



دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين مع الجهات الحكومية

2023

معلومات الوثيقة

العنوان: دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين

مراجع الوثيقة: دخ - 20 - G - 001

رقم الوثيقة: 2023/004

المسؤولية: شؤون التطوير الحكومي - إدارة تخطيط ومتابعة أداء الخدمات الحكومية

النسخة المنشورة: 1.1.7

حالة الوثيقة: معتمد للنشر

ملخص الوثيقة

هذا هو دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين مع الجهات الحكومية الذي يوفر الإرشادات والطرق

والنماذج لتطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات وادارة تجربة المتعاملين مع الجهة الحكومية.

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.

محتويات الدليل

1. الإطار العام

1.1 نطاق الدليل

1.2 الترابط مع معايير جائزة قطر للتميز الحكومي

2. برنامج سفراء جودة الخدمات

2.1 التعريف والأهمية

2.2 أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات

2.3 مسؤوليات والتزامات سفراء جودة الخدمات

2.4 مراحل تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات

2.5 منصة شارك و مساحتها في برنامج سفراء جودة

الخدمات

3. إدارة تجربة المتعاملين

3.1 التعريف والأهمية

3.2 رحلة المتعامل

3.3 فريق عمل تجربة المتعاملين

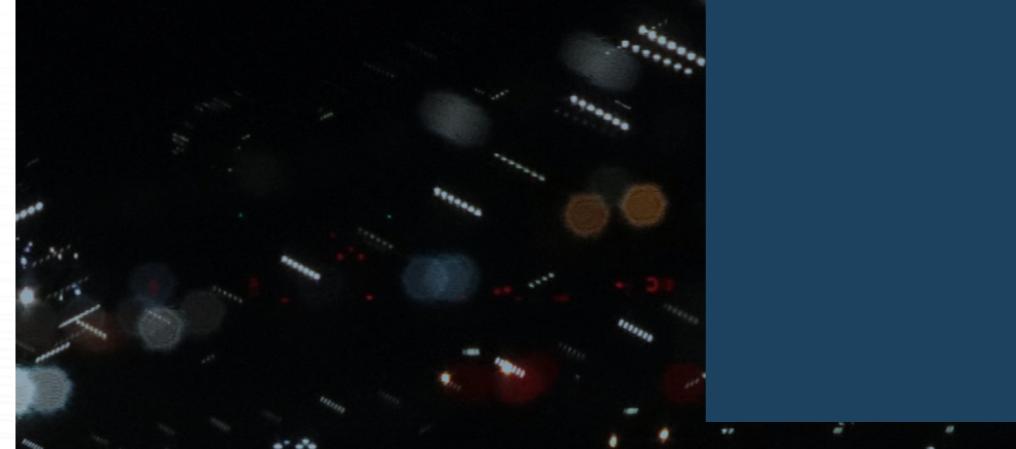
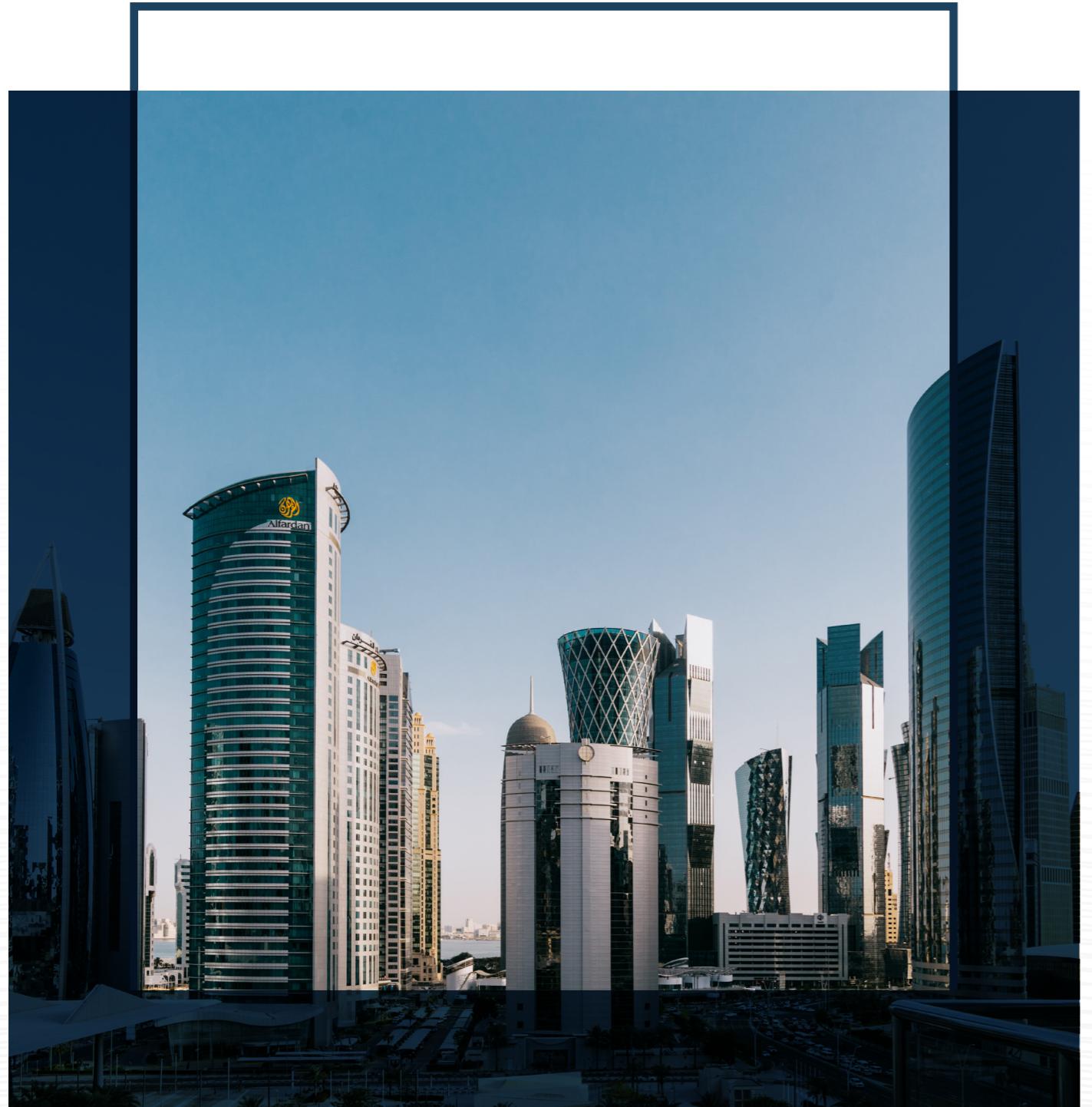
3.4 مراحل التطبيق



◆ 1.1 نطاق الدليل

يعنى هذا الدليل في أداتين أساسيتين من أدوات رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة من الجهات الحكومية، حيث يعد سفير جودة الخدمات أحد الأدوات الحديثة لجمع بيانات موضوعية عن مستوى خدمة المتعاملين التي تقدمها الجهة الحكومية. بفرض تحديد مجالات التحسين والتأكد من أن الموظفين يقدمون خدمة متعاملين عالية الجودة تلبى احتياجات وتوقعات المتعاملين. كما أن فريق عمل تجربة المتعاملين في الجهة الحكومية له دور أساسي في تحليل الشكاوى الواردة لها و معرفة أسبابها واقتراح الحلول الازمة، بالتعاون مع إدارة العلاقات العامة والاتصال والإدارات الأساسية المعنية بتقديم الخدمات للمتعاملين.

