



دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها

2023

معلومات الوثيقة

العنوان: دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها

مرجع الوثيقة: د خ م - 18 - 001 - G

رقم الوثيقة: 001 / 2023

المسؤولية: شؤون التطوير الحكومي - إدارة تميز الخدمات الحكومية

النسخة المنشورة: 1.2 V

حالة الوثيقة: معتمد للنشر

ملخص الوثيقة

هذا هو دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها الذي يوفر الإرشادات والطرق والنماذج لتوثيق الخدمات الحكومية للمتعاملين.

إشعار حقوق الطبع والنشر

حقوق الطبع والنشر محفوظة © 2023 من قبل ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي، حكومة قطر جميع الحقوق محفوظة لا يجوز إعادة نسخ أو استخدام هذه الوثيقة أو أي جزء منها بأي شكل من الأشكال خارج حدود الدولة بدون إذن كتابي صريح من ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.

إن السعي المستمر لتطوير القطاع الحكومي في دولة قطر لمواكبة التسارع الذي يشهده العالم في المنافسة على التحول لاقتصاد المعرفة، يحتم على الجهات الحكومية السير قدماً لتقديم خدمات ذات جودة عالية للمتعاملين، والعمل على تطويرها ورفع مستويات كفاءتها وفعاليتها في ظل تزايد الطلب على الخدمات الحكومية من كافة شرائح المجتمع القطري واختلاف احتياجاتهم وارتفاع مستويات توقعاتهم.

وانطلاقاً من اختصاص ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي في اقتراح ومراجعة استراتيجيات وبرامج ومبادرات التطوير والتحديث الحكومي، بما في ذلك الخدمات الحكومية، وتقديم المساعدة التقنية للجهات الحكومية في مجال تحديث الإجراءات وتبسيطها بما يكفل الارتقاء بمستوى الخدمات العامة للمواطنين في إطار السياسة العامة للدولة، مسترشدين بقول صاحب السمو أمير البلاد المفدى الشيخ تميم بن حمد آل ثاني - حفظه الله ورعاه - في خطاب افتتاح الدورة الـ (51) لمجلس الشورى، حيث تفضل سموه قائلاً: "تظل التنمية الشاملة للبلاد هي الهدف الأسمى الذي تعمل الدولة على تحقيقه، وتمضي بثبات في القيام بمطالباته على كافة الأصعدة، وفقاً لرؤية قطر الوطنية 2030، والغايات المرجوة منها. وتجري إعادة تنظيم الأجهزة الحكومية والهيئات والمؤسسات والشركات العامة لزيادة كفاءتها وتوافقها مع متطلبات العصر، والتوسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية لضمان نجاعة الأداء الحكومي وتنفيذ الخطط التنموية بالكفاءة والسرعة اللازمتين والتيسير على المواطنين في الأنشطة والخدمات".

نضع بين أيديكم "دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها" ليكون أحد الأدوات الموجهة للجهات الحكومية لتمتين أسس البنية التحتية الإدارية فيها والتميز في تقديم الخدمات الحكومية، في إطار سياسة التمكين والدعم الفني التي ينتهجها ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي لتحسين الأداء المؤسسي في القطاع الحكومي، وبما يتوافق مع معيار إدارة الخدمات ضمن مجال العمليات في معايير جودة الأداء المؤسسي في الجهات الحكومية.

وتكمن أهمية هذا الدليل في إيجاد مرجعية قياسية لتوثيق خدمات الجهات الحكومية، والاسترشاد به لإعداد أدلة الخدمات الخاصة بكل جهة حكومية، لضمان كفاءة خدماتها والعمل على تحسين فاعليتها وإتاحة سبل الابتكار في إجراءات الحصول عليها، لتحقيق أعلى درجات الرضا عن الخدمات الحكومية وتقديم خدمات ذكية ناتجة عن قطاع حكومي كفوء وفعال.

نطمح دائماً في ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي إلى تطوير خدمات حكومية متكاملة وفعالة ذات قيمة مضافة أكبر ومتاحة لجميع المتعاملين والعمل على الارتقاء بمستوى جودتها، بالتعاون مع الجهات الحكومية من خلال الشراكة الفاعلة لتحقيق رؤية قطر الوطنية 2030.

والله ولي التوفيق

عبد العزيز بن ناصر بن مبارك آل خليفة
رئيس ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي

- **الخدمة الحكومية:** هي مجموع الأنشطة والخطوات التي تقوم بها الجهة الحكومية لتحقيق منفعة للمتعاملين بشكل مباشر أو غير مباشر وتكون مكتملة بتقديم منتج الخدمة النهائي.
- **منتج الخدمة النهائي:** ما يسعى المتعامل للحصول عليه بشكل مكتمل من الجهة الحكومية.
- **رحلة المتعامل:** هي جميع المراحل التي يمر بها المتعامل للحصول على الخدمة الحكومية.
- **مسمى الخدمة:** تسمية الخدمة الذي يحتوي على طلب المتعامل مضاف إليها منتج الخدمة النهائي.
- **شرح / وصف الخدمة:** وصف مختصر للقيمة المضافة من الحصول على الخدمة.
- **الجهة الحكومية:** الجهة الحكومية التي تقدم الخدمة.
- **الإدارة المختصة:** الوحدة الإدارية التي تقوم بالعمل على خطوات الخدمة بشكل أساسي بحسب اختصاصها التنظيمي.
- **الاشتراطات:** شروط حددتها التشريعات للحصول على الخدمة.
- **الوثائق المطلوبة:** المستندات الرسمية المطلوب تقديمها عند طلب الخدمة.
- **قنوات تقديم الخدمة:** وسيلة تقديم الخدمة وهي نقطة اتصال المتعامل مع الجهة الحكومية بقصد الحصول على الخدمة.
- **رسوم الخدمة:** هو المبلغ المالي الذي يجب على المتعاملين دفعه للحصول على الخدمة
- **معلومات التواصل:** رقم الهاتف أو الإيميل الذي من خلال يتم الرد على الاستفسارات.
- **الوقت المقدر لإتمام الخدمة:** الزمن المقدر للحصول على الخدمة من وقت استلام الطلب حتى تسليم منتج الخدمة النهائي
- **رمز الخدمة:** عبارة عن رمز للتعريف بالخدمة ويتكون من أرقام وحروف تحتوي على اسم الجهة والوحدة الإدارية المقدمة للخدمة ورقم تسلسلي يفصل بينها إشارة "-" كالتالي: يبدأ بالحروف الأولى من اسم الجهة الحكومية - رمز الوحدة الإدارية المقدمة للخدمة كما هو في قرار الهيكل التنظيمي - حرف S ليبدأ على أنها خدمة - رقم الخدمة التسلسلي يبدأ من الرقم 1.
- **ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين:** وثيقة تحدد التزامات الجهة الحكومية والمتعاملين بهدف توفير خدمة عالية المستوى لهم وضمان تلبية احتياجاتهم وبما يدعم قيم الجهة الحكومية
- **اتفاق مستوى الخدمة:** اتفاق بين جهتين حكوميتين لبيان مسؤولية كل منهما تجاه الأخرى والتزامهما بتقديم الخدمة وفق الاشتراطات المحددة ضمن إطار التشريعات.

محتويات الدليل

1. الإطار العام

- 1.1 نطاق الدليل
- 1.2 رحلة المتعامل مع الخدمة الحكومية
- 1.3 المخرجات الرئيسية
- 1.4 الرابط مع دليل معايير نموذج قطر للتميز الحكومي
- 1.5 الرابط مع منصة "شارك"
- 1.6 الرابط مع البنية المؤسسية

2. الخدمة الحكومية

- 2.1 الخدمة الحكومية
- 2.2 الأنشطة التي لا تعتبر خدمة حكومية
- 2.3 تصنيف الخدمات
- 2.4 مسمى الخدمة
- 2.5 قنوات تقديم الخدمة

3. إعداد دليل توثيق خدمات الجهة الحكومية

- 3.1 الهدف من دليل توثيق الخدمات الحكومية
- 3.2 مكونات دليل توثيق خدمات الجهة الحكومية
- 3.3 تسمية ومعلومات الخدمات
- 3.4 توثيق بيانات الخدمات
- 3.5 توثيق مسار الخدمات

4. ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين

- 4.1 التعريف
- 4.2 مكونات ميثاق تقديم الخدمات

5. اتفاق مستوى الخدمة

- 5.1 الغرض
- 5.2 المحتويات
- 5.3 نموذج

الفصل الأول :

الإطار العام

1.1 نطاق الدليل

يعنى هذا الدليل بكافة الخدمات الحكومية المقدمة للمتعاملين مع الجهات الحكومية من خلال جميع قنوات تقديم الخدمة المتاحة، وبكافة أنواعهم وتصنيفاتهم:

مواطن، مقيم، زائر.	الأفراد (G2C):	إلى	من الحكومة
الوزارات والأجهزة الحكومية الأخرى والهيئات والمؤسسات العامة.	الحكومة (G2G):	إلى	من الحكومة
شركات القطاع الخاص.	قطاع الأعمال (G2B):	إلى	من الحكومة

ولا يشمل هذا الدليل الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية للمتعامل الداخلي "الموظف".

