

معايير تقديم الخدمات الحكومية

نموذج متابعة جهات تقديم الخدمات الحكومية

للمراقبين غير الرسميين

(المجتمع المدني)

المحتوى

1. المعلومات والبيانات.....3
2. سلوكيات مقدم الخدمة.....4
3. بيئة وموارد العمل.....4
4. التواصل (نظام استطلاعات الرأي والشكاوى والمقترحات).....4
5. آلية مراقبة سير العمل.....5
6. مؤشرات خاصة بتميز المنفذ.....5
7. تقييم الخدمة.....5
8. ملاحظات عامة.....6

1. المعلومات والبيانات

آليات عرض المعلومات

ملاحظات	لا	نعم	
			1.1. هل يوجد مكتب للإستعلامات ؟
			1.2. هل يوجد موظف للإستعلامات؟
			في حالة الإجابة بنعم - يرجى الإجابة على التالي
			1.2.1. مكتب الاستعلامات ظاهر وواضح عند الدخول إلي المبنى
			1.2.2. موظف الاستعلامات يستقبل متلقي الخدمة بمجرد وصوله
			1.2.3. موظف الاستعلامات يتفهم احتياجات متلقي الخدمة جيدا ويقوم بالمساعدة (قادر على توجيه المواطنين إلى أماكن تقديم الخدمات)
			1.2.4. هناك خدمة للإستعلام الهاتفي متاحة وتعمل بكفاءة
			1.2.5. مظهر موظف الإستعلام لائق
			1.3. هل يوجد دليل/كتيب إرشادي
			في حالة الإجابة بنعم - يرجى الإجابة على التالي
			1.3.1. الدليل يمكن الحصول عليه بسهولة
			1.3.2. الدليل واضح وشامل واللغة المستخدمة سهلة الفهم
			1.4. هل يوجد مطبوعات/ لوحات/ ملصقات إرشادية
			في حالة الإجابة بنعم - يرجى الإجابة على التالي
			1.4.1. توجد في مكان واضح
			1.4.2. الكتابة واضحة وبخط كبير ويمكن قراءتها بسهولة
			1.4.3. اللغة المستخدمة واضحة و سهلة الفهم
			1.5. هل يوجد شاشات عرض
			في حالة الإجابة بنعم - يرجى الإجابة على التالي
			1.5.1. شاشات العرض كبيرة وفي أماكن واضحة
			1.5.2. المادة المعروضة واضحة

المعلومات المتاحة

يرجى التكرم بذكر إذا كانت هذه المعلومات معلنة بالجهة ومن خلال الخيارات المتاحة، مع العلم بأنه يمكن اختيار أكثر من خيار عرض إذا كانت الجهة تعرض المعلومة بأكثر من طريقة

ملاحظات	نعم				لا	
	أخرى (برجاء ذكرها)	شاشات عرض	معلقات/لوحات إرشادية	مطبوعات		
						1.6. قائمة بالخدمات التي تتيحها وتقدمها الجهة
						1.7. خريطة وصفية وإرشادية للمكان
						1.8. إجراءات وخطوات تقديم الخدمات وأماكن تقديم كل خطوة من الخدمة داخل الوحدة
						1.9. المستندات والوثائق المطلوبة
						1.10. النماذج اللازمة للخدمات
						1.11. المدة الزمنية أو متوسط المدة الزمنية المحدد لإنهاء كل خدمة (في حالة إستيفاء الوثائق المطلوبة)
						1.12. رسوم كل خدمة وتفصيلها
						1.13. عناوين المنافذ الأخرى التي تتيح نفس الخدمة/ الخدمات
						1.14. القنوات الأخرى التي تتيح نفس الخدمة ¹
						1.15. مواعيد العمل والتعامل مع الجمهور
						1.16. أسماء الإدارات والوحدات
						1.17. أسماء العاملين

¹ ذكر القنوات الأخرى التي يمكن للمواطن الحصول من خلالها علي الخدمة، مثال: بوابة الحكومة الإلكترونية- الهاتف - الأكواد الجماهيرية -منافذ البريد- أخرى

2. سلوكيات مقدم الخدمة

ملاحظات	لا	نعم	
			2.1. الموظف يتحلى بالصبر عند التعامل مع المواطنين
			2.2. الموظف سريع في الرد على الاستفسارات وتقديم الخدمات وانجاز المهام
			2.3. الموظف يستقبل متلقي الخدمة متحمس للمساعدة ومتعاون
			2.4. الموظف لديه قدرة على حل المشاكل
			2.5. الموظف يفهم احتياجات/طلبات متلقي الخدمة
			2.6. الموظف يقدم معلومات دقيقة
			2.7. الموظف يحافظ على خصوصية معلومات متلقي الخدمة
			2.8. الموظف يجيد التعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن
			2.9. الموظف يتعامل مع الجميع باحترام و بشكل لائق وبحيادية
			2.10. الموظف لا يقبل أي مقابل مادي
			2.11. الموظف لديه وسائل للتواصل مع رؤسائه
			2.12. مظهر الموظف لائق
			2.13. الموظف يحترم الآداب العامة

