



مركز الملك عبد الله الثاني للتميز

King Abdullah II Center for Excellence

معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

الدورة الخامسة

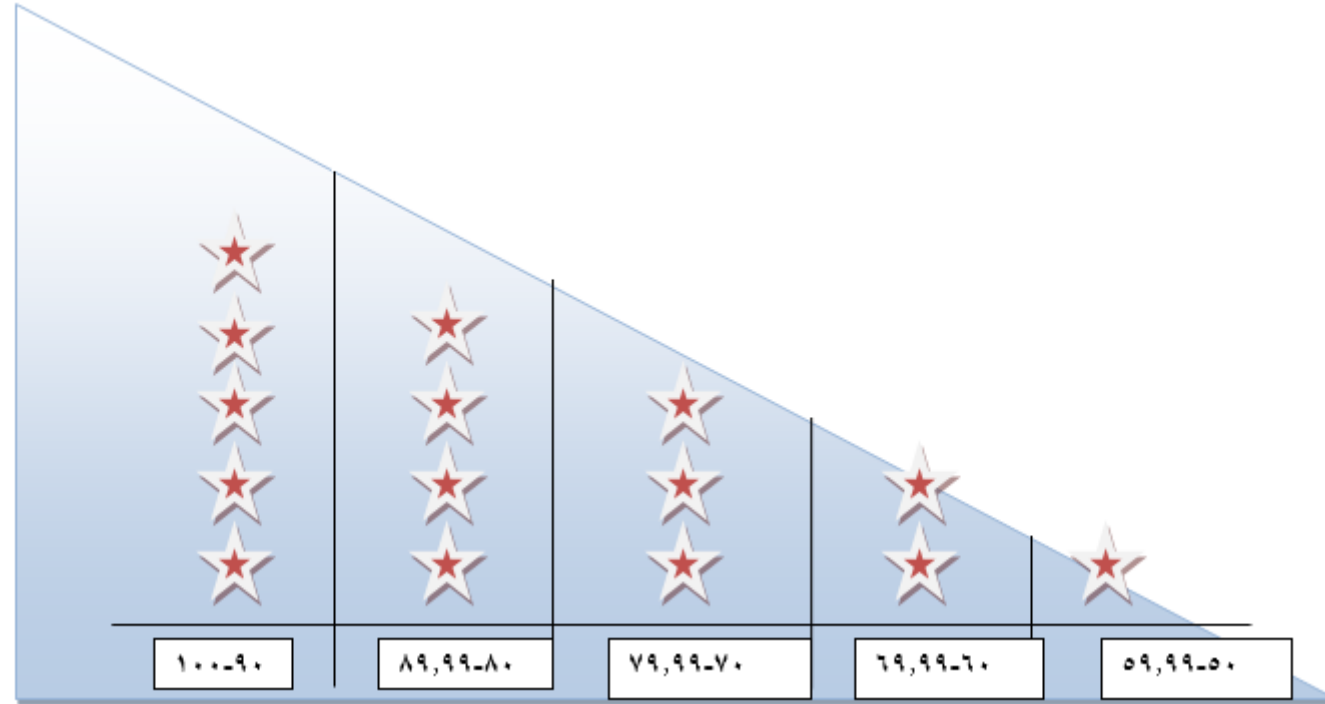


جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييز الأداء الحكومي والشفافية

أهداف الجائزة

- التركيز على متلقي الخدمة من خلال تحسين نوعية الخدمة المقدمة له وتعزيز رضاه.
- كفاءة تقديم الخدمة بالاستخدام الامثل للموارد المتاحة.
- الابداع في تقديم الخدمة عن طريق تحقيق تغيير إيجابي في تقديم الخدمات من خلال تشجيع الأفكار الجديدة والمبتكرة وتطوير وتطبيق مبادرات رائدة وحلول متقدمة.
- تمكين الفروع ورفع جاهزيتها لمستويات متقدمة لتقديم خدمات ذات جودة عالية استناداً لما توفره الجهات لفروع تقديم الخدمة.