1.2 رحلة المتعامل مع الخدمة الحكومية

الهدف من توثيق رحلة المتعامل مع الخدمة هو دراسة سلوك المتعامل وحصر احتياجاته في كل مرحلة وتلييتها وتعتبر أحد أهم مدخلات عملية تطوير وتحسين منظومة الخدمات الحكومية.

البحث وجمع المعلومات

- يبدأ المتعامل بالبحث وجمع المعلومات المتعلقة بالخدمة الحكومية مثل المتطلبات والاشتراطات، المرفقات المطلوبة، الزمن المتوقع لإتمام الخدمة، الرسوم، قنوات الخدمة، وغيرها
- يحصل المتعامل على المعلومات من خلال موقع مبنى الجهة الحكومية المقدمة للخدمة، مراكز الخدمات الحكومية، الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال الحكومي، محركات البحث وغيرها
- يتوجب على الجهات التأكد من تسهيل هذه العملية بتوفير المعلومات الصحيحة عبر قنوات مختلفة

طلب الخدمة

- يقدم المتعامل للحصول على الخدمة من خلال التفاعل المباشر مع الجهة المقدمة للخدمة عبر القنوات المتاحة: وجها لوجه او من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو غيرها
- يقوم المتعامل باستكمال جميع المتطلبات اللازمة ثم التقديم بطلب الخدمة
- تسهيل هذه العملية على المتعامل، يجب على الجهات المقدمة للخدمة العمل على تسهيل طلب الخدمة حسب القنوات المتاحة

البدء بإجراءات الخدمة

- تبدأ في هذه المرحلة أول خطوة فعلية للحصول على الخدمة بعد تقديم الطلب المكتمل بالبيانات والمتطلبات لمعالجة الطلب ويرافقها من جانب المتعامل خطوات مثل دفع الرسوم المطلوبة ومتابعة آخر المستجدات حول الطلب وغيرها
- تكون أغلب الإجراءات داخلية من قبل الجهة المقدمة للخدمة
- يلعب الوقت المستغرق في هذه المرحلة دورا مهما في رضى المتعامل

استكمال الخدمة

- في المرحلة الأخيرة، يحصل المتعامل على الخدمة المطلوبة عبر أي من قنوات التواصل المختلفة حسب طبيعة الخدمة
- قد تستخدم الجهات بعض الوسائل لإبلاغ المتعامل بأن الخدمة قد تمت بهدف التسهيل
- العامل الرئيسي لرضى المتعامل في هذه المرحلة هو جودة الخدمة

أبرز مخرجات الدليل

بطاقة الخدمة

مسمى الخدمة

مخطط سير الخدمة

بطاقة توثيق الخدمة

اتفاق مستوى الخدمة

ميثاق تقديم الخدمات للمتفاعلين

1.4 الرابط مع معايير نموذج قطر للتميز الحكومي

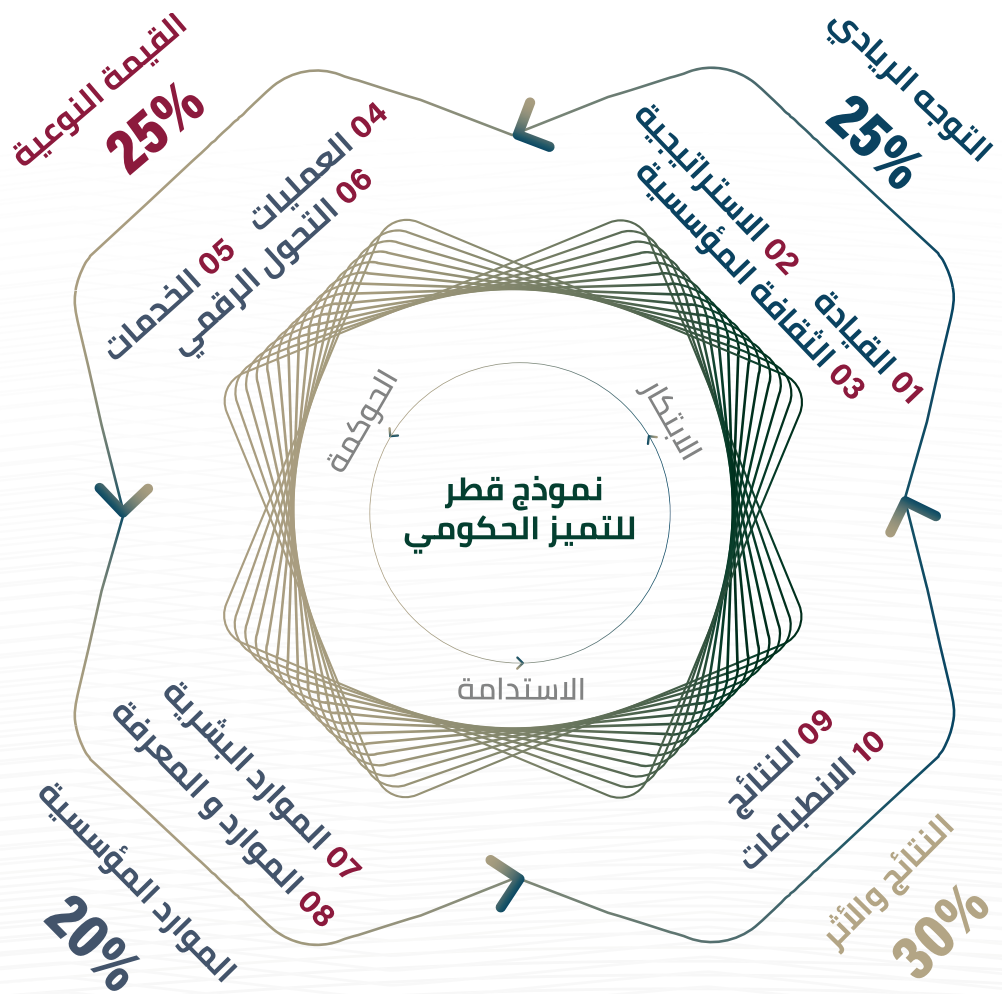
يسعى دليل معايير نموذج قطر للتميز الحكومي للجهات الحكومية لوضع إطار موحد لإدارة الجودة المؤسسية في القطاع الحكومي، وأبرز المجالات والمعايير الرئيسية التي يتضمنها تتعلق بأهمية إدارة العلاقات مع المتعاملين والسعي لرفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية. ومن هنا تنبع أهمية تطوير دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها ليساهم في تحقيق جودة الأداء المؤسسي بحسب المعايير المعتمدة.

المحور: القيمة النوعية

المعيار الرئيسي: الخدمات

يركّز هذا المعيار على تصميم وتطوير الخدمات وقنوات تقديم الخدمات للجهة بشكل دوري بهدف تلبية احتياجات وتوقعات المتعاملين من خلال رصد مدخلات تتبنى أفضل الممارسات الريادية مع التركيز على مفهوم التناسق في تجربة التعامل لكافة فئات المتعاملين وضمان توفر جهود التوعية والتسويق لخدمات الجهة بشكل مستمر وبما يحقق رضا المتعاملين.

