



# معايير ومميزات\* ومواصفة أفضل الممارسات في الخدمة الحكومية المتميزة (حسب أفضل التجارب العالمية في الحكومات)

د. محمد جاسم بوحجي

خبير برامج التميز وإدارة التغيير

\*التمارين من ٢ إلى ٥ كلها مرتبطة بهذه  
المميزات + وكذلك كل ما سيتم الإستدلال  
به في الزيارات وفي مسابقة تطوير الخدمة

# معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة

## المعيار ١- رؤى المتعاملين

### ١-١ تحديد طبيعة المتعاملين

نرجو ملاحظة متطلبات التمكين التي ميزت المؤسسة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة تملك رؤية ودراسات لمن هم أنواع ومجموعة المستفيدين بناء على معلومات متجددة بشكل دوري (مصنفين بشكل دقيق)	
المؤسسة حددت بدقة إحتياجات المستفيدين وأولوياتهم من خلال مقابلات أو مسوحات أو خارطة لرحلة المستفيدين من الخدمة	
تقوم المؤسسة بجهود لتصل حتى لأولئك الذين هم أقل قدرة على الوصول إلى خدماتها وقد صممت إجراءات خاصة لذلك	



# معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ١- رؤى المتعاملين

## ٢-١ مشاركة المستفيدين وإستشارتهم بكل مستمر Engagement & Involvement

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة تملك خطة لطريقة إشراك المستفيدين وإستشارتهم من خلال وسائل متنوعة تفي بأنواع ومجموعة المستفيدين. (مثلا: توجد أدلة على ذلك من خلال الرسائل ومجموعات التركيز، والإقتراحات والشكاوى، وغيرها).	
المؤسسة لديها أدلة أن كل إستشارة من المستفيدين يتم الإستفادة القصوى منها وبحيث تعتبر فرص للتطوير في النتائج والأعمال	
تقوم المؤسسة بمراجعة دورية لفرصها من خلال ضمان أن الوسائل المستخدمة لإستشارة المستفيدين فاعلة وممثلة في النتائج	



# معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة

## المعيار ١- رؤى المتعاملين

### ٣-١ رضا المستفيدين

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة تملك وسائل دقيقة وموثوقة لقياس رضا المستفيدين وبشكل مستمر (ومنها على سبيل المثال حجم العينات ، ومستوى الخطأ في المعلومات وغيره)	
المؤسسة تقوم بتحليل أسباب القصور في رضا المستفيدين	
تقوم المؤسسة بوضع أسئلة محددة عن كل نوع من أنواع الخدمة المقدمة وبحيث يساعدها ذلك في تحديد أولويات ومستوى تقديم الخدمة	
المؤسسة تحدد كل فترة مستوى جديد وأصعب من رضا المتعاملين تحاول الوصول إليه	
يوجد دليل على تحول المؤسسة نحو ممارسات إيجابية ترفع مستوى رحلة المستفيد	



## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٢- ثقافة المؤسسة

١-٢ توفر روح القيادة التي تعزز ثقافة المستفيد من الخدمة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها إلتزام لوضع المستفيدين في قلب الخدمة من خلال قيادات تدفع نحو ذلك	
المؤسسة تقوم بتحليل أسباب القصور في رضا المستفيدين	
المؤسسة تقوم بتقييم كل أنواع المستفيدين وتعاملهم بطريقة عادلة	
المؤسسة لديها برنامج يحفز الموظفين على التركيز على المستفيدين	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٢- ثقافة المؤسسة

### ٢-٢ مهنية الموظفين وساوكياتهم نحو المستفيدين من الخدمة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها إستعراض واضح لتطوير خدمات تركز على المستفيد بدءاً من طريقتها في التوظيف والتدريب والتطوير	
المؤسسة لديها موظفين بالفعل متميزين في الخدمة والمعاملة وهذا واضح وملحوس بشكل فاعل في الزيارة الميدانية	
المؤسسة تقوم بنشر كل المعلومات المتعلقة بالمستفيدين في كل أنحاء المؤسسة ليتم التعلم والإستفادة منها	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٣- توفر المعلومات وسهولة الوصول

١-٣ مستوى المعلومات المتوفرة نحو المستخدمين من الخدمة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها معلومات متوفرة لكل أنواع الخدمات المقدمة للمستخدمين	
يوجد لدى المؤسسة خطة للتواصل مع المعنيين	
المؤسسة تقوم بنشر معلومات عن طبيعة التكلفة المتعلقة بالخدمة وتفصيلها	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٣- توفر المعلومات وسهولة الوصول ٢-٣ مستوى جودة الخدمة المقدمة للمستخدمين

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها طرق متعددة للوصول للمستخدمين لتوصيل خدماتهم سواء بطريقة مباشرة أو من خلال الإنترنت	
توفر المؤسسة خطوات واضحة لضمان جودة الخدمة	
المؤسسة تقوم بتدقيق المعلومات المتعلقة بضمان الجودة	



## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٣- توفير المعلومات وسهولة الوصول ٣-٣ القدرة على الوصول للخدمة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة من السهولة الوصول إليها	
توفر المؤسسة تحليل مستمر لمدى الإستفادة من كل قنوات التوصيل للخدمة لديها	
المؤسسة تقوم بتقييم مدى نظافة المنشأة	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة المعيار ٣- توفر المعلومات وسهولة الوصول ٣-٤ التعاون في تقديم الخدمة من خلال الشركاء

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها إتفاقيات مع الشركاء الآخرين في تقديم الخدمات	
توفر المؤسسة إتفاقيات ترفع من روح المسؤولية	
المؤسسة تقوم بالتداخل في تنفيذ عملها من خلال مجتمعات مختلفة	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة

### المعيار ٤- توفر التوصيل والخدمة المناسبة حسب جدول زمني

#### ٤-١ مستوى التوصيل والسرعة في حل المشاكل مناسب لطبيعة مهمة المؤسسة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة لديها توافق مع المستخدمين بما يمكن أن يتوقعونه من الخدمة	
توفر المؤسسة مقارنات بأفضل الممارسات المحلية والعالمية	
المؤسسة تحدد نوعية الأداء المطلوب حسب كل أنواع المستخدمين	
يتم تدريب الموظفين على سرعة التعامل مع الشكاوى	
المؤسسة تتعلم بطريقة رسمية وغير رسمية من أخطاءها	
المؤسسة تتأكد أن نتيجة الحلول للشكاوى كانت ناجعة ومناسبة حتى للمعنيين	

## معايير مواصفة الخدمة الحكومية المتميزة

### المعيار ٤- توفر التوصيل والخدمة المناسبة حسب جدول زمني

#### ٤-٢ توفر جدول زمني لتوصيل الخدمة

العناصر الإرشادية	ما تبين من الزيارة الميدانية
المؤسسة مقاييس زمنية لإجابة طلبات المستفيدين (سواء من خلال الهاتف والإتصال المباشر)	
المؤسسة لديها أنواع من الخدمة من أول مرة	
المؤسسة تربط مع المستفيدين عن الخطوات القادمة لما بعد إنهاء الخدمة	