تصنيفات الجائزة

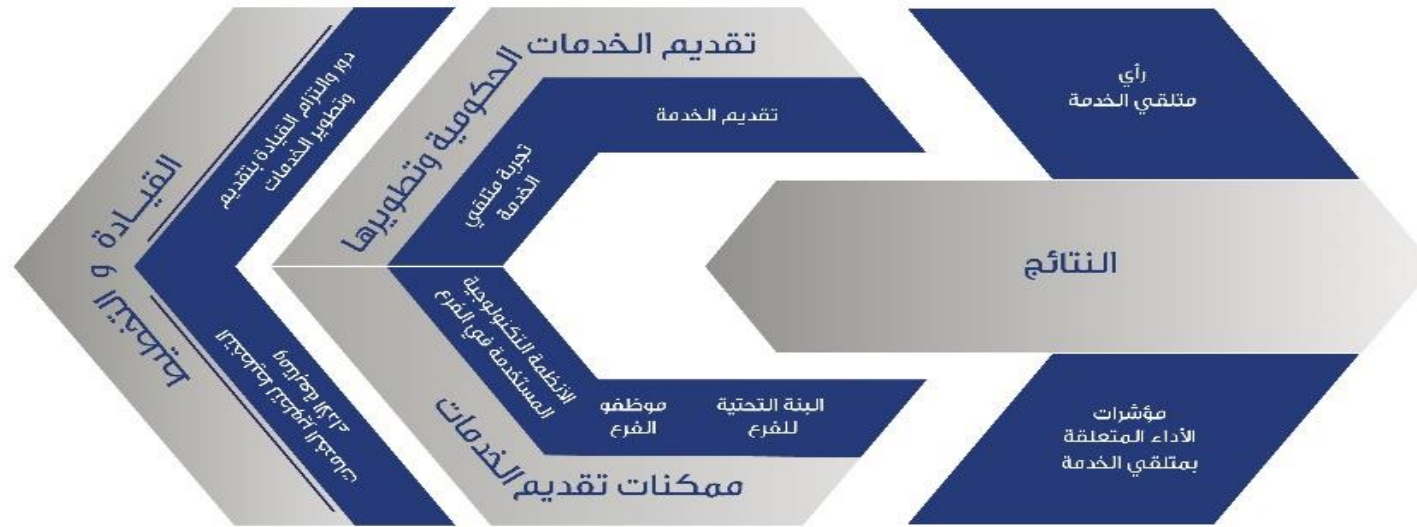


احتساب العلامات النهائية

تعتمد النتيجة النهائية لكل فرع على ثلاثة عناصر متكاملة هي:

1. الزيارة الميدانية لفريق التقييم (50%)
2. المتسوق الخفي (25%)
3. رضى متلقي الخدمة (25%)

معايير الجائزة



المعيار الرئيسي الأول: القيادة والتخطيط

المعيار الرئيسي الأول	القيادة والتخطيط	%10
1-1	دور والتزام القيادة بتقديم وتطوير الخدمات	%5
2-1	التخطيط لتطوير الخدمات ومتابعة الأداء	%5