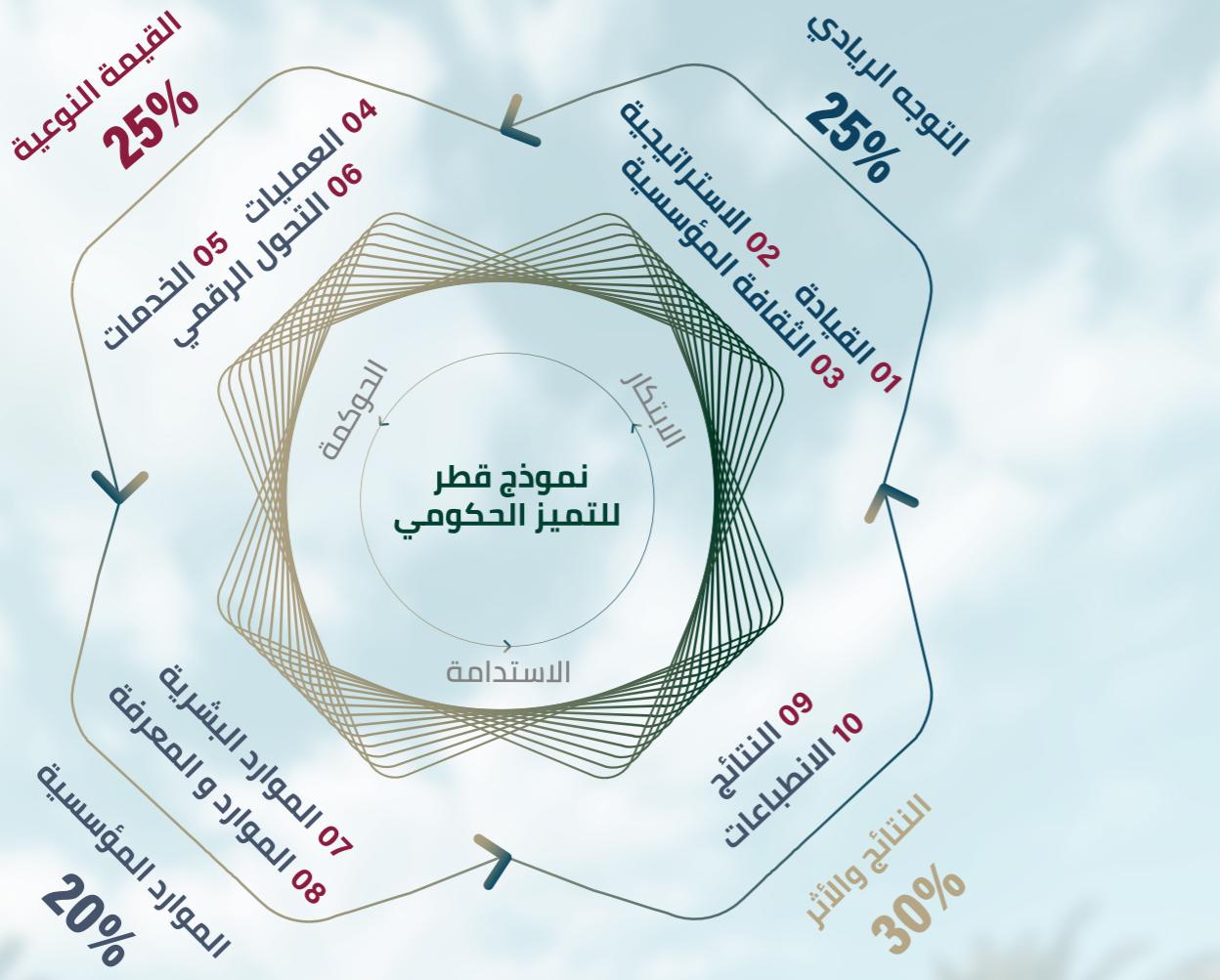
يطبق هذا الدليل داخل الجهة الحكومية وبالتعاون مع ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي حسب الأدوار المحددة داخل الدليل.



الفصل الأول الاطار العام

◆ 1.2 الترابط مع معايير جائزة قطر للتميز الحكومي

يسعى دليل معايير جائزة التميز الحكومي للجهات الحكومية لوضع إطار موحد لإدارة الجودة المؤسسية في القطاع الحكومي، وأبرز المجالات والمعايير الرئيسية التي يتضمنها تتعلق بأهمية إدارة العلاقات مع المتعاملين والسعى لرفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية. ومن هنا تبع أهمية تطوير دليل تعريف برنامج سفراء جودة الخدمات وإدارة تجربة المتعاملين مع الجهات الحكومية لمساهم في تحقيق جودة الأداء المؤسسي بحسب المعايير المعتمدة.



◆ محور القيمة النوعية المعيار الرئيسي: الخدمات

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



◆ 2.1 التعريف والأهمية

برنامج سفراء جودة الخدمات في الجهات الحكومية يعد أداة مهمة لجمع المعلومات المتعلقة بتجربة المتعاملين وتقديم الخدمة من قبل الجهات الحكومية. يستخدم هذا البرنامج أشخاصاً حياديين يمثلون أطيافاً مختلفة من المتعاملين والذين يكونون مجهولين بالنسبة للجهة الحكومية. الهدف من ذلك هو تجربة وتقدير الخدمات المقدمة، مما يمكن الجهة الحكومية من تحسين خدماتها وزيادة رضا المتعاملين.

تكمّن أهمية برنامج سفراء جودة الخدمات في مساعدة الجهات الحكومية على تحقيق أفضل المعايير لتقديم الخدمات ومراجعةها بشكل دوري. تعتبر تقارير سفراء جودة الخدمات نقاط مرجعية تعتمد على تقييم المتعاملين الحياديين للخدمات، وتنفذ الجهات الحكومية من هذه التقارير في تطوير خدماتها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة. كما تساعد هذه التقارير في تحديد الممارسات الصحيحة وتصحيح الممارسات الخاطئة التي يلاحظها فريق سفراء جودة الخدمات.

◆ 2.2 أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات



زيادة رضا المتعاملين
عن القطاع العام



التعرف على نقاط الضعف
وفرض التطوير



التركيز على أهمية تجربة
المتعاملين

يساهم سفير جودة الخدمات
بالارتقاء بمستوى الخدمات
الحكومية بما ينعكس إيجاباً
على رضا المتعاملين عن
الخدمات التي يقدمها القطاع
العام.

بناء على مخرجات سفراء
جودة الخدمات ستتمكن
الجهات الحكومية من التعرف
على مواطن الخلل في تجربة
المتعاملين وتحسينها.

التركيز على أهمية تجربة
المتعاملين ووضعها في
قلب جهود التطوير الحكومي
حيث تعد تجربة المتعامل
المحور الرئيسي في تحسين
الخدمات الحكومية.

