



جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

الدورة الخامسة (٢٠١٩)

المحتويات:

| | |
|----|--|
| ٤ | أهداف الجائزة..... |
| ٥ | تصنيفات الجائزة..... |
| ٧ | نموذج الجائزة..... |
| ٧ | معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة..... |
| ٨ | المعيار الرئيسي الأول: القيادة والتخطيط..... |
| ١٠ | المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها..... |
| ١٣ | المعيار الرئيسي الثالث: إمكانات تقديم الخدمة..... |
| ١٥ | المعيار الرئيسي الرابع: النتائج..... |
| ١٨ | آلية التقييم (RADAR© Methodology 2013)..... |
| ٢٠ | تحليل الممكنات (الوسائل) Enablers..... |
| ٢٠ | تحليل النتائج Results..... |
| ٢١ | احتساب النتائج النهائية..... |
| ٢٣ | عملية التقييم:..... |
| ٢٣ | تعليمات إعداد تقرير الاشتراك..... |
| ٢٥ | تعليمات وإرشادات عامة..... |

القسم الأول

" جائزة الخدمة الحكومية المتميزة "

أهداف الجائزة

تنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية، قام مركز الملك عبد الله الثاني للتميز باستحداث جائزة الخدمة الحكومية المتميزة تحت مظلة جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية، بهدف تحفيز الوزارات والمؤسسات الحكومية على تقديم خدماتها بكل فاعلية وتميز بما يحقق رضى متلقي الخدمة ويفوق توقعاته.

تهدف جائزة الخدمة الحكومية المتميزة الى توفير مرجعية وطنية لتقديم خدمات حكومية متميزة عن طريق تعزيز القدرات في مجال تقديم وتحسين الخدمات وتعريف المؤسسات الحكومية بأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال، وذلك استناداً إلى إطار عمل محدد قابل للتطبيق من قبل المؤسسات الخدمائية الحكومية المختلفة، وذلك بهدف تحقيق تميز الخدمات عن طريق التركيز على الاولويات التالية:

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

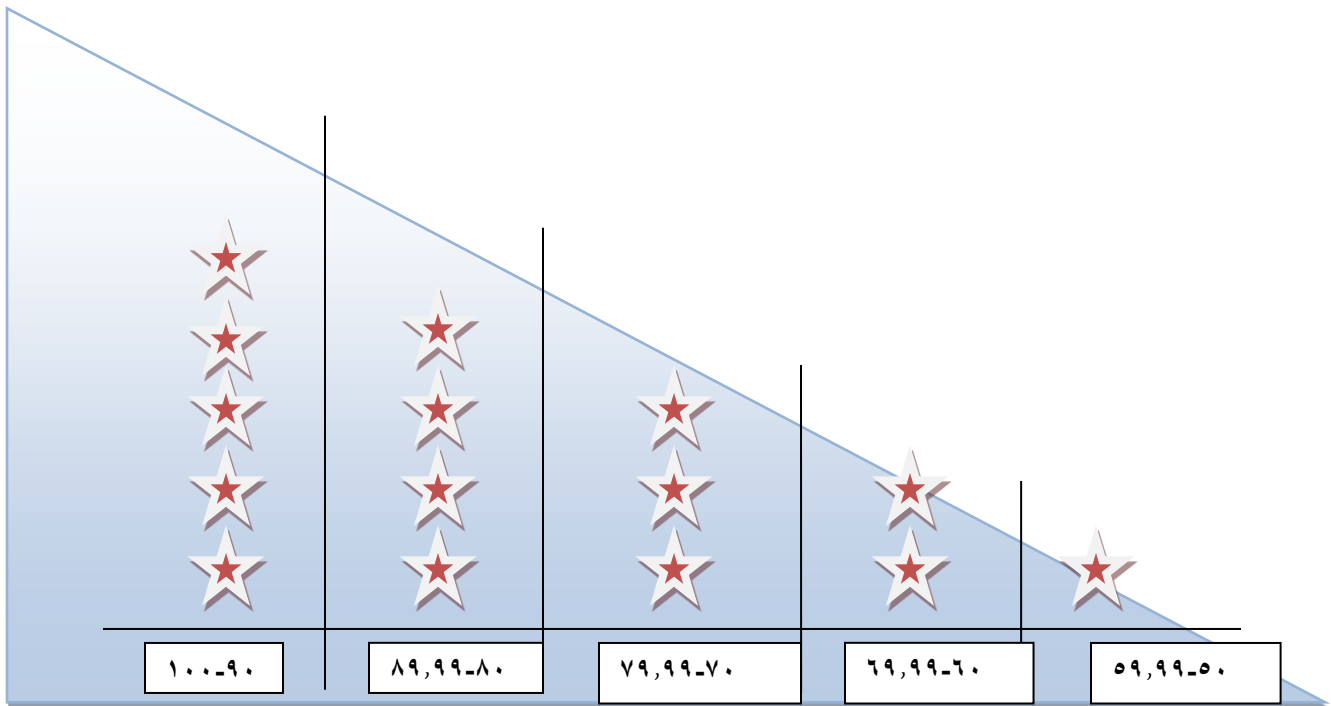
نطاق الجائزة

تشمل هذه الجائزة عدد من فروع الوزارات والمؤسسات الحكومية التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة، وسيتم إشراك الوزارات/ المؤسسات تدريجياً حتى يتم شمول كافة الجهات التي تتعامل بشكل مباشر مع متلقي الخدمة وفروعها.