المعيار الرئيسي الأول: القيادة والتخطيط

المعيار الفرعي الأول (1-1): دور والتزام القيادة بتقديم وتطوير الخدمات

- ❖ تُظهر قيادة الفرع الالتزام تجاه تطوير الخدمات الحكومية ومفهومي التركيز على متلقي الخدمة، وكفاءة الخدمة بما ينسجم مع رؤية ورسالة والاهداف الاستراتيجية للجهة التي يتبع لها الفرع، وذلك من خلال عدة أدوات منها إشراك جميع الأطراف المعنية، وتخصيص الموارد لتلبية احتياجات متلقي الخدمة على المدى البعيد، والمرونة، واستشراف المستقبل والاستجابة له.
- ❖ يتصرف قادة الفرع كقدوة حسنة للموظفين في التعامل مع متلقي الخدمة لتقديم خدمات متميزة من خلال التفاني في العمل، والتأثير الايجابي على الموظفين لجعل متلقي الخدمة محور تصميم الخدمات وتقديم الأفكار المبدعة والحلول المبتكرة.
- ❖ تقوم قيادة الفرع بالأنشطة اللازمة وتستخدم الوسائل الملائمة لنشر الوعي بين الموظفين حول مفاهيم الخدمة الحكومية المتميزة، وتطوير الخدمات، وتقديم خدمات ذات قيمة مضافة لمتلقي الخدمة، وبناء وترسيخ ثقافة الخدمة من خلال تعزيز روح التعاون والعمل المشترك، وتعزيز القيم والسلوكيات التي يجب على جميع الموظفين الالتزام بها.
- ❖ تستخدم قيادة الفرع أساليب مبتكرة للحصول على مبادرات وأفكار مبدعة من الموظفين وملتقي الخدمة والعمل على دراستها وتطبيقها بهدف الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ❖ تدرك قيادة الفرع مستوى قدراتها المؤسسية في تقديم الخدمة المتميزة وتعمل على قياس وتقييم وتعظيم هذه القدرات.
- ❖ تعمل قيادة الفرع على الاستفادة من كل المكنات المركزية التي توفرها الجهة الرئيسية وتطبيقها في الفرع وتسخيرها لخدمته وتعمل على الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والفنية والتقنية المتوفرة في الجهة.

المعيار الرئيسي الأول: القيادة والتخطيط

المعيار الفرعي الثاني (1-2): التخطيط لتطوير الخدمات ومتابعة الأداء

- ❖ يركز قادة الفرع على متلقي الخدمة وعلى كفاءة الخدمة عند إعداد وتطوير الخطط التشغيلية والمبادرات اللازمة لتقديم الخدمات وتطويرها، بحيث يتم تصنيف المبادرات بحسب الأولويات بناء على مستوى الجهد المطلوب لتنفيذ المبادرة، والقيمة التي تضيفها لمتلقي الخدمة وبما يسهم في تحقيق استراتيجية الجهة الرئيسية التي يتبع لها الفرع.
- ❖ تستخدم قيادة الفرع بيانات وآراء وملاحظات متلقي الخدمة في وضع مواصفات الخدمات المقدمة، وفي دراسة جدوى مبادرات التطوير، كما وتعمل على تعديل مواصفات الخدمة لتلائم احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة.
- ❖ تبذل قيادة الفرع جهوداً استثنائية في الاستثمار الأمثل للموارد المتاحة لتطوير البنية التحتية اللازمة لتقديم الخدمات، وتنفيذ مبادرات تطوير الخدمات وضمان تحقيقها وبما يضمن التوازن بين التركيز على متلقي الخدمة ورفع كفاءة الفرع.
- ❖ تقوم قيادة الفرع باعتماد ومتابعة تطبيق آليات تقييم مخاطر تقديم الخدمة بشكل دوري وتطوير الخطط اللازمة لمعالجتها لضمان استمرارية تقديم الخدمات وعدم انقطاعها بشكل مفاجئ.
- ❖ تعمل قيادة الفرع على تحليل حجم الطلب على الخدمات، ودراسة توقعات الطلب المستقبلية، وتستخدم نتائج التحليل لتطوير خطة لإدارة القدرة الاستيعابية للفرع وقنوات تقديم الخدمة بحيث تلي الاحتياجات الحالية والمستقبلية وتراعي معايير كفاءة الخدمة.

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

المعيار الرئيسي الثاني	تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها	%25
1-2	تقديم الخدمة	%15
2-2	تجربة متلقي الخدمة	%10