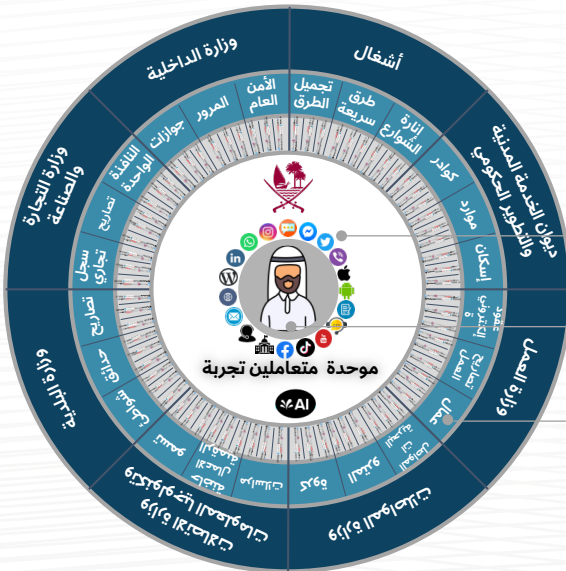




1.5 الرابط مع منصة "شارك"

تهدف منصة "شارك" لتوحيد وتحسين تجربة المتعاملين مع الخدمات الحكومية عبر تمكين مستخدمي المنصة بأدوات الذكاء الاصطناعي، وبذلك تمنح تجربه تواصل سلسة ومتسقة بين المتعاملين والجهات الحكومية عبر قنوات متعددة. وتمكن منصة "شارك" الجهات الحكومية من وضع المتعامل في مركز خدماتها حيث توفر المنصة بيانات حول تجربة المتعامل الشاملة مع الجهات الحكومية وفهم احتياجات المتعامل لرفع نسبة الرضا لدى المتعاملين.

تمكن منصة "شارك" موظفي الجهات الحكومية بأدوات الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الموظف في إدارة مدخلات المتعاملين من مختلف القنوات مثل التواصل الاجتماعي (Twitter, Instagram, LinkedIn, WhatsApp, Facebook, etc) وقنوات التواصل الأخرى مثل البريد الإلكتروني الرد الآلي Chatbot وغيرها. وتدار جميع المدخلات من خلال منصة "شارك" حيث تمنح المنصة فهم أوضح لاحتياجات المتعامل من خلال ملف المتعامل الموحد الذي يوضح البيانات الخاصة بالمتعامل بالإضافة الى المدخلات السابقة للمتعامل سواء كان شكر، اقتراح، استفسار، او ملاحظات تحسين تجربة المتعاملين.



شارك
Sharek

- خلق بوابة اتصال مفتوحة بين الجمهور والحكومة الاستماع للمتعامل بغض النظر عن قناة التواصل وجهة الاتصال
- وجود صورة شاملة للمتعامل من كل الجهات تؤدي لفهم المتعامل بعمق و بشكل مباشر
- منصة واحدة للتواصل توحيد التواصل الداخلي بين الأقسام والتواصل بين الجهات الحكومية

البحث والرصد الحديث Modern Research



تمكين الجهات الحكومية من استخدام الذكاء الاصطناعي AI لرفع كفاءة الموظفين في عملية الرصد على الجهات الحكومية وموظفي اعمال جمع البيانات عن متعامليلها واحتياجاتهم

رعاية المتعاملين عبر القنوات المتعددة Omni-Channel Care



تتيح للجهات الحكومية التواصل السريع مع متعامليلها عبر القنوات الرسمية

مركز القيادة والتحكم Display



منصة مباشرة تقوم بعرض البيانات المرصودة من جميع الأنظمة والقنوات لتسهيل اعمال المتابعة ومراقبة الأداء

قاعدة المعرفة الموحدة Knowledge Base



منصة مطورة لتجميع البيانات والمعلومات وإجراءات الخدمات وآليات التقديم التي تفيد المتعاملين وموظفي الجهات الحكومية

سفراء جودة الخدمات Quality Service Ambassadors



منصة لرصد تقارير سفراء جودة الخدمات بخصوص تقييم الخدمات الحكومية وغيرها من معايير التقييم الخاصة بالخدمات الحكومية

إدارة المحتوى الاجتماعي Publishing



تسهل اعمال النشر AI منصة مدعمة بالذكاء الاصطناعي على قنوات التواصل الاجتماعي الرسمية عبر منصة موحدة

مراكز الخدمات الحكومية Government Service centers



منصة مباشرة تقوم بتحسين تجربة متعاملي مراكز الخدمات الحكومية عن طريق نظام نداء محوكم بين جميع الجهات الحكومية المشاركة في مراكز الخدمات

الرد الالي Chatbot



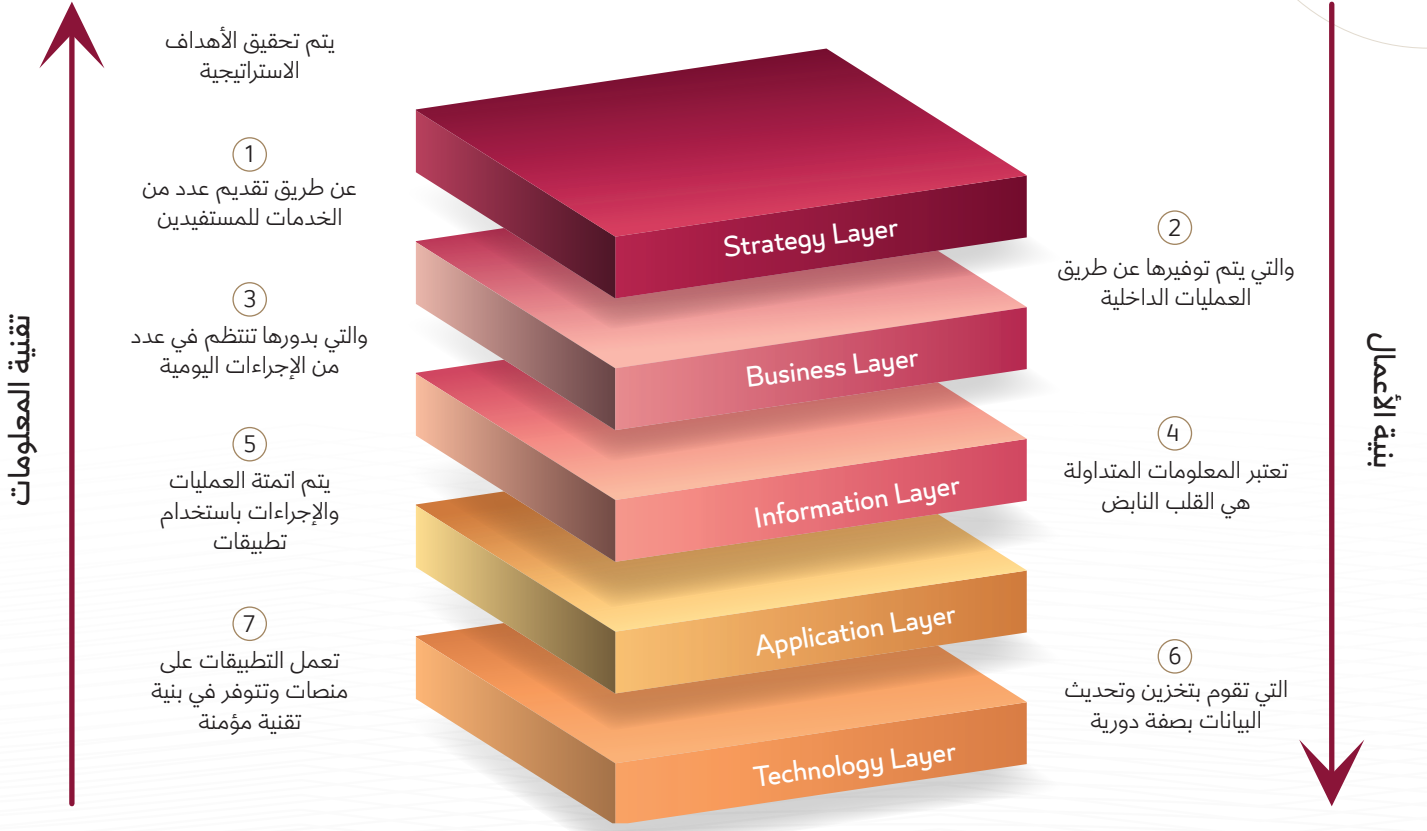
المساعد الافتراضي للمتعاملين لتسهيل تقديم طلبات البلاغات والشكاوى او ابداء الشكر او وضع مقترحات لتحسين الخدمات المقدمة

منصة المشاركة المجتمعية E- Participation community



قناة للمتعاملين للتواصل مع الجهات الحكومية وابداء الاراء حول السياسات المفتوحة والفعاليات والمواضيع الخاصة بالجهات الحكومية

1.6 الرابط مع البنية المؤسسية



البنية المؤسسية تمثل هيكل المكونات وعلاقاتها والمبادئ التي توجه تصميم وتطوير المكونات مع الوقت (IEEE STD 610.12).