وانطلاقاً من أهداف جائزة الخدمة الحكومية المتميزة وتنفيذاً للتوجيهات الملكية السامية بتقديم الخدمة المتميزة لجميع المواطنين على حد سواء في المملكة الأردنية الهاشمية، واستناداً إلى قرار اللجنة التوجيهية بخصوص اشراك مراكز الخدمة الحكومية في المحافظات وتقييمها ضمن الجائزة، فقد اقتصرَت الدورة الخامسة من هذه الجائزة على الفروع ومراكز الخدمة التي تقع خارج العاصمة عمان فقط.

تصنيفات الجائزة

بناء على نتائج الفروع النهائية سيحصل كل فرع مشارك على تصنيف (عدد نجوم) حيث يعتبر ٥ نجوم كأعلى تصنيف، بينما يمكن ألا يتحصل الفرع على أي نجمة في حال كانت النتيجة النهائية للفرع أقل من ٥٠%. الشكل التالي يوضح تصنيف النجوم حسب النتيجة النهائية للفروع:



الشكل رقم (١) تصنيفات الجائزة

القسم الثاني

"معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة"

نموذج الجائزة



الشكل رقم (٢) نموذج الجائزة

معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة

تنقسم معايير جائزة الخدمة الحكومية المتميزة إلى أربعة معايير رئيسية ينبثق عنها مجموعة معايير فرعية تركز على تحقيق نتائج لرفع مستوى الخدمات الحكومية المقدمة لمتلقي الخدمة في موقع تقديم الخدمات (الفرع) وهذه المعايير هي:

| المعيار الرئيسي الأول | القيادة والتخطيط | ١٠ % |
|------------------------|---|-------|
| ١-١ | دور والتزام القيادة بتقديم وتطوير الخدمات | ٥ % |
| ٢-١ | التخطيط لتطوير الخدمات ومتابعة الأداء | ٥ % |
| المعيار الرئيسي الثاني | تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها | ٢٥ % |
| ١-٢ | تقديم الخدمة | ١٥ % |
| ٢-٢ | تجربة متلقي الخدمة | ١٠ % |
| المعيار الرئيسي الثالث | ممكنات تقديم الخدمة | ١٥ % |
| ١-٣ | البنية التحتية لمركز تقديم الخدمة | ٥ % |
| ٢-٣ | موظفو الفرع | ٥ % |
| ٣-٣ | الانظمة التكنولوجية المستخدمة في الفرع | ٥ % |
| المعيار الرئيسي الرابع | النتائج | ٥٠ % |
| ١-٤ | رأي متلقي الخدمة | ٢٥ % |
| ٢-٤ | مؤشرات المتعلقة بمتلقي الخدمة | ٢٥ % |
| | المجموع | ١٠٠ % |

المعيار الرئيسي الأول: القيادة والتخطيط

يركز هذا المعيار على مدى التزام قيادة الفرع بتطوير خدمات الفرع وتحقيقها للنتائج المرجوة، وقدرتها على التخطيط لإحداث التطوير المرغوب ومدى استعدادها لذلك. يعتمد تقييم فريق القيادة والتخطيط على انه المسؤول الرئيسي عن الاستفادة من كل الممكّنات التي توفرها الجهة الرئيسية وتسخيرها وتطبيقها في الفرع. وتتضمن مهام قيادة الفرع فهم دورها في الفرع والتخطيط لتقديم الخدمات بشكل أفضل والتركيز على استخدام بيانات متلقي الخدمة المتوفرة، ومخرجات نظام صوت متلقي الخدمة وتقديم تجربة جيدة ومتناسقة لمتلقي الخدمة في مختلف مراحلها وعبر مختلف قنوات تقديم الخدمة فضلاً عن قيام الفرع بالاستغلال الأمثل للموارد البشرية والفنية والتقنية المتوفرة في الجهة.

يتضمن هذا المعيار المعايير الفرعية التالية:

- المعيار الفرعي (١-١): دور والتزام القيادة بتقديم وتطوير الخدمات.
- المعيار الفرعي (٢-١): التخطيط لتطوير الخدمات ومتابعة الأداء.

المعيار الفرعي الأول (١-١): 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 و متلقي 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 الممكنات المركزية التي توفرها الجهة الرئيسية وتطبيقها في الفرع وتسخيرها لخدمته وتعمل على الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والفنية والتقنية المتوفرة في الجهة.

المعيار الفرعي الثاني (١-٢): 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 تلبى الاحتياجات الحالية والمستقبلية وتراعي معايير كفاءة الخدمة.

