



جائزة 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.





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 لتوجيهات الرئيس / عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر ٢٠٣٠) 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 الدورية 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.

تم تصميم الجائزة بالاعتماد على منظومة التميز الحكومي الإماراتي وإعداد معاييرها ضمن ثلاث محاور رئيسية هي تحقيق الرؤية والابتكار والممكنات، كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعد في تحقيق أهدافها الطموحة لتعبر عن أسلوب تفكير جديد في طريقة تخطيط وتنفيذ وتطوير العمل الحكومي باعتماد مبادئ ومفاهيم مبتكرة تمت تجربتها وتطبيقها 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 المصرية بالاستناد إلى التجربة الإماراتية المتميزة في هذا الخصوص.

الرؤية

مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية

الرسالة

دعم بناء إمكانات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، لتحقيق جودة الحياة وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية من خلال المشاركة الفعالة في خلق نظام إيكولوجي يحقق إستدامة التفوق في الأداء وإلقاء الضوء على أفضل الممارسات ودعم الابتكار لتشكيل المستقبل

الاهداف

- تحقيق معدلات أفضل لرضا المواطنين / الموظفين.
- بناء نموذج مؤسسي جديد يطبق مفاهيم الحوكمة 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 والمحلي والاقليمي.
- تعزيز روح الابتكار 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

تبنّت إدارة الجائزة الاستعانة بأفضل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات وخصوصاً مع تطوّر 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 تتبنّى تفكيراً مستقبلياً وأن تحرص على تهيئة مستقبل للمتعاملين لتتسم فيه الخدمة بتخصّصها وترجيحها 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 عالمي 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 ٧ محاور رئيسية و ٢٧ 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:
٧ محاور رئيسية - ٢٧ محور فرعي
١١٢ معيار فرعي (فئات مراكز الخدمة الأمامية)

منظومة التقييم



الإطار العام لمنظومة تقييم الخدمات الحكومية المصرية



معايير تقييم نموذج الخدمات مراكز / مكاتب الخدمة الأمامية



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

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 الالتزام 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 كالمداور والعناصر	مرحلة التطور:
يعي فريق القيادة في الجهة بوضوح بعض المفاهيم الأساسية التي تشكل منظومة تطوير الخدمات، بما في ذلك المداور، والعناصر	مرحلة النضوج:
يعي فريق القيادة في الجهة بوضوح منظومة تطوير الخدمات، بما في ذلك المداور والعناصر، والأدوات، والنماذج. ويدرك الفريق أيضاً أهمية المبادرة وتأثيرها على أنشطة الجهة	مرحلة الريادة:

س٢: هل يُجمع 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 ويوافقون 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:

١.٢ 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 ولفترة محددة لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات	مرحلة التطور:
هناك فريق مخصص لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات وملتزم بهذه المهمة، 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 كالمتعاملين 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 تخصيص الموارد فقط عند إطلاق المبادرات	المرحلة الابتدائية:
تعتمد الجهة منهجية موحدة لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات. وتعمل الجهة على إعادة تقييم عملية تخصيص الموارد وتعديلها بصورة دورية	مرحلة التطور:
معظم أعضاء فريق القيادة يجمعون ويوافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقديم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة	مرحلة النضوج:
تعتمد الجهة منهجية آلية لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات (مثل نظام آلي لإدارة الموارد). وتعمل الجهة على إعادة تقييم عملية تخصيص 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 الاجتماعات الفعالة؟

لا يعقد الفريق أي اجتماعات	المرحلة الابتدائية:
يجتمع الفريق مرتين سنوياً تقريباً	مرحلة التطور:
يعقد الفريق اجتماعات منتظمة أي بصورة شهرية لمتابعة التقدم والتخطيط للمبادرات المستقبلية	مرحلة النضوج:
يطلق الفريق مبادرات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية لتطوير الخدمات كنتيجة للاجتماعات الفعالة التي ينظمها	مرحلة الريادة:

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

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

س7: هل تظهر الجهة المسؤولة الاجتماعية والالتزام تجاه المجتمع المحلي؟

المرحلة الابتدائية:	لم تلتزم الجهة بعد بمجال محدد للمسؤولية الاجتماعية
مرحلة التطور:	لدى الجهة عدد من الالتزامات الرسمية لتحسين المجتمعات المحلية
مرحلة النضوج:	أبرمت الجهة شراكات مع عدد من المنظمات ذات الاهتمامات المجتمعية، وهي تعمل معها على عدد من المبادرات العالمية والمحلية
مرحلة الريادة:	تحرص الجهة على تنفيذ ما تعلن عنه، ويقوم جميع الموظفين بتخصيص جزء من وقتهم ومجهودهم لدعم مبادرات المسؤولية الاجتماعية من مبادراتها لتمويل مبادرات ومشاريع تعنى بتحسين المجتمع محمداً المحلية والعالمية. وتخصص الجهة جزءاً محلياً (في إطار القوانين والتشريعات الحاكمة)



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

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

2.3 تصنيف المتعاملين

يصنف المتعاملون ضمن فئات محددة تُتيح تقديم تجربة متعاملين مخصصة (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 وتضعهم في صميم أعمالها



٢.١ ميثاق المتعاملين

س٨: هل تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين؟

لا تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يصف التزامها تجاههم	المرحلة الابتدائية:
<p>تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يشمل واحداً من العناصر التالية:</p> <p>١- المقدمة «الخاية»</p> <p>٢- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة</p> <p>٣- الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الإحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً</p> <p>٤- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات</p> <p>٥- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى</p>	مرحلة التطور:
<p>تملك الجهة ميثاقاً للمتعاملين يشمل إثنين أو ثلاثة من العناصر التالية:</p> <p>١- المقدمة «الخاية»</p> <p>٢- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة</p> <p>٣- الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الإحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً</p> <p>٤- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات</p> <p>٥- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى</p>	مرحلة النضوج:
<p>يعتبر ميثاقاً للمتعاملين الخاص بالجهة مثلاً يحتذى به ضمن قطاع الخدمة إذ يُبين طرقاً مبتكرة لتخطي توقعات المتعاملين، كما يشمل غالبية العناصر التالية:</p> <p>١- المقدمة «الخاية»</p> <p>٢- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة</p> <p>٣- الالتزامات تجاه المتعاملين، بما في (ذوي الإحتياجات الخاصة) ذلك دعم الفئات الأقل إحتياجاً</p> <p>٤- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، وكيفية تقديم الملاحظات والآراء والاقتراحات</p> <p>٥- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى</p>	مرحلة الريادة:

س9: هل يتم تعريف المتعاملين بالميثاق المتعاملين بشكل فعال؟

المرحلة الابتدائية:	لا تقوم الجهة بتعريف المتعاملين بميثاق المتعاملين باستمرار
مرحلة التطور:	تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة)
مرحلة النضوج:	تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية مثل الموقع الإلكتروني، ووسائل التواصل الاجتماعي
مرحلة الريادة:	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

س10: هل يتم تعريف الموظفين بميثاق المتعاملين بشكل فعال؟

المرحلة الابتدائية:	لا تقوم الجهة بتعريف الموظفين بميثاق المتعاملين باستمرار
مرحلة التطور:	تعرض الجهة ميثاق المتعاملين حيث يمكن للموظفين رؤيته وهو معروف لدى بعض الموظفين
مرحلة النضوج:	تعمل الجهة على إدراج ميثاق المتعاملين في بعض نواحي مراحل المسار الوظيفي (مثل بداية التوظيف، والتدريب، والتطوير المتواصل) وهو معروف لدى غالبية الموظفين
مرحلة الريادة:	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

٢.٢ آراء المتعاملين

س١: هل يتم جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم؟

المرحلة الابتدائية:	لا تُجمع أي بيانات عن المتعاملين، أو يُجمع القليل منها
مرحلة التطور:	لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية عن المتعاملين (مثل السن، والجنس، والجنسية)
مرحلة النضوج:	لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية والسلوكية عن المتعاملين (مثل وتيرة الاستخدام)
مرحلة الريادة:	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 وفئاتهم العمرية وأنواع الطلبات

س٢: هل تتوفر بيانات لمجمل قاعدة المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأقل من ٢٠% من المتعاملين
مرحلة التطور:	تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل ٢٠% إلى ٥٠% من المتعاملين
مرحلة النضوج:	تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل ٥١% إلى ٩٠% من المتعاملين
مرحلة الريادة:	تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأكثر من ٩٠% من المتعاملين

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

المرحلة الابتدائية:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى، ولكنها غير موحدة على مستوى الجهة
مرحلة التطور:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى الجهة، مع الحرص على معايير السرية
مرحلة النضوج:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى اثنتين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، مع الحرص على معايير السرية
مرحلة الريادة:	ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى 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 «بصوت المتعامل»؟

المرحلة الابتدائية:	لا تُجمع آراء المتعاملين وملاحظاتهم
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 وآرائهم بشأن رضاهم عن الخدمة على نحو شبه دوري من خلال نوع واحد من الأسئلة (أسئلة مغلقة 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 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

س٥: هل هناك منهجية محددة لمعرفة ما إذا كان سيتم جمع آراء المتعاملين «صوت المتعامل» داخلياً أو عبر استطلاعات يجريها طرف ثالث؟

المرحلة الابتدائية:	لا تُعتمد أي طريقة متسقة لتحديد المصدر الأمثل لجمع آراء المتعاملين
مرحلة التطور:	تُقيم المصادر الداخلية والخارجية استناداً إلى الآراء التي يسهل جمعها أكثر من غيرها
مرحلة النضوج:	يتم تقييم عدة مصادر داخلية وخارجية استناداً إلى الطريقة الأكثر ملائمة بناء على نوع المعلومات المطلوبة
مرحلة الريادة:	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

س٦: هل تتم الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها بشكل دوري؟

المرحلة الابتدائية:	لا تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بانتظام لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها
مرحلة التطور:	تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل متقطع من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها
مرحلة النضوج:	تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل انتقائي من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها
مرحلة الريادة:	تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها. وتنتشر الآراء، بالإضافة إلى القرارات المتخذة والإجراءات المنفذة بناء عليها

س٧: هل يتم تحلي ل بيانات المتعاملين بطريقة منهجية ودورية وموثوقة؟

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

س٨: هل توجد تقارير ومقاييس موحدة لقنوات تقديم الخدمة؟

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



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

لا تقوم الجهة بأي تحليل للبيانات يذكر، و لا تُعد تقارير بشأن المتعاملين بصورة دورية	المرحلة الابتدائية:
تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء أساسية، ويتم إعدادها بصورة متقطعة عند الحاجة	مرحلة التطور:
تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء جديدة، ويتم إعدادها بصورة دورية بناء على طلب قيادة الجهة، أي كل ستة أشهر	مرحلة النضوج:
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	مرحلة الريادة:

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

لا تُستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية	المرحلة الابتدائية:
تُستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية عند الحاجة فقط	مرحلة التطور:
تُستخدم آراء المتعاملين دوما لوضع الخطط التشغيلية، ولكنها لا تؤخذ بعين الاعتبار لدى دراسة جدوى المبادرات الجديدة	مرحلة النضوج:
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	مرحلة الريادة:

٢.٣ تصنيف المتعاملين

س٢١: هل المتعاملون الحاليون مصنّفون ضمن فئات تسمح بخلق تجربة مخصصة لهم؟

المرحلة الابتدائية:	أقل من ٢٠٪ من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة
مرحلة التطور:	ما بين ٢٠٪ و ٥٠٪ من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة
مرحلة النضوج:	ما بين ٥١٪ و ٨٠٪ من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة
مرحلة الريادة:	أكثر من ٨٠٪ من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة. وتعتبر هذه الفئات من أفضل الممارسات في مجال عمل الجهة بفضل شموليتها ودقتها

س٢٢: ما مدى وضوح وشمولية فئات المتعاملين المحددة لدى الجهة؟

المرحلة الابتدائية:	لا يُنظر إلى المتعاملين كفئات لها احتياجات مختلفة
مرحلة التطور:	هناك إقرار بأن المتعاملين لديهم احتياجات وتفضيلات مختلفة، ولكن هم ليسوا مصنّفين ضمن فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح
مرحلة النضوج:	يقسم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استناداً إلى عدة (مقاييس) مثل العمر، والعنوان، والسلوك
مرحلة الريادة:	يقسم 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)

س٢٣: هل يتم توثيق وتعميم وتطبيق تصنيف المتعاملين على مستوى الجهة؟

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

٢.٤ ثقافة إرضاء المتعاملين

س٢٤: هل قامت الجهة بتأسيس ثقافة إرضاء المتعامل؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد ممارسات داخلية تقوم بشكل صريح بتعزيز ثقافة إرضاء المتعامل
<p>تقوم الجهة ببعض الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل ٢- جمع البيانات والأراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي) ٣- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية ٥- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل ٦- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل ٧- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل 	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>تقوم الجهة بمعظم الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل ٢- جمع البيانات والأراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي) ٣- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية ٥- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل ٦- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل ٧- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل 	<p>مرحلة النضوج:</p>



- 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:
- 1- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل
 - 2- جمع البيانات والآراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثل المشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي)
 - 3- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين
 - 4- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب مع المتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية
 - 5- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل
 - 6- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل
 - 7- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل

مرحلة الريادة:



3. الخدمات وقنوات تقديمها

يركز هذا المحور على تعريف الخدمات المقدّمة والمعايير المرتبطة بها، ومدى فعالية تجميعها وتسويقها لتعزير 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 منتظم لتحديد وتصحيح الإجراءات المرتبطة باحتياجات وتوقعات المتعاملين

3.4 التسويق والإتصال

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

3.5 القدرة الإستيعابية لقناة تقديم الخدمة والطلب عليها

تتم مراقبة الطلب على الخدمات والتحكم بها بطريقة استباقية بناءً على دراسة للاحتياجات من الخدمات؛ تفكر 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 وجيدة 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

س٢٥: هل تعتمد الجهة تعريفاً رسمياً للخدمات التي تقدمها؟

<p>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</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>تدرك الجهة التعريف الرسمي للخدمة: «الخدمة هي سلسلة من الأنشطة أو العمليات التي تقوم بها الجهة أو جهات أخرى تنوب عنها، بهدف تلبية احتياجات متعاملينا» ولكنها لا تطبق هذا التعريف على خدماتها</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>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 المثالين:</p> <ul style="list-style-type: none"> ١- خدمات معلوماتية ٢- خدمات إجرائية ٣- خدمات تراخيص ٤- خدمات تجارية ٥- خدمات إجتماعية 	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>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 المثالين:</p> <ul style="list-style-type: none"> ١- خدمات معلوماتية ٢- خدمات إجرائية ٣- خدمات تراخيص ٤- خدمات تجارية ٥- خدمات إجتماعية 	<p>مرحلة الريادة:</p>

س٦: هل يوجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة؟

المرحلة الابتدائية:	لدي وجد دليل لدى الجهة يعرض قائمة بكافة الخدمات التي تقدمها
<p>يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن ٣٠٪ على الأقل من المواد التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- وصف للخدمة ٢- الباقية (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 	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>يوجد دليل يعرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن ٦٠٪ على الأقل من المواد التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- وصف للخدمة ٢- الباقية (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 	<p>مرحلة النضوج:</p>



مرحلة النضوج:

- ٨- فئات المتعاملين المستهدفة
- ٩- رسوم الخدمة (إن وجدت)
- ١٠- أوقات تقديم الخدمة
- ١١- فئات المتعاملين المستهدف

مرحلة الريادة:

- يوجد دليل تفاعلي مبتكر يعرض ببساطة كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، وهو يتضمن معظم المواد التالية:
- ١- وصف للخدمة
 - ٢- 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

س٢٧: هل دليل الخدمات متوفٍ للموظفين، والمتعاملين، والجهات الأخرى؟

دليل الخدمات إن توفر يكون غير منشور أو متاح للموظفين أو المتعاملين	المرحلة الابتدائية:
يتوفر دليل الخدمات لمجموعة مختارة من الموظفين، وهو ليس متوفراً للمتعاملين	مرحلة التطور:
يتوفر دليل الخدمات في مكان مركزي واحد يستطيع جميع الموظفين والمتعاملين والجهات الأخرى الوصول إليه، ولكنه غير متوفر من خلال قنوات متعددة	مرحلة النضوج:
يتوفر دليل تفاعلي للخدمات للموظفين والمتعاملين والجهات الأخرى، وهو متوفر من خلال قنوات متعددة	مرحلة الريادة:

٣.٢ جمع الخدمات في باقات

س٢٨: 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:

س٢٩: هل يتم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها لتكون شاملة (مثلًا خدمات تخدم المسنين، وذوي الإحتياجات الخاصة)؟

<p>يتم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها باستخدام توجه «نهج واحد يناسب الجميع».</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>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 لتبني بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>قامت الجهة بتطوير وإطلاق عدد من الخدمات وعمليات تقديم الخدمات الشمولية. وتتفاعل الجهة بفعالية مع المتعاملين لاستطلاع كيفية الاستمرار بتطوير وابتكار الخدمات وعمليات تقديمها بشكل مشترك لتبني بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين</p>	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>تشمل معظم الخدمات وعمليات تقديم الخدمات كافة الفئات (مثل المسنين، وذوي الإحتياجات الخاصة) وتواصل الجهة التفاعل مع المتعاملين بفعالية لتحسين جودة الخدمات وعمليات تقديمها، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إليها</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>

٣.٣ معايير و مقاييس الخدمة

س٣: هل تعتمد مقاييس الأداء على توقعات المتعاملين المنصوص عليها في الميثاق الخاص بهم؟

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

س٣: هل يتم رصد مقاييس الأداء بانتظام و العمل عليها وفقاً لنتائج المراقبة؟

لا يتم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً، ويبقى أداء قناة تقديم الخدمة فيما يتعلق بمعايير الخدمة المحددة غير معروف في غالبية الأحيان	المرحلة الابتدائية:
يتم رصد مقاييس الأداء بشكل غير منتظم بحسب الحاجة واستناداً إلى طلبات محددة، كشكاوى المتعاملين حول بعض قنوات تقديم الخدمة	مرحلة التطور:
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	مرحلة النضوج:
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	مرحلة الريادة:

س ٣٢: ما هي الممارسات المعيارية المطبقة للاستجابة لشكاوى المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	<p>لا تطبق أي من الممارسات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- إرسال رسالة نصية قصيرة / بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكاوى ٢- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة ٣- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها ٤- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى ٥- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى ٦- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً ٧- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل
مرحلة التطور:	<p>تطبق واحدة أو اثنتين من الممارسات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- إرسال رسالة نصية قصيرة / بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكاوى ٢- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة ٣- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها ٤- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى ٥- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى ٦- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً ٧- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل
مرحلة النضوج:	<p>تطبق ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- إرسال رسالة نصية قصيرة / بريد إلكتروني أوتوماتيكياً لتأكيد استلام الشكاوى ٢- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة ٣- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها ٤- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى ٥- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى ٦- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً ٧- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل

مرحلة الريادة:	<p>تطبق معظم الممارسات التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو توماتيكيًا لتأكيد استلام الشكوى ٢- تصنيف الشكوى على أنها عاجلة أو عادية أو معقدة ٣- إصدار رقم للشكوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها ٤- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكوى ٥- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكوى ٦- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكوى قد تم حلها فعليًا ٧- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل
المرحلة الابتدائية:	<p>س٣٣: هل يتم حل شكاوى التعاملين ضمن الوقت المحدد؟</p> <p>تم حل ٢٠٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل ٢- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل ٣- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل
مرحلة التطور:	<p>تم حل ٢١٪ : ٥٠٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل ٢- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل ٣- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل
مرحلة النضوج:	<p>تم حل ٥١٪ : ٩٠٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل ٢- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل ٣- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل
مرحلة الريادة:	<p>تم حل أكثر من ٩٠٪ من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- الشكوى العاجلة: في غضون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل ٢- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل ٣- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل <p>كما يوجد نموذج لتصعيد الشكاوى، ويستخدم بشكل فعال من قبل الموظفين لحل الشكاوى ذات الأولوية/ المعقدة</p>

س٤٣: ما هو متوسط وقت الانتظار الذي يمضيه المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	يتفاوت وقت الانتظار؛ لا يمكن رصد جميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين
مرحلة التطور:	يبلغ معدل وقت الانتظار ١٠ إلى ٢٠ دقيقة لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين
مرحلة النضوج:	يبلغ معدل وقت الانتظار ٥ إلى ١٠ دقائق لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين
مرحلة الريادة:	يبلغ وقت الانتظار أقل من ٥ دقائق لجميع المعاملات التي يجريها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين

س٥٣: ما هو متوسط الوقت لإتمام المعاملات لجميع الخدمات المتوفرة في مركز خدمة المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	لم تتحقق المعايير التالية باستمرار لجميع المعاملات المنجزة خلال الـ ١٢ شهرا الماضية ١- المعاملات المعقدة: أقل من ٣٠ دقيقة ٢- المعاملات العادية: أقل من ١٠ دقائق ٣- المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق
مرحلة التطور:	تحققت المعايير التالية باستمرار لأقل من ٦٠٪ من المعاملات المنجزة خلال الـ ١٢ شهرا الماضية ١- المعاملات المعقدة: أقل من ٣٠ دقيقة ٢- المعاملات العادية: أقل من ١٠ دقائق ٣- المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق
مرحلة النضوج:	تحققت المعايير التالية باستمرار لـ ٦٠٪ إلى ٨٠٪ من المعاملات المنجزة خلال الـ ١٢ شهرا الماضية ١- المعاملات المعقدة: أقل من ٣٠ دقيقة ٢- المعاملات العادية: أقل من ١٠ دقائق ٣- المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق



تحقت المعايير التالية باستمرار ل أكثر من ٨٠ ٪ من المعاملات المنجزة خلال
ال ١٢ شهرا الماضية

١- المعاملات المعقدة: أقل من ٣٠ دقيقة
٢- المعاملات العادية: أقل من ١٠ دقائق
٣- المعاملات السريعة: أقل من ٥ دقائق

مرحلة الريادة:

س٣٣: هل يتم تطبيق قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ في مركز خدمة المتعاملين متى كان ذلك ممكناً؟

(قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ 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)

لا تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ من قبل جميع موظفي الخط الأمامي	المرحلة الابتدائية:
تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ أقل من نصف الوقت من قبل جميع موظفي الخط الأمامي	مرحلة التطور:
تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ أكثر من نصف الوقت من قبل جميع موظفي الخط الأمامي	مرحلة النضوج:
تطبق قاعدة ٣ - ٥ - ١٠ في جميع الأوقات من قبل جميع موظفي الخط الأمامي	مرحلة الريادة:

٣.٤ التسويق و الإتصال

س٧: هل توجد خطة للتسويق والاتصال الجماهيري للخدمات التي توفرها الجهة ضمن نطاقها الجغرافي؟

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

س٨: هل تستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم لتحديد وإعداد المواد التسويقية؟

المرحلة الابتدائية:	لا تستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية أو تحديد أين وكيف يجب عرضها
مرحلة التطور:	تستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية، ولكن ليس لتحديد أين وكيف يجب عرضها
مرحلة النضوج:	تستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم لإعداد المواد التسويقية، وتحديد أين وكيف يجب عرضها. ولكن تعتمد الرسائل وآلية العرض نفسها
مرحلة الريادة:	تستخدم تصنيفات المتعاملين وآرائهم كمصدر رئيسي لإعداد المواد التسويقية. وتتعامل سلوكياتهم لوضع رسائل خاصة لكل فئة منهم، كما تستخدم سلوكيات كل فئة لتحديد كيف وأين يجب عرض هذه الرسائل للفئات المحددة. وتتم الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية في عملية التسويق (مثل استخدام علم البيانات لإعداد رسائل شخصية للمتعاملين المميزين)



س٣٩: هل يتم تقييم وسائل التسويق والاتصال الجماهيري استناداً إلى التكاليف المتوقعة، واستجابة المتعاملين، ومدى ملاءمة القناة؟

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

س٤٠: هل توجد برامج اتصال داخلي تساهم في إبقاء الموظفين على اطلاع باستراتيجيات التسويق الخارجية؟

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

سأء: ما مدى وعي المتعاملين بالخدمات المتوفرة والمطلوبة؟

<p>لا يعرف المتعاملون إطلاقاً ما هي الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لا يعرفون تكلفة الخدمات، إن وجدت</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>المتعاملين على اطلاع على بعض الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، كما لديهم معرفة غير واضحة عن تكلفة الخدمات، إن وجدت</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>المتعاملين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة لهم أو المطلوبة منهم قبيل حصولهم على الخدمة، ولديهم فكرة جيدة عن تكاليف بعض الخدمات، إن وجدت، لكنهم ليسوا على علم بالخدمات الاختيارية، كالخدمات المتوفرة لكبار السن. كما يتم استهداف حملات التسويق الاختيارية، التي تتطلب محتوى من على المتعامل، استناداً شرائح المتعاملين مما يؤدي إلى زيادة الوعي</p>	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>يكون المتعاملين على اطلاع على كافة الخدمات المتوفرة أو المطلوبة منهم والخدمات الاختيارية قبيل 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، استناداً إلى البيانات الفردية مما يؤدي إلى زيادة الوعي واتخاذ الخطوات المناسبة</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>

٣.٥ القدرة الإستيعابية لقناة تقديم الخدمة والطلب عليها

س٤٢: هل تملك الجهة نظام لإدارة الطلب يقيس ويراقب حجم الطلب على الخدمات؟

المرحلة الابتدائية:	لا تملك الجهة نظام لإدارة الطلب، ويتم جمع البيانات المرتبطة بحجم الطلب بطريقة يدوية وعشوائية
مرحلة التطور:	تملك الجهة نظام أساسي لإدارة الطلب يجمع بعض البيانات حول حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، ولكنه غير متسق
مرحلة النضوج:	تملك الجهة نظام متقدم لإدارة الطلب يقيس باستمرار حجم الطلب على جميع الخدمات وقنوات تقديمها. وهناك تصور جيد عن حجم الطلب على الخدمات والتخيرات المطلوبة عليها و على قنوات تقديم الخدمات
مرحلة الريادة:	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 والتخيرات المطلوبة على الخدمات، وعلى فئات المتعاملين

س٤٣: هل تملك الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب (مثل استخراج البيانات والتحليلات الاستباقية) لتوقع حجم الطلب على الخدمات وقنوات تقديمها، وتحديد التوقعات المستقبلية؟

المرحلة الابتدائية:	لا تستخدم الجهة منهجية إدارة للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية
مرحلة التطور:	تستخدم الجهة منهجية إدارة طلب أساسية، ولكن غير موحدة، لتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية
مرحلة النضوج:	تستخدم الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات وتحديد التوقعات المستقبلية لجميع الخدمات وقنوات تقديمها
مرحلة الريادة:	تستخدم الجهة منهجية إدارة استباقية للطلب لتوقع حجم الطلب على الخدمات كافة 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 وتخيرات حسب الخدمة، وفئات المتعاملين

س٤٤: 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 ٢٠% و ٥٠% من قنوات تقديم الخدمة تستخدم توقعات حجم الطلب على الخدمات بشكل مناسب لتخطيط 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 ٨٠% من قنوات تقديم الخدمة الاستيعابية</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 والتغييرات المطلوبة عليها و على 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 ٨٠% من قنوات تقديم الخدمة، وتم تطوير الخطة بالتعاون مع الجهات الرئيسية المعنية. وتستخدم الجهة توقعات حجم الطلب على الخدمات أمثل استخدام لتخطيط القدرة الاستيعابية، كما تتم الاستفادة من النمذجة الكمية خلال عملية التخطيط. وتستعمل الجهة نموذج توظيف مرن عبر القنوات لتلبية الطلب المتقلب (مثل الموظفين العاملين بنظام الساعات المرنة أو بدوام جزئي)</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>

س50: إلى أي مدى تدرج الجهة مبادئ تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين في تخطيط القدرة الاستيعابية للخدمة؟

لا تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين أو الكفاءة التشغيلية أو رضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط	المرحلة الابتدائية:
تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة الاستيعابية مبني على رد الفعل وليس الاستباقية	مرحلة التطور:
تشمل خطة القدرة الاستيعابية تجربة المتعاملين، والكفاءة التشغيلية، ورضا الموظفين كمبادئ أساسية للتخطيط. ويكون تخطيط القدرة مبني على الاستباقية	مرحلة النضوج:
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	مرحلة الريادة:

٣.٦ تقييم قنوات تقديم الخدمة

س٤٦: هل موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب وقريب من الطرق العامة الرئيسية؟

موقع مركز خدمة المتعاملين غير مناسب، حيث يقع في محيط قطره أكثر من ٤٠ متر عن الطرق العامة الرئيسية	المرحلة الابتدائية:
يقع مركز خدمة المتعاملين في محيط قطره من ٢٠ إلى ٤٠ متر عن الطرق العامة الرئيسية	مرحلة التطور:
موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب (أقل من ٢٠ متر) حيث يقع في شارع جانبي على مقربة من الطريق العام الرئيسي، ويمكن الوصول إليه بسهولة بالسيارة أو سيراً على الأقدام	مرحلة النضوج:
موقع مركز خدمة المتعاملين ممتاز، حيث يقع على الطريق العام الرئيسي ويمكن الوصول إليه بسهولة بالسيارة أو سيراً على الأقدام	مرحلة الريادة:

س٤٧: هل موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب وقريب من وسائل النقل العام؟

موقع مركز خدمة المتعاملين غير مناسب، حيث يقع في محيط قطره أكثر من ٤٠ متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية	المرحلة الابتدائية:
يقع موقع مركز خدمة المتعاملين في محيط قطره من ٢٠ إلى ٤٠ متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية	مرحلة التطور:
موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب، حيث يقع في محيط قطره من ١٠ إلى ٢٠ متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية	مرحلة النضوج:
موقع مركز خدمة المتعاملين مناسب، حيث يقع في محيط قطره أقل من ١٠ متر عن محطات وسائل النقل العام الرئيسية	مرحلة الريادة:

س٤٨: هل توجد لافتة على مدخل المبنى أو داخل الردهة للإشارة إلى مكان مركز خدمة المتعاملين داخل المبنى؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد لافتة تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة
مرحلة التطور:	هناك لافتة تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة، ولكنها غير واضحة
مرحلة النضوج:	اللافتة التي تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة واضحة
مرحلة الريادة:	اللافتة التي تشير إلى الاتجاهات على مدخل المبنى أو داخل الردهة واضحة، وملفتة للنظر، وبأكثر من لغة متى دعت الحاجة

س٤٩: هل توجد أي لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	توجد لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين، ولكنها محيرة ومضللة
مرحلة التطور:	توجد لافتات تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين، ولكنها محيرة ومضللة
مرحلة النضوج:	توجد لافتات واضحة تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملي ن
مرحلة الريادة:	توجد لافتات واضحة وملفتة للنظر تشير إلى مكان موقف السيارات المخصص للمتعاملين

س٥٠: هل توجد مواقف سيارات كافية لمتوسط عدد المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد مواقف للسيارات
مرحلة التطور:	توجد مواقف للسيارات لنحو ٣٠٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة
مرحلة النضوج:	توجد مواقف للسيارات لنحو ٥٠٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة
مرحلة الريادة:	توجد مواقف للسيارات لنحو ٨٠٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة، كما توجد مواقف إضافية في أماكن مجاورة

س٥١: هل تم تصميم المركز بطريقة خالية من العوائق تمكن الأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة من الوصول إليه واستخدامه بسهولة ؟

لا يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه	المرحلة الابتدائية:
لا يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه بسهولة	مرحلة التطور:
يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول إلى المركز واستخدامه إذا حصلوا علي مساعدة	مرحلة النضوج:
يمكن للأشخاص من ذوي الإحتياجات الخاصة الوصول بسهولة إلى المركز واستخدامه من دون الحاجة لأي مساعدة و يكون المركز مجهزاً بالمصاعد والمنحدرات، وإشارات برايل، والحمامات المخصصة لذوي الإحتياجات الخاصة. وإذا لزم الأمر، يكون الموظفون مدربين لتلبية إحتياجات هؤلاء المتعاملين	مرحلة الريادة:

س٥٢: هل ساعات العمل مناسبة؟

ساعات العمل غير مناسبة، وهي أقل من ٧ ساعات	المرحلة الابتدائية:
ساعات العمل محدودة، وهي ٧ ساعات بدون عطلة نهاية الأسبوع	مرحلة التطور:
ساعات العمل مناسبة، وهي من ٧ إلى ١٠ ساعات في اليوم	مرحلة النضوج:
ساعات العمل مناسبة جداً و مرنة، و هي من ١٠ إلى ١٢ ساعة في اليوم. كما تتوفر الخدمة بدوام جزئي في عطلة نهاية الأسبوع (يوم واحد على الأقل) أو العطل الرسمية والمناسبات الخاصة متى دعت الحاجة	مرحلة الريادة:

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

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

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

المرحلة الابتدائية:	شكل ومظهر المبنى لا يتناسقان مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها الجهة
مرحلة التطور:	شكل ومظهر المبنى متناسقان جزئياً مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها الجهة
مرحلة النضوج:	شكل ومظهر المبنى متناسقان عادة مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها الجهة
مرحلة الريادة:	شكل ومظهر المبنى متناسقان بشكل تام مع الهوية المؤسسية التي تعتمدها الجهة

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

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

س٥٦: هل توجد أماكن انتظار مناسبة داخل المبنى؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد أماكن انتظار ولا مقاعد
مرحلة التطور:	توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٥٠٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة
مرحلة النضوج:	توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٧٠٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة
مرحلة الريادة:	توجد أماكن انتظار بها مقاعد تتسع لنحو ٩٥٪ من متوسط عدد المتعاملين في الساعة

س٥٧: هل توجد مساحات مخصصة (مثل مدخل أو غرفة استقبال) يمكن استخدامها من قبل المجموعات ذات الأولوية (مثل المتعاملين من كبار الشخصيات، والمسنين، والنساء، وذوي الإحتياجات الخاصة)؟

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

س٥٨: هل يتم تنظيم تدفق المتعاملين بشكل تلقائي؟

المرحلة الابتدائية:	لا يوجد أي نظام لتنظيم تدفق المتعاملين أو يوجد نظام، ولكنه غير مستخدم
مرحلة التطور:	توفر نظام يدوي لتنظيم تدفق المتعاملين
مرحلة النضوج:	يتوفر نظام مؤتمت لتنظيم تدفق المتعاملين
مرحلة الريادة:	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

س٥٩: هل هناك شبائيك مخصصة لكل فئة من المتعاملين تستخدم متى دعت الحاجة (مثل كبار الشخصيات، المتعاملين من الشركات، ذوي الإحتياجات الخاصة)؟

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

س٦٠: كم لغة تتوفر الخدمات للتواصل الشفهي والخطي؟

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

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

المرحلة الابتدائية:	لا توجد أي أجهزة مساندة يمكن للمتعاملين استخدامها عندما يحتاجون إليها
مرحلة التطور:	يتوفر جهاز واحد من الأجهزة التالية المخصصة للاستخدام من قبل المتعاملين: آلة تصوير أو هاتف أو خدمة الطباعة في حال الحاجة إليها
مرحلة النضوج:	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 الريادة:	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

س٦٢: هل تتوفر غرف للصلاة في المبنى إذا دعت الحاجة، وهل هي نظيفة ومجهزة بشكل مناسب؟

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

س٦٣: هل تتوفر دورات مياه في المبنى إذا دعت الحاجة، وهل هي نظيفة ومجهزة بشكل مناسب؟

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



٣.٧ توفر الخدمات العاجلة

س٦٤: هل يتم توفير الخدمات العاجلة للطلبات المستعجلة؟

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



4. تجربة المتعامل

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

المحاور الفرعية

4.1 قياس وتناسق التجربة

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

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

4.3 الحل الاستباقي للمشاكل

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



٤.١ قياس وتناسق التجربة

س٦٥: هل تقدم الجهة تجربة متناسقة لجميع المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	ليس هناك تناسق في تجربة المتعاملين بين جميع الخدمات التي تقدمها الجهة
مرحلة التطور:	تكون التجربة متناسقة في بعض جوانب الخدمات التي يقدمها مركز الخدمة
مرحلة النضوج:	تكون التجربة متناسقة في معظم جوانب الخدمات التي يقدمها مركز الخدمة
مرحلة الريادة:	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)

س٦٦: هل تملك الجهة فريقاً معنياً بإدارة تجربة المتعامل؟

المرحلة الابتدائية:	لا تملك الجهة فريقاً مسؤولاً عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها
مرحلة التطور:	هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها، ويطلب في بعض الأحيان من الموظفين الآخرين تقديم ملاحظاتهم في هذا الصدد
مرحلة النضوج:	هناك فريق مسؤول عن قياس تجربة المتعامل، وتصميمها، وتحسينها، ويتم استشارة معظم الموظفين بانتظام، كما يطلب منهم تقديم ملاحظاتهم بشأن تجربة المتعامل
مرحلة الريادة:	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

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؟

المرحلة الابتدائية:	لا تدرك الجهة الخطوات التي ينبغي على المتعامل المرور بها خلال رحلته للحصول على الخدمة
مرحلة التطور:	تدرك الجهة أن على المتعامل المرور بعدة خطوات لإتمام الحصول على الخدمة، وأنه يجب تحديد التجربة المرجوة من كل خطوة من هذه الخطوات. ولكن لم يتم تحديد أو توثيق الخطوات والتجربة المرجوة
مرحلة النضوج:	تدرك الجهة المسار المتعدد للخطوات الذي يمر به المتعامل خلال رحلته للحصول على الخدمة. وقد درست وحددت بعض هذه الخطوات ووثقت هذه العمليات
مرحلة الريادة:	حددت الجهة تجربة المتعاملين المرجوة لكل الخطوات التي تشكل رحلة المتعامل مع الجهة: ١- الحصول على معلومات الخدمة ٢- تقديم طلب الخدمة ٣- التواصل خلال فترة سير الإجراءات ٤- الحصول على الخدمة 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 أيًا من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (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:

تتضم تجربة المتعاملين واحدة أو اثنتان من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (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:

تضم تجربة المتعاملين ثلاث أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (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:



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

- ١- جمع معلومات الخدمات في باقات
- ٢- تمكين الاستفسار عبر قنوات داعمة للمركز (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 أيًا 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 بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب و أجهزة المسح الضوئي)

المرحلة الابتدائية:

تضم تجربة المتعاملين واحدة أو اثنان 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 بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب و أجهزة المسح الضوئي)

مرحلة التطور:



تضم تجربة المتعاملين ثلاث أو أربع ممارسات 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 بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب و أجهزة (المسح الضوئي)

مرحلة النضوج:

يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق كل التوقعات؛ و تُطبق معظم 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 بالمتعامل من خلال الربط مع جهات أخرى
- ٥- إتاحة أجهزة للمتعامل تساعد في تقديم الطلبات (مثل أجهزة الحاسوب و أجهزة المسح الضوئي)

مرحلة الريادة:

س٧: هل ي قدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «التواصل خلال فترة سير الإجراءات»؟

لا تضم تجربة المتعاملين أيًا من الممارسات الإيجابية التالية:

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

المرحلة الابتدائية:



مرحلة التطور:

- تضم تجربة المتعاملين واحد أو اثنين من الممارسات الإيجابية التالية:
- ١- إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلا
 - ٢- الالتزام بمعايير الخدمة
 - ٣- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي
 - ٤- إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية، مثلا
 - ٥- احتساب الرسوم ودفعتها جميعها مرة واحدة

مرحلة النضوج:

- تضم تجربة المتعاملين ثلاث أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:
- ١- إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلا
 - ٢- الالتزام بمعايير الخدمة
 - ٣- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي
 - ٤- إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية، مثلا
 - ٥- احتساب الرسوم ودفعتها جميعها مرة واحدة

مرحلة الريادة:

- يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعها لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق كل التوقعات و تطبق معظم الممارسات الإيجابية:
- ١- إبلاغ المتعامل عن أي تغيير (عبر خدمة الرسائل القصيرة، مثلا
 - ٢- الالتزام بمعايير الخدمة
 - ٣- التواصل بشكل استباقي وتفاعلي
 - ٤- إتاحة خيارات آمنة للدفع (من خلال القنوات الإلكترونية/ القنوات غير الإلكترونية، مثلا
 - ٥- احتساب الرسوم ودفعتها جميعها مرة واحدة

س٧: هل يقدم مركز خدمة المتعاملين تجربة جيدة للمتعاملين خلال مرحلة «الحصول على الخدمة»؟

<p>لا تظم تجربة المتعاملين أياً من الممارسات الإيجابية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 تلقائياً بتجديد الخدمة 	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>تضم تجربة المتعاملين واحدة أو اثنان من الممارسات الإيجابية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 تلقائياً بتجديد الخدمة 	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>تضم تجربة المتعاملين ثلاث أو أربع من الممارسات الإيجابية التالية:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 تلقائياً بتجديد الخدمة 	<p>مرحلة النضوج:</p>

- يبدل مركز خدمة المتعاملين ما بوسعه لتقديم تجربة ممتازة للمتعاملين تفوق التوقعات؛ وتطبق معظم الممارسات الإيجابية التالية:
- 1- خيارات ليصال الخدمة تناسب المتعامل
 - 2- إيصال الخدمة إلى مكان إقامة المتعامل في اليوم ذاته، حيثما ينطبق ذلك
 - 3- إشعار المتعاملين بإنجاز الخدمة عبر الرسائل النصية القصيرة
 - 4- المتابعة عبر الموقع الإلكتروني
 - 5- تزويد المتعامل باقتراحات ونصائح حول الخدمة
 - 6- الاحتفاظ بسجل عن معاملات المتعامل وإشعاره تلقائياً بتجديد الخدمة

مرحلة الريادة:

س٧٢: ما هي النتيجة الإجمالية لرضا المتعاملين بعد الحصول على الخدمات من خلال مركز خدمة المتعاملين؟

المرحلة الابتدائية:	أقل من ٦٠٪
مرحلة التطور:	بين ٦٠٪ و ٨٠٪
مرحلة النضوج:	بين ٨١٪ و ٩٠٪
مرحلة الريادة:	أكثر من ٩٠٪

س٧٣: هل يحصل المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة؟

المرحلة الابتدائية:	لا يحصل المتعاملون على نصائح استباقية عن الخدمة
مرحلة التطور:	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 النضوج:	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 الريادة:	حصل المتعاملون على نصائح استباقية مخصصة ذات صلة وفي الوقت المناسب، وهي تضيف قيمة كبيرة على تجربتهم



س٧٤: هل يشعر المتعاملون أن الخدمات والعروض التي يحصلون عليها تستحق وقتهم وجهدهم؟

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

٤.٣ الحل الإستباقي للمشاكل

س٧٥: هل تتمتع الجهة بتوجه استباقي لحل المشاكل؟

<p>تتعامل الجهة بشكل جيد مع مشاكل الخدمة والمتعاملين بعد حدوثها</p>	<p>المرحلة الابتدائية:</p>
<p>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</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>تتمتع الجهة بتوجه استباقي لحل 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</p>	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>تشهد الجهة انخفاضا 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 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</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>



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 التشغيلي

يتم تقديم الخدمة وفقاً لأعلى المعايير، وتضمن 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 الابتكار في الخدمات

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

5.4 المشاركة الإلكترونية

تشجيع الجهة للمشاركة الإلكترونية المعلومات الإلكترونية التي تزود 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، مواقع التواصل الاجتماعي من الأدوات



٥.١ التميز في الأداء التشغيلي

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

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

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

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

س٧٨: هل يتم تحديث عمليات تقديم الخدمة وتطويرها بانتظام؟

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

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

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

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

لا تتواصل 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 وتتعلم منها	مرحلة التطور:
تقارن الجهة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتعلم منها	مرحلة النضوج:
تقارن الجهة بصورة متكررة أفضل الممارسات مع مجموعة متنوعة من الجهات التي تقدم خدمات مماثلة وتتعلم منها	مرحلة الريادة:

٥.٢ إدارة الأداء

س٨١: هل مقاييس الأداء الخدماتي موحدة ومشتركة على مستوى منافذ/ شبائيك تقديم الخدمة؟

المرحلة الابتدائية:	ليس هناك مقاييس محددة للأداء الخدماتي
مرحلة التطور:	حددت الجهة مقاييس متعددة للأداء الخدماتي. ولكنها غير موحدة علي مستوى المنافذ / الشبائيك
مرحلة النضوج:	مقاييس الأداء الخدماتي موحدة على مستوى معظم منافذ / شبائيك تقديم الخدمة
مرحلة الريادة:	مقاييس الأداء الخدماتي موحدة على مستوى كافة منافذ / شبائيك تقديم الخدمة

س٨٢: هل تُصدر تقارير أداء الخدمات بانتظام؟

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

٥.٣ الابتكار في الخدمات

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

المرحلة الابتدائية:	لا تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار لدى تحسين الخدمات أو تطوير خدمات جديدة
مرحلة التطور:	تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار كقاعدة لدى تحسين الخدمات عند اللزوم فقط
مرحلة النضوج:	تؤخذ احتياجات المتعامل وتوقعاته بعين الاعتبار بشكل غير منتظم (كل سنة أو سنتين) كقاعدة لدى تحسين الخدمات أو تطوير خدمات جديدة عند اللزوم فقط
مرحلة الريادة:	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 ومنتظم كقاعدة لدى تحسين الخدمات

س٨٤: هل تُشرك الجهة موظفيها، ومتعاملليها، وشركاءها في إدارة الابتكار؟

المرحلة الابتدائية:	لا يتم إشراك الموظفين والمتعاملين والشركاء في عملية إدارة الابتكار
مرحلة التطور:	إدارة الابتكار هي نتيجة عملية داخلية لا يشترك فيها سوى الموظفون
مرحلة النضوج:	إدارة الابتكار هي نتيجة عملية تكاملية يشترك فيها الموظفون، والمتعاملون، والشركاء
مرحلة الريادة:	إدارة الابتكار هي نتيجة عملية تكاملية يشترك فيها الموظفون، والمتعاملون، والشركاء، والجهات الخارجية الأخرى تستفيد هذه العملية من التفكير التصميمي (كالتصميم المتمركز حول الفرد) باستخدام مدخلات من الأطراف المعنيين من أجل اختبار وتطوير الخدمات المنشودة

س٨٥: هل يتم تشجيع المتعاملين على تقديم الملاحظات وتحسين الخدمات/ تقديم الخدمات؟

المرحلة الابتدائية:	تستلم الجهة حداً أدنى من الملاحظات، ولا يتم تشجيع المتعاملين، كما أن قنوات تقديم الملاحظات محدودة
مرحلة التطور:	يجب على الجهة أن تحت المتعاملين بصورة مستمرة على تقديم الملاحظات
مرحلة النضوج:	تستلم الجهة باستمرار الملاحظات من المتعاملين، ويتم تشجيع المتعاملين على المساهمة بآرائهم، كما يجري توفير القنوات اللازمة لهم للقيام بذلك
مرحلة الريادة:	تستلم الجهة باستمرار الملاحظات القيمة من المتعاملين عبر عدة قنوات، ويتشجع المتعاملون بصورة كبيرة حين يرون أن ملاحظاتهم قد أدت إلى تحسين الخدمات/ تقديم الخدمات

٥.٤ المشاركة الإلكترونية

س٨٦: 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: ١- سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية ٢- المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبوها</p>	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال: ١- سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية ٢- المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبوها ٣- الاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المداولات حول الخدمات العامة وتقديم الخدمات</p>	<p>مرحلة النضوج:</p>
<p>تشجع الجهة المشاركة الإلكترونية من خلال: ١- سياسة/ بيان المشاركة الإلكترونية ٢- المعلومات الإلكترونية التي تزود المتعاملين بمعلومات عامة دون الحاجة إلى أن يطلبوها ٣- الاستشارات الإلكترونية التي تشرك المتعاملين في المداولات حول الخدمات العامة وتقديم الخدمات ٤- آراء وتطلعات المتعاملين عن الخدمات المقدمة وطرق تقديمها</p>	<p>مرحلة الريادة:</p>



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

لا توجد حالياً أدوات محددة لتشجيع المشاركة الإلكترونية	المرحلة الابتدائية:
<p>يتم استخدام القليل من الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- منتديات النقاش ٢- استبيانات رضا المتعاملين ٣- استطلاعات الرأي ٤- المدونات ٥- مواقع التواصل الاجتماعي ٦- البيانات المفتوحة ٧- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت، كجلسات العصف الذهني عبر شبكة الإنترنت ٨- التصويت الإلكتروني 	<p>مرحلة التطور:</p>
<p>يتم استخدام بعض الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية</p> <ol style="list-style-type: none"> ١- منتديات النقاش ٢- استبيانات رضا المتعاملين ٣- استطلاعات الرأي ٤- المدونات ٥- مواقع التواصل الاجتماعي ٦- البيانات المفتوحة ٧- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت، كجلسات العصف الذهني عبر شبكة الإنترنت ٨- التصويت الإلكتروني 	<p>مرحلة النضوج:</p>

- يتم استخدام معظم الأدوات التالية بصورة هادفة لتشجيع المشاركة الإلكترونية
- ١- منتديات النقاش
 - ٢- استبيانات رضا المتعاملين
 - ٣- استطلاعات الرأي
 - ٤- المدونات
 - ٥- مواقع التواصل الاجتماعي
 - ٦- البيانات المفتوحة
 - ٧- الندوات أو الاجتماعات المفتوحة عبر شبكة الإنترنت، كجلسات العصف الذهني عبر شبكة الإنترنت
 - ٨- التصويت الإلكتروني

مرحلة الريادة:

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

ليس للجهة حضور على شبكات التواصل الاجتماعي	المرحلة الابتدائية:
تستخدم الجهة بفعالية واحدة من المنصات التالية:	مرحلة التطور:
١- فيس بوك	
٢- إنستغرام	
٣- تويتر	
٤- يوتيوب	
٥- لينكد إن	
تستخدم الجهة بفعالية اثنين من المنصات التالية:	مرحلة النضوج:
١- فيس بوك	
٢- إنستغرام	
٣- تويتر	
٤- يوتيوب	
٥- لينكد إن	



تستخدم الجهة وبفعالية ثلاثة منصات أو أكثر من المنصات التالية:

١- فيس بوك

٢- إنستغرام

٣- تويتر

٤- يوتيوب

٥- لينكد إن

مرحلة الريادة:

س٨٩: كيف تُشرك الجهة المتعاملين على شبكات التواصل الاجتماعي؟

ليس لدى الجهة أي حضور نشط أو منسق على شبكات التواصل الاجتماعي	المرحلة الابتدائية:
لا تتواصل الجهة مع المتعاملين بشكل متكرر ومتسق	مرحلة التطور:
تتواصل الجهة مع المتعاملين بشكل متكرر ومتسق، ما يتيح لها بناء مجموعة متفاعلة من المتعاملين	مرحلة النضوج:
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 والتحديات على الخدمات	مرحلة الريادة:

س٩٠: ما مدى فعالية جهود المشاركة الإلكترونية الحالية؟

المرحلة الابتدائية: لم تشهد الجهة أي تأثير يذكر بسبب نقص المشاركة الإلكترونية





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

١- المتعاملون المتفاعلون

٢- الوعي

٣- تخفيض التكلفة

٤- الكفاءة التشغيلية

٥- الشفافية

٦- الإيرادات

٧- الحائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

مرحلة التطور:

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

١- المتعاملون المتفاعلون

٢- الوعي

٣- تخفيض التكلفة

٤- الكفاءة التشغيلية

٥- الشفافية

٦- الإيرادات

٧- الحائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

مرحلة النضوج:

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

١- المتعاملون المتفاعلون

٢- الوعي

٣- تخفيض التكلفة

٤- الكفاءة التشغيلية

٥- الشفافية

٦- الإيرادات

٧- الحائد على الاستثمار للاستثمارات الرئيسية في الخدمات/ تقديم الخدمات

مرحلة الريادة:

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

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 المترتبة حول خدمة المتعامل في كافة مراحل عملية اختيار الموظفين وكذلك تضمينها في برامج التدريب، الأولية والدورية، كما تتاح 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 والتكريم

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

6.5 رضا الموظفين

يشكل شعور الموظفين بالرضا في العمل والتقدير محورياً 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

س٩١: ما هي ثقافة الخدمات السائدة في الجهة؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد ثقافة خدمة مداراة بشكل استباقي على مستوى الجهة
مرحلة التطور:	لقد حددت الجهة القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، و لكنها لم تجمم على الموظفين بشكل متسق
مرحلة النضوج:	إن القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، معممة ومفهومة، ولكنها لا تؤثر على سلوكيات الموظفين
مرحلة الريادة:	إن القيم التي تركز عليها ثقافة الخدمة، أي التركيز على المتعاملين، والتطوير المستمر، والتعاون، معممة ومفهومة، وهي تؤثر على سلوكيات الموظفين، مثلا الموظفين يهتمون بالمتعاملين بصدق

س٩٢: هل يتم تشجيع الموظفين على مشاركة آرائهم وملاحظاتهم مع الجهة بهدف تطوير آليات العمل؟

المرحلة الابتدائية:	لا يقدم الموظفون آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولا يتم تشجيعهم على ذلك
مرحلة التطور:	يقدم الموظفون أحيانا آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، ولكن لا يتم تشجيعهم على ذلك
مرحلة النضوج:	يتم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير
مرحلة الريادة:	تم تشجيع الموظفين على تقديم آراءهم أو ملاحظاتهم المتعلقة بمبادرات التطوير، كما يشهدون مباشرة تطبيق هذه الملاحظات، ما يشجعهم على المشاركة بشكل أكبر



س٩٣: هل هناك فرق عمل مشتركة متعددة الاختصاصات معنية بتطوير وتنفيذ مبادرات خدمة جديدة محددة في الجهة؟

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

س٩٤: هل الوصف الوظيفي في الجهة ضمن قنوات تقديم الخدمة محددة وموثقة بشكل واضح؟

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

الوصف الوظيفي متاح وموثق، ويتضمن معظم النقاط التالية:

١- المسؤوليات الرئيسية

٢- المتطلبات

٣- التسلسل الإداري

٤- الكفاءات

٥- المسيرة المهنية

٦- قياسات الأداء

مرحلة الريادة:

٦.٢ تعيين 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 تنطوي على التفاعل المباشر مع المتعاملين، بالأولوية في عملية التوظيف؟

لا تعتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية عادة بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر	المرحلة الابتدائية:
تعتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية - أحيانا بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر في بعض الوظائف	مرحلة التطور:
تعتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر في جميع الوظائف	مرحلة النضوج:
تعتبر المهارات الناعمة والصفات الشخصية بنفس مستوى أهمية غيرها من العناصر، وتحظى بالكثير من الاهتمام في عملية التوظيف. تفهم الجهة الصفات الشخصية لمتعاملها وتقوم بتعيين موظفين يتمتعون بصفات شخصية مكتملة لها	مرحلة الريادة:

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

لا تملك الجهة برنامج تدريبي لتدريب الموظفين	المرحلة الابتدائية:
تملك الجهة برنامج تدريبي لتدريب الموظفين، ولكنه لا يشمل أيًا 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 التطور:



تملك الجهة برنامج تدريبي لتدريب الموظفين، ولكنه يشمل نقطتين علي 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 تدريبي 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؟

المرحلة الابتدائية: لا يحصل الموظفون على تدريب رسمي متعدد التخصصات

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

مرحلة النضوج: حصل الموظفون على تدريب متعدد التخصصات عندما يتوقع فريق القيادة حاجة الجهة لموظفين يمكن توزيعهم بسهولة على المناصب المختلفة في المستقبل

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

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
مرحلة التطور:	يتم التشجيع على وضع الأهداف الشخصية، ولكن لا يجري أي تقييم وفقا لهذه الأهداف
مرحلة النضوج:	يقوم الموظفون بوضع الأهداف وإجراء التقييم الشخصي، ولكن هاتين الممارستين لا تتدرجان ضمن آلية المراجعة الرسمية
مرحلة الريادة:	يجري وضع الأهداف والتقييم الشخصي سنويا كجزء من آلية المراجعة الرسمية

٦.٤ التقدير والتكريم

س٩٩: هل هناك مقاييس رسمية وموضوعية لتقييم أداء الموظفين؟

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

س١٠: هل يُقِيم 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

س١١: هل يتم بوضوح إطلاع الموظفين الذين يخضعون للتقييم على معايير قياس الأداء؟

المرحلة الابتدائية:	لا يعلم الموظفون أي شيء عن المعايير التي يُقيمون 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 سيقيمون على أساسها، ولكن هم 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 كتيبات إلكترونية يمكن لجميع الموظفين الولوج إليها في أي وقت

س١٢: 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 سنويا، وتمنح جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات
مرحلة الريادة:	يحظى الموظفون بالتقدير بشكل رسمي سنويا، كما يحصلون على جوائز خاصة للتميز في تقديم الخدمات بشكل رسمي وغير رسمي مقدمة من فريق القيادة وزملائهم 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، ويُمنح الموظفون جوائز خاصة في هذا المجال

٦.٥ رضا الموظفين

س٤: ما هي نتائج رضا الموظفين المسجلة لدى الجهة؟

المرحلة الابتدائية:	أقل من ٦٠%
مرحلة التطور:	بين ٦٠% و ٨٠%
مرحلة النضوج:	بين ٨١% و ٩٠%
مرحلة الريادة:	أكثر من ٩٠%

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

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

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

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

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



المحور

7. التكنولوجيا المتكاملة

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

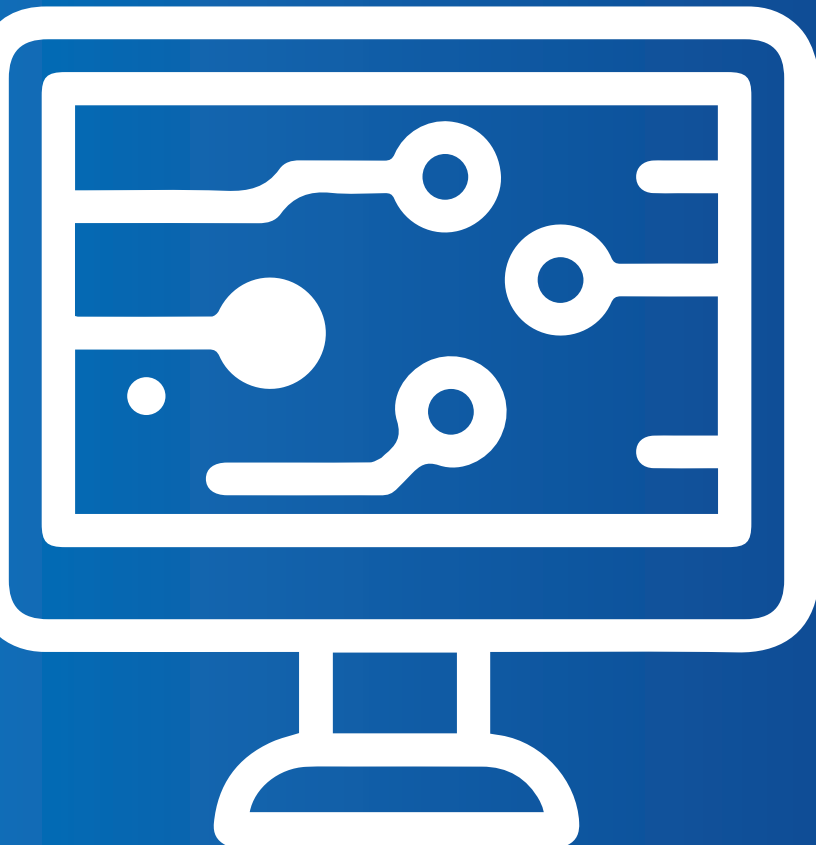
المحاور الفرعية

7.1 إدارة العلاقة مع المتعاملين

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

7.2 إدارة البيانات وتحليلها

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



٧.١ إدارة العلاقة مع المتعاملين

س٨: 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 برامج كبرنامج مع المتعاملين ومتابعتها	مرحلة التطور:
تستخدم أنظمة مستقلة متعددة لتسجيل التعاملات مع المتعاملين ومتابعتها	مرحلة النضوج:
يتوفر لدى الجهة نظام واحد وحديث لتسجيل كل التعاملات مع المتعاملين تقريباً ومتابعتها تلقائياً	مرحلة الريادة:

س٩: ما مدى شمولية بيانات التعاملات مع المتعاملين لدى الجهة؟

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

س.١٠: هل توجد في النظام ملفات خاصة بكل متعامل؟

لا يوجد في النظام سوى بيانات عشوائية ولا يوجد ملف خاص بكل متعامل	المرحلة الابتدائية:
يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة، ولكن لا يستطيع موظفو الصف الأمامي أن يطلعوا عليها	مرحلة التطور:
يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع بعض المعلومات عن المعاملات السابقة، ويستطيع موظفو الصف الأمامي أن يطلعوا عليها ولكن ليس خلال إجراء المعاملة	مرحلة النضوج:
يوجد في النظام ملفات خاصة بمعظم المتعاملين مع معلومات مفصلة عن المعاملات السابقة، ويستطيع موظفو الصف الأمامي أن يطلعوا عليها خلال إجراء المعاملة	مرحلة الريادة:

٧.٢ إدارة البيانات وتحليلها

س١١: هل توجد قاعدة بيانات مركزية 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 بمختلف أنواعها

س١٢: هل يسهل الوصول بأمان إلى قاعدة البيانات المركزية للمتعاملين من جميع قنوات تقديم الخدمة؟

المرحلة الابتدائية:	لا توجد قاعدة بيانات مركزية 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 المعني 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 المركزي، 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

1- يقوم المقيّم بتحديد مستوى نضوج الجهة المعنية في المعايير التي تتكون منها منظومة تقييم الخدمات والمرتبطة بالمحاور السبعة للمنظومة مستويات النضج في تقديم الخدمات الحكومية:

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

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

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

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

2- يشمل تصنيف النجوم الذي يتم تحديده في نهاية عمليات التقييم 6 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

٤- 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 ورسمي

- 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 ورسمي، 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 الترشيح ومرحلة الزيارات الميدانية لتحديد الدرجة الحاصل عليها المركز بعد مراعاة الأوزان المختلفة لكل معيار رئيسي وفرعي





٦- تحسب 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 لضمان حوكمة كافة خطوات ومراحل التقييم.

تقييم النجوم

تقييم جودة الأدلة	
٠	لا توجد أدلة
٤٠	هناك بعض الأدلة
٨٠	أدلة جيدة
١٠٠	أدلة ممتازة

تقييم مستويات النضج	
٣٥	المرحلة الابتدائية
٦٠	مرحلة التطور
٨٠	مرحلة النضوج
١٠٠	مرحلة الريادة

عدد النجوم	النتيجة الإحصائية
غير مصنف	٣٠ - ١
	٤٥ - ٣١
	٦٠ - ٤٦
	٧٥ - ٦١
	٩٠ - ٧٦
	١٠٠ - ٩١

شروط التقدم للجائزة

يكون التقدم للمشاركة إجباري 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 (لافتة 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 المبنى
- ٣- ألا يقل عدد مكاتب (شبابيك) الصف الأمامي عن اثنين.
- ٤- ألا يقل عدد أيام العمل في المركز عن ٥ أيام في الأسبوع
- ٥- أن يكون للمركز مدير مسؤول.
- ٦- ألا يقل متوسط عدد المتعاملين الشهري عن ١٠٠ متعامل ، بالنسبة لمكاتب التأهيل والمراكز الشاملة لا يقل عدد المتعاملين الشهري عن ١٠٠ متعامل
- ٧- أن يكون المركز مميكن بالكامل.
- ٨- علي الجهة المتقدمة تقديم دليل مادي (مطبوع من النظام) علي مجموع المعاملات التي تمت في آخر ٦ أشهر وتزفق مع طلب الترشح

إرشادات كيفية التقدم للجائزة

تقوم مراكز تقديم الخدمات الحكومية المتقدمة (الفئات المستهدفة للجائزة) باتباع 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 الترشيح.
- يجب ان تستمر جميع الجهات الحكومية في تنفيذ أعمالها بشكل طبيعي وفقاً لأفضل الممارسات الواردة في هذا الدليل حتى بعد تقديم طلب الترشيح حيث ستقوم فرق التقييم بمباشرة عملها فور اغلاق باب الترشيح تمهيداً لاختيار القائمة المختصرة للمرشحين وتنفيذ الزيارات الميدانية تمهيداً لعرض نتائج العمل على لجنة التحكيم وإعلان الفائزين.

شروط التأهل للفوز

أن تكون الجهة قد حققت الشروط التالية:

١- أن تكون الجهة حققت أعلى نتيجة في المجموع الكلي في الفئة المشاركة بها على مستوى جميع معايير منظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية

٢- أن تكون نتائج الجهة في تقييم برنامج المتسوق السري - الذي تقوم إدارة الجائزة بإدارته - لديها أعلى من متوسط الجهات المشاركة بالجائزة

٣- 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 تليها في المجموع الكلي بشرط تحقيقها هذه الشروط

شروط الحصول علي تصنيف ٥ نجوم:

١- النتيجة الإجمالية أكثر من ٩١٪

٢- ابتكار وتطبيق أفضل الممارسات المستقبلية في المحاور السبعة

٣- نسبة رضا المتعاملين عن تقديم الخدمات أكثر من ٩٥٪



معجم المصطلحات



معجم المصطلحات

هي أية وسيلة تواصل أو تفاعل بين المتعاملين والجهات، ويستطيع المتعامل من خلالها الوصول إلى الخدمات المطلوبة	قناة تقديم الخدمة
هو مركز تديره الجهة، وتستقبل فيه المتعاملين لتزودهم بمجمل خدماتها أو جزء منها عن طريق التفاعلات الشخصية	مركز خدمة المتعاملين
هي مقارنة أو إجراء يُجمع الكل على أنها الممارسة المثلى في مجال معين	الممارسة الرائدة
هي مجموعة من الخدمات المرتبطة بنقل المعلومات من الجهة إلى المتعاملين. ويمكن أن تؤمن هذه الخدمات كمبادرة من قبل الجهة، كالبرامج التدريبية أو حملات التوعية، أو نزولاً عند طلب أحد المتعاملين من خلال الاستفسارات مثلاً	خدمات المعلومات
هو خلق أفكار جديدة وترجمتها عملياً إلى خدمات، أو إجراءات، أو أنظمة، أو أنماط تفاعل اجتماعي	الابداع
هو أي شخص يعاني من قصور في قدراته الجسدية، الحسية، العقلية، الاتصالية، التعليمية، أو النفسية، بشكل كلي أو جزئي، دائم أم مؤقت. ويستعمل هذا التعبير لوصفهم نظراً للجهود الجبارة التي يبذلها كل شخص من بينهم للتغلب على التحديات اليومية وتحقيق الإنجازات المختلفة	أصحاب الهمم
هي مقارنة المعايير بمعايير جهة أخرى لفهم نقاط القوة والضعف وتحديد المجالات الواجب تحسينها	المقارنة المعيارية
هو بعدد رئيسي من أبعاد تقديم الخدمة. يغطي كل محور جانباً مختلفاً من جوانب هذه الخدمة	المحور
هو أحد الأبعاد الفرعية التي تتدرج 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 الي الشركات (B2C) أو من الشركات للأفراد (G2B) من الحكومة للشركات	الجهة

الرؤية	هي عرض لطموح الجهة وتطلعاتها، 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
الاستراتيجية	هي المنهجية التي تختارها الجهة لوضع أهداف محددة وتحقيقها، وهي بمثابة إعلان عن النهج الذي ستعتمده في إنجاز مهامها
الثقافة	هي مجموعة القيم والأعراف التي تشاركها الجماعات والأفراد ضمن جهة معينة، كما تنظم طريقة تفاعلهم مع بعضهم بعضاً من جهة، ومع الأطراف المعنية الخارجية من جهة أخرى
المتعامل	هو المستفيد الأول من الخدمات. وبشكل محدد، "المتعامل" هو المواطن، أو المقيم، أو الزائر أو الشركات في الدولة
التركيز على المتعامل	هو مفهوم التركيز على احتياجات المتعامل عند اتخاذ القرارات كافة وقياس مستوى النجاح
تجربة المتعامل	هي طبيعة وجودة التفاعلات بين المتعامل والجهة، بما في ذلك رأي المتعامل بمجمل تفاعلاته مع الجهة
آراء المتعاملين	هي عملية جمع وفهم آراء المتعاملين وملاحظاتهم المباشرة، ولا سيما تلك المتعلقة بمستوى رضاهم ومواقفهم إزاء الجهة وخدماتها
رحلة المتعامل	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
العمليات	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 الرئيسية	هي العمليات التي تكتسب الأهمية القصوى في الجهة، حيث أنها تؤمن تنفيذ الاستراتيجية ودعمها، وتوجه سلسلة القيم على مستوى الجهة
تصنيف المتعاملين	هو عملية تقسيم المتعاملين إلى مجموعات متجانسة (فئات) لها احتياجات، وخصائص، وسلوكيات مختلفة، بما في ذلك استجاباتهم للطريقة التي يتم فيها التعامل معهم وطريقة تأثيرها عليهم

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 احتياجات المتعاملين	الخدمة
هو لائحة الخدمات التي توفرها جهة ما لمتعاملها	دليل الخدمات
هي علاقة عمل مستدامة بين الجهة وشركاء لها، تؤمن قيمة مضافة للطرفين. ويمكن أن تتكون الشراكات مع مجموعة من الأطراف مثل الموردين، والموزعين، والهيئات التعليمية، والمتعاملين. ويساهم الشركاء الاستراتيجيون في دعم الأهداف الاستراتيجية للجهة بطريقة أو بأخرى	الشراكة
التوفير في تكلفة تقديم الخدمة عن طريق العمل على تبسيط الإجراءات أو إعادة هيكلتها للحد من التكرار والازدواجية، أو استخدام قنوات بديلة أقل تكلفة لتقديم الخدمة	الكفاءة
وثيقة رسمية معنية بوصف التزامات الجهة تجاه متعاملها	ميثاق المتعاملين
هي الخدمة الأساسية التي تقدمها الجهة، وتلحقها مجموعة من الخدمات التكميلية والخدمات الفرعية	الخدمات الرئيسية
هذه الخدمات، التي يمكن أن تتطوي على تعديلات متنوعة حسب نوع المتعامل أو هدف الخدمة، تقدم عامة باتباع الإجراء 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 مخزجات 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

