

تجسيدا لتوجيهات الرئيس/ عبد الفتاح السيسي رئيس جمهورية مصر العربية تم إطلاق «جائزة مصر للتميز الحكومي» لتحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030) والتي تقضي بتكوين جهاز إداري كفء وفعال يطبق مفاهيم الحوكمة، الهدف الرئيسي لهذه الجائزة الدورية هو تحفيز روح التنافس بين الموظفين من جهة ، وتكريم المتميزين في أداء الخدمات العامة تكريماً معنوياً ومادياً مما يرسخ قيم العطاء والانتماء والتميز، كأساس لتقييم الجهات الحكومية وتحديد مستوى النضج الذي وصلت إليه هذه الجهات في رحلتها نحو الريادة وتحديد مجالات وفرص التحسين التي تساعدها 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، مؤسسات وهيئات حكومية متميزة ومتفوقة في كافة جوانب الأداء لتحسين جودة حياة المواطن المصري وتعزيز ريادة وتنافسية الدولة المصرية دعم بناء ممكنات وثقافة التميز لدى المؤسسات الحكومية والمعنيين، تحقيق معدلات أقل لرضا المواطنين/ الموظفين. بناء نموذج مؤسسي جدد طبق 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 والإقليمي. تعزيز روح الابتكار والإبداع والمكافأة على التميز في المجتمع المصري . إلقاء اللوم على النماذج الناجحة للمؤسسات والأفراد في القطاع الحكومي . الإطار العام لمنظومة التميز في تقديم الخدمات الحكومية تبنت إدارة الجائزة الاستعانة بأقل الممارسات لمعايير التميز في تقديم الخدمات وخصوصاً مع تطور مبادئ خدمة المتعاملين بصورة ملحوظة خلال الأعوام القليلة الماضية بحيث تم التركيز على تقديم خدمات تفوق توقعات المتعاملين، نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات جرى تطوير نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات كواحد من المبادرات المنبثقة من برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة. وهدف هذا البرنامج إلى الارتقاء بجودة الخدمات الحكومية من خلال التركيز على تصميم الخدمات التي تع المتعامل في قلب اهتمامها وتسعى لتحقيق رضا الموظفين، تم ادخال بعض التعديلات على نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات لتتوافق مع طبيعة الخدمات الحكومية المصرية ليكون النظام قادراً على تقديم تقييماً شاملاً من خلال 7 محاور رئيسية و 30 محوراً فرعياً تم 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 أقل الممارسات العالمية من القطاعين الحكومي والخاص مع تركيز كبير على إشراك المتعامل في تطوير الخدمة وطرق تقديمها من خلال التصميم المشترك. ووجه هذا الدليل إلى كافة الجهات الخدمية الحكومية والمنوط بها تقديم خدمات للمتعاملين وفي مقدمتهم المواطن المصري وقوم هذا الدليل بتقييم قنوات خدمة متعددة ما جعله ملائماً لجميع فئات مقدمي الخدمات¹ هذا الدليل لتقييم منظومة تقديم الخدمات يشمل: 7 محاور رئيسية – 30 محور فرعياً 112 معيار فرعياً (فئات مراكز الخدمة الأمامية ليس هناك إجماع على مستوى القيادة على تنفيذ استراتيجية تقدم الخدمات الممرات للتعاملين المرحلة الابتدائية:ن عدد قليل فقط من أعاء فرق القيادة جمعون ووافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقدم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة مرحلة التطور:ن معظم أعاء فرق القيادة جمعون ووافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقدم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة مرحلة النضوج:ن جميع أعاء فرق القيادة جمعون وقاموا بكل ما لزم لإبراز أهمية تنفيذ استراتيجية تقدم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة مرحلة الريادة:ن س1: هل لدى قيادة الجهة فهم واضح لمنظومة تطوير الخدمات بشكل عام في الجهة؟ لا يوجد لدى فرق القيادة في الجهة فهم واضح لمنظومة تطوير الخدمات المرحلة الابتدائية:ن عي فرق القيادة أنه قد تم وضع منظومة لتطوير الخدمات، عي فرق القيادة في الجهة بوضوح بعض المفاهيم الأساسية التي تشكل بما في ذلك المحاور، عي فرق القيادة في الجهة بوضوح منظومة تطوير الخدمات، س٢: هل يُجمع فريق القيادة في الجهة على أهمية تقديم الخدمات المتميزة وعلى استراتيجية تقديم الخدمات؟ تخصص الجهة الموارد بطريقة عشوائية لدعم مبادرات تطوير الخدمات. وتم تخصيص الموارد فقط عند إطلاق المبادرات المرحلة الابتدائية:ن تعتمد الجهة منهجية موحدة لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير معظم أعاء فرق القيادة جمعون ووافقون على أهمية تنفيذ استراتيجية تقدم الخدمات بالنسبة إلى أنشطة الجهة مرحلة النضوج:ن تعتمد الجهة منهجية آلية لتخصيص الموارد الداعمة لمبادرات تطوير الخدمات (مثل نظام آلي لإدارة الموارد). عملية تخصيص الموارد وتعديلها بشكل مستمر (بنفس المستوى الذي تقوم به بتخطيط المبادرات الأخرى ذات الأولوية) مرحلة الريادة:ن 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: ن تم في بعض الأحيان تشكيل فرق بشكل مؤقت ولفترة محددة لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات مرحلة التطور: ن هناك فرق مخصص لدعم تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات ومتلزم بهذامهمة، هناك فرق عمل مهمته تنفيذ مبادرات تطوير الخدمات كما يقوم هذا الفرق بتصميم بعض الخدمات المبتكرة بالتعاون مع عدد منالشركاء كالمعاملين والجهات الخاصة مرحلة الريادة: ن س٤: كيف تقوم الجهة بتوفير الموارد الكافية المالية، لا يوجد تواصل ضمن الجهة بشأن متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدماتوتطورها المرحلة الابتدائية: ن جري التواصل بشأن متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطورها عند اللزوم فقط مرحلة التطور: ن بالخدمات وتطورها مع كافة الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات مرحلة النضوج: ن تم التواصل بخصوص متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطورها بشكل متواصل مع جميع الأقسام والفرق المعنية بتطوير الخدمات. س٥: هل يُظهر فريق متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطورها الالتزام من خلال الاجتماعات الفعالة؟ لا عقد الفرق أي اجتماعات المرحلة الابتدائية: ن جتمع الفرق مرتين سنوياً تقريباً مرحلة التطور: ن عقد الفرق اجتماعات منتظمة أي بصورة شهرية لمتابعة التقدم والتخطيط للمبادرات المستقبلية مرحلة النضوج: ن طلق الفرق مبادرات مبتكرة ذات نظرة مستقبلية لتطوير الخدمات كنتيجة للاجتماعات الفعالة التي غظمها مرحلة الريادة: ن س٦: هل يُظهر فريق متابعة تنفيذ المبادرات المرتبطة بالخدمات وتطورها الدعم والالتزام من خلال التواصل المنتظم مع الأقسام أو الفرق الداخلية المعنية بتطوير الخدمات؟ س٧: هل تظهر الجهة المسؤولية الاجتماعية والالتزام تجاه المجتمع المحلي؟ لم تلتزم الجهة بعد بمجال محدد للمسؤولية الاجتماعية المرحلة الابتدائية: ن لدى الجهة عدد من الالتزامات الرسمية لتحسين المجتمعات المحلية مرحلة التطور: ن أبرمت الجهة شراكات مع عدد من المنظمات ذات الاهتمامات المجتمعية، وهي تعمل معها على عدد من المبادرات العالمية والمحلية مرحلة النضوج: ن تحرص الجهة على تنفيذ ما تعلن عنه، ميزانياتها لتمويل مبادرات ومشاريع تعنى بتحسين المجتمع محددالمحلية والعالمية. س٨: هل تملك الجهة ميثاقاً للمعاملين؟ لا تملك الجهة ميثاقاً للمعاملين صف التزامها تجاههم المرحلة الابتدائية: ن تملك الجهة ميثاقاً للمعاملين شمل واحداً من العناصر التالية: ن١- المقدمة «الغاية» ن٢- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة 4- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، 5- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى مرحلة التطور: ن تملك الجهة ميثاقاً للمعاملين شمل إثنين أو ثلاثة من العناصر التالية: ن١- المقدمة «الغاية» ن٢- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة 4- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، 5- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى مرحلة النضوج: ن تعتبر ميثاقاً للمعاملين الخاص بالجهة مثلاً حتذى به ضمن قطاع الخدمة إذ يُبين طرقاً مبتكرة لتخطي توقعات المتعاملين، 2- مستوى الخدمات وطريقة تخصيصها لفئات المتعاملين المختلفة 4- سبل الاتصال والتواصل مع الجهة، 5- آلية محددة للتعامل مع الآراء والشكاوى مرحلة الريادة: ن س٩: هل يتم تعريف المتعاملين بالميثاق المتعاملين بشكل فعال؟ لا تقوم الجهة بتعريف المتعاملين بميثاق المتعاملين باستمرار المرحلة الابتدائية: ن تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة) مرحلة التطور: ن تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية مثل الموقع الإلكتروني، تعرض الجهة ميثاق المتعاملين في مراكز خدمة المتعاملين (منافذ تقديم الخدمة) وعلى قنواتها الإلكترونية مثل الموقع الإلكتروني، س١٠: هل يتم تعريف الموظفين بميثاق المتعاملين بشكل فعال؟ لا تقوم الجهة بتعريف الموظفين بميثاق المتعاملين باستمرار المرحلة الابتدائية: ن تعرض الجهة ميثاق المتعاملين حيث مكن للموظفين رؤيته وهو معروف لدى بعض الموظفين مرحلة التطور: ن تعمل الجهة على إدراج ميثاق المتعاملين في بعض نواحي مراحل المسار تم تمين ميثاق المتعاملين الخاص بالجهة في كافة مراحل المسار الوظيفي (مثل بداية التوظيف، معروف لدى جميع الموظفين وتتأكد بشكل دوري من درجة وعيالموظفين بمحتواتة مرحلة الريادة: ن تتوفر بيانات شاملة ودقيقة لأقل من 0٢% من المتعاملين المرحلة الابتدائية: ن تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل 0٢% إلى 0٩% من المتعاملين مرحلة النضوج: ن تتوفر 0٥% من المتعاملين مرحلة التطور: ن تتوفر بيانات شاملة ودقيقة ل ٥١% إلى 0٩% من المتعاملين مرحلة الريادة: ن س١١: هل يتم جمع بيانات المتعاملين لتوفير نظرة شاملة عنهم وتحديد احتياجاتهم؟ لا تجمع سوى البيانات الديموغرافية والسلوكية عن المتعاملين (مثل وتيرة تم وبشكل منهجي جمع بيانات كافية عن جميع المتعاملين تقريباً فيضوء المسموح به قانوناً، دورة عن المتعاملين وتحليلها من خلال طرق متعددة) مثل استخدامعدادات لتسجيل عدد المترددين على المركز(س١٢: هل تتوفر بيانات لمجمل قاعدة المتعاملين؟ س١٣: هل ترتبط

البيانات الموحدة برقم تعريفى موحد للمتعامل (مثل الرقم القومي أو رقم الهاتف أو رقم جواز السفر)؛ ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى الجهة، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى أكثر من الجهتين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالجهة المعنية (مثل رقم الهوية)، س ١٤: كيف يتم جمع ملاحظات المتعاملين أو ما يعرف «بصوت المتعامل»؟ لا تجمع آراء المتعاملين وملاحظاتهم المرحلة الابتدائية:ن لا تجمع سوى آراء بسيطة حول رضا المتعاملين (مثل راض أو غير راض) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة مرحلة التطور:ن تجمع 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 النضوج:ن تم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المتعاملين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مغلقة ومفتوحة على حد س ١٣: هل ترتبط البيانات الموحدة برقم تعريفى موحد للمتعامل (مثل الرقم القومي أو رقم الهاتف أو رقم جواز السفر)؟ ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى الجهة، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى أكثر من الجهتين على الأقل من الجهات الأخرى ولكن ليس جميعها، ترتبط بيانات المتعامل برقم تعريفى موحد على مستوى معظم الجهات الأخرى ذات العلاقة بالجهة المعنية (مثل رقم الهوية)، س ١٤: كيف يتم جمع ملاحظات المتعاملين أو ما يعرف «بصوت المتعامل»؟ لا تجمع آراء المتعاملين وملاحظاتهم المرحلة الابتدائية:ن لا تجمع سوى آراء بسيطة حول رضا المتعاملين (مثل راض أو غير راض) عبر بعض قنوات تقديم الخدمة مرحلة التطور:ن تجمع 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 النضوج:ن تم الحصول على ملاحظات تفصيلية وشاملة حول رضا المتعاملين عن الخدمة على نحو منتظم باستخدام أسئلة مغلقة ومفتوحة على حد س ١٥: هل هناك منهجية محددة لمعرفة ما إذا كان سيتم جمع آراء المتعاملين «صوت المتعامل» داخليا أو عبر استطلاعات يجريها طرف ثالث؟ لا تعتمد أي طريقة متسقة لتحديد المصدر الأمثل لجمع آراء المتعاملين المرحلة الابتدائية:ن تقيم المصادر الداخلية والخارجية استناداً إلى الآراء التي يجمعها أكثر من غيرها مرحلة التطور:ن تم تقييم عدة مصادر داخلية وخارجية استناداً إلى الطريقة الأكثر ملاءمة بناء على نوع المعلومات المطلوبة مرحلة النضوج:ن تملك الجهة آلية محددة للاستعانة بالمصادر الخارجية (مقدمي الخدمات. وتم دعم كل قرار بتقييم عدد من المصادر الداخلية والخارجية بناء على الطريقة الأمثل والأقل تكلفة) لتحفيز الكفاءة التشغيلية (وفقاً لنوع المعلومات المطلوبة مرحلة الريادة:ن س ١٦: هل تتم الاستفادة من آراء المتعاملين لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها بشكل دوري؟ لا تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بانتظام لتحسين الخدمات/طريقة تقديمها المرحلة الابتدائية:ن تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل متقطع من أجل تحسين الخدمات / طريقة تقديمها مرحلة التطور:ن تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل انتقائي من أجل تحسين الخدمات/طريقة تقديمها مرحلة النضوج:ن تتم الاستفادة من آراء المتعاملين بشكل مستمر من أجل تحسين الخدمات س ١٧: هل يتم تحليل بيانات المتعاملين بطريقة منهجية ودورية وموثوقة؟ لا تتم حالياً تحليل البيانات المتوفرة عن المتعاملين بأي طريقة منهجية المرحلة الابتدائية:ن تحليل بيانات المتعاملين عند اللزوم، يجري التحليل بطريقة موحدة دون وجود فرق عمل مختص بتحليل البيانات تم إجراء التحليل ونشر الرؤى بطريقة موحدة ومن قبل فرق متخصص بتحليل البيانات لمان الاتساق عبر كافة بيانات المتعاملين وعبر تجري الاستفادة من تقنيات رقمية متقدمة لتعزيز جودة التحليل (مثل البيانات الخمة، س ١٨: هل توجد تقارير ومقاييس موحدة لقنوات تقديم الخدمة؟ لا تعد الجهة أي تقارير متعددة القنوات بشأن المتعاملين المرحلة الابتدائية:ن تعد الجهة وتصدر تقارير بشأن المتعاملين من بعض قنوات تقديم الخدمة، تعد الجهة وتصدر تقارير بشأن المتعاملين من جميع قناة تقديم الخدمة تقريبا؛ وهناك مقاييس موحدة لوضع هذه التقارير، تستخدم الجهة برمجية قادرة على إعداد وإصدار تقارير حول المتعاملين بصورة آلية من قناة تقديم الخدمة تقريبا، س ١٩: هل يتم إعداد وإصدار تقارير بشأن آراء المتعاملين بصورة منتظمة؟ لا تقوم الجهة بأي تحليل للبيانات ذكر، تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء أساسية، تشمل التقارير بشأن المتعاملين آراء جديدة، تشمل تقارير المتعاملين آراء جديدة ومبتكرة، الفعلي ليتم تقديمها إلى قيادة الجهة بصورة منتظمة، س ٢٠: هل يتم استخدام آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية؟ لا تستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية المرحلة الابتدائية:ن تستخدم آراء المتعاملين في وضع الخطط التشغيلية عند الحاجة فقط مرحلة التطور:ن تستخدم آراء المتعاملين دوماً لوضع الخطط التشغيلية، الاعتبار لدى دراسة جدوى المبادرات الجديدة مرحلة النضوج:ن توثق آراء المتعاملين وتجرى الاستعانة بها بشكل منهجي بهدف تطوير الخطط