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

المعيار الفرعي الأول (1-2): تقديم الخدمة

- ❖ تحديد البيانات الهامة للحصول عليها من متلقي الخدمة بهدف تصنيفهم إلى فئات متجانسة لها خصائص مشتركة، وجمعها وتوثيقها في قاعدة بيانات موحدة تمكن الفرع من فهم خصائصهم واحتياجاتهم والأمور المفضلة لديهم.
- ❖ تحديد الخدمات التي يقدمها الفرع وتصنيفها بما يتوافق مع تحقيق احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة، وتصميم وتوثيق الأنظمة والعمليات والإجراءات اللازمة لتقديم الخدمات ومراجعتها وتطويرها بشكل مستمر بما فيها عمليات وإجراءات صوت متلقي الخدمة.
- ❖ تقديم خدمات ذات قيمة مضافة لمتلقي الخدمة من خلال إيجاد حلول مبتكرة مبنية على احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة الحالية والمستقبلية وبمشاركة فاعلة من الموظفين وملتقي الخدمة والشركاء في تقديم الخدمة.
- ❖ تطوير آليات تحسين الخدمات المشتركة وإدارة العلاقة مع الأطراف المعنية (داخلياً وخارجياً) الذين يتم التعاون معهم ويسهمون في تقديم الخدمات، وتحديد الأدوار والمسؤوليات وأطر العلاقة واتفاقيات مستوى الخدمة ومتابعة مدى الالتزام بها.
- ❖ جمع الخدمات الحكومية ذات الصلة في باقات خدمة متكاملة تساعد على تلبية احتياجات متلقي الخدمة، وتوفيرها على قنوات تقديم الخدمة المختلفة.

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

المعيار الفرعي الأول (1-2): تقديم الخدمة

- ❖ إعداد "ميثاق الخدمة" الذي يتضمن وصف التزامات الفرع نحو متلقي الخدمة (وعد الخدمة)، وواجبات متلقي الخدمة، ووسائل الاتصال والتواصل ونشر الميثاق وتعميمه على جميع قنوات تقديم الخدمة.
- ❖ تطوير دليل الخدمات ليتضمن المعلومات الأساسية المتعلقة بخدمات الفرع ومواصفات ومعايير الخدمة وغيرها من المعلومات الأخرى التي تهم متلقي الخدمة وتسهل تجربته مع الفرع، ونشر الدليل وتعميمه على جميع قنوات تقديم الخدمة.
- ❖ تحديد معايير الخدمة والطريقة التي سيتبعها الفرع في تلبية احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة التي حددها ميثاق الخدمة، وتحويل هذه المعايير إلى مقاييس ومؤشرات أداء كمية ونوعية ومتابعتها بانتظام.
- ❖ استخدام مخرجات نظام صوت متلقي الخدمة كمصدر رئيس لإعداد خطة الاتصال والتواصل وبما يتوافق مع احتياجات وتوقعات كافة فئات متلقي الخدمة، والعمل على تقييم الوسائل المستخدمة بشكل دوري من أجل تطويرها.
- ❖ تطوير وتعميم آليات/ أدوات/ وسائل لترويج الخدمات المقدمة من الفرع على كافة فئات متلقي الخدمة وتشجيع متلقي الخدمة على التحول إلى قنوات الخدمة غير التقليدية بهدف خفض كلفة الخدمة.

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

المعيار الفرعي الثاني (2-2): تجربة متلقي الخدمة

- ❖ توفير قنوات متعددة لتقديم الخدمات تتوافق مع احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة وتفضيلاتهم لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات بالطريقة التي تناسبهم.
- ❖ تقديم كافة الخدمات بما يتوافق مع مواصفات ومعايير الخدمة المعلن عنها في دليل الخدمات ومراعاة تقديم هذه الخدمات (بلباقة واحترام واستجابة وعدالة وشفافية وتكافؤ ومساواة وبدون محاباة) ولجميع فئات متلقي الخدمة خاصة ذوي الاعاقة، وكبار السن، وغير الناطقين بالعربية.
- ❖ وضع آلية واضحة تبين كيفية تصعيد الحالات التي لا تنتهي في الفرع الى مستويات إدارية اخرى، والإعلان عن هذه الحالات وآليات التعامل معها في جميع قنوات تقديم الخدمة مع الاخذ بعين الاعتبار الخدمات المشتركة.
- ❖ تطوير قنوات صوت متلقي الخدمة مثل قياس رضى متلقي الخدمة، الاقتراحات، الشكاوى، التظلمات، الاستفسارات، الآراء والاحتياجات، الشكر والامتنان، والرد على متلقي الخدمة وذلك بهدف تقييم تجربته وجمع ملاحظاته وآرائه وبما يسهم في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة وقنوات تقديمها، والعمل على توعية متلقي الخدمة بهذه القنوات وكيفية استخدامها.