إشراك المجتمع في تحسين
الخدمات من خلال إتاحة
الفرصة للمجتمع في تقييم
وتحسين وتطوير الخدمات
الحكومية وتجهيزه جهود
التطوير الحكومي

الفصل الثاني

برنامج سفراء جودة الخدمات



◆ 2.3 مسؤوليات سفراء جودة الخدمات

يقوم أفراد من المجتمع بتمثيل دور سفراء جودة الخدمات، يتسمون بالاستقلال والموضوعية ويتم اختيارهم من قبل الجهة الحكومية المعنية بناءً على الأهداف التي تم وضعها للبرنامج، وذلك لدراسة تجربة المتعامل وتقييمها وإيجاد نسبة الرضى عن الخدمات المقدمة. يقوم سفير جودة الخدمات بمارسات ابتكارية يقوم بها أي متعامل حقيقي، مثل طلب المعلومات عن الخدمة أو تقديم شكوى أو إنجاز خدمة معينة، ومن ثم يقوم بتدوين ملاحظاته وإعداد تقارير عن التجربة التي قام بها.

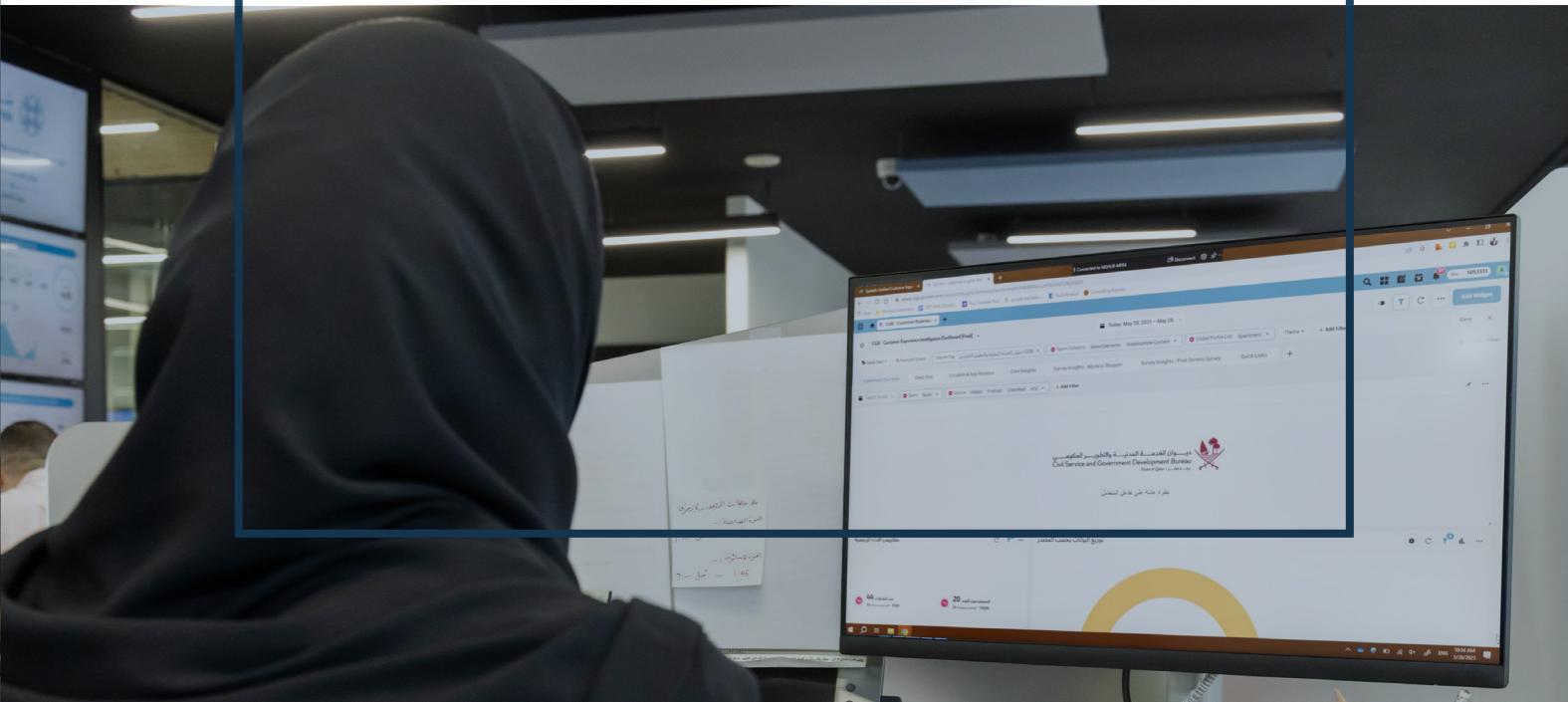
◆ 2.4 مراحل تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات

يتم تطبيق برنامج سفراء جودة الخدمات وفقاً لأربع مراحل رئيسية، ويمكن تلخيصها على النحو التالي:



هناك التزامات ومسؤوليات مطلوبة من سفير جودة الخدمات أهمها :

- الالتزام بالحياد والسرية التامة .
- تقييم تجربة المتعامل في القطاع العام وفقاً لآلية النماذج والطرق المحددة للتطبيق، واقتراح فرص التحسين والتطوير.
- الالتزام بالحضور والمشاركة في ورش العمل التدريبية المطروحة والمجتمعات.
- تنبيه الفريق المختص إلى أي تغييرات أو ظروف تمنعه من استكمال مبادرته كسفير جودة الخدمات.
- الإفصاح عن وجود أي تضارب مصالح مع الجهة الحكومية التي يقييمها.
- الالتزام بالإرشادات والجدول الزمني للزيارات والتقارير.
- توقيع اتفاقية تعهد بعدم الإفصاح (NDA) عن المعلومات أو استخدامها بهدف حفظ سرية المعلومات أثناء وبعد انتهاء مهمة سفير جودة الخدمات.



هذه المرحلة مهمة وتعتبر الحجر الأساس لنجاح البرنامج وتحوي على الخطوات التالية:

- استناداً إلى تجربة المتعامل الفعلية: يتم تقييم الخدمة استناداً إلى تجربة المتعامل الفعلية وتقيمه لهذه التجربة ويقوم بتسجيل رحلته والمراحل المختلفة فيها، ويمكنه تقديم ملاحظات وتقيمات حول جودة الخدمة وفعاليتها. يتم اعتبار هذه الملاحظات في عملية تحسين الخدمات في المستقبل.
- مهمة محددة طلبها الجهة الحكومية: في هذه الحالة، يتم التواصل مع سفراء جودة الخدمات محددين وإبلاغهم بتفاصيل المهمة أو الخدمة التي يجب عليهم تنفيذها. يتم تكليف سفراء جودة الخدمات بإيجاز المهمة المطلوبة وإرسال تقارير وتقيمات وفقاً لمتطلبات الجهة الحكومية.

تستخدم هذه الطرق لتقيم الخدمات بهدف تحسين جودتها وضمان تلبية احتياجات المستخدمين

5. تحديد معايير وشروط اختيار سفراء جودة الخدمات

تقوم إدارة التخطيط والجودة والابتكار في الجهة الحكومية بتحديد المعايير الازمة لاختيار سفراء جودة الخدمات وتقديم التدريب اللازم لهم.

