدمات ومتابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بها.

يوجد لدى الجهات المتميزة فريق عمل مهمته تطوير خدمات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية. يقوم هذا الفريق بتصميم الخدمات بالتعاون مع عدد من الشركاء كالمعاملين والجهات الخاصة.

○ قيام الجهة بتوفير الموارد الكافية - المالية، والبشرية، والفنية - لضمان نجاح مبادرات تطوير الخدمات.

تعتمد الجهة منهجية لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات. وتعمل الجهة على إعادة تقييم عملية تخصيص الموارد وتعديلها بشكل مستمر في نطاق الصلاحيات الموكلة لها من الوزارة أو الهيئة التابعة لها.

(ب) الاجتماعات والتواصل

○ قيام فريق تطوير الخدمات لدى الجهة بإظهار الدعم والالتزام من خلال التواصل المنتظم مع الأقسام أو الفرق الداخلية المعنية بتطوير الخدمات.

يتم التواصل بخصوص تطوير الخدمات دورياً مع جميع الأقسام والادارات والفرق المعنية بتطوير الخدمات في كل قنوات تقديم الخدمة (في حالة وجود موقع إلكتروني أو تطبيق ذكي أو ارتباط جهة تقديم الخدمة بمركز اتصال). يجري التواصل في الاتجاهين بين المعنيين بتطوير الخدمات والأقسام والفرق الداخلية المعنية.

(ت) المسؤولية المجتمعية

○ تبني الجهة المسؤولية المجتمعية والالتزام تجاه المجتمع المحلي.

تحرص الجهة على تنفيذ ما تعلن عنه للمتعاملين، ويقوم جميع الموظفين بتخصيص جزء من وقتهم ومجهودهم لدعم مبادرات المسؤولية المجتمعية المرتبطة/الغير مرتبطة بنشاط الجهة. وتخصص الجهة جزءاً محدداً من ميزانياتها لتمويل مبادرات ومشاريع تعنى بتحسين المجتمع المحلي (في إطار القوانين والتشريعات الحاكمة).

المحور الثاني

2. التركيز على المتعاملين

يركز هذا المحور على أهمية فهم الجهة لمتعاملها، 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.

○ امتلاك الجهة لميثاق للمتعاملين

يعتبر ميثاق المتعاملين الخاص بالجهة المتميزة أمراً ضرورياً ويشمل الميثاق غالبية العناصر التالية (على سبيل المثال وليس الحصر):

- المقدمة "الغاية"
- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة.
- الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في ذلك دعم الفئات الأكثر احتياجاً (تشمل ذوي القدرات الخاصة)
- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات.
- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى

○ تعريف وتوعية المتعاملين بميثاق المتعاملين بشكل فعال.

تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية (مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي). كما يشير إليه الموظفون وقيادة الجهة بشكل متكرر عندما يتواصلون مع المتعاملين.

○ تعريف وتوعية الموظفين بميثاق المتعاملين بشكل فعال.

يتم ادراج ميثاق المتعاملين الخاص بالجهة في كافة مراحل المسار الوظيفي للموظفين (مثل بداية التوظيف، والتدريب، والتطوير المتواصل) وتتأكد بشكل دوري من درجة وعي جميع الموظفين بمحتوياته.

2.2 آراء المتعاملين

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

(أ) بيانات المتعاملين

○ جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم.

- يتم وبشكل منهجي جمع بيانات كافية عن جميع المتعاملين تقريبا (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 وفتاتهم العمرية وأنواع الطلبات.
- توأقرببيانات للمتعاملين.
 - تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لدى الجهة لأكثر من 90% من المتعاملين.
 - ربط البيانات الموحدة برقم تعريفى موحد للمتعامل مثل الرقم القومي أورقم الهاتف أورقم جواز السفر.
 - ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالجهة المعنية (مثل الرقم القومي)، مع الحرص على توافر وتطبيق معايير السرية وأمن المعلومات.
 - كيفية جمع ملاحظات المتعاملين أو ما يُعرف بـ "صوت المتعامل".
 - يتم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المتعاملين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مغلقة ومفتوحة على حد سواء، ومن خلال المناقشات والمحادثات العامة عبر معظم قنوات تقديم الخدمة (مثل المشاركة الإلكترونية، والطرق المبتكرة مثل مجموعات التركيز، والاستبيانات) وتتخذ الجهة الإجراءات اللازمة بناء على الملاحظات لتحسين الخدمات التي تقدمها للمتعاملين.

ب) جمع آراء المتعاملين

- المنهجية المتبعة لجمع آراء المتعاملين "صوت المتعامل" داخلياً أو عبر استطلاعات يُجرىها طرف ثالث.
- 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 (لتحفيز الكفاءة التشغيلية) وفقاً لنوع المعلومات المطلوبة.
- الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/ طريقة تقديمها بشكل دوري.
- تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات/ طريقة تقديمها.

ت) تحليل ملاحظات المتعاملين

- تحليل بيانات المتعاملين بطريقة منهجية ودورية وموثوقة.
- يتم إجراء تحليل بيانات المتعاملين بطريقة قياسية وفق منهجية محددة تشمل كافة الخدمات من خلال متخصصين لضمان صحة وموثوقية النتائج ويتم ذلك بشكل دوري.
- إعداد وإصدار تقارير بشأن آراء المتعاملين بصورة منتظمة.
- تشمل تقارير المتعاملين طرق عرض جديدة ومبتكرة، وتكون جاهزة دائماً (بشكل مستمر) ليتم تقديمها إلى قيادة الجهة بصورة منتظمة أو عند الطلب.
- استخدام آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية.
- توفق آراء المتعاملين وتجرى الاستعانة بها بشكل منهجي بهدف تطوير الخطط التشغيلية بشكل استباقي، كما تؤخذ بعين الاعتبار عند إجراء دراسات الجدوى للمبادرات الجديدة التي تستهدف تحسين الخدمات.

2.3 تصنيف المتعاملين

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

- تصنيف المتعاملون الحاليون ضمن فئات تسمح بتقديم تجربة مخصصة لهم. يتم تصنيف المتعاملين ضمن فئات محددة ويتم اختيار هذه الفئات وفقاً لأفضل الممارسات في مجال عمل الجهة وتتسم بشموليتها ودقتها.
- مدى وضوح وشمولية فئات المتعاملين المحددة لدى الجهة. يُقسم 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، والتطلعات، والمجموعات التي تحتاج إلى اهتمام خاص).
- توثيق وتطبيق تصنيف المتعاملين على مستوى الجهة. تصنيف المتعاملين موثق ومعتم على جميع الموظفين ومطبق في الجهة.