تمثل البنية المؤسسية (Enterprise Architecture) ومنهجيات تطبيقها منصة فعالة لتنفيذ استراتيجيات الجهات الحكومية والتحول الرقمي والتوافق بين بنية الأعمال ومتطلبات تقنية المعلومات. وإدارة مشاريع التطوير والتغيير من خلال بناء خرائط معرفية متكاملة وشاملة للوضع الحالي والوضع المستقبلي (المستهدف من التطوير). تدعم البنية المؤسسية التعامل مع التحديات التي تواجه بيئة العمل من خلال توثيق معرفي متكامل وشامل لمكونات الأعمال والتقنية وتؤسس لدعم مشاريع التطوير والتحديث على مستوى الخدمات والإجراءات وكذلك دعم مشاريع التحول الرقمي وحوكمة أعمال تقنية المعلومات. كما تساهم البنية المؤسسية في نشر المعرفة وتشجيع الإبداع داخل المؤسسات.

1. دعم مشاريع التطوير والتغيير:

- أ. دعم مشاريع التطوير والتحديث المستمر لمكونات العمل.
- ب. دعم مشاريع التحول الرقمي وبناء القدرات الرقمية للجهة الحكومية.
- ت. دعم مكتب أعمال المشاريع وإدارة التغيير لفهم أثر المشاريع والالتزام بالمواصفات.

2. حوكمة أعمال التحول الرقمي:

- أ. توثيق المبادئ والسياسات والمعايير والمؤشرات الخاصة بمكونات تقنية المعلومات.
- ب. دعم تقييم مستوى الالتزام بعناصر الحوكمة.
- ت. دعم الالتزام بمتطلبات وسياسات الحكومة القطرية.

3. الشفافية ودعم المعرفة وتشجيع الإبداع:

- أ. استخدام الأدوات التقنية في نشر بوابة للبنية المؤسسية تساعد أصحاب المصلحة في التعرف على مكونات العمل والتقنية والعلاقات بينهم.
- ب. توفير بيئة لطرح الأفكار الإبداعية وفهم تأثيرها على العمل والبيئة الرقمية.
- ت. توثيق التقنيات الناشئة وإمكانيات استخدامها في الجهة الحكومية.

الفصل الثاني :

الخدمة الحكومية

2.1 الخدمة الحكومية

تحدد الجهة الحكومية الأدوات التشريعية للخدمات المسؤولة عنها. ويكون من ضمن مسؤولياتها حصر الخدمات وتوفير معلوماتها وتقديمها عبر قنواتها المختلفة وبالتنسيق مع الجهات المعنية.

رخصة تجارية - شهادة إتمام بناء - سند ملكية عقار - شكوى عمالية

أمثلة على منتج الخدمة النهائي

2.2 الأنشطة التي لا تعتبر خدمة حكومية

الأنشطة التي لا تعتبر خدمة حكومية

الأنشطة التي لا تحقق منفعة يطلبها المتعاملين

إجراءات العمل داخل الجهة الحكومية

الخدمات التي تقدمها الجهة الحكومية لموظفيها

المعلومات العامة وبيانات الاتصال والبيانات المفتوحة

عمليات الدعم والمساندة المصاحبة لتقديم الخدمات

الخدمات التي يتم تقديمها بين الوحدات الإدارية في
الجهة الحكومية الواحدة

أدوات البنية التحتية التقنية الداعمة لتقديم الخدمات

2.3 تصنيف الخدمات

يتم تصنيف الخدمات من حيث المستوى الى نوعين:

خدمات تقوم الجهة الحكومية بتقديمها وتعتبر المظلة التي تجمع في نطاقها الخدمات الفرعية. على سبيل المثال: إصدار البطاقة الصحية	خدمات رئيسية
خدمات تلتحق بالخدمات الرئيسية وفقا لنوع المتعاملين أو غرض الخدمة. على سبيل المثال: تجديد البطاقة الصحية، إصدار بطاقة صحية بدل فاقد أو تالف	خدمات فرعية

يتم تصنيف الخدمات من حيث الارتباط بحسب طبيعة اختصاص الجهة الحكومية أو مسار منتج الخدمة النهائي أو مسار رحلة المتعامل الى نوعين:

- **خدمات غير مرتبطة:** يحصل عليها المتعامل مباشرة من الجهة المقدمة للخدمة دون الحاجة لأي متطلبات أو موافقات من جهة أخرى مثل خدمة دفع المخالفات المرورية.
- **خدمات مرتبطة:** يتم التقديم عليها لجهة ما ولكن للحصول على الخدمة تحتاج متطلبات معينة أو موافقات من جهة أو جهات حكومية أخرى غير الجهة المقدمة للخدمة. حسب نوع الارتباط؛ ارتباط إلكتروني أو ارتباط تقليدي أو أخرى.

2.4 مسمى الخدمة

تقوم الجهة الحكومية بصياغة مسميات الخدمات الحكومية من وجهة نظر المتعاملين وبحسب متطلباتهم واحتياجاتهم للحصول على الخدمة، وليس من وجهة نظر الجهة الحكومية وما تقوم به من إجراء لتقديم الخدمة، مثال: وزارة التجارة والصناعة تقوم ب "ترخيص المنشآت التجارية" بينما تسمى الخدمة "إصدار رخصة تجارية"

إرشادات صياغة مسمى الخدمة:

- الارتباط بمنتج الخدمة النهائي
- توحيد اللغة المستخدمة في المسمى
- استخدام مفردات لغوية صحيحة
- لا يحتوي على علامات الترقيم
- الوضوح والبساطة في الألفاظ
- المواءمة مع التشريعات
- مراعاة متطلبات المتعاملين
- لا يحتوي على الاختصارات والرموز

صياغة مسمى الخدمة

تقسم طريقة تسمية الخدمة الى مكونين أساسيين طلب المتعامل أولاً ثم منتج الخدمة النهائي وإليك بعض الأمثلة على ذلك:

منتج الخدمة النهائي	+	طلب المتعامل	=	مسمى الخدمة
البطاقة الصحية		إصدار		مثال ١
سمة دخول		إلغاء		مثال ٢
الاسم التجاري		حجز		مثال ٣
رخصة تجارية		تجديد		مثال ٤
شكوى عمالية		تقديم		مثال ٥

مثال على اسم غير واضح: خدمة المتعاملين

مثال على اسم لا يعتبر خدمة: طباعة شهادة الترخيص

2.5 قنوات تقديم الخدمة

يمكننا تصنيف قنوات تقديم الخدمة كالتالي:

قنوات تقليدية

قنوات يلزم فيها حضور المتعاملين إلى مقر الجهة الحكومية أو مراكز الخدمات الحكومية في جميع مراحل رحلة التعامل وبشكل وجاهي وباستخدام الأوراق والمستندات المطبوعة.

قنوات رقمية غير مكتملة

قنوات يمكن للمتعاملين فيها الاستعاضة عن الحضور لمقر الجهة الحكومية في بعض مراحل رحلة التعامل بالمنصات الرقمية كتطبيقات الهواتف الذكية أو الموقع الإلكتروني أو الاتصال بالهاتف، ولكن يلزم المتعاملين للاتصال الوجاهي لاستكمال أو الحصول على منتج خدمة نهائي.

قنوات رقمية ذاتية

قنوات رقمية يحصل فيها التعامل على الخدمة كاملةً وبشكل ذاتي عبر الانترنت (الموقع الإلكتروني للجهة، تطبيقات الهاتف الذكي، إلخ)

الفصل الثالث :

إعداد دليل توثيق خدمات الجهة الحكومية

3.1 الهدف من دليل توثيق الخدمات الحكومية

إن إجراءات الخدمة هي عبارة عن مجموعة من الخطوات الأساسية التي تساهم في إنجاز الخدمة. يهدف توثيق إجراءات الخدمات إلى ما يلي:



بناء منظومة خدمات حكومية متكاملة.



ضمان قدرة الجهة الحكومية على إدارة الخدمات التي تقدمها.



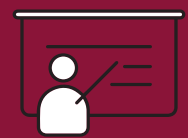
سهولة اكتشاف وتحليل نقاط الضعف والمعوقات المتعلقة بالخدمة وتحديد فرص التحسين ومعالجة معوقات سير الخدمة.



تعريف المتعاملين بالخدمات الحكومية.



تصميم خدمات تلائم وتلبي متطلبات المتعاملين.