المعيار الرئيسي الثاني: تقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

يركز هذا المعيار على أهمية فهم احتياجات وتوقعات كافة فئات متلقي الخدمة وتصميم الخدمات بما يلبي هذه الاحتياجات والتوقعات، وبيان الطرق التي تتبعها الجهات لتصميم وإدارة وتطوير عمليات تقديم الخدمة وتسخير الإبداع لتطوير الخدمات وقنوات تقديمها وكيفية الالتزام بها من قبل الفرع. كما يركز على أهمية الأيفاء بالالتزامات الواردة في ميثاق الخدمة، وضرورة وجود معايير لقياس جودة الخدمات وفعالية قنوات تقديم الخدمة وعمليات الترويج لها. وكذلك يوضح المجالات التي تؤدي إلى توفير تجربة إيجابية لمتلقي الخدمة عبر جميع نقاط التواصل مع الجهة الحكومية مقدمة الخدمة.

يتضمن هذا المعيار المعايير الفرعية التالية:

• المعيار الفرعي (١-٢): تقديم الخدمة.

• المعيار الفرعي (٢-٢): تجربة متلقي الخدمة.

المعيار الفرعي الأول (١-٢): 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 ايجاد 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.

- 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 الفرعي الثاني (٢): تجربة متلقي الخدمة:

- تُعنى تجربة متلقي الخدمة بجميع نقاط التواصل بين متلقي الخدمة والجهة الحكومية وردود فعله عليها عند حصوله على خدمة ما او مجموعة من الخدمات. لذلك يتأثر تقييم تجربة متلقي الخدمة بنوعية المنتج/المخرج النهائي المقدم من الجهة الحكومية وكذلك بالطريقة التي يتم فيها تقديم الخدمة، وعليه فان تقييم تجربة متلقي الخدمة تأخذ بالاعتبار الجوانب التالية:
- 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.

• 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: إمكانات تقديم الخدمة

يركز هذا المعيار على قيام الفرع بتأهيل مكان تقديم الخدمة بما يضمن انسيابية وسهولة سير عملية تقديم الخدمة والتعامل بشكل مرن مع متطلبات كافة فئات متلقي الخدمة وضمان الظروف الملائمة لكبار السن وذوي الإعاقة، وكيف تساهم ثقافة الخدمة لدى الموظفين في تمكين الفرع من تصميم الخدمة وتقديمها بالشكل الأمثل، ودور الأنظمة التكنولوجية التي يستخدمها الفرع في دعم تقديم خدمات متكاملة تركز على احتياجات متلقي الخدمة.

يتضمن هذا المعيار المعايير الفرعية التالية:

- المعيار الفرعي (٣-١): البنية التحتية للفرع
- المعيار الفرعي (٣-٢): موظفو الفرع
- المعيار الفرعي (٣-٣): الأنظمة التكنولوجية المستخدمة في الفرع

المعيار الفرعي الأول (٣-١): 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 الإعاقة.
- 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 الفرعي الثاني (٣-٢): 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، اخطائه، ملاحظات متلقي الخدمة على أداءه الخ).

المعيار الفرعي الثالث (٣-٣): 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 تعريف 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، وإتاحتها 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 فيها لتقديم الخدمات إلكترونياً بالتنسيق مع كافة الأطراف المعنية.

المعيار الرئيسي الرابع: النتائج

تعمل الجهات المتميزة على قياس النتائج المتحققة ومتابعتها بشكل دوري، كما تعمل على تقييم مستويات الإنجاز والنتائج المتحققة واتخاذ الإجراءات التصحيحية و/أو الوقائية لضمان تحقيق المستويات المستهدفة والأهداف المحددة. كما تعمل الجهات المتميزة على استخدام النتائج لإعداد خطط التحسين المستمر وتطبيقها بهدف تطوير مستوى الخدمات والتعامل مع صوت متلقي الخدمة، بالإضافة إلى تطوير وسائل الاتصال والتواصل مع متلقي خدماتها. ومن المهم معرفة وفهم العوامل التي تؤثر في مستوى رضى متلقي الخدمة لتحسين جودة الخدمات الحكومية والمتمثلة بالتالي:

- **اللباقة والاهتمام:** يتحلى موظفو الفرع باللباقة والتهديب والمهنية ويتصرفون بطريقة مهنية ويبادرون دائما ويتعاملون مع قضايا متلقي الخدمة بمسؤولية.
- **توافر المعلومات:** تتوفر المعلومات حول الخدمات ومتطلبات الحصول عليها ومراحل انجازها.
- **الاستجابة:** يتم الاستجابة مباشرة لطلب متلقي الخدمة ومعالجة التحديات بسرعة ودون تحويلها لموظفين آخرين.
- **الجودة والاعتمادية:** الحصول على الخدمة كما وعد بها الفرع، وتقديم الخدمة دون اخطاء، والمحافظة على الوثائق سليمة وعدم اضعائها.
- **سهولة التواصل والقيمة المضافة:** الخدمة متوفرة بطرق مختلفة وفي الوقت الذي يرغب به متلقي الخدمة للتفاعل من خلال القنوات التي يفضلها.

المعيار الفرعي الأول (٤-١): مقاييس رأي متلقي الخدمة

تشمل مقاييس رأي متلقي الخدمة انطباعات متلقي الخدمة عن الفرع بما يتعلق بالقيادة والتخطيط، وتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها، وممكنات تقديم الخدمة، ويمكن للفرع أن يقوم بجمعها من خلال عدد من المصادر مثل استبيانات آراء متلقي الخدمة، مجموعات العصف الذهني، التقييم، التغذية الراجعة من الشكاوى والثناء وغيرها.

- مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بالقيادة والتخطيط

يمكن لمثل هذه المقاييس أن تتضمن انطباعات حول ما يلي:

- الرضى العام عن الفرع.
- مدى قيام قيادة الفرع بالإيفاء بالتزاماتها ووعودها لمتلقي الخدمة.
- مدى قيام قيادة الفرع بتمكين موظفي الواجهة الامامية وتزويدهم بالصلاحيات المناسبة لإنجاز الخدمة.

- مدى قيام قيادة الفرع بتكوين علاقة تعاونية مع متلقي الخدمة والاصغاء لوجهات نظرهم والاستجابة لطلباتهم.
- مدى قيام قيادة الفرع بالبحث عن طرق ابتكارية لتحسين الخدمات وقنوات تقديمها.

– مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

يمكن لمثل هذه المقاييس أن تتضمن انطباعات حول ما يلي:

- جودة الخدمة المقدمة من الفرع.
- انجاز خدمات صحيحة من اول مرة.
- توفير المعلومات حول الخدمة ومتطلبات الحصول عليها.
- وضوح وسهولة نماذج تقديم الطلبات.
- توفر الخدمة على قنوات متعددة.
- توفير تجربة ايجابية لمتلقي الخدمة خلال مراحل الحصول على الخدمة.
- حملات الترويج والتوعية والتثقيف للخدمات المقدمة.
- الاتصال والتواصل (تنوع وسائل الاتصال مما يسهل عملية المراجعة والمتابعة).
- نظام صوت متلقي الخدمة (الاقتراحات والاستفسارات والشكاوى، وضوح إجراءات تقديم الشكاوى).

– مقاييس رأي متلقي الخدمة المتعلقة بممكّنات تقديم الخدمة

يمكن لمثل هذه المقاييس أن تتضمن انطباعات حول ما يلي:

- البنية التحتية للفرع.
- تعامل الموظفين باحترام ولباقة مع متلقي الخدمة أثناء تقديم الخدمة.
- كفاءة الموظفين (الالمام بالواجبات الوظيفية، الاعتماد على موظفي الفرع في معالجة مشاكل متلقي الخدمة).
- أتمتة الخدمات.
- استثمار التقنيات التكنولوجية/الذكية في عمليات تقديم الخدمة.
- وضوح وسهولة الموقع الالكتروني.

المعيار الفرعي الثاني (٤-٢): مؤشرات الأداء المتعلقة بمتلقي الخدمة

هي مقاييس داخلية يستخدمها الفرع من أجل مراقبة أدائه والتنبؤ به وتحسينه، فضلاً عن التنبؤ بتأثيرها على انطباعات متلقي الخدمة معها. مجالات الجودة الرئيسية لتجربة متلقي الخدمة تتمثل بالتالي:

- **سرعة تقديم الخدمة:** وتُعنى بشكل رئيسي بمدة انتظار الخدمة، ومدة تقديم الخدمة، وكذلك سرعة الاستجابة لاستفسارات متلقي الخدمة.
- **سهولة الوصول للخدمة:** تعدد قنوات التقديم وسهولة وصول متلقي الخدمة لمواقع تقديم الخدمات ومرونة ساعات العمل.
- **مهنية واحترافية موظفي الواجهة الأمامية:** مهارة موظفي الصف الأمامي وكفاءتهم وسلوكهم.
- **سهولة اتمام الخدمة:** تبسيط خطوات تقديم الخدمة والنماذج المتعلقة بها.
- **جودة معلومات الخدمة:** شمولية ووضوح ودقة وحداثة واتساق معلومات الخدمة.
- **خصوصية متلقي الخدمة:** سرية التعامل مع معلومات متلقي الخدمة.
- **مظهر/بيئة مواقع تقديم الخدمة:** جمالية مواقع تقديم الخدمات وملائمتها لاحتياجات متلقي الخدمة وطبيعة الخدمة المقدمة.

ويمكن لهذه المقاييس أن تتضمن مؤشرات أداء حول القيادة والتخطيط، وتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها، وممكنات تقديم الخدمة كما يلي:

- مجالات مؤشرات الأداء المتعلقة بالقيادة والتخطيط

- الطرق الابتكارية التي تبنتها قيادة الفرع لتطوير الخدمات واجراءات تقديمها.
- الالتزام بتنفيذ مبادرات تطوير الخدمات.
- ضمان استمرارية الخدمات.
- دعم عمليات التطوير المستمر.

- مجالات مؤشرات الأداء المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية وتطويرها

- المتعاملين الذين يتم خدمتهم ضمن زمن الانتظار المحدد.
- الخدمات التي يتم تقديمها ضمن الزمن لتقديم الخدمة المحدد.
- الاخطاء في الخدمة المقدمة.
- المعاملات التي يتم انجازها من أكثر من موظف.

- مراحل او الإجراءات اللازمة لإنجاز الخدمة بشكل كامل.
- المعاملات المعادة لعدم اكتمال متطلبات الحصول على الخدمة.
- الملاحظات الايجابية أو/والسلبية حول الخدمات المقدمة.
- الشكاوى والتظلمات.
- قنوات الاتصال والتواصل.