2.4 ثقافة إرضاء المتعاملين

- تبني وتأسيس ثقافة إرضاء المتعامل. تسعى الجهة لتكون 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:
 - تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل.
 - جمع البيانات والآراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي)
 - تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين.
 - المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية.
 - تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل.
 - تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل.
 - العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل.

المحور الثالث

3. الخدمات وقنوات تقديمها

يركز هذا المحور على تعريف الخدمات المقدّمة والمعايير المرتبطة بها، ومدى فعالية تجميعها وتسويقها لتعزيز قيمتها بالنسبة للمتعاملين.

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.

○ اعتماد الجهة تعريفاً رسمياً للخدمات التي تقدمها.

تحدد الجهة معظم الخدمات التي تقدمها وفقاً للتعريف الرسمي الموحد للخدمة لديها والمعتمد من الوزارة أو الهيئة التابعة لها، وهي تصنف ضمن الفئات التالية

على سبيل المثال:

- خدمات معلوماتية
- خدمات إجرائية
- خدمات تراخيص
- خدمات تجارية
- خدمات اجتماعية

○ تواجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحّدة.

يوجد دليل للخدمات يعرض ببساطة جميع الخدمات المتوفرة لدى الجهة وهو يتضمن معظم المواد التالية:

- وصف للخدمة
- الباقية (إذا وجدت الخدمة ضمن باقية)
- فئة الخدمة ونوعها
- إجراءات وخطوات تقديم طلب الخدمة
- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى
- قنوات تقديم الخدمة
- متوسط مدة إنجاز الخدمة
- فئات المتعاملين المستهدفة
- رسوم الخدمة (إن وجدت)
- أوقات تقديم الخدمة
- القدرة على تخصيص الدليل (مثل إضافة مجموعة بيانات ذات صلة، الوصول إلى الأسئلة الأكثر شيوعاً، التعاملات السابقة).

○ تو افرد دليل الخدمات للموظفين، والمتعاملين، والجهات الأخرى.

يكون دليل الخدمات متاح للموظفين والمتعاملين والجهات الأخرى من خلال قنوات متعددة.

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.

○ جمع الخدمات التي تقدمها الجهة في باقات (تضم الخدمات ذات العلاقة) لتحسين مستواها وضمان استدامتها بالنسبة للمتعامل.

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 الباقية مقدمة من الجهة نفسها).

○ تقوم الجهة بتطوير الخدمات وعمليات تقديمها وكيفية تواصل الجهة مع المتعاملين بفاعلية لتحسين جودة الخدمات وعمليات تقديمها بالإضافة إلى تحسين إمكانية الوصول إليها.

3.3 معايير ومقاييس الخدمة

يتم تحديد مقاييس الأداء بالاستناد إلى احتياجات وتوقعات المتعاملين كما تتم مراقبة مقاييس الأداء بشكل منتظم لتحديد وتصحيح الإجراءات المرتبطة باحتياجات وتوقعات المتعاملين.

○ اعتماد مقاييس الأداء على توقعات المتعاملين المنصوص عليها في الميثاق الخاص بهم.

تعتمد مقاييس الأداء على احتياجات وتوقعات المتعاملين وهذه المقاييس شاملة، وتغطي التوقعات المرتبطة بوسائل الحصول على الخدمة، واللباقة، والمصدقية، وسرعة الاستجابة.

○ رصد مقاييس الأداء بانتظام والعمل عليها وفقاً لنتائج المراقبة.

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.

○ الممارسات المعيارية (القياسية) للاستجابة لشكاوى المتعاملين.

تطبق الجهة المتميزة معظم الممارسات التالية:

- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أوتوماتيكياً 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 24 ساعة لفهم طبيعة الشكوى.
- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى.
- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعلياً.

• وجود عمليات استباقية لحل المشاكل.

○ حل شكاوى المتعاملين ضمن الوقت المحدد.

تقوم الجهة بحل أكثر من 90% من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكاوى خلال عدد أيام تحدده الجهة مقدمة الخدمة وبما لا يتخطى الاشتراطات والضوابط التي تحددها الوزارة أو الهيئة التابعة لها. كما يوجد نموذج لتصعيد الشكاوى، ويستخدم بشكل فعال من قبل الموظفين لحل الشكاوى ذات الأولوية/ المعقدة.

○ متوسط وقت الانتظار الذي يمضيه المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين.

تحدد الجهة وقت الانتظار وفقاً لنتائج تحليل بيانات المتعاملين ووفق أفضل الممارسات المتبعة في مراكز الخدمة الحكومية أو الخاصة ومراعاة احتياجات وتوقعات فئات المتعاملين المختلفة وتضع الجهة تحسين وقت الانتظار ضمن أولوياتها.

○ سرعة الاستجابة (الإجابة من أول مرة) على استفسارات المتعاملين المقدمة عبر قناة إلكترونية (مثل البريد الإلكتروني، والمحادثة الفورية، ووسائل التواصل الاجتماعي)

○ تطبيق ممارسات إيجابية عند الإجابة على الاستفسارات عبر القنوات الإلكترونية (مثل الإجابة على البريد الإلكتروني/ الرسالة النصية القصيرة).

تطبق الجهة الممارسات الإيجابية التالية:

- إرسال إجابة إلكترونية من عنوان البريد الإلكتروني الرسمي للجهة تحتوي على هوية الجهة ومعلومات التواصل مع الموظف.
- يتم استخدام لغة خالية من الأخطاء.
- تقديم معلومات دقيقة.
- الإجابة على كافة الاستفسارات.

3.4 التسويق والاتصال

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

○ استراتيجية التسويق والاتصال الجماهيري للخدمات التي توفرها الجهة.

توجد استراتيجية شاملة للتسويق والاتصال الجماهيري تتضمن تصميم حملات موجهة لفئات المتعاملين ومبتكرة ومرتبطة بحسب الأولوية وفقاً للتكاليف والفوائد المتوقعة.

○ استخدام تصنيفات المتعاملين وآرائهم لتحديد وإعداد المواد التسويقية.

تُستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم كمصدر رئيسي لإعداد المواد التسويقية. كما تستخدم خصائص كل فئة لتحديد كيف وأين يجب عرض هذه الرسائل.

○ تقييم وسائل التسويق والاتصال الجماهيري استناداً إلى التكاليف المتوقعة، واستجابة المتعاملين

تقيم الجهة جميع وسائل الاتصال الجماهيري استناداً إلى التكاليف، واستجابة المتعاملين المتوقعة.