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

المعيار الفرعي الثاني (2-2): تجربة متلقي الخدمة

- ❖ تصميم تجربة متلقي خدمة نموذجية وملائمة (فنيا وإدارياً) بحسب احتياجات كافة فئات متلقي الخدمة عبر جميع قنوات تقديم الخدمة تتضمن المراحل التالية:
 - ✓ مرحلة الحصول على معلومات الخدمة: والتي يتم خلالها الحصول على معلومات عن الخدمة وطريقة التقدم للحصول عليها، وذلك باستخدام وسيلة التواصل المناسبة، بالإضافة الى إصدار الأدلة حول الخدمات المقدمة وطرق الحصول عليها.
 - ✓ مرحلة تقديم طلب الخدمة: والتي يتم خلالها إتاحة خيارات تناسب كافة فئات متلقي الخدمة في تقديم الطلبات عبر الانترنت والفاكس والبريد الإلكتروني والنماذج الإلكترونية والتطبيقات الذكية وغيرها.
 - ✓ مرحلة التواصل خلال فترة سير الإجراءات: والتي يتم خلالها إبلاغ متلقي الخدمة بحالة الطلب من خلال الوسائل المختلفة كخدمة الرسائل القصيرة، التواصل بشكل استباقي وتفاعلي، إتاحة خيارات آمنة للدفع من خلال القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية.
 - ✓ مرحلة إنجاز/تسليم الخدمة: والتي يتم خلالها توفير خيارات تناسب كافة فئات متلقي الخدمة في تسليم الخدمة، وإشعاره بإنجاز الخدمة عبر الوسائل المناسبة.
- ❖ المتابعة المستمرة لمقاييس ومؤشرات الأداء الكمية والنوعية للخدمات المقدمة، ومراجعة فعالية وكفاءة قنوات تقديم الخدمة، وتقييم تجربة متلقي الخدمة، وتحليل النتائج لتحديد المشاكل وأسبابها الجذرية واتخاذ الإجراءات المطلوبة لتحسين الخدمات وتطويرها.

المعيار الرئيسي الثالث: مميزات تقديم الخدمة

المعيار الرئيسي الثالث	مميزات تقديم الخدمة	15%
1-3	البنية التحتية لمركز تقديم الخدمة	5%
2-3	موظفو الفرع	5%
3-3	الانظمة التكنولوجية المستخدمة في الفرع	5%

المعيار الرئيسي الثالث: مميزات تقديم الخدمة

المعيار الفرعي الأول (1-3): البنية التحتية للفرع

- ❖ تصميم مكان تقديم الخدمة بما يضمن انسيابية وسهولة سير عملية تقديم الخدمة والتعامل المرن مع متطلبات كافة فئات متلقي الخدمة بمن فيهم كبار السن وذوي الاعاقة.
- ❖ توفير المرافق والتسهيلات والمعدات اللازمة لتقديم خدمات متميزة وإدامتها والمحافظة عليها.
- ❖ تخصيص تطبيقات/منصات خدمة ذاتية لاستخدامات متلقي الخدمة في إنجاز الخدمات المتاحة إلكترونياً، والعمل على توفير موظفين لمساعدتهم على استخدام هذه التطبيقات/المنصات.
- ❖ تخصيص مركز اتصال يقدم الخدمات التي يوفرها الفرع والتي لا تتطلب الحضور الشخصي، ويتم الاعلان عنه عبر جميع قنوات الخدمة.
- ❖ توفير قنوات متعددة لدفع الرسوم ومنها أجهزة دفع إلكترونية تقبل جميع أنواع البطاقات في حال تقديم الفرع لخدمات تتطلب دفع الرسوم.