- يتم تحديد معايير وشروط اختيار سفراء جودة الخدمات يتطلب اعتبار عدة عوامل فيجب مراعاة تنوع الجنسيات واختلاف الأعمار في دولة قطر، حيث أن الهدف من البرنامج في القطاع الحكومي هو تحسين الخدمات المقدمة لجميع فئات المتعاملين مع الجهات الحكومية.
- يتم تحديد العدد المناسب من سفراء جودة الخدمات المستهدفين وفقاً لأهداف البرنامج. وبناءً على ذلك، يتم استهداف أفراد من شرائح مختلفة ديموغرافياً. على سبيل المثال، يتم توزيع سفراء جودة الخدمات على شرائح مختلفة بناءً على النوع الاجتماعي واختلاف الأعمار، كما يتم اعتبار العرق والثقافة والتعليم كعوامل هامة في عملية اختيار سفراء جودة الخدمات وذلك لضمان تمثيل متوازن وتعزيز تحسين الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي.
- يجب أن يتم تشكيل سفراء جودة الخدمات يتناسب مع تلك العوامل لضمان فهم شامل لاحتياجات وتوقعات جميع المتعاملين في القطاع الحكومي كما موضح فيما يلي:

الجنسيات:
يجب اختيار تشكيلة متنوعة من جنسيات مختلفة حسب تركيبة المجتمع في دولة قطر، وتشمل القطريين والعرب والأوروبيين والآسيويين والأفارقة. يجب أن يكون القطريون يشكلون النسبة الأكبر في الشريحة المختارة بنسبة ٥٠٪ من العدد الكلي.

الخلفية الثقافية:
يمكن أن يتم اختيار سفراء جودة الخدمات من خلفيات ثقافية متنوعة لممثل تنويع المجتمع.

الشرائح العمرية:
يتم اختيار سفراء جودة الخدمات من مختلف الفئات العمرية لتمثيل متعاملين الجهة الحكومية في جميع المراحل العمرية. يمكن أن تشمل هذه الفئات العمرية الشباب والبالغين وكبار السن كالمثال التالي:
فئة من ١٨ إلى ٣٤ عاماً
فئة من ٣٥ إلى ٥٥ عاماً
فئة أكثر من ٥٦ عاماً

النوع الاجتماعي:
يتم توزيع سفراء جودة الخدمات بناءً على النوع الاجتماعي (ذكور وإناث) لضمان التمثيل العادل وتحقيق تنوع الآراء والتجارب.

3. بعد النتهاء من الخدمة
تتضمن هذه المرحلة تقييم كيفية متابعة الموظفين الحكوميين بعد الانتهاء من تقديم الخدمة. يلاحظ مدى اهتمامهم بمتابعة رضا سفراء جودة الخدمات والتأكد من حصوله على ما يحتاجه، بالإضافة إلى معالجة أي مشكلات قد تنشأ بعد الخدمة.

2. خلال الخدمة
في هذه المرحلة، يتم تقييم جودة الخدمة أثناء تلقيها من الموظفين الحكوميين. يلاحظ كيفية التعامل مع سفراء جودة الخدمات، وجودة التوجيه والمعلومات المقدمة، وكفاءة تنفيذ العمليات الحكومية.

1. قبل الخدمة
تضمن هذه المرحلة تقييم عملية التحضير والترتيبات التي تتم قبل تقديم الخدمة. يلاحظ كيفية التعامل مع الاستفسارات المسبقة وترتيب المواعيد وتوفير المعلومات الضرورية لسفراء جودة الخدمات قبل الوصول لتلك الخدمة الحكومية.

من خلال تقييم هذه المراحل الثلاثة، يمكن الحصول على نظرة شاملة عن جودة الخدمة المقدمة في القطاع الحكومي وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

1. بداية التنفيذ

تبدأ مرحلة التنفيذ في برنامج سفراء جودة الخدمات بتقييم الخدمات المستهدفة من قبل سفراء جودة الخدمات وجمع البيانات واللاحظات، باستخدام الوسائل المتفق عليها والتي تم تدريبيهم عليها. تشمل هذه الوسائل ملء الاستبيانات وتقديم التقييمات وتدوين الملاحظات. يتم استخدام هذه المعلومات لتقدير الخدمات وتحديد مجالات التحسين.

2. تحليل نتائج عملية التقييم

يتضمن ذلك تجميع البيانات واللاحظات، وتقدير الخدمات وفقاً لمعايير التقييم المعتمدة، وتحديد الاتجاهات في النتائج.

3. مراقبة الجودة

تعتبر ضمان الجودة أمراً أساسياً في برنامج سفراء جودة الخدمات الحكومية، حيث يسهم في تعزيز جودة الخدمة وبناء الثقة. يشمل ذلك مراقبة جودة البيانات ووضع إرشادات وإجراءات لضمان جودة البيانات والتقارير التي يرسلها سفراء جودة الخدمات، قبل المضي قدماً في مرحلة التحليل، وذلك بهدف ضمان أقصى مستوى من النقاوة في البيانات التي ستتشكل أساس القرارات. وفي حالة وجود أي ثغرات، يمكن الوصول إلى سفراء جودة الخدمات لاستخراج مزيد من المعلومات حول تجربتهم من خلال نقاط الاتصال المعينة.

4. التحليل

تهدف هذه المرحلة إلى استخلاص الأدلة والمعلومات الهامة من البيانات لتقدير جودة الخدمة وكفاءة العملية. يتم فحص عناصر مثل جودة الخدمة المقدمة، سرعة الاستجابة، وكفاءة الموظفين في تقديم الخدمة.

يشمل تحليل المعطيات أيضاً تحديد المشاكل والعثور على العوامل التي تؤثر سلباً على جودة الخدمة. قد يتضمن التحليل استخدام أدوات وتقنيات متنوعة مثل المقاييس والمؤشرات وتحليل البيانات الكمية والنوعية.

تتضمن هذه المرحلة أيضاً إعداد تقرير تحليلي يلخص نتائج التحليل ويقدم توصيات لتحسين الخدمة الحكومية. يستند هذا التقرير إلى البيانات المضمنة والمعلومات الكمية والنوعية التي تم جمعها وتحليلها خلال مرحلة التحليل.

تتضمن أيضاً تحديد الموضوعات الاستراتيجية الشاملة عبر الرحلة من البداية إلى النهاية لإنشاء مجموعة من المبادرات وتحديد أصحاب المصلحة، وجدال زمانية ونتائج، وتحديد الأولويات لتحقيق الأهداف وتحقيق الرؤية.

كما يمكن أن تتضمن مرحلة التحليل أيضاً تقييم تكاليف وفوائد تحسين الخدمة.

يتم خلال هذه المرحلة اختيار المرشحين وفقاً للمعايير والشروط المحددة سابقاً لاختيار سفراء جودة الخدمات وتدريبهم على البرنامج. وهناك صفات أساسية يجب أن يتحلى بها سفير جودة الخدمات وتكون شرطاً من شروط الاختيار:

- مواصفات اختيار سفير جودة الخدمات:
- النزاهة وعدم الانحياز.
- أن لا يعمل في الجهة الحكومية التي يتم تقييم خدماتها.
- أن لا يكون معروفاً لموظفي الجهة الحكومية التي يتم تقييم خدماتها.
- القدرة على تقديم تقارير مفصلة ودقيقة عن تجربتهم في الجهات الحكومية التي يقومون بزيارتها.