○ مدى وعي المتعاملين بالخدمات المتوفرة والمطلوبة.

يكون المتعاملين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة أو المستندات المطلوبة منهم لإنجاز الخدمة وذلك قبيل حصولهم على الخدمة. تحقق برامج التسويق توافر المعرفة لدى للمتعاملين حول الخدمات الاختيارية المتاحة ذات الصلة. كما تحرص الجهة على توعية المتعاملون بتكاليف جميع الخدمات (إن وجدت) بسهولة.

3.5 القدرة الاستيعابية لقناة تقديم الخدمة والطلب عليها

تتم مراقبة الطلب على الخدمات والتحكم بها بطريقة استباقية بناءً على دراسة الاحتياجات من الخدمات؛ تفكر الجهة بشكل استراتيجي بشأن كيفية إدارة الاحتياجات المستقبلية لقنوات تقديم الخدمة.

(أ) حجم الطلب على الخدمة والتوقعات

○ نظام إدارة الطلب يقيس ويراقب حجم الطلب على الخدمات المقدمة من الجهة.

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

○ منهجية الإدارة الاستباقية للطلب (مثل استخراج البيانات والتحليلات الاستباقية) لتوقع حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، وتحديد التوقعات المستقبلية.

تستخدم الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات كافة وتحديد التوقعات المستقبلية في الوقت الحالي وفقاً لنوع الخدمة، وتصنيف المتعاملين، كما تتوفر نماذج للبيانات لتحديد التوقعات المستقبلية لحجم الطلب وتغيراته حسب الخدمة، وفئات المتعاملين.

(ب) تخطيط القدرة الاستيعابية لقناة تقديم الخدمة

○ خطة إدارة القدرة الاستيعابية لقناة تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

تملك الجهة خطة شاملة وفعالة لإدارة القدرة الاستيعابية لقناة تقديم الخدمة لتلبية الاحتياجات الحالية والمستقبلية ويتم تطوير الخطة بالتعاون مع الجهات المعنية. وتستخدم الجهة توقعات حجم الطلب على الخدمات بشكل مناسب لتخطيط القدرة الاستيعابية، كما تتم الاستفادة من التحليلات الإحصائية خلال عملية التخطيط. وتستخدم الجهة نموذج توظيف مرن عبر القناة لتلبية الطلب المتغير (مثل الموظفين العاملين بنظام الساعات المرنة أو العاملين بشكل جزئي).

○ مدى إدراج الجهة لمبادئ تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، وإرضاء الموظفين في تخطيط القدرة الاستيعابية للخدمة.

تتضمن خطة القدرة الاستيعابية للجهة تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، وإرضاء الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة مبني على الاستباقية، كما يتم تقديم دراسة جدوى لأي مشروع مرتبط بتعزيز أو ترشيد القدرة الاستيعابية.

3.6 تقييم قنوات تقديم الخدمة

- موقع مركز الخدمة مناسب وقريب من الطرق العامة الرئيسية.
- موقع مركز خدمة المتعاملين ممتاز، حيث يقع على الطريق العام الرئيسي ويمكن الوصول إليه بسهولة بالسيارة أو سيراً على الأقدام.
- موقع مركز الخدمة مناسب وقريب من وسائل النقل العام.
- موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب، حيث يقع في محيط قطره أقل من 100 متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية.
- تواجد لافتة على مدخل المبنى أو داخل الردهة للإشارة إلى مكان مركز الخدمة داخل المبنى.
- اللافتة التي تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة واضحة، وملفتة للنظر، وبأكثر من لغة إذا دعت الحاجة.
- تواجد أي لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين.
- توجد لافتات واضحة وملفتة للنظر تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين (في حال وجودها).
- تواجد مواقف سيارات كافية لمتوسط عدد المتعاملين.
- توجد مواقف للسيارات لنحو 80% من متوسط عدد المتعاملين اليومي، كما توجد مواقف إضافية في أماكن مجاورة.
- تصميم المركز بطريقة خالية من العوائق تمكن الأشخاص من ذوي القدرات الخاصة من الوصول إليه واستخدامه بسهولة.
- يمكن للأشخاص من ذوي القدرات الخاصة الوصول بسهولة إلى المركز واستخدامه من دون الحاجة إلى أي مساعدة. ويكون المركز مجهزاً بالمصاعد، والمنحدرات، وإشارات بلغة برايل، ودورات المياه المخصصة لذوي القدرات الخاصة. وإذا لزم الأمر، يكون الموظفون مدربين لتلبية احتياجات تلك الفئة من المتعاملين.
- ملائمة ساعات العمل.
- ساعات العمل مناسبة جداً ومرنة وتتوفر الخدمة بدوام جزئي في عطلة نهاية الأسبوع (يوم واحد على الأقل) أو العطل الرسمية والفترات المسائية والمناسبات الخاصة متى دعت الحاجة.
- نظافة مركز خدمة المتعاملين.
- المركز من الداخل و/أو محيط المبنى الموجود بداخله المركز دائماً نظيفين، وهناك جدول للتنظيف كل ساعة.
- تناسق شكل ومظهر المبنى من الداخل والخارج مع الهوية المؤسسية للجهة المعنية (في حال وجودها).
- شكل ومظهر المبنى متناسقان بشكل تام مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها الجهة.
- سهولة العثور على مكاتب الاستعلامات وشبابيك تقديم الخدمات.
- يمكن العثور على مكاتب الاستعلامات وشبابيك تقديم الخدمات بسهولة ووضوح.
- تواجد أماكن انتظار مناسبة داخل المبنى.
- توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو 90% من متوسط عدد المتعاملين في الساعة.
- تنظيم خدمة المتعاملين داخل المركز.
- يتوفر نظام مميكن لتنظيم تدفق المتعاملين.
- تواجد شبابيك خدمة خاصة لبعض فئات المتعاملين مثل المتعاملين من السيدات، والشركات، ذوي القدرات الخاصة).
- عدد اللغات التي يتم بها توفير الخدمة.
- تتوفر الخدمة بلغتين أو أكثر من ضمنها اللغة الرسمية للدولة ولغات أخرى. ويمكن للجهة المعنية أيضاً الاستعانة بخدمة الترجمة.