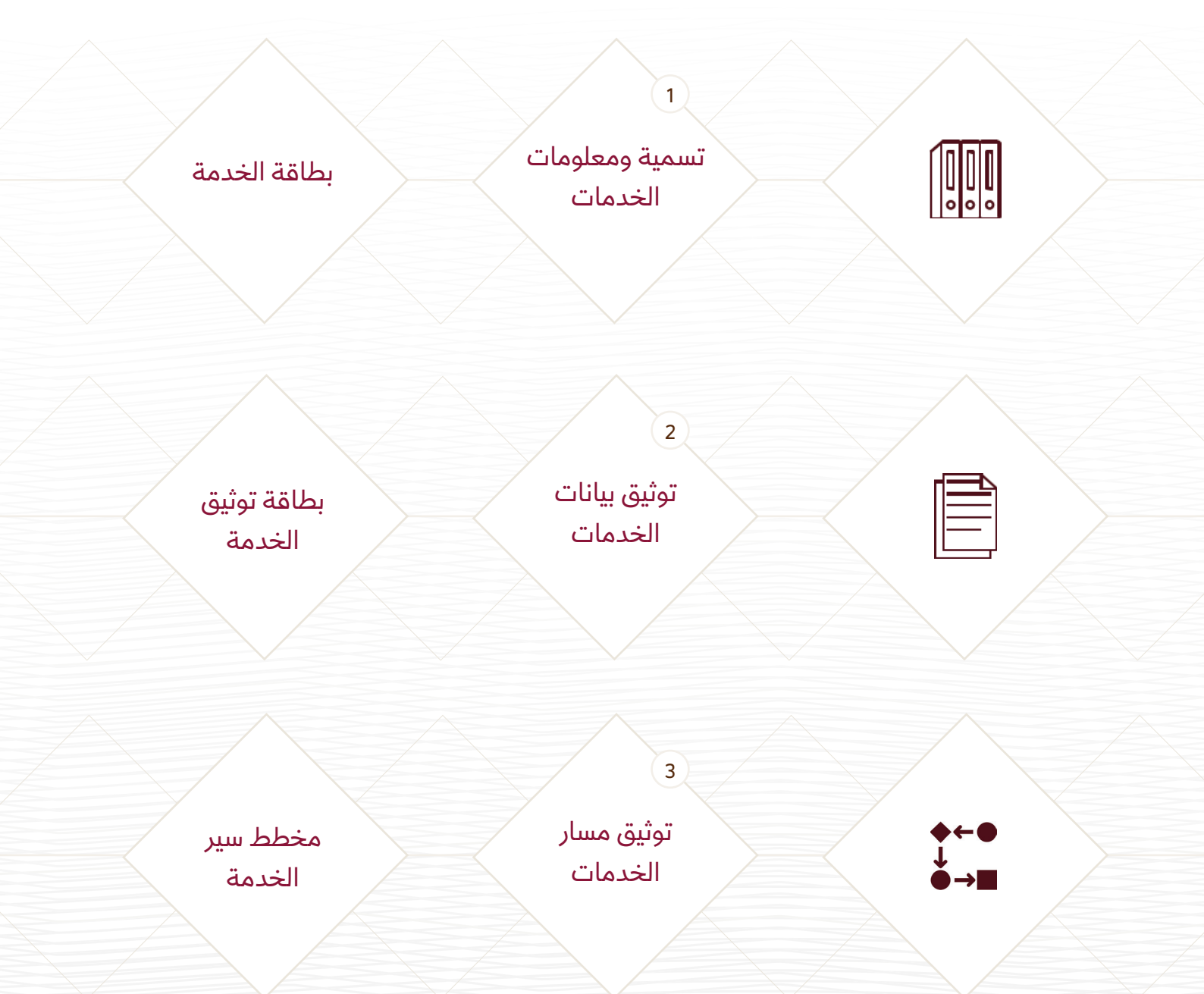


ترشيد الموارد اللازمة للرقابة والمتابعة على الخدمة.

3.2 مكونات دليل توثيق خدمات الجهة الحكومية

يتكون دليل توثيق الخدمات من ثلاثة أجزاء رئيسية:

1. تسمية ومعلومات الخدمات
2. توثيق بيانات الخدمات
3. توثيق مسار الخدمات



3.3 تسمية ومعلومات الخدمات

تقوم الجهة الحكومية بحصر الخدمات التي تقدمها للمتعاملين وجمع المعلومات التي تهم المتعامل، ويستخدم نموذج "بطاقة الخدمة" الذي يحتوي على:

1. مسمى الخدمة
2. قنوات تقديم الخدمة
3. شرح / وصف الخدمة
4. الاشتراطات
5. الوثائق المطلوبة
6. رسوم الخدمة
7. معلومات التواصل
8. الوقت المقدر لإتمام الخدمة

وتتبع أهمية بطاقة الخدمة لدورها في تعريف المتعامل بالمعلومات التي يحتاجها للحصول على منتج خدمة نهائي، ويتم الاستفادة من هذه البطاقة بنشرها للمتعاملين من خلال قنوات تقديم الخدمة المتاحة.

بطاقة الخدمة			
مسمى الخدمة:	شرح / وصف الخدمة:	الجهة الحكومية:	الإدارة المختصة:
الاشتراطات:	الوثائق المطلوبة:	قنوات تقديم الخدمة:	رسوم الخدمة:
معلومات التواصل:	الوقت المقدر لإتمام الخدمة:		

أهمية تحديد مؤشرات أداء الخدمة

الرقابة والمتابعة المستمرة للنتائج المحققة من الأهداف
التأكد من تحقيق المعدلات المستهدفة مثل معدل الرضا - الجودة - الإنتاجية
التأكد من فعالية الخطة والأهداف والمهام
تقييم أداء العمليات بشكل مستمر
تحسين وتطوير كافة العمليات لضمان رضا العملاء

كيفية تحديد مؤشرات أداء الخدمة

تحديد الأهداف المرجوة من الخدمة المقدمة للمتعاملين



تحديد مؤشرات أداء الخدمة اللازمة لقياس التقدم المحرز نحو تحقيق أهداف الخدمة



وضع المكونات الأساسية لمؤشر أداء الخدمة:



1. معادلة حساب المؤشر: المعادلة المستخدمة للحصول على القيمة الحالية للمؤشر
2. وتيرة القياس: المدة الزمنية بين دورتي قياس
3. الأداء المستهدف: ينبغي تحديد مستهدف لكل مؤشر أداء خدمة ليكون معيار لقياس نجاح الخدمة
4. وحدة القياس: الوحدة المستخدمة لقياس قيمة المؤشر (مثلاً: نسبة مئوية، عدد، فترة زمنية، إلخ).

بطاقة الخدمة			
مسمى الخدمة:	شرح / وصف الخدمة:	الجهة الحكومية:	الإدارة المختصة:
إصدار شهادة لمن يهيمه الأمر	مستخرج رسمي يفيد بحالة صاحب العلاقة إذا كان يعمل في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص بالإضافة إلى إذا كان مسجلاً كباحث عن عمل لدى ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.	ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي	إدارة المواهب وتنمية الموارد البشرية الوطنية
الاشتراطات:	الوثائق المطلوبة:	قنوات تقديم الخدمة:	رسوم الخدمة:
-صالحة لمدة (١٥) يوم من تاريخ صدور -لا تشمل المتقاعدين	-البطاقة الشخصية -أن يكون رقم الجوال مسجلاً باسم صاحب البطاقة الشخصية	رقمية غير مكتملة	لا يوجد
معلومات التواصل:	الخط الساخن	الوقت المقدر لإتمام الخدمة:	١٠ دقائق
	١٦٠٠٨		

3.4 توثيق بيانات الخدمات

تقوم الجهة الحكومية بتوثيق الخدمات التي تقدمها للمتعاملين وجمع المعلومات والبيانات التي تخص الخدمة، ويستخدم نموذج "بطاقة توثيق الخدمة" الذي يحتوي على أربعة أجزاء رئيسية:

التصنيف

المعلومات

التفاصيل

مؤشرات الأداء

بالإضافة إلى رمز ومسمى الخدمة واسم الجهة الحكومية والإدارة المختصة بتقديمها للمتعاملين. وتنبع أهمية بطاقة توثيق الخدمة لدورها في تعزيز الذاكرة المؤسسية وإدارة المعرفة، ويتم الاستفادة من هذه البطاقة بتوفير مصدر معرفي للمختصين بإدارة الخدمات وإجراء عمليات التطوير والتبسيط والتحسين والمتابعة وتقييم الأداء.

بطاقة توثيق الخدمة							
رمز الخدمة:	مسمى الخدمة:	الجهة الحكومية:	الإدارة المختصة:				
التصنيف							
المتعاملين	أفراد	المستوى	الرئيسية	الارتباط	غير مرتبطة	نوع الارتباط	إلكتروني
					مرتبطة		تقليدي
							أخرى
	أعمال		فرعية		اتفاقية مستوى الخدمة:	جهة الارتباط:	
	حكومة						
المعلومات							
قنوات تقديم الخدمة		وصف/شرح الخدمة	الوثائق المطلوبة	الاشتراطات	رسوم الخدمة	منتج الخدمة النهائي	
تقليدية	رقمية غير مكتملة	رقمية ذاتية					
التفاصيل							
الرقم	الخطوة	الوصف	المسؤولية	المدخلات	المخرجات	الطرق/الأدوات	الوقت المقدر
1							
2							
3							
4							
5							
مجموع عدد الخطوات:				مجموع الوقت المقدر:			
مؤشرات الأداء							
الرقم	اسم المؤشر	معادلة حساب المؤشر	وتيرة القياس	الأداء المستهدف	وحدة القياس		
1							
2							

مثال توضيحي

بطاقة توثيق الخدمة

بطاقة توثيق الخدمة							
رمز الخدمة:	د خ م - 16 S - 1	مسمي الخدمة:	إصدار شهادة لمن يهمه الأمر	الجهة الحكومية:	ديوان الخدمة المدينة والتطوير الحكومي	الإدارة المختصة:	إدارة المواهب وتنمية الموارد البشرية الوطنية
التصنيف							
المتعاملين	أفراد	المستوى	رئيسية	الارتباط	غير مرتبطة	نوع الارتباط	إلكتروني
	مرتبطة				تقليدي		
	أعمال		فرعية	اتفاقية مستوى الخدمة:	لا يوجد	جهة الارتباط:	أخرى
							حكومة
المعلومات							
قنوات تقديم الخدمة		وصف/شرح الخدمة		الوثائق المطلوبة	الاشتراطات	رسوم الخدمة	منتج الخدمة النهائي
تقليدية	رقمية غير مكتملة	رقمية ذاتية	مستخرج رسمي يفيد بحالة صاحب العلاقة إذا كان يعمل في القطاع الحكومي أو القطاع الخاص بالإضافة إلى إذا كان مسجلاً كباحث عن عمل لدى ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.	-البطاقة الشخصية -أن يكون رقم الجوال مسجلاً باسم صاحب البطاقة الشخصية	-صالحة لمدة (15) يوم من تاريخ صدورها -لا تشمل المتقاعدين	لا يوجد	شهادة لمن يهمه الامر
التفاصيل							
الرقم	الخطوة	الوصف	المسؤولية	المدخلات	المخرجات	الطرق /الأدوات	الوقت المقدر
1	استلام الطلب	استلام الطلب من قبل موظف خدمة المتعاملين	موظف خدمة المتعاملين	استمارة تقديم الخدمة	الطلب والمستندات المطلوبة	النظام الإلكتروني	2
2	دراسة الطلب	يتم دراسة الطلب من قبل موظف مختص	موظف مختص	الطلب والمستندات المطلوبة	دراسة الطلب والتوصيات	النظام الإلكتروني	4
3	اعتماد الطلب	يتم اعتماد الطلب في حين استيفاء الشروط	متخذ القرار	دراسة الطلب والتوصيات	الموافقة على الطلب	النظام الإلكتروني	1
4	طباعة وتسليم الشهادة	يقوم موظف خدمة المتعاملين بتسليم شهادة لمن يهمه الامر للمتعامل	موظف خدمة المتعاملين	الموافقة على الطلب	طباعة وتسليم منتج الخدمة النهائي	وجهًا لوجه	2
5	استلام الخدمة	يتم استلام الخدمة المرجوة من الجهة	المتعامل	تقديم وتسليم الخدمة	استلام الخدمة	وجهًا لوجه	1
مجموع عدد الخطوات:		5	مجموع الوقت المقدر:		10 دقائق		
مؤشرات الأداء							
الرقم	اسم المؤشر	معادلة حساب المؤشر		وتيرة القياس	الأداء المستهدف		وحدة القياس
1	نسبة الأخطاء في تسليم الخدمة	(عدد الخدمات المرتجعة نتيجة وجود خطأ/ إجمالي عدد الخدمات المقدمة) * 100*		نصف سنوي	1%		نسبة مئوية
2	نسبة رضا المتعاملين عن الخدمة	نسبة الرضا الناتجة من استبيانات رأي المتعاملين		نصف سنوي	٩٥٪		نسبة مئوية

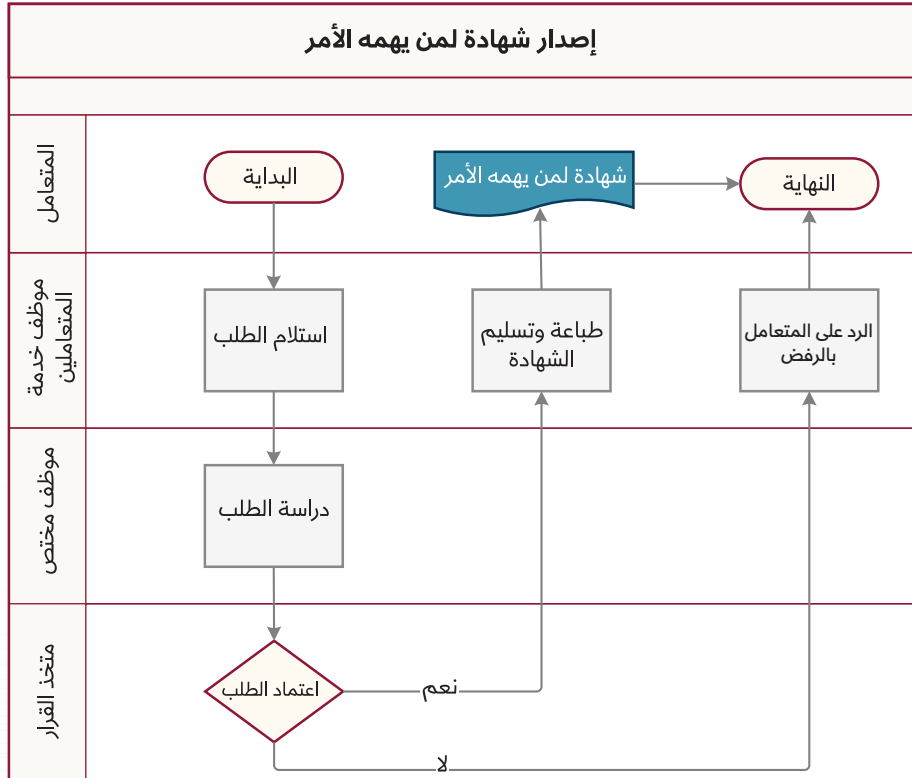
3.5 توثيق مسار الخدمات

تقوم الجهة الحكومية بتوثيق مسار الخدمات التي تقدمها للمتعاملين من خلال رسم مخطط سير الخدمة الذي يحتوي على أشكال هندسية تتصل ببعضها البعض بأسهم تبين اتجاه سير الخدمة، وتعبّر عن مسار الخدمة من بدايتها وحتى نهايتها وفق تسلسل كل محطة تمر بها خلال عملية معالجة الطلب وصولاً إلى منتج خدمة نهائي، يتم جمع الخطوات ذات المسؤولية الواحدة في خانة واحدة، ويتم إعداده بالاعتماد على بطاقة توثيق الخدمة وباستخدام البرامج الإلكترونية المخصصة لهذا الشأن، وتتبع أهميته من عرض خطوات الخدمة والمسؤولية بشكل مبسط وسهل المتبع.

الأشكال الأكثر استخداماً في رسم مخطط سير الخدمة

الشكل	الاستخدام
	بداية ونهاية مخطط سير الخدمة
	خطوة نموذجية من خطوات سير الخدمة
	تحديد نتيجة قرار وعادة بنعم أو لا
	خطوة فرعية ضمن نفس المسؤولية
	خطوة ينتج عنها وثيقة رسمية

مثال: مخطط سير الخدمة



الفصل الرابع:

ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين

4.1 التعريف

يعرف ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين على أنه وثيقة تحدد التزامات الجهة الحكومية والمتعاملين بهدف توفير خدمة عالية المستوى للمتعاملين وضمان تلبية احتياجاتهم وبما يدعم قيم الجهة الحكومية، ويأتي هذا الالتزام لضمان توفير التطور المستمر من خلال الابتكار وتطوير الخدمات من خلال قنوات متعددة وتحسين رحلة المتعاملين. يتضمن ميثاق الخدمة مجموعة من الالتزامات والمبادئ التوجيهية التي يجب على الجهة الحكومية والمتعاملين الالتزام بها.