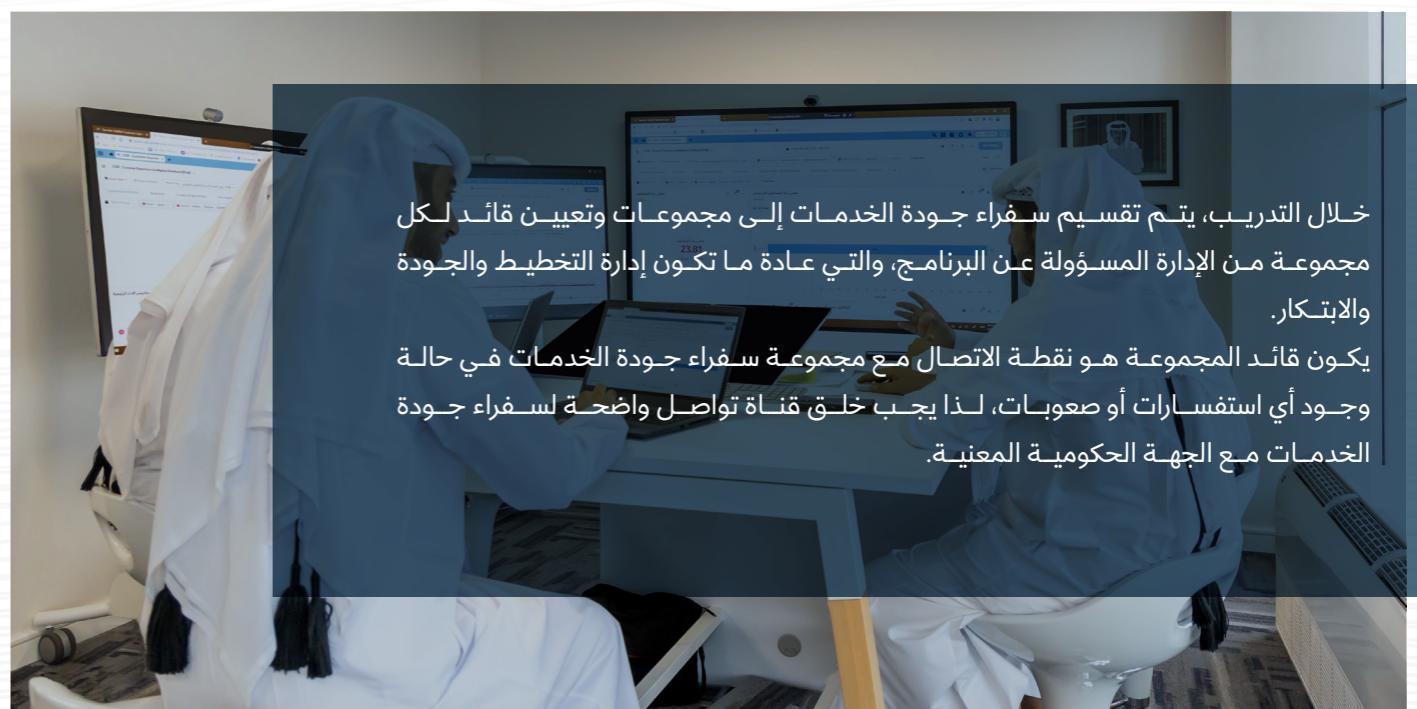
طريقة اختيار سفراء جودة الخدمات:

بعد تحديد هذه المعايير والشروط، يتم عادة تطبيق عملية اختيار شاملة تشمل استعراض السيرة الذاتية، ومقابلات شخصية، وختارات تقييم المهارات، وفحص الخلفية للتأكد من مطابقتهم للشروط المحددة واستعدادهم للبرنامج.

التدريب :

يتم خلال هذه المرحلة عقد ورش تدريبية لسفراء جودة الخدمات لتحضيرهم لمهامهم وفهم أهداف البرنامج، ومعايير التقييم، وأية جمع البيانات والتعليقات. ويساعد ذلك على ضمان تزويد السفراء بالمعرفة والمهارات الالزمة لتقدير الخدمات.

- النقاط الواجب مراعاتها في تدريب سفراء جودة الخدمات:
- الاطلاع على أهداف برنامج سفراء جودة الخدمات والشروط الواجب توافرها في سفير جودة الخدمات.
- الاطلاع على إجراءات الخدمات التي سيتم تقييمها.
- فهم آلية التقييم المعتمدة والنماذج المستخدمة.
- فهم طريقة إعداد استبيان أو تقارير سفراء جودة الخدمات ومحظتها.



خلال التدريب، يتم تقسيم سفراء جودة الخدمات إلى مجموعات وتعيين قائد لكل مجموعة من الإدارة المسئولة عن البرنامج، والتي عادة ما تكون إدارة التخطيط والجودة والابتكار.

يكون قائد المجموعة هو نقطة الاتصال مع مجموعة سفراء جودة الخدمات في حالة وجود أي استفسارات أو صعوبات، لذا يجب خلق قناة تواصل واضحة لسفراء جودة الخدمات مع الجهة الحكومية المعنية.

◆ 2.5 منصة شارك ومساهمتها في برنامج سفراء جودة الخدمات

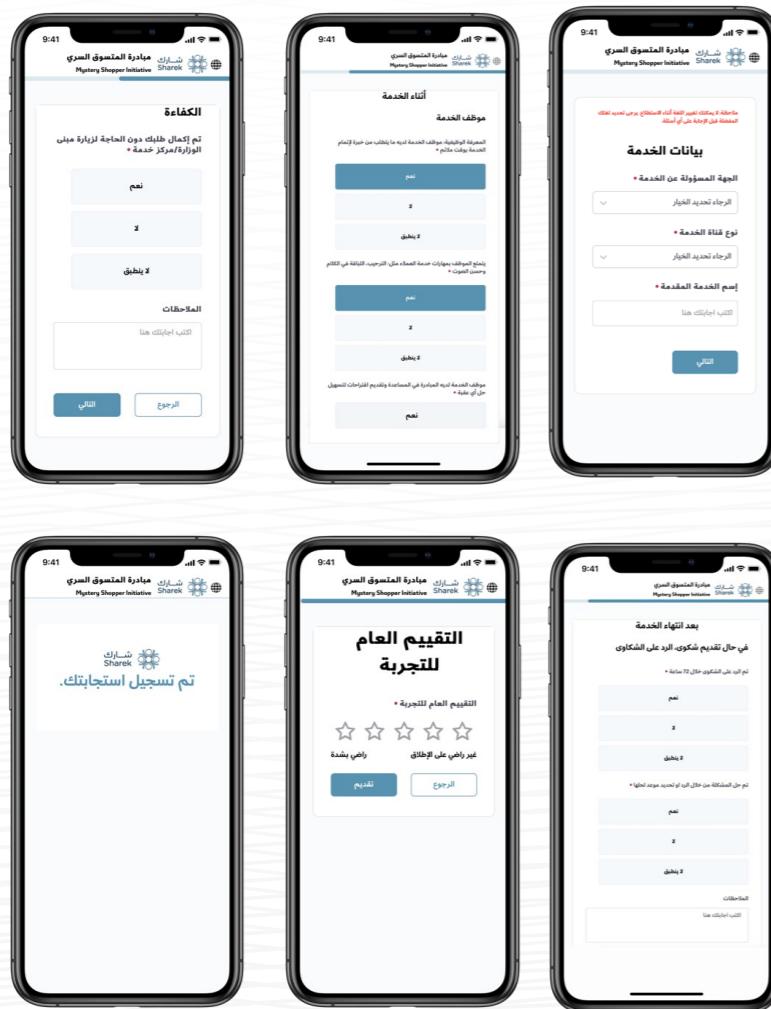
منصة «شارك» هي منصة إدارة موحدة لتجربة المتعاملين، وتميز بالعديد من المزايا. ومن بين هذه المزايا، يأتي دورها في برنامج سفراء جودة الخدمات. من خلال منصة «شارك»، يتم إنشاء استبيانات سفراء جودة الخدمات وتقديرهم إلكترونياً، مما يسهل عملية ملء التقارير وإرسالها.