- مركز خدمة المتعاملين مجهز بما يلزم من الأجهزة والوسائل المساندة للاستخدام من قبل المتعاملين 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/الاستمارات.
- توافر غرف للصلاة نظيفة ومجهزة بشكل مناسب في المبنى إذا دعت الحاجة.
- توافر دورات مياه نظيفة ومجهزة بشكل مناسب في المبنى إذا دعت الحاجة.

3.7 توفر الخدمات العاجلة

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

- توافر الخدمات العاجلة للمتعاملين عبر قناة تقديم الخدمة.

المحور الرابع

4. تجربة المتعامل

يركز هذا المحور على تقديم تجربة متعامل متناسقة تحقق رضاه عبر مختلف مراحل رحلته للحصول على الخدمة.

4.1 قياس وتناسق التجربة

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

○ إدارة تجربة المتعامل.

تكون التجربة متناسقة وإيجابية، مع تكامل سلس للمعلومات. وهناك تناسق في جميع جوانب الخدمات وتقديم الخدمة بحيث تتضمن توفير دقيق للمعلومات المطلوبة، بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات، وأن تشمل طريقة التعامل الاهتمام والاحترام مع المتعامل.

○ الفريق المختص بإدارة تجربة المتعامل.

يتم الإلتزام بأهمية تجربة المتعامل عبر الجهة، ويتوقع من جميع الموظفين المساهمة بشكل منتظم في تصميم هذه التجربة، وتقديمها، وتحسينها. لذلك، قد لا يحدد شخص واحد مسؤولاً عن إدارة تجربة المتعامل.

4.2 تقييم رحلة المتعامل

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

أ) تجربة المتعامل (رحلته داخل الجهة)

○ التحديد بشكل دقيق لرحلة المتعامل ورسم الخطوات التي ينبغي عليه المرور بها من أجل الحصول على الخدمة في الجهة.

توصف الجهة المتميزة تجربة المتعاملين المتوقعة والتي تتضمن كافة الخطوات التي تشكل رحلة المتعامل مع الجهة وهي:

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

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

ب) تجربة الحصول على المعلومات

○ تقديم مركز خدمة المتعاملين تجربة متميزة للمتعاملين خلال مرحلة "الحصول على معلومات الخدمة".

يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- جمع معلومات الخدمات في باقات (كلما أمكن)
- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (مثل الهاتف والانترنت)
- حصر التواصل بنقطة واحدة (بوابة إلكترونية واحدة أو خط اتصال مجاني واحد)
- اختيار اللغة المناسبة للحصول على المعلومات (مثل اللغة الرسمية للدولة أو اللغات الأخرى حسب الحاجة)
- الإعلان عن ساعات العمل والالتزام بها
- إصدار مجموعة من الأدلة والكتيبات حول الخدمات (مثل تفاصيل الخدمة/الخدمات).

ت) تجربة تقديم طلب الخدمة

○ تقديم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة "تقديم طلبات الخدمة"

يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق كل التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- استخدام المعلومات الشخصية المحفوظة للمتعاملين وعدم طلبها كل مرة.
- حصر الحصول على الخدمة بمعاملة تشمل تفاعل واحد إذا أمكن
- الحصول على المعلومات الخاصة بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى (كلما أمكن)
- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب وأجهزة المسح الضوئي والطابعات).

ث) التواصل خلال فترة سير الإجراءات

○ تقديم مركز خدمة المتعاملين تجربة متميزة للمتعاملين خلال مرحلة "التواصل خلال فترة سير الإجراءات".

يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلاً)
- الالتزام بمعايير الخدمة
- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي
- إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية)
- احتساب الرسوم ودفعها جميعها مرة واحدة.

ج) تجربة إتمام الخدمة

○ تقديم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة "الحصول على الخدمة".

يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:

- خيارات لإيصال الخدمة تناسب المتعامل
- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
- إشعار المتعامل بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة، إضافة إلى عروض الخدمات الإضافية ذات الصلة والمفيدة

- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة
- النتيجة الإجمالية لرضا المتعاملين بعد الحصول على الخدمات من خلال مركز خدمة المتعاملين.
- (ح) القيمة بالنسبة للمتعامل
- توافرنصائح استباقية عن الخدمة بالنسبة للمتعاملين.
- يحصل المتعاملون على نصائح استباقية مخصصة ذات صلة وفي الوقت المناسب، وهي تضيف قيمة كبيرة على تجربتهم.
- شعور المتعاملون أنّ جميع الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحقّ وقتهم وجهدهم.

4.3 الحل الاستباقي للمشاكل

لدى الجهة أسلوب منهجي لحل المشاكل وتسويتها ومنع تكرارها وتخفض الشكاوى بسبب الإجراءات الاستباقية للجهة في التخفيف من حدة المشاكل المحتملة.

○ التوجه الاستباقي للجهة لحلّ المشاكل.

تشهد الجهة انخفاضاً في عدد الشكاوى المتعلقة بتوفير الخدمات الحالية، حيث تقوم ببذل 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 كل ما يلي:

- تحديد فرص الحد من المشاكل المستقبلية
- اتخاذ تدابير وقائية لتقليل تأثير المشاكل المستقبلية
- تحديد الأسباب الجوهرية للمشاكل عند حدوثها

المحور الخامس

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.

5.1 التميز في الأداء التشغيلي

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

(أ) تصميم العمليات

- توثيق ومراقبة وتحديث عمليات تقديم الخدمة.
- 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 لتحسين عمليات تقديم الخدمة.
- تطبيق مبادرات لتحسين عمليات تقديم الخدمة.
- تقوم الجهة بتطبيق مبادرات لتحسين عمليات تقديم الخدمة، مثل إمكانية إدخال البيانات وخفض عدد النماذج التي يملؤها المتعاملون.
- الإجراءات الاستثنائية البديلة لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.
- جميع الخدمات المقدمة حالياً من قبل الجهة لديها بدائل استثنائية لضمان استمرارية العمليات عند انقطاع الخدمة.

(ب) مشاركة المعلومات حول العمليات

- مدي مشاركة المعلومات الموثقة حول العمليات على مستوى الجهة وخارجها.
- تحفظ المعلومات الموثقة حول العمليات في مكان مركزي على مستوى الجهة، وتعمم على كل الأطراف المعنية داخلياً في مختلف منافذ تقديم الخدمة والجهات الأخرى ذات الصلة.