– مجالات مؤشرات الأداء المتعلقة بممكّنات تقديم الخدمة

- جاهزية الفرع لمتطلبات ذوي الاعاقة.
- المعاملات المنجزة الكترونيا مقارنة مع تلك المنجزة يدويا.
- الوسائل المستخدمة للوصول الى ذوي الاعاقة.
- تدريب موظفي الواجهة الأمامية.
- الشكاوى والتظلمات (مثل: نسبة الشكاوى التي تم حلها ضمن الوقت المحدد، الوقت الذي تستغرقه عملية معالجة شكوى تقدم بها متلقي الخدمة كما هو معلن عنه، الوقت الذي تستغرقه عملية تأكيد استلام الشكاوى أو الاقتراح من متلقي الخدمة).

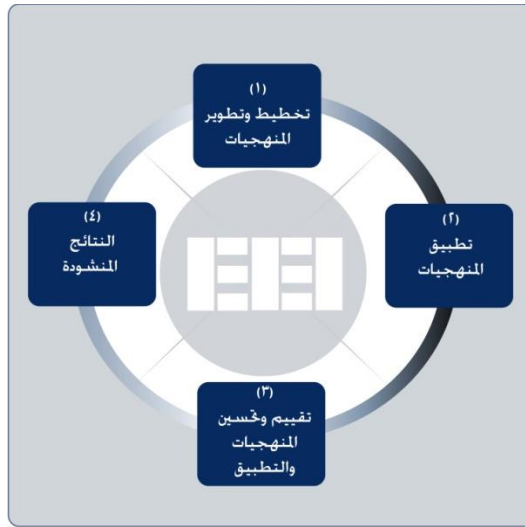
آلية التقييم (RADAR© Methodology 2013)

تعتمد آلية تقييم الفروع المشاركة في جائزة الخدمة الحكومية المتميزة- الدورة الخامسة (٢٠١٩) على آلية الرادار (RADAR© Methodology (2013) وهي أداة التقييم المستخدمة في نموذج التميز المعتمد لدى المؤسسة الأوروبية لإدارة الجودة (EFQM).

تتكون آلية التقييم من أربعة عناصر هي:

- النتائج RESULTS
- المنهجية APPROACHES
- التطبيق DEPLOY
- التقييم والتحسين ASSESS & REFINE

إن المبدأ الرئيسي لاستخدام الرادار RADAR هو أنه عندما يتحسن أداء المؤسسة عبر الزمن، فإن درجتها إزاء النموذج سيرتفع. تم تخصيص ٥٠% من الدرجات للممكنات (الوسائل) Enablers وتخصيص ٥٠% منها للنتائج Results، مما يضمن للمؤسسة القدرة على استدامة أدائها في المستقبل.



الشكل رقم (٣): آلية الرادار (٢٠١٣)

إن منطق الرادار RADAR هو إطار ديناميكي للتقييم وأداة قوية للإدارة، يقوم بتوفير منهجية منظمة لتقييم أداء أية مؤسسة. بنظرة عامة، يعبر منطق الرادار RADAR عن حاجة أي مؤسسة إلى:

- تحديد النتائج المراد تحقيقها (الأهداف) كجزء من استراتيجيتها.
 - الإعداد والتخطيط والتطوير لمجموعة متكاملة من المنهجيات السليمة لتحقيق الأهداف المطلوبة حالياً وفي المستقبل.
 - تطبيق المنهجيات بطريقة منظمة لضمان التنفيذ.
 - تقييم وتحسين المنهجيات المطبقة بناءً على مراقبة وتحليل النتائج المتحققة وأنشطة التعلم المستمر.
- لإجراء تحليل سليم يمكن تقسيم عناصر منطق الرادار RADAR إلى سلسلة من الخصائص، كما هو موضح أدناه:

تحليل الممكنات (الوسائل) Enablers

| العناصر | الخصائص | البيان |
|------------------|-------------------|--|
| المنهجية | سليمة | تعتمد المنهجيات على منطق واضح بناءً على احتياجات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة، ومبينة على عمليات. |
| | متكاملة | المنهجيات تدعم الاستراتيجية وترتبط بمنهجيات أخرى ذات الصلة. |
| التطبيق | منفذ | تم تنفيذ المنهجيات في جميع النواحي ذات الصلة كل في حينه. |
| | منظم | يتم التنفيذ بشكل منظم ويتيح للمؤسسة المرونة وسرعة التكيف المؤسسي. |
| التقييم والتحسين | القياس | يتم قياس فاعلية وكفاءة المنهجيات وتطبيقها بشكل مناسب. |
| | التعلم والإبداع | يتم استخدام التعلم والإبداع لإنتاج فرص التحسين أو الإبداع. |
| | التحسين والابتكار | يتم استخدام مخرجات القياس والتعلم والإبداع لتقييم التحسينات والابتكارات ووضعها حسب الأولوية وتنفيذها |