بالإضافة إلى ذلك، تقوم المنصة بتحليل التقارير وعرضها على لوحة إعدادات لعرض وتحليل البيانات، مما يسهم في عملية التحليل ومن ثم تطوير الخدمات من قبل الجهة الحكومية المعنية.

كما تساهم المنصة في تسهيل الاتصال مع سفراء جودة الخدمات، حيث يتم التواصل بين الجهة الحكومية سفراء جودة الخدمات عبر المنصة.

- باختصار شارك، يوفر التالي:
- استبيانات إلكترونية لسفراء جودة الخدمات
 - لوحة إعدادات لعرض وتحليل البيانات.
 - قناة اتصال رئيسية مع سفراء جودة الخدمات.

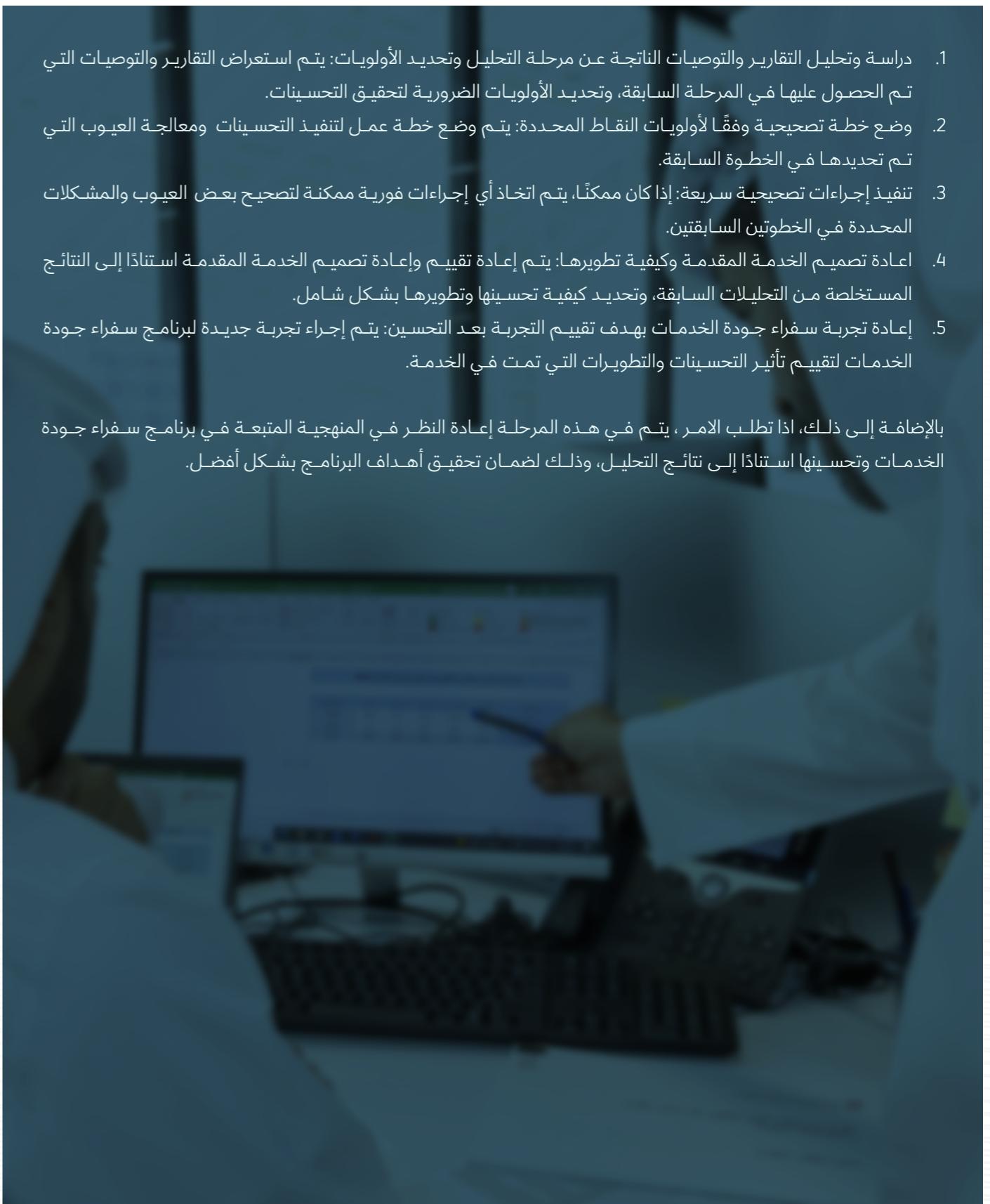
لقطات من الاستبيان الإلكتروني لسفراء جودة الخدمات، عبر منصة شارك



تُعد مرحلة التطوير هي المرحلة الأخيرة والأهم في برنامج سفراء جودة الخدمات، حيث يتم تحقيق أهداف البرنامج من خلال تطوير وتحسين الخدمات المقدمة. تشمل مرحلة التطوير على الخطوات التالية:

1. دراسة وتحليل التقارير والتوصيات الناتجة عن مرحلة التحليل وتحديد الأولويات: يتم استعراض التقارير والتوصيات التي تم الحصول عليها في المرحلة السابقة، وتحديد الأولويات الضرورية لتحقيق التحسينات.
2. وضع خطة تصحيحية وفقاً لأولويات النقط المحددة: يتم وضع خطة عمل لتنفيذ التحسينات ومعالجة العيوب التي تم تحديدها في الخطوة السابقة.
3. تطبيق إجراءات تصحيحية سريعة: إذا كان ممكناً، يتم اتخاذ أي إجراءات فورية ممكنة لتصحيح بعض العيوب والمشكلات المحددة في الخطوتين السابقتين.
4. إعادة تصميم الخدمة المقدمة وكيفية تطويرها: يتم إعادة تقييم وإعادة تصميم الخدمة المقدمة استناداً إلى النتائج المستخلصة من التحليلات السابقة، وتحديد كيفية تحسينها وتطويرها بشكل شامل.
5. إعادة تجربة سفراء جودة الخدمات بهدف تقييم التجربة بعد التحسين: يتم إجراء تجربة جديدة لبرنامج سفراء جودة الخدمات لتقدير تأثير التحسينات والتطويرات التي تمت في الخدمة.

بالإضافة إلى ذلك، إذا تطلب الأمر، يتم في هذه المرحلة إعادة النظر في المنهجية المتبعة في برنامج سفراء جودة الخدمات وتحسينها استناداً إلى نتائج التحليل، وذلك لضمان تحقيق أهداف البرنامج بشكل أفضل.



◆ 3.1 التعريف والأهمية

تعرف تجربة المتعامل في القطاع الحكومي على أنها الخبرة التي تكتسبها الجهات بعد فترة من التفاعل مع مجموعة من المتعاملين، هذه التفاعلات تضم كلا من: تقديم خدمات جديدة للمتعاملين ودراسة المتعاملين الحاليين وتحقيق تطلعاتهم وتوقعاتهم أو تجاوزها.

يشير مفهوم تجربة المتعاملين إلى التصور والانطباع العام لدى المتعاملين تجاه الجهة أو خدمة الحكومية قبل وأثناء وبعد التعامل. وتشمل تجربة المتعاملين جميع قنوات الاتصال المتاحة للمتعامل مع الجهة الحكومية.

وتكون أهمية تطبيقها إلى توحيد وتحسين تجربة المتعاملين مع الخدمات الحكومية. وتهدف إلى ما يلي:

- رفع نسبة رضا المتعاملين مع الخدمات الحكومية للجهة.
- تقليل نسبة الشكاوى على الخدمات.
- رفع سرعة الاستجابة للشكاوى.
- إيجاد طرق مبتكرة لحل الشكاوى الاستثنائية.
- إدارة مقتراحات التحسين والتطوير الخاصة بخدمة المتعاملين في الجهة الحكومية.
- إصدار التقارير اللازمة والمعلومات التي تدعم اتخاذ القرار بشأن الخدمات المقدمة للمتعاملين.

◆ 3.2 رحلة المتعامل

هي مجموعة التفاعلات التي يقوم بها المتعامل مع مقدم الخدمة للحصول على خدمة. وهي تشمل خارطة طريق التفاعل الكاملة من بداية البحث وحتى الحصول على الخدمة وما بعدها.

لماذا نوثق رحلة المتعامل:

- الحصول على صورة شاملة عن تفاعلات المتعامل مع كل قناة خدمة
- معرفة مدى رضا المتعامل عن كل تفاعل للحصول على الخدمة
- هي مرجع قياسي لقياس تطور الخدمة
- تحديد نقاط القوة والضعف في الرحلة والعمل على تحسينها
- توضح للمتعاملين المدة الزمنية الازمة لإنجاز الخدمة ومراحل الخدمة المطلوبة لإنجازها

الفصل الثالث

إدارة تجربة المتعاملين



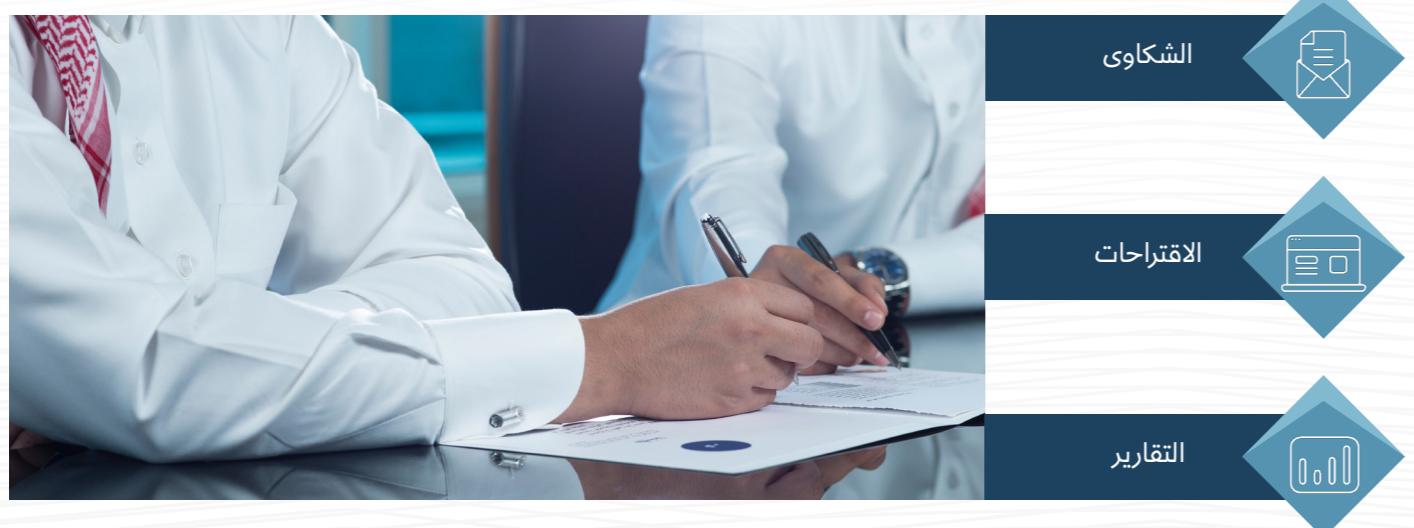
◆ 3.3 فريق عمل تجربة المتعاملين

يتم تشكيل فريق عمل تجربة المتعاملين من قبل رئيس الجهة الحكومية وذلك بهدف التعرف على المشكلات التي قد تطرأ في الخدمات المقدمة من الجهة واقتراح تدابير أفضل بصورة نظامية ومنهجية موحدة، ويكون فريق العمل برئاسة مدير إدارة التخطيط والجودة والابتكار وعضوية كل من:

- مدير إدارة العلاقات العامة والاتصال
- مدير إدارة نظم المعلومات
- مدراء الإدارات الأساسية المختصة بتقديم خدمات الجهة الحكومية.

يقوم فريق عمل تجربة المتعاملين بمراجعة الشكاوى المستقبلة على الخدمات التي تقدم للمتعاملين وتحديد الأسباب الجذرية الخاصة بالشكاوى حول رحلة المتعامل لتقديم الخدمة كما هي معرفة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها، يخرج الفريق بتوصيات وحلول لمعالجة الشكاوى وأسبابها الجذرية ويقدم تقارير حول أبرز المشاكل المتعلقة بالخدمات التي تقدم للمتعاملين والإجراءات المتخذة والتوصيات الإضافية، ويهدف إنشاء فريق عمل تجربة المتعاملين إلى ما يلي:

1. تحصيص الوقت والموارد على النحو المناسب لتحليل ومراجعة المشكلات المتعلقة بالخدمات الحكومية والارتقاء بجودة الخدمات الحكومية.
2. توفير آلية موحدة وواضحة للجهات المعنية فيما يتعلق بالشكاوى واتخاذ الإجراءات المناسبة لتفادي تكرار الشكاوى.
3. توفير رؤية واضحة لرئيس الجهة الحكومية عن المشاكل في الخدمات التي تقدم في الجهة الحكومية وفرص التطوير وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات الحكومية.



البحث وجمع المعلومات

- يبدأ المتعامل بجمع المعلومات المتعلقة بالخدمة (المستندات المطلوبة، المدة الزمنية، الرسوم، قنوات الخدمة، إلخ)
- يبحث المتعامل في أكثر من قناة للحصول على المعلومات المطلوبة (موقع مبنى الجهة المقدمة للخدمة، مركز الخدمات الحكومية، الموقع الإلكتروني، مركز الاتصال، إلخ)
- 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: وجهها أو من خلال الموقع الإلكتروني أو التطبيق أو غيرها.
- يقوم المتعامل باستكمال جميع المتطلبات الازمة 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 الإجراءات المطلوبة لإتمام الخدمة مثل دفع الرسوم المطلوبة ومتابعة آخر المستجدات حول الطلب.
- تكون أغلب الإجراءات داخلية من قبل الجهة المقدمة للخدمة.
- يلعب الوقت المستغرق في هذه المرحلة دوراً مهماً 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.

لتحسين تجربة المعاملين ورفع نسبة الرضا عن الخدمات الحكومية يقوم فريق عمل تجربة المعاملين بتحليل رحلة المعامل لتقديم الخدمة بمراحلها كما هي مبينة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها وتحليل الأسباب الجذرية للشكوى المقدمة من المعاملين. يقوم فريق عمل تجربة المعاملين بالمرور بعدة خطوات في سبيل تحسين وتطوير تجربة ورحلة المعاملين ويمكن تلخيص الخطوات التالي:



هذه المراحل استرشادية ويمكن وضعها كحد أدنى لتجربة المعاملين ويمكن إضافة خطوات إضافية بحسب الحاجة لها.