(ت) التطوير المستمر للعمليات

- اعتماد معايير لضمان الجودة في تصميم العمليات.
- تعتمد الجهة مجموعة من المعايير – وفقاً لأفضل الممارسات - لضمان الجودة في تصميم العمليات.
- التحديث المستمر لعمليات تقديم الخدمة وتطويرها بانتظام.
- يتم تطوير عمليات تقديم الخدمة وتحديثها باستمرار (مرة واحدة سنوياً على الأقل) وذلك بهدف الارتقاء بالخدمات المقدمة إلى مستوى الممارسات الفضلى.
- استخدام آراء وملاحظات المتعاملين والموظفين من أجل تحسين عمليات تقديم الخدمة بشكل مستمر.
- تؤخذ آراء وملاحظات المتعاملين والموظفين بعين الاعتبار دائماً، ويتم تحليلها واستخدامها لدى تحسين عمليات تقديم الخدمة.

5.2 مستويات الخدمة والحوكمة

يتم اعتماد معايير الخدمة ومراقبتها لضمان جودة عمل مركز الخدمة. تُتخذ القرارات داخل الجهة بطريقة منظمة ومنطقية عبر جميع جوانب مركز الخدمة.

أ) الشراكات والتحالفات

- اعتماد معايير مناسبة لضمان جودة تصميم العمليات، ومعدلات تقديم الخدمة والشركاء والموردين.
تعتمد الجهة معايير لتصميم العمليات وجودة الخدمة أو اتفاقيات مستوى الخدمة (مثل الفترة الزمنية اللازمة للحصول على الخدمة) ويتم مراقبتها ومتابعتها بشكل منتظم ومكثف. ويوجد لدى الجهة أيضا اتفاقيات على مستوى التشغيل الداخلي بين إدارتها وأقسامها لضمان تنفيذ اتفاقيات مستوى الخدمة الرئيسية التي تنتهي بحصول المتعامل على الخدمة المطلوبة.
- اعتماد منهجية لتحديد التكلفة والفوائد المتوقعة عندما تقرر تعهيد أحد الأنشطة أو الخدمات لجهة خارجية لتنفيذها.
توجد منهجية مطبقة بشكل شامل على مستوى الجهة تأخذ بعين الاعتبار التكلفة والفوائد المتوقعة، والتأثير المرتقب على تجربة المتعامل، والمرونة.
- تصنيف الشركاء إلى فئات ويُعاملون بطريقة مختلفة وفق نوع الخدمات التي يقدمونها.
يُصنف معظم الشركاء إلى فئات بطريقة منطقية ومتناسقة، ويعاملون بطريقة مناسبة وفق نوع الخدمات التي يقدمونها (مثل توفير الخدمات الأساسية أو الخدمات الثانوية أو خدمات المكتب الأممي أو خدمات المكتب الخلفي).
- مقارنة أفضل الممارسات مع الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتعلم منها.
تقارن الجهة بصورة منتظمة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة (حكومية وغير حكومية)، ولديها أمثلة متعددة عن تبني العديد منها

ب) هيكل الحوكمة

- هيكل حوكمة للإشراف على اتفاقات مستوى الخدمة مع الشركاء الخارجيين.
لدى الجهة هيكل حوكمة محدد مع مشاركة ملموسة من قبل القيادة، وتطبيقه بشكل فعال. كما يجري الاتصال بطريقة متبادلة، إذ يقوم الشركاء الخارجيون بتزويد الجهة بالملاحظات المستمرة حول الأنشطة التي تؤثر على اتفاقات مستوى الخدمة.

5.3 إدارة الأداء

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

أ) المقاييس

- مقاييس الأداء موحدة ومشاركة على مستوى منافذ/شبابيك تقديم في الجهة.
- تواجد مقاييس أداء موحدة على مستوى الجهة ومشاركة بين عدة جهات خارجية (ان وجدت).
- اعتماد نظام شامل لإدارة الأداء.
- تطور الجهة المتميزة نظامًا لإدارة الأداء ليعتبر الأفضل في فئته ويستند إلى الاعتبارات الإستراتيجية، والتشغيلية، وتلك المتعلقة بالموظفين.

ب) التقارير

- اعتماد نظام موحد لإصدار التقارير حول أداء الخدمات.
- هناك نظام شامل لإصدار التقارير يصدر تقارير ومقاييس موحدة حول الأداء، قد يشمل بطاقات الأداء المتوازن على سبيل المثال.
- قياس مؤشرات الأداء الرئيسية الداخلية الصحيحة من أجل مراقبة ومتابعة التقدم المحرز استناداً إلى الأهداف الاستراتيجية و/أو التشغيلية للجهة.
- لدى الجهة مجموعة محددة من مؤشرات الأداء الرئيسية المخصصة والمتسقة مع أهدافها الإستراتيجية وتدعم هذه المؤشرات تجربة المتعاملين، والإنفاق المتعقل، ورضا الموظفين.
- إصدار تقارير أداء الخدمات بانتظام.
- تُرفع تقارير الأداء باستمرار وبشكل منتظم إلى قيادة الجهة وتوزع أيضاً على الجهات الخارجية ذات الصلة.

5.4 الابتكار في الخدمات

يُعدّ الابتكار في فرص الخدمات في مقدمة أولويات الجهة، ويتم إشراك الموظفين والمتعاملين والشركاء الخارجيين في عملية الابتكار المتواصل.

- تحرص الجهة على الابتكار في الخدمة عندما تقوم بتصميم وتطوير وتوفير خدمات وتجارب جديدة تلبي احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم وتتجاوزها.
- تقوم الجهة دائماً بالنظر في الوضع الحالي للخدمات وتحرص على توسيع آفاق العمل عند تصميم وتطوير خدمات وتجارب جديدة، وذلك بهدف تجاوز توقعات المتعاملين. وتؤخذ احتياجات المتعاملين وتوقعاتهم بعين الاعتبار بشكل دائم ومنتظم كقاعدة لدى تحسين الخدمات أو تطوير خدمات جديدة.
- مدي إشراك الجهة موظفيها، ومتعاملها، وشركاءها في إدارة الابتكار.
- تدرك الجهة ان إدارة الابتكار هي عملية تكاملية يشترك فيها الموظفون، والمتعاملون، والشركاء، والجهات الخارجية الأخرى. وتركز على الفرد ومدخلات الأطراف المعنية من أجل اختبار وتطوير الخدمات المنشودة.

5.5 المشاركة الإلكترونية

أ) المشاركة الإلكترونية

○ تشجيع الجهة للمشاركة الإلكترونية.

تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال:

- المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبوها.
- الاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المناقشات حول الخدمات وطرق تقديمها

○ الأدوات التي تستخدمها الجهة بفعالية لتشجيع المشاركة الإلكترونية.