4.2 مكونات ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين

- التعريف بأهداف الميثاق وقيم الجهة الحكومية
- التزامات مقدم الخدمة
- التزامات المتعاملين

مثال على ميثاق تقديم الخدمات للمتعاملين

المقدمة

تهدف هذه الوثيقة إلى تحديد التزامات مقدم الخدمة لتوفير خدمة عالية المستوى للمتعاملين وضمان توفير احتياجات المتعاملين التي تدعم قيمنا المتمثلة في الكفاءة - الالتزام - الابتكار - النزاهة - المسؤولية - التعاون - الاحترام والتي تتوافق مع رؤية قطر 2030 والتي تهدف إلى التطور المستدام وتوفير خدمات عالية الجودة لسكان دولة قطر وللأجيال القادمة.

ويأتي هذا الالتزام لضمان توفير التطور المستمر من خلال الابتكار وتطوير الخدمات من خلال قنوات متعددة وتحسين رحلة المتعاملين بمراكز الخدمات الحكومية.

أولاً: التزامات مقدم الخدمة

المحور	الالتزام	مستوى الخدمة
معرفة المتعاملين	احترام كرامة المتعاملين وحقوقهم في الحصول على خدمة عادلة ومحترمة	الحصول على الخدمة بغض النظر عن اختلاف المتعاملين من حيث جنسياتهم، لغاتهم والاعتراف بالتنوع الثقافي لهم وسواء كانوا أفراد أو شركات والتعهد بالتسامح والاحترام المتبادل.
	التعامل مع كل متعامل على أنه فرد فريد له متطلبات وتوقعات محددة	توفير المعلومات والإرشادات اللازمة للمتعاملين من خلال الموقع الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي ومركز الاتصال الحكومي، مثل: موقع الجهة وساعات العمل والجهات المشاركة وخدماتهم المقدمة. إجراء استطلاعات رأي لقياس مدى رضى المتعاملين عن الخدمة المقدمة، واستخدام النتائج لتحسين الخدمة. توفير المرونة للحصول على خدمات أخرى عند الحاجة لذلك.
	تقديم حلولاً مبتكرة تستجيب لآراء المتعاملين والتطور التكنولوجي	توفير خدمة حجز المواعيد عبر الإنترنت والحصول على الخدمات الإلكترونية. مراقبة الخدمات وتقييمها بشكل مستمر واقتراح سبل تطويرها.
	تقديم حلولاً مبتكرة تستجيب لآراء المتعاملين والتطور التكنولوجي	توفير خدمة حجز المواعيد عبر الإنترنت والحصول على الخدمات الإلكترونية بالمراكز. مراقبة الخدمات وتقييمها بشكل مستمر واقتراح سبل تطويرها.
	التعامل بمسؤولية بشأن إضافة/ تقديم الخدمات الجديدة للمتعاملين والإعلان عنها	قبل إضافة أي خدمة جديدة، نتأكد من تدريب الموظفين على إجراءات تقديمها، المتطلبات، المستندات المطلوبة، الرسوم وأي معلومات أخرى ذات صلة بالخدمة.

المحور	الإلتزام	مستوى الخدمة
شفافية في تقديم الخدمات	سنضمن أن خدماتنا ووثائقنا وإجراءاتنا وتفاعلاتنا شفافة وعادلة وتوفر معلومات كاملة حول خدماتنا	<ul style="list-style-type: none"> • تزويد المتعاملين بتفاصيل رسوم الخدمات لكل جهة مشاركة والتي يتعين عليهم دفعها. • ضمان وعي المتعاملين وفهمهم لمتطلبات واشتراطات المتعلقة بالخدمات المقدمة. • إخطار المتعاملين بأي تغييرات تطرأ على الرسوم . • التأكد من إخطار المتعاملين في حالات إضافة أو إلغاء تقديم أي من الخدمات المتوفر.
		<ul style="list-style-type: none"> • التأكد من أن موظفي تقديم الخدمات والمشرفين لدينا على دراية تامة بالخدمات المقدم • إجراء ت/تنفيذ تدريب دوري للموظفين على تقديم الخدمات للمتعاملين بمسؤولية عالية
		<ul style="list-style-type: none"> • يتم إطلاع المتعاملين على القنوات المتاحة، باستخدام طرق الاتصال المختلفة مثل الموقع الإلكتروني، مواقع الجهات المشاركة، قنوات التواصل الاجتماعي، مركز الاتصال الحكومي، خاصية الدردشة باستخدام الذكاء الصناعي CHATBOT. • المتعاملين لديهم حق الوصول إلى ما يلي: ه قائمة قنوات التواصل المباشر والمتمثلة بمراكز الخدمات الحكومية. ه قائمة بالقنوات الافتراضية التي تشمل الموقع الإلكتروني، مواقع الجهات المشاركة، قنوات التواصل الاجتماعي، مركز الاتصال الحكومي. • توفر القنوات المختلفة قد يختلف من وقت لآخر. وسيتم إبلاغ المتعاملين بذلك.
خدمات حكومية متاحة للجميع	يسهل الوصول إلينا عبر قنوات مباشرة وافتراضية مختلفة	<ul style="list-style-type: none"> • توفير العناية والرعاية الخاصة للمتعاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن في مراكز الخدمات. • تشغيل أنظمة الدور لضمان توفير خدمة مريحة ومنظمة للمتعالين. • توفير مرافق ملائمة للمتعاملين مثل مكتب الاستقبال ومناطق الانتظار وغرف الصلاة ومنافذ الخدمة الذاتية وخدمات الطباعة وشاشات قياس رض المتعاملين والمرافق الصحية والوسائل المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن. • أوقات عمل مناسبة لجميع المتعاملين وعلى فترتين (صباحية - مسائية) • توفير خاصية حجز المواعيد المسبقة بمراكز الخدمات عبر الإنترنت لتوفير وقت المتعاملين وضمان سير عمل سلس بالمراكز. • حماية بيانات المتعاملين من خلال اتباع مجموعة من الضوابط الداخلية.
		<ul style="list-style-type: none"> • سنحافظ على أماكن آمنة لتقديم الخدمات يسهل الوصول لها لضمان سلاسة التفاعل بين المتعاملين والموظفين
		<ul style="list-style-type: none"> • سنحافظ على سرية وأمن وسلامة بيانات المتعاملين

المحور	الالتزام	مستوى الخدمة
توفير الخدمات الحكومية بشكل سريع وفعال	سوف نتعامل مع شكاوى / وملاحظات المتعاملين بسرعة وفعالية	<ul style="list-style-type: none"> • تلقي الشكاوى والمقترحات ومعالجتها بسرعة وفعالية (خلال 48 أو 72 ساعة)، وتزويد المتعاملين بمعلومات حول حالة شكاوهم • يمكن تقديم الشكاوى عن طريق موقع الجهة، شاشات قياس رضى المتعاملين، مركز الاتصال الحكومي والخط الساخن أو بشكل مباشر من خلال مكاتب الشكاوى والمقترحات
	تقليل الاعتماد بشكل فعال على الورق والبلاستيك في عملية تقديم الخدمات	<ul style="list-style-type: none"> • توفير بطاقات نظام الدور كيوماتك عبر الرسائل النصية وبدون استخدام الأوراق

دور وإلتزام المتعاملين

- يتوجب على المتعاملين تقديم جميع المعلومات والوثائق اللازمة المتعلقة بالخدمة المطلوبة والتي تسمح موظفي تقديم خدمات الجهات المشاركة المعنية لضمان توفير الخدمة بأسرع وقت
- يتوجب على المتعاملين الالتزام بالقواعد المحددة، من خلال الالتزام بارتداء الملابس المناسبة، واحترام المرافق والموظفين والمتعاملين الآخرين، واتباع إرشادات المشرفين
- يتوجب على المتعاملين الامتناع عن التسبب في الإزعاج أو التحدث بصوت عالٍ أو التقاط الصور داخل الجهة الحكومية

التوقيع

الإسم	التاريخ	التوقيع
.....

الفصل الخامس:

اتفاق مستوى الخدمة

Service Level Agreement (SLA)

5.1 اتفاق مستوى الخدمة

تنشأ الحاجة لعقد اتفاق مستوى الخدمة بين جهتين حكوميتين عندما تكون الخدمة المقدمة من جهة حكومية معتمدة على جهة حكومية أخرى مثل خدمات الحكومة الى الحكومة G2G أو خدمات الحكومة الى قطاع الأعمال G2B أو الإجراءات المتداخلة حسب مسار الإجراء، ومثال ذلك المستخدم حالياً بين الجهات التي تقدم خدماتها في مراكز الخدمات الحكومية والنافذة الواحدة، إجراءات التدقيق، وغيرها.