التشغيلية بشكل استباقي، س٢١: هل المتعاملون الحاليون مصنّفون ضمن فئات تسمح بخلق تجربة مخصصة لهم؟ أقل من 0٢% من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة المرحلة الابتدائية: ما بين 0٢% و 0٥% من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة مرحلة التطور: ما بين ٥١% و 80% من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة النضوج: أكثر من 80% من المتعاملين مصنّفين ضمن فئات محددة. س٢٢: ما مدى وضوح وشمولية فئات المتعاملين المحددة لدى الجهة؟ لا تُنظر إلى المتعاملين كفئات لها احتياجات مختلفة المرحلة الابتدائية: هناك إقرار بأن المتعاملين لديهم احتياجات وتفضيلات مختلفة، قسم المتعاملون إلى فئات مختلفة ومحددة بشكل واضح، استناد إلى عدة مقاييس (مثل العمر والعنوان والنوع). ومحددة تبين كيفية تحدد هذه الفئات وتحقيق مبدأ الخدمة المتمركزة حول س٢٣: هل يتم توثيق وتعميم وتطبيق تصنيف المتعاملين على مستوى الجهة؟ لا يوجد نظام لتصنيف للمتعاملين لدى الجهة، هناك نظام محدد لتصنيف المتعاملين، نظام تصنيف المتعاملين موثق ومعهم على الموظفين في الجهة، ليس بالضرورة مطبقاً مرحلة النضوج: تصنيف المتعاملين موثق ومعهم على جميع الموظفين ومطبق فيالجهة مرحلة الريادة: س٢٤: هل قامت الجهة بتأسيس ثقافة إرضاء المتعامل؟ لا توجد ممارسات داخلية تقوم بشكل صريح بتعزيز ثقافة إرضاء المتعامل المرحلة الابتدائية: تقوم الجهة ببعض الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل: ن1- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل 2- جمع البيانات والآراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثال: للمشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي) 3- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين ٤- المشاركة في ابتكار الخدمات وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب معالمتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل 6- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل 7- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل مرحلة التطور: تقوم الجهة بمعظم الأنشطة التالية بهدف تطوير ثقافة إرضاء المتعامل: ن1- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل 2- جمع البيانات والآراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثال: للمشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي) 3- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب معالمتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل 6- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل 7- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل: ن١- تعزيز القيادة التي تركز على المتعامل 2- جمع البيانات والآراء لفهم المتعاملين من خلال قنوات متعددة (مثال: للمشاركة الإلكترونية ومواقع التواصل الاجتماعي) 3- تطوير الخدمات بناء على احتياجات المتعاملين وأساليب تقديمها جنباً إلى جنب معالمتعاملين والأطراف المعنية الرئيسية- تصميم التجربة الخاصة بالمتعامل 6- تمكين الصفوف الأمامية ذات الاحتكاك المباشر بالمتعامل 7- العمل على جمع آراء المتعاملين بشكل مستمر لتطوير تجربة المتعامل س٢٥: هل تعتمد الجهة تعريفاً رسمياً للخدمات التي تقدمها؟ لا تعتمد الجهة تعريفاً رسمياً لخدماتها، «خدمات» تعتبر مثلاً مهمة إصدار نسخ عن البطاقات البردة بمثابة خدمة، تدرك الجهة التعرف الرسمي للخدمة: «الخدمة هي سلسلة من الأنشطة تستخدم الجهة التعرف الرسمي للخدمة وفقاً للتعرف الموحد لديها أو من ، 5- خدمات إجتماعية مرحلة النضوج: ن حددت الجهة معظم الخدمات التي تقدمها وفق التعرف الرسمي الموحد للخدمة لديها والمعتمد من الوزارة أو الهيئة التابعة لها، 5- خدمات إجتماعية مرحلة الريادة: ن س٢٦: هل يوجد دليل للخدمات يساعد الموظفين على تقديم خدمات موحدة؟ لا يوجد دليل لدى الجهة عرض قائمة بكافة الخدمات التي تقدمها المرحلة الابتدائية: ن وجد دليل عرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، 2- الباقية) إذا وجدت الخدمة ضمن باقة) 3- فئة الخدمة ونوعها 4- إجراءات وخطوات تقدم طلب الخدمة 5- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى 6- قنوات تقدم الخدمة 7- متوسط مدة إنجاز الخدمة 8- فئات المتعاملين المستهدفة 9- رسوم الخدمة) إن وجدت) 0١- أوقات تقدم الخدمة ١١- فئات المتعاملين المستهدف مرحلة التطور: ن وجد دليل عرض كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، 2- الباقية) إذا وجدت الخدمة ضمن باقة) 3- فئة الخدمة ونوعها 4- إجراءات وخطوات تقدم طلب الخدمة 5- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى 6- قنوات تقدم الخدمة 7- متوسط مدة إنجاز الخدمة 8- فئات المتعاملين المستهدف مرحلة النضوج: ن وجد دليل تفاعلي مبتكر عرض ببساطة كافة الخدمات التي تقدمها الجهة، 2- الباقية) إذا وجدت الخدمة ضمن باقة) 3- فئة الخدمة ونوعها 4- إجراءات وخطوات تقدم طلب الخدمة 5- ترابط الخدمة مع خدمات أخرى 6- قنوات تقدم الخدمة 7- متوسط مدة إنجاز الخدمة 8- فئات المتعاملين المستهدفة 9- رسوم الخدمة) إن وجدت) 0١- أوقات تقدم الخدمة ١١- فئات

المتعاملين المستهدف مرحلة الريادة: ن س ٢٧: هل دليل الخدمات متوف للموظفين، دليل الخدمات إن توفر كون غير منشور أو متاح للموظفين أو المتعاملين المرحلة الابتدائية: ن توفر دليل الخدمات لمجموعة مختارة من الموظفين، توفر دليل الخدمات في مكان مركزي واحد يستطيع جميع الموظفين والمتعاملين والجهات الأخرى الوصول إليه، توفر دليل تفاعلي للخدمات للموظفين والمتعاملين والجهات الأخرى، س ٢٨: هل يتم جمع الخدمات التي تقدمها الجهة في باقات تضم الخدمات ذات العلاقة لتحسين مستوياتها ومستوى استدامتها بالنسبة للمتعامل؟ لا تم جمع الخدمات في باقات منطقية تحسن من مستوى استدامتها بالنسبة للمتعامل أو سهولة وصوله إليها المرحلة الابتدائية: ن تم تنظيم وجمع الخدمات في باقات بحسب الهيكل التنظيمي للجهة، تجمع الخدمات ذات الصلة في باقات (مثل خدمة إصدار تراخيص محل تجاري مع خدمة ترخيص الياقطة) كما تم جمع الخدمات الأخرى ذات الصلة المقدمة من جهات أخرى حيثما ينطبق ذلك مرحلة النضوج: ن باستخدام البيانات المتوفرة حول المتعامل ، 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 ضروريا أن تكون كافة خدمات الباقة مقدمة من الجهة نفسها مرحلة الريادة: ن س ٢٩: هل يتم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها لتكون شاملة (مثلا خدمات تخدم المسنين ، تم تطوير الخدمات وعمليات تقديمها باستخدام توجه «نهج واحد مناسب للجميع». بدأت الجهة بتطوير خدمات وعمليات تقدم خدمات شمولية، ملاحظات من كافة الفئات لاستطلاع أفضل الطرق لتطوير والمشاركة بابتكار هذه الخدمات وعمليات تقديمها بشكل مشترك لتبلي بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين مرحلة التطور: ن قامت الجهة بتطوير وإطلاق عدد من الخدمات وعمليات تقدم الخدمات الشمولية. بتطوير وابتكار الخدمات وعمليات تقديمها بشكل مشترك لتبلي بشكل أفضل احتياجات جميع المتعاملين مرحلة النضوج: ن تشمل معظم الخدمات وعمليات تقديم الخدمات كافة الفئات (مثل س ٣٠: هل تعتمد مقاييس الأداء على توقعات المتعاملين المنصوص عليها في الميثاق الخاص بهم؟ لم توضع أي مقاييس أداء استناداً إلى توقعات المتعاملين المرحلة الابتدائية: ن تعتمد مقاييس الأداء على واحد أو اثنين من توقعات المتعاملين، كمستوى الوصول إلى الخدمة أو مستوى معالجة الشكاوى، 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: ن تعتمد مقاييس الأداء على الكثير من توقعات المتعاملين عبر قناة تقدم س ٣١: هل يتم رصد مقاييس الأداء بانتظام و العمل عليها وفقاً لنتائج المراقبة؟ لا تم رصد مقاييس الأداء إطلاقاً ، تم رصد مقاييس الأداء بشكل غير منتظم بحسب الحاجة واستناداً إلى طلبات محددة، تم رصد مقاييس الأداء بشكل منتظم ولكن غير مكثف (أي شهراً) وفي تم رصد مقاييس الأداء في الوقت المناسب لمعالجة الفجوات وتحديد الإجراءات التصحيحية المرتبطة باحتياجات وتوقعات المتعاملين، مدة الانتظار الفعلية في مركز خدمة المتعاملين على مدار ساعات العمل مرحلة الريادة: ن س ٣٢: ما هي الممارسات المعيارية المطبقة للاستجابة لشكاوى المتعاملين؟ 1- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو توماتيكيًا لتأكيد استلام الشكاوى 2- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادة أو معقدة 3- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها 4- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى 5- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى 6- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً 7- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل المرحلة الابتدائية: ن تطبق واحدة أو اثنتين من الممارسات التالية: ن ١- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو توماتيكيًا لتأكيد استلام الشكاوى ٢- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادة أو معقدة 3- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها 4- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى 5- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى 6- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً 7- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل مرحلة التطور: ن تطبق ثلاث أو أربع ممارسات من الممارسات التالية: ن 1- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو توماتيكيًا لتأكيد استلام الشكاوى 2- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادة أو معقدة 3- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها 4- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى 5- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى 6- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً 7- وجود عمليات استباقية لحل المشاكل مرحلة النضوج: ن تطبق معظم الممارسات التالية: ن 1- إرسال رسالة نصية قصيرة/ بريد إلكتروني أو توماتيكيًا لتأكيد استلام الشكاوى 2- تصنيف الشكاوى على أنها عاجلة أو عادة أو معقدة 3- إصدار رقم للشكاوى وتحديد الخطوات اللاحقة التي سيتم اتباعها 4- التواصل مع المتعامل خلال ٢٤ ساعة لفهم طبيعة الشكاوى 5- وجود فريق مختص لمتابعة حل الشكاوى 6- التواصل مع المتعامل للتأكد من أن الشكاوى قد تم حلها فعلياً 7- وجود عمليات

استباقية لحل المشاكل س٣٣: هل يتم حل شكاوى المتعاملين ضمن الوقت المحدد؟ تم حل 0٢% من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى 1- الشكوى العاجلة: في غون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل 2- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل 3- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل المرحلة الابتدائية: تم حل ٢١% : 0٥% من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى 1- الشكوى العاجلة: في غون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل 2- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل 3- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل مرحلة التطور: تم حل ٥١% : 0٩% من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى 1- الشكوى العاجلة: في غون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل 2- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل 3- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل مرحلة النضوج: تم حل أكثر من 0٩% من شكاوى المتعاملين حسب نوع الشكوى ١- الشكوى العاجلة: في غون ٢٤ ساعة خلال أيام العمل 2- الشكوى العادية: خلال خمسة أيام عمل 3- الشكوى المعقدة: خلال ١٥ يوم عمل كما وجد نموذج لتصعيد الشكاوى، س٣٤: ما هو متوسط وقت الانتظار الذي يمضيه المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين؟ بلغ معدل وقت الانتظار 0١ إلى 0٢ دقيقة لجميع المعاملات التي جرها : المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين مرحلة التطور: بلغ معدل وقت الانتظار ٥ إلى 0١ دقائق لجميع المعاملات التي جرها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين مرحلة النضوج: بلغ وقت الانتظار أقل من ٥ دقائق لجميع المعاملات التي جرها المتعاملون في مركز خدمة المتعاملين مرحلة الريادة: ن