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

○ نوعية شبكات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الجهة بفعالية من أجل مشاركة المعلومات وإشراك المتعاملين.

تستخدم الجهة وبفعالية المنصات التالية:

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

○ إشراك الجهة المتعاملين على شبكات التواصل الاجتماعي.

تنشط الجهة على شبكات التواصل الاجتماعي، وتشارك في محادثات متبادلة مع المتعاملين بشكل متواصل. وتعتبر منصات التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الجهة الخيار الأول للمتعاملين لدى سعيهم للحصول على معلومات دقيقة وصحيحة، كمعلومات عن ساعات بدء العمل والتحديثات على الخدمات.

ب) فعالية المشاركة الإلكترونية

○ نسبة المتعاملين الذين يستخدمون المشاركة الإلكترونية

يتفاعل عدد كبير من المتعاملين الذين يستخدمون القنوات الإلكترونية بنشاط مع الجهة عبر هذه القنوات. وخلال عام، ساهمت المشاركات الإلكترونية على الأقل في تحسين أحد الخدمات/طرق تقديم الخدمات أو إحداث تغيير فيها.

○ مدى فعالية جهود المشاركة الإلكترونية الحالية.

مع زيادة مستويات المشاركة الإلكترونية، تشهد الجهة زيادات ملموسة في:

- عدد المتعاملون المتفاعلون
- حركة تصفح الموقع الإلكتروني
- درجة الوعي
- تخفيض التكلفة
- الكفاءة التشغيلية
- الشفافية
- الإيرادات

المحور السادس

6. تمكين الموارد البشرية

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

6.1 ثقافة الخدمة وتحديد الأدوار

تعتبر الجهة قيم ثقافة الخدمة هي المحرك الرئيسي لسلوكيات الموظفين.

- تعزز الجهة القيم والسلوكيات وتُسود ثقافة تقديم الخدمات.
يتم تعميم القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة مثل التركيز على المتعاملين والتطوير المستمر والتعاون وتؤثر تلك القيم على سلوكيات الموظفين فمثلاً يهتم الموظفون بخدمة المتعاملين بلا تصنع.
- تشجيع الموظفين على مشاركة آرائهم وملاحظاتهم مع الجهة بهدف تطوير آليات العمل.
يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير كما يتم تطبيق هذه الملاحظات بمشاركة مما يشجعهم على تقديم المزيد من الآراء والمقترحات مستقبلاً.
- تكوين فرق عمل مشتركة متعددة الاختصاصات مختصة بتطوير وتنفيذ مبادرات خدمية جديدة محددة في الجهة.
يتم تطوير وتنفيذ معظم المبادرات الجديدة من قبل فريق متعدد الاختصاصات يحرص على إشراك خبراء خارجيين في العملية (إذا دعت الحاجة).
- الوصف الوظيفي في الجهة ضمن قنوات تقديم الخدمة مُحدّد وموثّق بشكل واضح.
الوصف الوظيفي موثّق وموحد على مستوى قنوات تقديم الخدمة، ويتضمن معظم النقاط التالية:
 - المسؤوليات الرئيسية
 - المتطلبات
 - التسلسل الإداري
 - الكفاءات
 - المسيرة المهنية
 - قياسات الأداء
- مدي مساهمة المسميات الوظيفية والمسؤوليات في الجهة بتمكين الموظفين.
يوجد توافق بين المسميات الوظيفية المستخدمة في مركز تقديم الخدمة وبين المسؤوليات التي يقوم بها الموظفون ويتمتع الموظفون أيضاً بصلاحيات مناسبة لاتخاذ القرارات.

6.2 تعيين الموظفين والتدريب

يتم التركيز على المهارات المتركزة حول خدمة المتعامل في كافة مراحل عملية اختيار الموظفين وكذلك تضمينها في برامج التدريب. الأولوية والدورية، كما تتاح الفرصة أمام الموظفين لتطبيق مجموعات محددة من المهارات.

○ تركز الجهة على أهمية المهارات والسمات الشخصية

تهتم الجهة بتعزيز روح المبادرة، والاهتمام بالتفاصيل، والعمل ضمن فريق، والتوجه الاستباقي، والتي تعتبر عناصر مهمة في الوظائف التي تتضمن تفاعل مباشر مع المتعاملين.

○ توفر برنامج رسمي لتدريب الموظفين يتضمن المهارات الفنية، والمهارات الشخصية وبرامج الإرشاد

قد تشمل أمثلة طرق التدريب على رسائل إلكترونية تضم معلومات ذات صلة وطرقاً للتعلم التجريبي وتملك الجهة برنامجاً رسمياً لتدريب الموظفين، يشمل النقاط التالية:

- تطوير المهارات الفنية (حسب الحاجة)
- تطوير المهارات الناعمة (حسب الحاجة)
- الإرشاد المتواصل وتحسين الأداء
- تنظيم دورة تدريبية حول التميز في ارضاء المتعاملين
- تنظيم دورة تدريبية حول الثقافة القائمة على الخدمة

○ التدريب متعدد التخصصات للموظفين

يمكنهم هذا التدريب من تلبية متطلبات الخدمة أو تحقيق تقدم مهني على المدى الطويل، كالتدريب على تأدية مهام مختلفة داخل جهة تقديم الخدمة (موظف مكتب أمامي/شباك، موظف مكتب خلفي/ موظف استقبال/ موظف خدمات معاونة) لتمكين الموظفين من النجاح في عدة مناصب.

6.3 إدارة المسار الوظيفي

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

○ تحديد الأهداف وإجراء التقييم الشخصي بانتظام الخاصة بالموظفين.

6.4 التقدير والتكريم

يتم تقييم أداء الموظفين بصورة دورية ومكافأهم؛ وتكون معايير الأداء موضوعية ويتم شرحها بوضوح لجميع الموظفين.

(أ) إدارة الأداء

○ تبني مقاييس رسمية وموضوعية لتقييم أداء الموظفين.

توجد مقاييس موضوعية لتقييم أداء الموظفين، وهي تتضمن قياسات جودة الخدمة وفعالية الخدمة.

○ تقييم أداء الموظفين بشكلٍ منتظم.

يتم تقييم أداء الموظفين سنوياً. كما يوجد نظام يتيح للموظفين طلب الملاحظات حول أدائهم عند الحاجة.

○ إطلاع الموظفين الذين يخضعون للتقييم على معايير قياس الأداء بشفافية.

(ب) التقدير

○ التقدير الرسمي للموظفين على أدائهم بشكل منتظم.

يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنوياً، كما يحصلون على جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات بشكل رسمي وغير رسمي مقدمة من فريق القيادة وزملائهم المباشرين.

○ البرامج الخاصة لتقدير ومكافأة التميز في رضا المتعاملين.

يحظى التميز في الخدمة بالتقدير، ويُمنح الموظفون جوائز خاصة في هذا المجال.

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.

○ قياس نتائج رضا الموظفين المسجلة لدى الجهة.

○ اهتمام الجهة بجمع واستخدام ملاحظات الموظفين من أجل تحسين بيئة العمل.

○ توفر الإرشاد الدوري للموظفين لتزويدهم بالتوجيهات التي تمكنهم من الشعور بالقيمة والرضا في العمل.

○ تلبية احتياجات الموظفين وتشجيعهم في عملهم.

يتم تمكين الموظفين في عملهم، ويمكنهم اتخاذ قرارات ملاءمة - مالية وغير مالية - يتم أيضاً توفير موارد متنوعة لهم، كالدعم التأهيلي، والتدريب العملي، والكتيبات، والإرشاد، وورش العمل.

المحور السابع

7. التكنولوجيا المتكاملة

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

7.1 إدارة العلاقة مع المتعاملين

تتم إدارة علاقات المتعاملين من خلال نظام موحد على نطاق الجهة، ويمكن الوصول إلى بيانات المتعاملين واستخدامها لتقديم خدمات محسنة.

- تواجد نظام موحد على نطاق الجهة لتسجيل ومتابعة وإدارة التعاملات مع المتعاملين.
يتوفر لدى الجهة نظام موحد وحديث والأفضل ضمن فئته لتسجيل كل التعاملات مع المتعاملين تقريباً ومتابعتها تلقائياً.
- مدى قدرة الأنظمة التكنولوجية على تكوين رؤية موحدة وشاملة عن المتعاملين.
يستخدم نظام موحد يجمع بدقة البيانات المتعلقة بكل متعامل من مختلف القنوات، وذلك باعتماد رقم تعريفى موحد لكل متعامل.
- مدى شمولية بيانات التعاملات مع المتعاملين لدى الجهة.
تتصف البيانات حول التعاملات مع المتعاملين بدقتها وشموليتها، ويُسجل النظام معظم هذه التعاملات؛ مثلاً قُدمت الخدمة لـ 1000 متعامل، وتتوفر البيانات لنحو 950 منهم.
- تواجد ملفات خاصة بكل متعامل داخل النظام.
يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع معلومات مفصلة عن المعاملات السابقة ويستطيع موظفو الصف الامامي وموظفو رضا المتعاملين أن يطلعوا على هذه الملفات الشاملة خلال إجراء المعاملة.
- قدرة النظام على جمع البيانات اللازمة لتحديد خصائص وفئات المتعاملين.
يجمع النظام بيانات مفصلة لتصنيف المتعاملين بالاستناد إلى توزيعهم الديموغرافي وخصائصهم السلوكية ومواقفهم، كأسمائهم، وعناوينهم، وقنوات تقديم الخدمة التي يستخدمونها، وغيرها.
- قدرة النظام على تحليل بيانات المتعاملين.
يتيح النظام إمكانية تحديد خصائص المتعاملين عبر الفئات المختلفة، كالمدة الزمنية لإنجاز الخدمة بحسب كل فئة، من خلال قدرات تحليل البيانات.

7.2 ميكنة الخدمات وتكاملها

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

- ميكنة عمليات المكتب/الشباك الأمامي الخاصة بتقديم الخدمات حيثما أمكن ذلك.
يتم ميكنة ودمج معظم عمليات المكتب/الشباك الأمامي بالكامل حيث يطلب من المتعاملين إدخال المعلومات مرة واحدة فقط ويمكن تقديم معظم الخدمات إلكترونياً كما أن معظم الإجراءات غير ورقية وتعتمد معظم الإجراءات الميكنة على أنظمة احتياطية موثوقة في حال تعطل النظام.
- ميكنة عمليات المكتب الخلفي الخاصة بتقديم الخدمات حيثما أمكن ذلك.
يتم ميكنة معظم عمليات المكتب الخلفي لتكون غير ورقية بالكامل. تعتمد معظم الإجراءات الميكنة على أنظمة احتياطية موثوقة في حال تعطل النظام.
- توفر البنية التحتية التكنولوجية العامة لدى الجهة إمكانية تكامل الأنظمة لخلق منصات مشتركة ضمن الجهة.
كل الأنظمة التكنولوجية متكاملة، ما يُسهل تبادل البيانات والتحليلات، والمعلومات ذات الصلة، والموارد ضمنها. لدى الجهة أيضاً سياسة واسعة النطاق للتكامل الداخلي تغطي عدة جوانب من تكامل الأنظمة، كاسم مستخدم وكلمة مرور واحدة يمكن استخدامها عبر الأنظمة، بالإضافة إلى تحديد مجموعة كاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية.
- إمكانية تحقيق التكامل بين البنية التحتية التكنولوجية لدى الجهة والجهات الخارجية الأخرى المعنية لخلق منصات مشتركة عبر الجهات.
هناك تكامل بين الجهة والجهات الأخرى الشريكة، بحيث تتوفر إمكانية تقديم طلبات للحصول على الخدمات ذات الصلة. هناك كذلك أداة مشتركة لإدارة العمليات بين هذه الجهات هدفها تنسيق إجراءات الخدمة ومتابعتها. ولدى الجهة سياسة واسعة النطاق للتكامل الخارجي تغطي عدة جوانب من تكامل الأنظمة، كاسم مستخدم وكلمة مرور واحدة يمكن استخدامها عبر الأنظمة، بالإضافة إلى تحديد مجموعة كاملة من مؤشرات الأداء الرئيسية.
- البرامج التدريبية المخصصة للموظفين للتدريب على التكنولوجيا الناشئة ذات الصلة.
يحصل الموظفون على التدريب على عدة أنواع من التكنولوجيا الناشئة بهدف تمكينهم من فهم هذه التكنولوجيا وكيفية استخدامها بكفاءة. قد تشمل أمثلة طرق التدريب على رسائل إلكترونية تضم معلومات ذات صلة وطرقاً للتعلم التجريبي.

7.3 إدارة المعرفة والمحتوى

يوجد نظام لإدارة المحتوى ونظام لإدارة المعرفة، ويمكن لموظفي قنوات تقديم الخدمة الوصول بسهولة إلى المعلومات ذات الصلة لتحسين الخدمات.