3. بيئة وموارد العمل

ملاحظات	لا	نعم	
			3.1. المكان مجهز لاستقبال أعداد كبيرة من المواطنين
			3.2. هناك جهاز ترقيم الدور الآلي
			3.3. هناك مكان مناسب للجلوس والانتظار
			3.4. المكان مجهز بتجهيزات السلامة والأمان من أجهزة ومعدات الإطفاء، وهي متاحة في الأماكن المخصصة
			3.5. نشرة إجراءات الأمن الصناعي الوقائية والتحذيرية والإرشادية معلقة في مكان واضح للجميع
			3.6. المكان ملائم ومجهز للموظف لتسهيل أداء عمله
			3.7. هناك دورات مياه متوفرة للجنسين ولذوي الاحتياجات الخاصة مع تسمية كل منهم (تميز كل منهم)
			3.8. هناك مياه متوفرة صالحة للشرب وسهلة الوصول إليها (مثال ميرد مياه)
			3.9. توفر ماكينة تصوير مستندات لإستخدام الموظف ومتلقي الخدمة سواء كانت مجانية أم لا
			3.10. المكان يوفر الدمغات
			3.11. درجة حرارة المكان ملائمة للعمل ولإستقبال المواطنين صيفا وشتاء
			3.12. المكان نظيف وصحي
			3.13. التدخين ممنوع ومعلن
			3.14. في حالة المنافذ ذات الكثافة العالية يرجى الإجابة على الأتي:
			3.14.1. عدد شبابيك تقديم الخدمة يلاءم الكثافة العددية لمتلقي الخدمات
			3.14.2. عدد دورات المياه يتناسب مع الكثافة العددية
			3.14.3. عدد شبابيك تحصيل الرسوم يناسب الكثافة العددية

4. التواصل (نظام استطلاعات الرأي والشكاوى والمقترحات)

ملاحظات	لا	نعم	
			4.1. هناك قنوات لتلقي الشكاوى ومعلنه (مثال أرقام تليفونات- فاكس- بريد اليكتروني- بريد - رسائل قصيرة - أخرى)
			4.2. وجود صندوق لتلقي الشكاوى يسهل الوصول إليه
			4.3. طلب/نموذج تقديم الشكاوى متوفر في الجهة
			4.4. نموذج "ابدي رأيك" متاح بوضوح لمتلقي الخدمات

5. آلية مراقبة سير العمل

ملاحظات	لا	نعم
5.1 مدير الجهة/المنفذ موجود بصفة مستمرة بين العاملين لمراقبة سير العمل		
5.2 يرجى ذكر أية آلية أخرى لمراقبة سير العمل (مثل المدير لديه شاشات مراقبة – حجرة المدير زجاجية بحيث تكشف المنفذ - أخرى)		

.....

.....

6. مؤشرات خاصة بتميز المنفذ

ملاحظات	لا	نعم
6.1 الجهة والخدمة مجهزة لإتاحة أكثر من طريقة للدفع للخدمة (كروت ائتمان – ماكينات بنكية – تحويلات بنكية - الخ)		
6.2 المكان مجهز لاستقبال جميع فئات المستخدمين بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن		
6.3 هناك دورات مياه متوفرة لذوي الاحتياجات الخاصة		
6.4 هناك أكثر من مخرج للطوارئ (مدخل/مخارج طوارئ)		
6.5 مقدم الخدمة لديه جهاز حاسب يعمل بكفاءة		
6.6 مقدم الخدمة لديه اتصال بشبكة ربط اليكتروني (system) إذا استلزم تقديم الخدمة ذلك والشبكة تعمل بكفاءة		
6.7 الموظف يجيد التعامل مع التكنولوجيا (الحاسب الآلي وقواعد البيانات) بسرعة ودقة		
6.8 هناك بيان بإجراءات وتعليمات تقديم الشكاوى ومدة تلقي الرد عليها، وهذا البيان معن للمستخدمين		
6.9 استمارات استطلاع الرأي متاحة بوضوح لمتلقي الخدمات		
6.10 الموظفون يحثون ويشجعون متلقي الخدمة على إبداء آرائهم		
6.11 هناك بيان لحماية خصوصية وسرية بيانات المستخدمين		
6.12 مقدم الخدمة يقوم بالحصول علي موافقة كتابية من متلقي الخدمات قبل الشروع في استخدام البيانات الخاصة بهم		
6.13 قواعد السلوك الوظيفي (افعل ولا تفعل) موضحة خلف مقدمي الخدمات		
6.14 تحديد مكان للمدخنين خارج المنفذ (في الهواء الطلق ومجهز)		

7. تقييم الخدمة

كيف تقيم الخدمة/ الخدمات التي تقدمها الجهة بناء على البنود الآتية:

ملاحظات	غير مقبول	مقبول	جيد
7.1 مراعاة كبار السن و ذوي الاحتياجات الخاصة			
7.2 مدى وضوح الإجراءات (النماذج، المستندات، المدة اللازمة لإتمام الخدمة والخطوات)			
7.3 مدى سرعة تأدية الخدمة			
7.4 عدد المراحل/الخطوات المطلوبة من متلقي الخدمة لإتمام الخدمة (تبسيط الإجراءات داخل الجهة)			
7.5 عدد المراحل/الخطوات المطلوبة من متلقي الخدمة لإتمام الخدمة (التكامل والربط مع الجهات الخارجية)			
7.6 عدد النماذج المطلوبة لإتمام الخدمة			
7.7 أسعار الخدمات			
7.8 كفاءة مقدم الخدمة (دقة وسرعة)			
7.9 نظام تلقي الشكاوى والرد عليها			
7.10 كفاءة خدمة الإستعلام الهاتفي			
7.11 عدد شبابيك تقديم الخدمة/الخدمات			
7.12 إجراءات الأمن والسلامة بالمكان			
7.13 نظام الصيانة (عن طريق ملاحظة أي قصور أو أعطال في الأجهزة أو الأثاثات)			
7.14 ملائمة المكان كجودة الإضاءة والتهوية والنظافة العامة			
7.15 وسائل واختيارات سداد قيمة الخدمة			

8. ملاحظات عامة

<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
--