

تحقيق رضا وثقة المواطن أهم مؤشر لمتابعة الأداء الحكومي

كيف يسعى معهد الإدارة العامة لتمكين قدرات وكفاءات العاملين في مجال خدمة العملاء؟

الاحتياجات الأساسية للمواطنين:

1. جودة وسرعة إجراءات الخدمات الحكومية
2. رعاية المتعاملين

القيمة التنافسية:

جودة وسرعة إجراءات تقديم الخدمات بصورة مبتكرة تفوق تطلعات المواطن

المعاناة والعوائق:

1. التطبيق
2. التعامل مع جميع الفئات المعنية - المجتمع
3. التعامل مع جميع الفئات المعنية - الشركاء
4. التعامل مع جميع الفئات المعنية - الموردين
5. التعامل مع جميع الفئات المعنية - المتعاملين
6. استمرارية العمل
7. الشفافية والمساواة
8. سهولة الوصول إلى الخدمة
9. الانطباع العام عن المؤسسة
10. التعامل مع جميع الفئات المعنية - المجتمع
11. جودة الخدمات
12. توفير الخدمات
13. سرعة الخدمات
14. تصميم وتطوير وتقديم الخدمات
15. تحسين العمليات بطرق ابداعية
16. منهجية تصميم وادارة العمليات
17. المشاكل والشكوى والاستجابة
18. إدارة وتنمية علاقات المتعاملين



- نموذج القيمة الإنسانية المضافة

تماشياً مع تطلعات صاحب السمو الملكي الأمير خليفة بن سلمان آل خليفة رئيس الوزراء وبناءً على توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة وللإعنى التائب الأول لرئيس مجلس الوزراء نحو تقديم أفضل الخدمات الحكومية بأعلى درجات الكفاءة والفاعلية ورفع الأداء الحكومي إلى مستويات تنافسية مرتكزة على رضا المواطن بالمرتبة الأولى، وتوائزاً مع أهداف معهد الإدارة العامة لتحقيق أداء حكومي متتطور لتنمية مستدامة، يبذل المعهد جهوده من خلال تزويد جميع العاملين في هذا المجال بأفضل الممارسات الحديثة لتحقيق رضا وثقة المتعاملين "المواطنين"، ليس فقط من خلال تلبية احتياجاتهم الأساسية بل وتقديم قيمة تنافسية تفوق تطلعاتهم اعتماداً على منهجيات ودراسات علمية.

وباعتبار المواطن مرتكزاً للريادة، يوضح نموذج (القيمة الإنسانية المضافة) نمطاً في الإدارة الاستراتيجية يركز على معرفة احتياجات المواطن الرئيسة من القائمين على خدمة العملاء في القطاع الحكومي، والمعاناة والعواائق التي يجب اجتيازها للوصول إلى مستوى تنافسي في تقديم الخدمات.

رفع الأداء الحكومي إلى مستويات تنافسية

يسعى المعهد لرفع وتطوير وتحسين الأداء لموظفي الخدمة المدنية وتوجيه التركيز على المحور الأساسي للعمل الحكومي وهو تلبية احتياجات وتحقيق رضا المواطن بمستوى يفوق التوقعات، لذلك قدم المعهد برامجه التخصصية في مجال خدمة العملاء على النحو التالي:



43 % من الدفعات
مشروع تقييم
مراكز الخدمة الحكومية

14 دفعات
من برنامج خدمة العملاء

51 دورة تعاقدية
موظفي الصف الأول
المقدمين للخدمات بشكل مباشر

353 متدرجاً
من مختلف الوزارات والجهات الحكومية
من العاملين في مجال خدمة العملاء

ونظراً لأهمية اكتساب كل الموظفين في جميع المستويات الوظيفية لمهارات خدمة العملاء، قام المعهد بتضمين محور خدمة العملاء والشركاء ضمن البرنامج الوطني لتطوير القيادات الحكومية للوصول إلى المخرجات التالية:

قيادات (للmdirرين):

- إعادة هندسة العمليات في الوظائف المرتبطة بخدمة العملاء.
- صناعة السياسات بناءً على منهجيات علمية متقدمة في مجال العملاء والشركاء.
- تطوير المهارات التخصصية لمراقبة خدمات المواطنين.
- إدارة الخدمات المؤسسية بفعالية.
- رصد المقترنات والتوصيات لتحسين جودة الخدمات.
- أساليب التميز والإبداع في إدارة مستوى تقديم الخدمات وتقييمها.

كواذر (لرؤساء الأقسام):

- تعزيز مبدأ المبادرة بناءً على التميّز في الأداء الوظيفي.
- مهارات تقديم الخدمات حسب أنظمة الجودة القابلة لقياس رضا العملاء والشركاء.

تكوين (المشرفين الوحدات ورؤساء المجموعات):

- مفاهيم ونظريات حديثة في مجال خدمة العملاء والشركاء.
- رفع مستوى تقديم الخدمات بناءً على فهم احتياجات العملاء.

تأسيس (للموظفين المستجدين):

- أساسيات بروتوكول التعامل الوظيفي مع العملاء والشركاء في القطاع العام.
- التواصل الفعال مع مختلف الشخصيات على تنوع أنماطها.

فرص التطوير

منذ انطلاق الدفعات الأولى من برنامج خدمة العملاء تم إطلاق عدة مبادرات ومشاريع تعزز من التوجه الاستراتيجي للمعهد نحو تقديم خدمات مطورة، واندرجت هذه المشاريع تحت الأهداف الاستراتيجية للمعهد، كالتالي:

تحسين خدمة استرجاع مبلغ سند الضمان المالي

تقليس المدة الزمنية من 22 يوم عمل إلى يوم واحد في حالة الاسترجاع الت כדי أو 10 أيام للتحويلات المالية - هيئة الكهرباء والماء

تطوير آلية إصدار رخصة التعليم

توفير 44 ألف دينار خلال 5 سنوات - الإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية

أتمتها خدمات قطاع البلديات

تسريع عملية إنجاز المعاملات بنسبة 60% - شؤون البلديات بوزارة الأشغال وشؤون البلديات وشؤون التخطيط العمراني

تعديل آلية تراخيص البناء البسيطة

تقليس فترة إصدار الترخيص من 12 يوماً إلى يوم واحد فقط - وزارة الأشغال وشؤون البلديات ووزارة الصناعة والتجارة والسياحة

تطوير خدمات التسجيل للمراجعين

تقليس مدة إنجاز المعاملات بنسبة 22% - وزارة الصناعة والتجارة والسياحة