تحليل النتائج Results

| العناصر | الخصائص | البيان |
|----------------------------|----------------------|--|
| مدى الصلة وسهولة الاستخدام | النطاق ومدى الصلة | تم تحديد مجموعة متلاحمة من النتائج، بما فيها النتائج الرئيسية، التي تستعرض أداء المؤسسة وفق استراتيجيتها وغاياتها واحتياجاتها وتوقعات المعنيين بالمؤسسة ذوي الصلة. |
| | مدى الصحة | النتائج حديثة ودقيقة ويمكن الاعتماد عليها. |
| | التصنيف | يتم تصنيف النتائج بشكل مناسب لتقديم فهماً معمقاً. |
| الأداء | الاتجاهات | اتجاهات إيجابية أو المحافظة على أداء جيد على مدى ثلاث سنوات. |
| | الأهداف (المستهدفات) | يتم تحديد أهداف كما يتم تحقيقها للنتائج الرئيسية بشكل مستمر، وذلك وفق الغايات الاستراتيجية. |
| | المقارنات | يتم إجراء مقارنات للنتائج الرئيسية وتكون إيجابية، وذلك وفق الغايات الاستراتيجية. |
| | الثقة | بناءً على ما تم تأسيسه من علاقات السبب والأثر يمكن الوثوق بالمحافظة على مستويات الأداء في المستقبل. |

احتساب النتائج النهائية

تعتمد النتيجة النهائية لكل فرع على ثلاثة عناصر متكاملة هي:

١. الزيارة الميدانية لفريق التقييم (٥٠%)؛ والتي يتم من خلالها زيارة الفرع وتقييمه بناء على معايير الجائزة.

٢. المتسوق الخفي (٢٥%) للفرع المشاركة؛ حيث يقوم المركز بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بمسوحات المتسوق الخفي، حيث يعمل المتسوق الخفي على تقييم الخدمات التي يقدمها الفرع عن طريق تقمص دور متلقي الخدمة يقوم بعدة زيارات لكل فرع، ومن ثم يقوم بتعبئة استبانة مبنية على أفضل الممارسات الدولية تتضمن ملاحظاته حول عملية تقديم الخدمة وترجمة النتائج إلى علامات لكل فرع.

٣. رضى متلقي الخدمة (٢٥%) للفرع المشاركة؛ حيث يقوم المركز بالتعاقد مع جهة محايدة لتقوم بدراسة لقياس رضى متلقي الخدمة يتم من خلالها استطلاع رأيهم حول الخدمات التي يقدمها الفرع من خلال استبانة إلكترونية مبنية على أفضل الممارسات الدولية ومن ثم يتم احتساب العلامات لكل فرع.

| العلامة | آلية التقييم |
|---------|-------------------------------------|
| ٥٠% | ١. الزيارة الميدانية (فريق التقييم) |
| ٢٥% | ٢. المتسوق الخفي |
| ٢٥% | ٣. مسوحات رضى متلقي الخدمة |
| ١٠٠% | العلامة النهائية |

• يعتمد حصول الفروع/مركز الخدمة على الجائزة على تحقيق الشرطين التاليين:

١. حصول الفروع/مركز الخدمة المشاركة على أعلى متوسط علامات تقييم.

٢. حصول الفروع/مركز الخدمة على الحد الأدنى من العلامة المحددة.

القسم الثالث

"عملية التقييم والإطار العام للجائزة"

عملية التقييم:

- تقوم الفروع ومراكز الخدمة المشاركة في هذه الجائزة بتسليم تقارير اشتراك وذلك عن طريق الجهة الرئيسية التابعة لها.
- يقوم فريق التقييم بإجراء التقييم المستقل والتوافقي ومن ثم التقييم الميداني.
- بعد مرحلة الزيارة الميدانية والتي تمتد ليومين يقوم المقيمون بكتابة التقرير التقييمي النهائي للفرع المشارك ووضع العلامات النهائية.
- يتم عرض التقرير النهائي على اللجنة الفنية والتي بدورها تقوم بقراءة التقارير التقييمية ومراجعتها وذلك لضمان خروج التقرير بأفضل صورة ليتسنى للفرع المشارك الاستفادة منه.
- وفي نهاية عملية التقييم يقوم المركز بتشكيل هيئة تحكيم متخصصة تضم أعضاء من كافة القطاعات وخبراء في مجال التميز وأعضاء هيئات تحكيم في جوائز التميز العربية بهدف مناقشة التقارير النهائية للفرع المشاركة بحضور مقيمي الجائزة ومناقشتهم والتعرف على أهم نقاط القوة والضعف لدى الفروع بما يبرر العلامة المعطاة من قبل المقيمين وتقوم هيئة التحكيم بعد ذلك باعتماد العلامات.
- يتم رفع العلامات إلى مجلس الأمناء لاعتمادها ومن ثم إعلان الجهات والفروع الفائزة.
- بعد إعلان النتائج، يحصل كل فرع/مركز خدمة شارك في الجائزة على تقرير تقييمي استناداً إلى معايير الجائزة يوضح نقاط القوة وفرص التحسين لديها مما يساعد على التحسين المستمر في أدائها.