1. تحديد المشكلة

معرفة وفهم الانطباع العام لخدمات الجهات الحكومية لدى المعاملين وتحديد مجالات الشكاوى والاستياء لدى المعاملين، يمكن الاستعانة بمصادر «شارك» كمصدر لمعرفة الانطباع العام لدى المعاملين حول الجهة حيث تهدف المنصة إلى توحيد وإدارة تجربة المعاملين بغض النظر عن قنوات التواصل لدى الجهة. توفر منصة «شارك» رؤية شاملة للمعاملين من مختلف قنوات الاتصال المتوفرة للمعاملين تساهم في فهم احتياجاتهم وتحسين تجاربهم.

2. رسم رحلة المعامل

بعد تحديد المشكلة يقوم الفريق برسم رحلة المعامل كما هي معرفة في دليل تعريف وتوثيق الخدمات الحكومية وإجراءاتها، تساهم هذه الخطوة في معرفة المؤشرات والقياسات للمراحل التي يمر فيها المعامل لتقديم الخدمة مثل الوقت المتوقع والوقت الفعلي لتقديم الخدمة.

3. تحليل الأسباب الجذرية

بعد تحديد المشاكل المتعلقة بالخدمات يقوم فريق عمل تجربة المعاملين بتحليل الأسباب الجذرية للمشاكل باستخدام أحد أدوات تحليل الأسباب الجذرية. تتنوع أدوات تحليل الأسباب الجذرية وكل أدواتها مميزة واستخداماتها، أمثلة على أدوات تحليل الأسباب الجذرية: مخطط باريتو، مخطط السبب والأثر، وتحليل الأسباب الخمسة. يقوم الفريق باختيار الأداة الأنسب للتحليل من بين الأمثلة المذكورة أو الاستعانة بأدوات تحليل الأسباب الجذرية الأخرى لاختيار الأداة الأنسب حسب المشكلة المطلوب تحليلها.

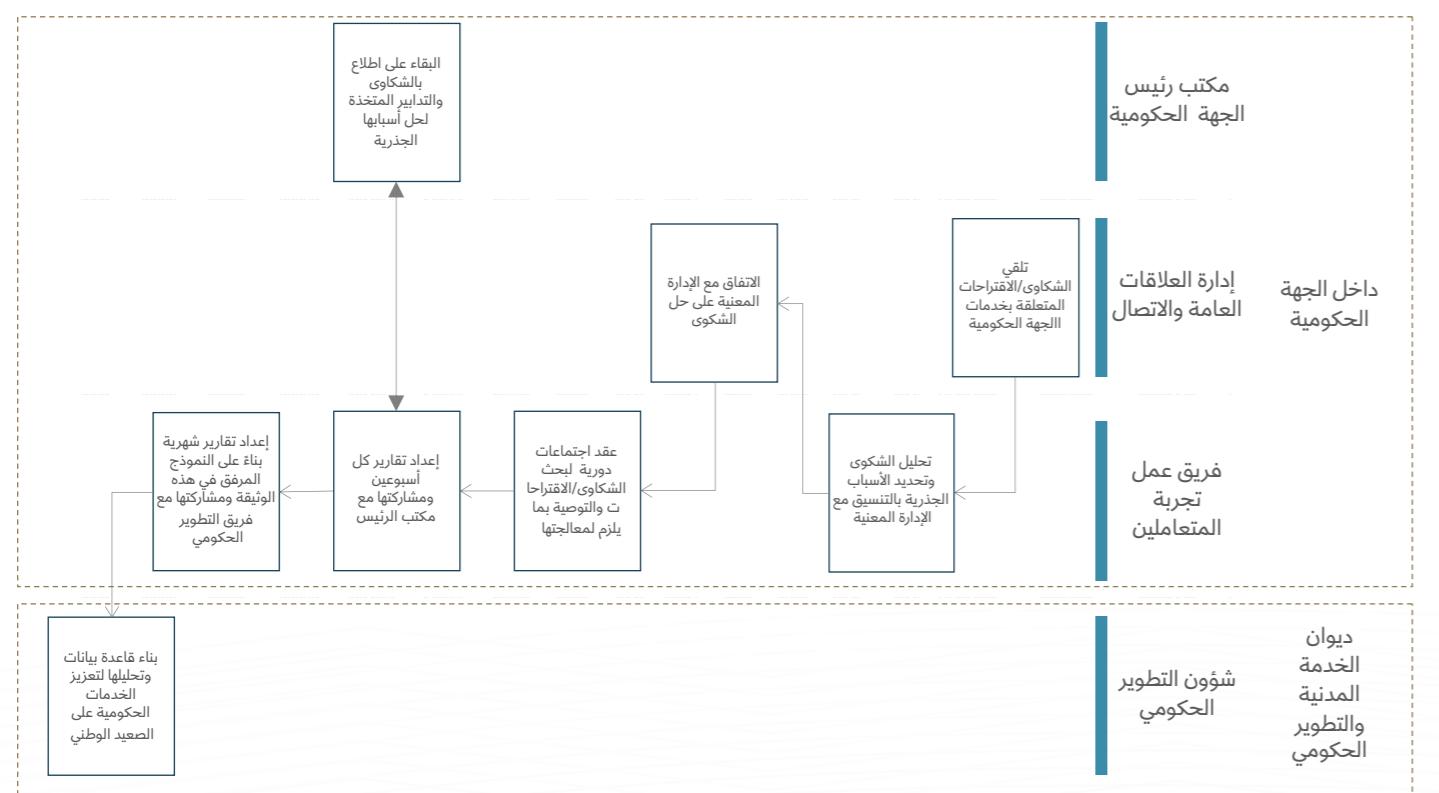
4. وضع خطة عمل وتنفيذها

بعد تحليل وتحليل الأسباب الجذرية للمشكلة التي تم تحديدها يقوم فريق عمل تجربة المعاملين بالتعاون مع الإدارات المعنية باقتراح ووضع توصيات ووضع خطة عمل لحل السبب الجذري للمشكلة وتحسين تجربة المعاملين. يتم تنفيذ التحسينات حسب الخطة الموضعة لتحسين تجربة المعاملين من قبل الإدارات المعنية.

5. المتابعة والتقييم

بعد تطبيق التعديلات لتحسين تجربة المعاملين يقوم الفريق بمتابعة تقارير رضا المعاملين وقياس مؤشرات الرضا عن الخدمات المقدمة ومقارنة المؤشرات بالفترات السابقة للتأكد من فاعلية التعديلات المنفذة وتحسين تجربة المعاملين. ويمكن الاستعانة بمنصة «شارك» كمصدر لمعرفة الانطباع العام لدى المعاملين حول الجهة وخدماتها.

خطوات عمل معالجة شكاوى / الاقتراحات



نموذج تحديد الأسباب الجذرية للشكوى الواردة

أطراف ذات العلاقة	درجة الأهمية	الشكوى المحددة
• الطرف الأول • الطرف الثاني	(منخفضة - متوسطة - عالية)	الشكوى رقم 1
الحلول المقترحة	الأسباب الجذرية للشكوى	التصنيف
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 1 السبب الجذري رقم 2	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 3	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 4	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 5	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 6	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 7	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 8	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 9	(أشخاص - عمليات - نظام)
[دخل الحلول المقترحة]	السبب الجذري رقم 10	(أشخاص - عمليات - نظام)

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

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