○ اعتماد الجهة نظاماً لإدارة المعرفة

يقوم النظام بتخزين المحتوى الذي يتم مشاركته داخلياً مع الموظفين ليشاركوه بدورهم مع المتعاملين بالإضافة إلى آليات وأدوات واسعة النطاق تتطور بطريقة مستمرة وتدعم أصول المعرفة. تشجع ثقافة الجهة على جمع وتنظيم وتبادل المعرفة، كما يتم ترمين المساهمة بالمعرفة ومشاركتها ومكافأة المساهمين. وتعتبر المساهمة بالمعرفة جزءاً من مؤشر الأداء الرئيسي للموظفين.

7.4 إدارة البيانات وتحليلها

يتم تخزين جميع بيانات المتعاملين في قاعدة بيانات مركزية يمكن الوصول إليها بسهولة وهناك سياسات لأمن البيانات يتم تبنيها عبر الجهة (أو الجهة التقنية الفنية ذات الصلة)

○ توفر قاعدة بيانات مركزية لكل بيانات المتعاملين.

توجد قاعدة بيانات واحدة لكل بيانات المتعاملين بمختلف أنواعها.

○ سهولة الوصول بأمان إلى قاعدة البيانات المركزية للمتعاملين من جميع قنوات تقديم الخدمة

يسهل على المعنيين في قنوات تقديم الخدمة الوصول بأمان إلى قاعدة البيانات المركزي، بما في ذلك الموظفين الذين لديهم احتكاك مباشر مع المتعاملين، وفرق التحليل، وفرق القيادة.

○ إدارة أمن البيانات يتم بموجب سياسة تعتمدها الجهة

تعتمد الجهة سياسة تركز على الشروط الأمنية المتعلقة بجمع البيانات، وحفظها، والوصول إليها. لا تتاح بيانات المتعاملين سوى للموظفين الذين يحتاجون إليها كما أنها محمية بكلمة مرور ومشفرة. أي أنه لا يمكن نسخها واستخدامها على أي حاسوب غير مخصص لهذا الغرض.

○ خطة تأمين بيانات المتعاملين

لدى الجهة خطة طوارئ للتعامل من الكوارث واسعة النطاق. وكجزء من هذه الخطة، تملك الجهة موقع خارجي لتأمين التخزين الاحتياطي لكل بيانات المتعاملين على خوادم بيانات احتياطية فور تلقيها.

○ التدريب المخصص للموظفين على كيفية تقليل الاختراقات الأمنية بصورة استباقية.

يحصل الموظفون على تدريب دوري حول كيفية تقليل الاختراقات الأمنية في حال ارتأى فريق قيادة الجهة قيمة في تمكين الموظفين من فهم الاختراقات الأمنية وكيفية الوقاية منها.

آلية وأدوات التقييم

يتم تقييم جائزة "الوحدة الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات" باستخدام أسلوب التقييم الخاص بمنظومة تقديم الخدمات الحكومية كالتالي:

- 1- يقوم المقيّم بتحديد مستوى نضوج الجهة المعنية في المعايير التي تتكون منها منظومة تقييم الخدمات والمرتبطة بالمحاور السبعة للمنظومة.
- 2- يشمل تصنيف النجوم الذي يتم تحديده في نهاية عمليات التقييم 4 مستويات هي: نجمة واحدة ، نجمتان ، 3 نجوم ، 4 نجوم ، 5 نجوم.
- 3- يجب على الجهة المعنية تقديم أدلة تثبت تحقيقها لمستوي النجوم ويمكن للدليل أن يكون عبارة عن مستند أو أجوبة على معايير التقييم أو ملاحظة عينية من طرف المقيّم أو المتسوق السري أو مزيج من هذه العناصر.
- 4- وتدرج جودة الأدلة المقدمة من قبل الجهة، بالإضافة إلى الوثائق ودرجة توثيقها، ضمن واحدة من الفئات الأربعة 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 يعتد 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 ورسعي.
 - 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 ورسعي، كما تم تحديد مواضيع المتابعة أو المواضيع العالقة وتحديد المسؤوليات المرتبطة بكل منها.
- 5- 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.
- 6- تحتسب نتيجة تقييم المتسوق السري ضمن النتيجة النهائية لعمليات التقييم وتكون من ضمن نقاط المفاضلة في اختيار الجهة الفائزة.
- 7- تعرض جميع النتائج على لجنة تحكيم مستقلة لضمان حوكمة كافة خطوات ومراحل التقييم.

شروط التقدم لجائزة "الوحدة الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات"

يكون التقدم للمشاركة إجباري على مراكز/منافذ/مكاتب/ وحدات تقديم الخدمة التي يتوافر فيها الشروط التالية:

- 1- أن يكون المركز له مقر مستقل وله هوية مؤسسية متوافقة مع هوية الجهة التابع لها (لافتة تحمل اسم الجهة)
- 2- 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 المبنى.
- 3- ألا يقل عدد مكاتب (شبابيك) الصف الأمامي عن اثنين.
- 4- ألا يقل عدد أيام العمل في المركز عن 5 أيام في الأسبوع
- 5- أن يكون للمركز مدير مسؤول.
- 6- ألا يقل متوسط عدد المتعاملين الشهري عن 1000 متعامل ، بالنسبة لمكاتب التأهيل والمراكز الشاملة لا يقل عدد المتعاملين الشهري عن 100 متعامل
- 7- أن يكون المركز ممكناً بالكامل.
- 8- علي الجهة المتقدمة تقديم دليل مادي (مطبوع من النظام) علي مجموع المعاملات التي تمت في آخر 6 أشهر وترفق مع طلب الترشح.

إرشادات لكيفية التقدم لجائزة "الوحدة الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات"

تقوم مراكز تقديم الخدمات الحكومية المتقدمة (مكاتب البريد – مكاتب الشهر العقاري – مكاتب التأهيل الاجتماعي – المراكز التكنولوجية لخدمة المواطنين – مكاتب التمويل – مكاتب الصحة) 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 مسؤول عن التأكد 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.
- انشاء عنوان بريد إلكتروني رسمي (حكومي) لسفير التميز الرئيسي بالجهة لاستخدامه في الدخول على الموقع الإلكتروني الخاص بتقديم طلبات الترشح.
- يجب ان 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 تمهيداً لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهيداً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

شروط التأهل للفوز بجائزة "الوحدة الحكومية المتميزة في تقديم الخدمات"

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

1. أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية.
 2. أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة.
 3. ان لا توجد أي مخالفات إدارية او 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 تلتها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط.