

جائزة الوحدة الحكومية المتميزة

ملخص المحاور وعرض
لأفضل الممارسات لكل محور



ابريل 2020

المحور الأول: الربط الاستراتيجي والقيادة

يركز هذا المحور بشكل أساسي على دور القيادة، كونها المحرك الرئيسي لعملية تقديم وتطوير خدمات متميزة للمتعاملين.

ويتمثل دور القيادة في وعي أفرادها بدورهم في التخطيط الاستراتيجي المرتكز على تطوير الخدمات وتجربة المتعاملين مع جهتهم ليس بمبادرة فردية من أحد القيادات إنما بإجماع لكل فريق القيادة بالجهة.

يظهر الوعي والإجماع جليا في توجه الجهة الاستراتيجي ومبادراتها، فتكون رؤية ورسالة وأهداف الجهة تدعم تحسين تجربة المتعامل، كما تضع الجهة عدد من المبادرات تدعم سعادة الموظفين والكفاءة التشغيلية والمسؤولية الاجتماعية وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذها ومراقبتها.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور الأول

- عقد ورش عمل عن استشراف المستقبل
- عقد ورش عمل عن التخطيط الاستراتيجي
- تكوين فريق تطوير الخدمات
- دراسة التوجه الاستراتيجي للجهة التابعة لها (الجهة الأم أو الوزارة)
- وضع الخطة الاستراتيجية متضمنة الرؤية والرسالة والقيم المؤسسية والأهداف الاستراتيجية
- تحديد المشاريع والمبادرات وتخصيص الموارد اللازمة

المحور الثاني: التركيز على المتعاملين

ينظم هذا المحور العلاقة المتبادلة بين الجهة والمتعامل فالتركيز على المتعاملين هو مدى فهم الجهة لمتعاملها.

تقوم الجهة بتطوير ونشر ميثاق الخدمة الذي تتعهد من خلاله بتقديم الخدمات المتميزة للمتعامل بكل شفافية ووضوح كما تقوم بتصنيف فئات المتعاملين وجمع وتحليل بياناتهم لتوفير نظرة شاملة وتحديد احتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم نواة تصميم وتطوير الخدمات التي تقدمها الجهة .

واستكمالاً لدور القيادة، يقع على عاتق قيادة الجهة بناء وترسيخ البيئة المحفزة لثقافة تحسين الخدمات واسعاد المتعاملين

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور الثاني

- عقد ورش عمل لصياغة ميثاق المتعاملين
- صياغة الميثاق ونشره عبر قنوات تقديم الخدمة
- اختيار أسلوب (أساليب) لجمع وتحليل ملاحظات المتعاملين
- تصنيف المتعاملين
- نشر التصنيف عبر قنوات تقديم الخدمة

المحور الثالث: الخدمات وقنوات تقديمها

- يمكن اعتبار هذا المحور هو الوجه الآخر للمحور الثاني، فإذا كان المحور الثاني يركز على المتعاملين فإن هذا المحور يركز على الخدمة المقدمة على العميل ولكن من وجهة نظر تشغيلية خاصة بجهة تقديم الخدمة.
- تقوم الجهة بتعريف الخدمات التي تقدمها وتطور وتنشر دليل يحتوي على وصف تفصيلي لكل خدمة وشروط الحصول عليها ويكون هذا الدليل متاحا لموظفين الجهة والمتعاملين.
- كما يمكن للجهة أن تقوم بدراسة إمكانية جمع الخدمات المتشابهة ضمن باقة من أجل تيسير الحصول على الخدمات وتوفيرا للجهد المبذول من متعاملها وموظفيها على السواء.
- وتقوم الجهة بشكل دوري بتقييم قنوات تقديمها للخدمة والعمل على تحسينها استنادا على نتائج التقييم.
- ولضمان استمرار قدرة الجهة على تقديم خدمات متميزة، تضع الجهة معايير ومقاييس للخدمة استنادا إلى توقعات المتعاملين ويتم مراقبة مقاييس الأداء بشكل منتظم والتصحيح اذا لزم الأمر.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور الثالث

- تعريف الخدمات وتصنيفها
- انشاء دليل الخدمات ونشره عبر قنوات تقديم الخدمة
- دراسة إمكانية جمع مجموعة من الخدمات في باقة واحدة
- وضع معايير ومقاييس للخدمات بشكل شمولي وموحد، ثم تعميمها على قنوات تقديم الخدمة
- تطوير خطة استراتيجية للتسويق طبقا لنتائج آراء وتصنيفات المتعاملين
- اختيار أداة تمكن الجهة من توقع حجم الطلب خلال فترة زمنية محددة والعمل على وضع الخطط الاستباقية اللازمة لمواجهة حالات زيادة الطلب.
- وضع معايير لتقييم قنوات تقديم الخدمة و تحديد دورية وأساليب التقييم (مثل قوائم التحقق)

المحور الرابع: تجربة المتعامل

تتمحور تجربة المتعامل حول جميع نقاط تواصله مع جهة تقديم الخدمة. لذا يؤكد المحور على جميع المجالات التي تؤدي إلى توفير تجربة متعامل إيجابية مثل سرعة تقديم الخدمة، وسهولة الوصول إليها، والتواصل مع موظفي الجهة في المكتب الأمامي، وسهولة الحصول على الخدمة مروراً بمراحلها المختلفة، وجودة وسيولة المعلومات المقدمة عبر كل مرحلة.

كل تلك العوامل يكون لها تأثير مباشر على انطباعات المتعامل عن الجهة، لذا تركز الجهة دائماً على اتباع أسلوب منهجي استباقي للتنبؤ بالمشاكل والعمل على حلها وتسويتها.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور الرابع

- تشكيل فريق لإدارة تجربة المتعامل
- قيام فريق إدارة تجربة المتعامل بتقييم رحلة المتعامل مع الجهة
- تحديد نقاط القوة والضعف بناء على نتيجة تقييم رحلة المتعامل
- اتخاذ الإجراءات والتدابير لعلاج نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة
- اختيار الأساليب اللازمة للتنبؤ بالمشاكل وحلها بشكل استباقي
- اختيار الأساليب اللازمة لتحديد الأسباب الجذرية لحل المشاكل عند حدوثها

المحور الخامس: كفاءة الخدمة والابتكار

- يحدد هذا المحور معالم النهج الذي تتبعه الجهة في تصميم وتطوير إجراءات العمل، وإدارة الأداء والابتكار، واتفاقيات مستوى الخدمة مع الشركاء.
- يمكن اعتبار التميز في الأداء التشغيلي فلسفة تتبنى حل المشكلات والعمل الجماعي والقيادة كمفتاح للتحسين المستمر في عمليات الجهة. تتضمن التركيز على احتياجات العملاء والحفاظ على إيجابية الموظفين وتمكينهم وتحسين الأنشطة الحالية في الجهة بشكل دائم ومستمر.
- تأخذ الجهة في اعتبارها وضع واعتماد معايير الخدمة ومراقبتها لضمان جودة عمل المركز بما فيها العلاقة مع الشركاء والموردين ووجود هيكل حوكمة قوي قادر على الاشراف على الاتفاقات مع الشركاء الخارجيين.
- كما تولي الجهة اهتماما كبيرا للابتكار عن طريق اشراك موظفيها ومتعاملها في وضع الحلول المبتكرة ، كما تشجع الجهة المشاركة الالكترونية للمعلومات والخدمات عبر المنصات والقنوات المختلفة.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور الخامس

- دراسة وتحليل العمليات الحالية
- اختيار نقاط التحسين في العمليات الحالية
- تطبيق مشاريع ومبادرات للتحسين
- وضع سياسات وإجراءات على عمليات وأنشطة الجهة لضمان
حوكمتها
- وضع معايير خاصة لاختيار الشركاء والموردين وتقييمهم

المحور السادس: تمكين الموارد البشرية

- يهدف هذا المحور إلى تعزيز دور الموارد البشرية وتمكينهم باعتبارهم حجر الزاوية في تقديم وتطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين.
- تقوم الجهة بتحديد المسار الوظيفي الواضح لموظفيها متضمنا آليات ومعايير التوظيف و التدريب والترقي طبقا لمعايير قياس الأداء الوظيفي.
- كما تهتم الجهة بتحديد الموارد اللازمة لتنفيذ مبادرات اسعاد الموظفين وتحفيزهم واشراكهم في مبادرات تطوير الخدمات.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور السادس

- وضع معايير لاختيار الموظفين
- تحديد الاحتياجات التدريبية
- وضع الخطة التدريبية
- اختيار أساليب لتشجيع الموظفين
- تحديد وسيلة التقييم الذاتي للموظف
- وضع سياسات وأدوات تقييم الأداء
- ربط نتائج تقييم الأداء الدوري بسياسات الحفز والمكافآت

المحور السابع: التكنولوجيا المتكاملة

- يوضح هذا المحور دور التكنولوجيا والأنظمة التي تستخدمها الجهة في دعم تقديم خدمات متكاملة يكون محورها المتعامل.
- من الأهمية بمكان أن يكون لدى الجهة نظام الكتروني لإدارة العلاقة مع المتعامل متضمنا بيانات المتعاملين والخدمات التي حصلوا عليها وتصنيفاتهم ونحوه.
- تسعى الجهة لميكنة خدماتها سواء الخاصة بالمكاتب الأمامية أو الخلفية ودمج الخدمات الالكترونية مع شركاء تقديم الخدمة الخارجيين دون إهمال للأمن السيبراني والمعلوماتي.
- تهتم الجهة بإدارة المعرفة المؤسسية بحيث يمكن لموظفيها الوصول بسهولة إلى معلومات مشتركة بتقديم الخدمة لتحسين الخدمات المقدمة للمتعاملين.

الممارسات الجيدة لتطبيق المحور السابع

- وجود نظام الكتروني
- استخدام النظام الالكتروني في جمع وتحليل بيانات المتعاملين
- ميكنة عمليات المكتب الأمامي والمكتب الخلفي
- وضع إجراءات تضمن تكامل الأنظمة الالكترونية داخل الجهة ومع الجهات الخارجية
- انشاء آلية لمشاركة المعرفة المؤسسية ونقلها داخل المؤسسة
- وضع خطط الأمن المعلوماتي وحماية البيانات وتوفير الموارد اللازمة لذلك.