تعليمات إعداد تقرير الاشتراك

متطلبات الشكل العام (التنسيق) لتقرير الاشتراك:

١. اللغة المستخدمة في كتابة تقرير الاشتراك هي اللغة العربية.
٢. تتم طباعة الإجابات باستخدام خط (Simplified Arabic) حجم (١٢) وترقيم الإجابات والصفحات حسب المعايير الرئيسية والمعايير الفرعية.
٤. حجم الصفحات: الحجم القياسي لورق A4 (٢١٠*٢٩٧ ملم).
٥. يجب أن تكون صفحات النص مرتبة بطريقة عمودية (Portrait).
٦. المسافة بين الأسطر: مفرد (Single).

٧. يجب ألا يزيد عدد الأسطر في كل صفحة عن ٣٠ سطراً.
٨. يجب ألا تقل الحواشي عن ١ إنش من الأعلى والأسفل، و ١,٢٥ إنش من الجانبين.
٩. يجب ترقيم كافة صفحات التقرير.
١٠. يجب تجميع كافة أجزاء التقرير وتثبيتها بطريقة تمنع انفصال الصفحات أثناء تداول التقرير.
١١. يجب أن يتضمن التقرير فهرساً للمحتويات (مع ذكر أرقام الصفحات).
١٢. يجب أن تحتوي صفحة الغلاف على اسم الوزارة/ المؤسسة/ الفرع المشاركة وشعارها، واسم الجائزة "جائزة الخدمة الحكومية المتميزة" ودورة الجائزة، إضافة إلى تحديد فيما إذا كان المحتوى "تقرير الاشتراك" أو "الوثائق المرفقة" أو كلاهما.
١٣. يجب ألا يزيد عدد صفحات تقرير الاشتراك الذي تقدمه الفروع/مركز الخدمة المشاركة عن عشرين (٢٠) صفحة، وتتم الكتابة على كلا وجهي الورقة أي عشر (١٠) ورقات. كما يجب ألا يزيد عدد صفحات الوثائق المرفقة عن عشر (١٠) صفحات أيضاً.
١٤. تقوم الفروع/مركز الخدمة المشاركة بتزويد إدارة المركز بثلاث نسخ ورقية منفصلة من تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة ونسخة الكترونية على قرص مدمج (CD).

تعليمات وإرشادات عامة

١. نظراً لتحديد الحد الأقصى لعدد صفحات تقرير الاشتراك وعدد الوثائق المرفقة، فإن على الفروع/مركز الخدمة المشاركة ترتيب أولوياتها والتركيز على ذكر النقاط الأكثر أهمية مع تجنب الإطالة أو ذكر النقاط غير الهامة.

٢. يندرج تحت كل من المعايير الأربعة الرئيسية عدد من المعايير الفرعية والتي يتضمن كل منها عدة نقاط استرشادية، وعلى الفروع/مركز الخدمة المشاركة الإجابة على كافة النقاط عند كتابة تقرير الاشتراك.

٣. تقوم الفروع/مركز الخدمة المشاركة بإعداد الوثائق والسجلات والقوائم والرسومات التوضيحية المعززة للمعلومات الواردة في تقرير الاشتراك وإرفاقها مع التقرير.

٤. فيما يتعلق بالوثائق المرفقة، يجوز للفروع/مركز الخدمة أن ترفق وثيقتين في صفحة واحدة كحد أقصى، مع مراعاة الوضوح.

٥. يجوز للفروع/مركز الخدمة الإشارة إلى توفر معلومات أو أدلة ضرورية إضافية في مكاتبها في حالة عدم استطاعتها إرفاق هذه المعلومات أو الوثائق مع تقرير الاشتراك (بسبب تحديد عدد الصفحات)، ليتمكن أعضاء فريق التقييم من الاطلاع عليها خلال الزيارة الميدانية للفروع/مركز الخدمة إن لزم الأمر.

٦. لا يتم احتساب صفحة الغلاف وقائمة المحتويات وقائمة المرفقات الإضافية والنبذة عن الفروع/مراكز الخدمة ضمن الصفحات العشرين.

٧. تقوم الفروع/مراكز الخدمة بتوفير مكان لأعضاء هيئة المقيمين عند زيارتها ويتم توفير الوثائق المطلوبة في هذا المكان، كما يمكن لفريق التقييم طلب أية وثائق أخرى إذا استدعى التقييم ذلك.

٨. يحق لفريق التقييم التأكد من صحة المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك خلال الزيارة الميدانية.

٩. يقوم أعضاء فريق التقييم بطلب مقابلة أي موظف يرون ضرورة مقابلته عند إجراء التقييم.

١٠. يقوم المركز بالتنسيق مع ضابط ارتباط الفروع/مراكز الخدمة بهدف تحديد أيام الزيارة الميدانية لفريق التقييم.

١١. يتم التعامل مع المعلومات الواردة في تقرير الاشتراك والوثائق المرفقة بسرية تامة وتكون محل عناية واهتمام إدارة المركز وأعضاء هيئة المقيمين.

تعريف المصطلحات

- **جودة الخدمات الحكومية:** الإيفاء بتوقعات ومتطلبات متلقي الخدمة من خدمة أو منتج تقدّمه الجهة الحكومية، ويمكن قياسها من خلال معرفة مدى الرضى عن الخدمات والمنتجات المقدّمة، ويتمّ تحقيقها عن طريق تجنّب حدوث الاخطاء والعيوب والنواقص فيها. كما أن تقديم خدمة جيدة تعني تحقيق التوافق مع التوقعات التي يضعها متلقي الخدمة.
- **الأنظمة التكنولوجية:** الأنظمة والتقنيات الالكترونية/الذكية/الرقمية التي تستخدمها الجهة في دعم تقديم خدمات متكاملة لمتلقي الخدمة.
- **ثقافة الخدمة:** هي مجموعة القيم والأعراف التي يتشاركها الموظفون ضمن الجهة الحكومية وتحكم طريقة تفاعلهم مع بعضهم بعضاً من جهة، ومع الأطراف المعنية الخارجية من جهة أخرى وهي تبني توجهها حقيقياً يرتكز بشكل رئيسي على الخدمات، ويساعد على خلق فريق عمل حكومي يتمتع بمستوى عال من المهنية وينطلق من المواطن كمحور أول وأساسي لعمله.
- **مواصفات الخدمات:** وضع المقاييس لمعايير الخدمة وتوقعات متلقي الخدمة.
- **معايير الخدمة:** الطريقة التي ستتبعها الجهة في تلبية التوقعات التي حددها ميثاق الخدمة والتي تساعد في التأثير إيجابياً على متلقي الخدمة وفي تحسين نوعية الأداء للوصول إلى أعلى مستويات الرضى لدى متلقي الخدمة، ومعالجة أبرز الفجوات التي تحد من رضى متلقي الخدمة.
- **القدرة الاستيعابية:** قدرة قناة الخدمة المحددة للاستجابة وتلبية احتياجات متلقي الخدمة وفق معايير الخدمة المحددة.
- **ميثاق الخدمة:** وثيقة تصف غاية الجهة، توقعات متلقي الخدمة التزامات الجهة (وعد الخدمة)، واجبات متلقي الخدمة (ما ترجوه الجهة من متلقي الخدمة)، وكيفية الاتصال بالجهة والتواصل معها وكيفية تقديم الملاحظات والاقتراحات.
- **صوت متلقي الخدمة:** هو عملية جمع وفهم آراء متلقي الخدمة وملاحظاتهم المباشرة، ولاسيما الآراء والملاحظات المتعلقة بمستوى رضاهم ومواقفهم إزاء الجهة الحكومية وخدماتها، ويتم جمعها من خلال آليات مناسبة كاستطلاعات الرأي ومجموعات التركيز وغيرها.
- **منصات الخدمة:** هي موقع حكومي محدد يكون موجوداً عادة في مكان عام، ويستطيع متلقي الخدمة أن يتواصل من خلالها مع جهة معينة بواسطة واجهة للخدمة الذاتية (مثل الأجهزة الالكترونية او الحاسوب أو شاشات اللمس الاكشاك الالكترونية).

- **التفكير الإبداعي:** هو خلق أفكار جديدة وترجمتها عمليا إلى خدمات أو إجراءات أو أنظمة أو أشكال التواصل.
- **كفاءة الخدمة:** الاستخدام الأمثل للموارد بكافة أنواعها عند تقديم الخدمة مما يؤدي لتوفير في كلفة العمل وتبسيط الاجراءات والحد من التكرار والازدواجية.
- **الخدمات المشتركة:** خدمات تشارك في تقديمها أكثر من جهة.
- **باقات الخدمة:** عملية جمع الخدمات بحسب خصائص معينة ذات صلة لتساعد في تلبية احتياجات محددة لمتلقي الخدمة عبر تجميع الخدمات من جهة واحدة أو أكثر.
- **ترويج الخدمات:** التوعية والاعلان عن الخدمات المقدمة من خلال أدوات/آليات مناسبة للاتصال مع المواطنين.
- **مركز الاتصال:** هو مكتب مركزي يتلقى مكالمات عن طريق الهاتف للرد على طلبات واستفسارات متلقي الخدمة، وبالإمكان تقديم بعض الخدمات من خلاله مثل الخدمات المعلوماتية وتلقي الشكاوى وغيرها.
- **الفرع/ فرع تقديم الخدمة:** هو مركز تديره الجهة الحكومية وتستقبل فيه متلقي الخدمة لتزودهم بمُجمل خدماتها أو جزءٍ منها عن طريق التفاعل الشخصي.
- **اتفاقيات مستوى الخدمة:** هي عقد بين الجهة وطرف آخر، يتفق الطرفان بموجبها على ما يجب قياسه وما ستكون عليه مخرجات هذا القياس، وتغطي اتفاقيات مستوى الخدمة عادة مجموعة من مستويات الخدمة وأنواع المقاييس.
- **خدمات ذات قيمة مضافة:** هي القيمة المتميزة التي تقدمها منتجات الجهة وخدماتها لمتلقي الخدمة.
- **الرقم التعريفي:** رقم موحد يعود للمتعامل يجمع بدقة البيانات المتعلقة بكل متعامل من الأنظمة المستخدمة.



“This document is made possible by the generous support of the American people through the United States Agency for International Development (USAID). The contents are the responsibility of the grantee and do not necessarily reflect the views of USAID or the United States Government.”