المعيار الرئيسي الثالث: مميزات تقديم الخدمة

المعيار الفرعي الأول (2-3): موظفو الفرع

- ❖ تحديد الاحتياجات من الموارد البشرية وبما يتوافق مع الخطة التشغيلية للفرع لتقديم وتحسين الخدمات.
- ❖ إعداد وتنفيذ الخطط التدريبية اللازمة لكافة الموظفين وخصوصاً موظفي الواجهة الأمامية عند التعيين وأثناء العمل وباستخدام أساليب التدريب المتعددة.
- ❖ تقييم مدى تجذير ثقافة الخدمة لدى الموظفين من حيث السلوك العام، القدرة على بناء علاقات جيدة مع متلقي الخدمة، التعاون، والتحسين المستمر.
- ❖ وضع و/أو تطبيق أنظمة الحوافز والمكافآت (المتوفرة لدى الجهة) لتحفيز وتقدير الموظفين ومكافأة المتميزين في خدمة متلقي الخدمة.
- ❖ تطبيق أساليب متعددة لتشجيع التفكير الإبداعي لتعزيز مشاركة الموظفين ومتلقي الخدمة في التحسين المستمر بما فيها تطبيق آلية محددة تمكّن الموظفين ومن خلال تعاملهم المباشر مع متلقي الخدمة من تزويد القيادة بأرائهم ومبادراتهم لتطوير الخدمات والإجراءات.
- ❖ تمكين موظفي الواجهة الأمامية من أخذ القرارات المناسبة عن طريق تفويضهم الصلاحيات المناسبة وتسهيل وصولهم للبيانات والمعلومات الضرورية حول متلقي الخدمة.
- ❖ تنفيذ عمليات تقييم أداء الموظفين بمن فيهم موظفي الواجهة الأمامية، وربط نتائج التقييم بمستوى تقديم الخدمات (مثلاً: من خلال انتاجية الموظف، اخطاءه، ملاحظات متلقي الخدمة على أداءه الخ).

المعيار الرئيسي الثالث: مميزات تقديم الخدمة

المعيار الفرعي الأول (3-3): الانظمة التكنولوجية المستخدمة في الفرع

- ❖ تطوير ومتابعة تحديث قاعدة بيانات إلكترونية لمتلقي الخدمة (مركزية أو تتكامل مع قواعد بيانات أخرى) أو من خلال الأنظمة الذكية لمعلومات متلقي الخدمة.
- ❖ استخدام أنظمة إلكترونية متكاملة لإدارة العلاقة مع متلقي الخدمة، وبحيث يتم استخدام رقم تعريفى واحد لمتلقي الخدمة (مثل الرقم الوطني) وذلك لتسجيل كافة التعاملات ومتابعتها، وتمكين موظفي الصف الأمامي من الاطلاع على ملفات متلقي الخدمة الشاملة وقت إنجاز المعاملة.
- ❖ متابعة تطبيق آليات وإجراءات محددة لحماية خصوصية بيانات ومعلومات متلقي الخدمة في مختلف مراحل تقديم الخدمة.
- ❖ تسهيل عملية نقل وتداول المعلومات والملفات وتسهيل عمليات اتخاذ القرار من خلال استخدام أنظمة تفاعلية متكاملة لإدارة الوثائق وحفظ المراسلات والبيانات والمعلومات، وفتحها للموظفين المعنيين.
- ❖ أتمتة عمليات تقديم الخدمة على مستوى الفرع بهدف زيادة سرعة الاستجابة لاحتياجات متلقي الخدمة وتبسيط الإجراءات وتقليل تكلفة الخدمة وابتكار قنوات جديدة لتقديم الخدمة.
- ❖ متابعة تطبيق الخطط اللازمة للتحويل الإلكتروني ودور الفرع فيما لتقديم الخدمات إلكترونياً بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية.

المعيار الرئيسي الرابع: النتائج

المعيار الرئيسي الرابع	النتائج	%50
1-4	رأي متلقي الخدمة	%25
2-4	المؤشرات المتعلقة بمتلقي الخدمة	%25

المعيار الرئيسي الرابع: النتائج

المعيار الفرعي الأول (1-4): مقاييس رأي متلقي الخدمة

- ❖ مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بالقيادة والتخطيط
- ❖ مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها
- ❖ مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بممكّنات تقديم الخدمة

المعيار الرئيسي الرابع: النتائج

المعيار الفرعي الأول (2-4): مؤشرات متلقي الخدمة

- ❖ مؤشرات متلقي الخدمة المتعلقة بالقيادة والتخطيط
- ❖ مؤشرات متلقي الخدمة المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها
- ❖ مؤشرات متلقي الخدمة المتعلقة بممكّنات تقديم الخدمة