5.2 محتويات اتفاق مستوى الخدمة

1. المعلومات الأساسية للاتفاق

- 1.1 مقدمة
- 1.2 أهداف الاتفاق
- 1.3 أطراف الاتفاق
- 1.4 مدة الاتفاق
- 1.5 المراجعة الدورية للاتفاق
- 1.6 إلغاء الاتفاق
- 1.7 مراقبة وقياس الإخلال بالاتفاق
- 1.8 مستويات التصعيد

2. وصف الخدمات والمسؤوليات

- 2.1 دور ومسؤوليات مقدم الخدمة
- 2.2 دور ومسؤوليات متلقي الخدمة
- 2.3 زمن الاستجابة للمراسلات

(اسم الجهة الحكومية المصدرة للاتفاق)

اتفاق مستوى الخدمة

(اسم اتفاق مستوى الخدمة)

رقم: (رقم اتفاق مستوى الخدمة)

الإصدار: (رقم الإصدار)

1. المعلومات الأساسية للاتفاق

- 1.1 مقدمة
- 1.2 أهداف الاتفاق
- 1.3 أطراف الاتفاق
- 1.4 مدة الاتفاق
- 1.5 المراجعة الدورية للاتفاق
- 1.6 إلغاء الاتفاق
- 1.7 مراقبة وقياس الإخلال بالاتفاق
- 1.8 مستويات التصعيد

2. وصف الخدمات والمسؤوليات

- 2.1 دور ومسؤوليات مقدم الخدمة
- 2.2 دور ومسؤوليات متلقي الخدمة
- 2.3 زمن الاستجابة للمراسلات

رقم الاتفاق	رقم الإصدار	التاريخ	حدث الوثيقة بواسطة	المسؤول عن الاتفاق	التغييرات

اتفاق مستوى الخدمة - (الرقم) إصدار (رقم الإصدار)

اسم الاتفاق: (يذكر اسم الاتفاق)

يعتبر هذا الاتفاق ملزم لطرفي الاتفاق وساري المفعول من تاريخ توقيعه، وبموجبه فقد تم الإتفاق على:

1) المعلومات الأساسية للاتفاق:

أ) مقدمة

(مقدمة عن الخدمة والاتفاق)

ب) أهداف الاتفاق :

- الحصول على اتفاق متبادل بين الأطراف المشتركة في الخدمة.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل طرف.
- تحديد الخطوات اللازم اتمامها ووضع إطار زمني واضح لها ومعايير يمكن قياسها.
- خلق آلية لمراقبة الخدمات المتضمنة في بنود الاتفاق ووقت إنجازها وبالتالي رصد أي اخلال بالاتفاق والعمل على حلها بصورة دورية.
- خلق قنوات اتصال بين الأطراف المعنية بهدف التطوير الدائم للخدمة وإزالة أي معوقات.
- خلق قنوات تصعيد للجوء اليها إذا لزم الأمر.

ت) أطراف الاتفاق

تم الاتفاق بين:

مقدم الخدمة: يذكر اسم الجهة المقدمة للخدمة هنا (ستذكر فيما بعد كمقدم الخدمة في هذه الاتفاق)

متلقي الخدمة: يذكر اسم الجهة المتلقية للخدمة هنا (ستذكر فيما بعد كمتلقي الخدمة في هذه الاتفاق)

ث) مدة الاتفاق

تكون مدة الاتفاق سنة واحدة ويجدد تلقائياً ما لم يتم إصدار نسخة جديدة منها أو يتم إلغاؤه.

ج) المراجعة الدورية للاتفاق

- تتم مراجعة شاملة للاتفاق سنوياً بفترة لا تقل عن شهر من تاريخ نهاية الاتفاق من قبل **مقدم الخدمة** وبالتنسيق مع **متلقي الخدمة** ويتم تغيير أيا من البنود أو إضافة بنود جديدة حسب ما تقتضي الحاجة. أي تغيير في البنود يستلزم بالضرورة إصدار نسخة جديدة من الاتفاق والتوقيع عليها.
- إذا استدعى الأمر استحداث أو تغيير أي من البنود قبل التاريخ المحدد للمراجعة السنوية، يقوم **متلقي الخدمة** بتحديث وإصدار نسخة جديدة من الاتفاق وعمل اللازم لتوقيعها من أطراف الاتفاق.
- قد يقوم **مقدم الخدمة** بإجراء تغييرات بسيطة لا تستدعي إصدار نسخة جديدة من الاتفاق مثل (اسم إدارة أو مسمى وظيفي أو عنوان بريد إلكتروني) وحينها يقوم **مقدم الخدمة** بإخطار **متلقي الخدمة** عبر البريد الإلكتروني بالتغييرات.
- قد يقوم متلقي الخدمة بإجراء تغييرات كبيرة تستدعي إصدار نسخة جديدة من الاتفاق مثل (يذكر هنا التغييرات).
- طريقة الإبلاغ عن أي تغييرات رئيسية هي إرسال خطاب رسمي من **متلقي الخدمة** إلى **مقدم الخدمة** للإبلاغ عن التغيير المحدد وفترة الإشعار التي يجب على الجهة المشاركة اتخاذ الخطوات اللازمة بشأنها وفقاً لذلك.

ح) إلغاء الاتفاق

- قد يقوم أي من **مقدم الخدمة** أو **متلقي الخدمة** بطلب إلغاء هذه الاتفاق إذا نفيت الأسباب التي وجدت من أجلها أو إذا لم يعد الاتفاق ضروريا لأي سبب من الأسباب. حينها يتم الاتفاق على حياشات الإلغاء وتحديد تاريخ البدء بالقرار واعلام الأطراف المعنية به من قبل **مقدم الخدمة**.
- أي إلغاء للاتفاق يتطلب خطاباً رسمياً مع فترة إشعار محددة لا تقل عن شهر واحد.
- إذا كان الإلغاء عاجلاً، فيمكن أن يتم الإلغاء قبل الاجتماع الدوري (ربع السنوي) برسالة رسمية مع فترة إشعار لا تقل عن شهر واحد.

خ) مراقبة وقياس الاخلال بالاتفاق

1. آلية المراقبة والقياس

- يتم التأكد من الالتزام بالاتفاق ضمن معايير القياس والإطار الزمني المتفق عليه من **مقدم الخدمة ومتلقي الخدمة** ورصد وتسجيل أي اخلال بالاتفاق في النموذج المخصص لذلك ليتم مناقشته واسباب حدوثه لتجنبها في المستقبل.
- إذا لزم الامر، قد يطلب **متلقي الخدمة** اجتماع لمناقشة أي أمور متعلقة بالاتفاقي وعلى **مقدم الخدمة** التنسيق للمناقشة وحل أي أمور متعلقة بالاتفاق.

2. الاجتماعات الدورية

- اجتماع ربع سنوي لعرض ومناقشة حالات الاخلال بالاتفاق واسبابها والحلول المقترحة او أي أمور أخرى متعلقة بالاتفاق.

3. مسؤولية مراقبة الاخلال بالاتفاق

- من **مقدم الخدمة**: (يذكر الإدارة أو الشخص المسؤول من مقدم الخدمة)
- من **متلقي الخدمة**: (يذكر الإدارة أو الشخص المسؤول من متلقي الخدمة)

د) مستويات التصعيد للشكاوى والاقتراحات

لضمان مستوى عال من الجودة، تم تحديد مستويات للتصعيد في حال لزم الأمر كالتالي:

مستويات التصعيد من طرف مقدم الخدمة

- المستوى الأول للتصعيد: (اسم الشخص والمسمى الوظيفي ووقت الاستجابة: بأقصى حد: ذكر المدة)
- المستوى الثاني للتصعيد:
- المستوى الثالث للتصعيد:
- المستوى الرابع للتصعيد:

مستويات التصعيد من طرف متلقي الخدمة

- المستوى الأول للتصعيد: (اسم الشخص والمسمى الوظيفي ووقت الاستجابة: بأقصى حد: ذكر المدة)
- المستوى الثاني للتصعيد:
- المستوى الثالث للتصعيد:
- المستوى الرابع للتصعيد:

(2) وصف الخدمات والمسؤوليات

أ) دور ومسؤوليات مقدم الخدمة

ب) دور ومسؤوليات متلقي الخدمة

- البريد الإلكتروني: (يتم وضع إطار زمني للرد)
- المراسلات الرسمية: (يتم وضع إطار زمني للرد)

نوافق على ما ورد أعلاه:

الجهة الحكومية	المسمى الوظيفي	الإسم	التوقيع	التاريخ

للاستفسارات الرجاء التواصل مع شؤون التطوير الحكومي بديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي على:

- البريد الإلكتروني: pmgs@cgb.gov.qa
- الخط الساخن: 16008

