



حكومة مملكة البحرين
Government of Bahrain

دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

2023



bahrain.bh



المغفور له بإذن الله تعالى
صاحب العظمة
الشيخ عيسى بن سلمان آل خليفة
طيب الله ثراه



حضره صاحب الجلالة الملك
حمد بن عيسى آل خليفة
ملك البلاد المعظم
حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن حمد آل خليفة
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
حفظه الله

المحتوى

4	المقدمة
5	الرسالة
6	الدليل
7	الأهداف
8	المنهجية
10	التعريفات
13	المعايير
17	الآلية
21	التصنيفات
23	الإطار العام لتقدير مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)
24	1. سهولة الوصول إلى المركز
26	2. التميز في توفير الخدمة
28	3. ملاءمة بيئة المركز
31	4. سلامة إدارة العملاء
32	5. فاعلية العمليات الإدارية
35	الإطار العام لتقدير مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)
36	1. تصميم تجربة العملاء
38	2. فاعلية عملية التواصل
40	3. كفاءة خدمة العملاء
43	الملحقات
43	ملحق 1: المعايير المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين
46	ملحق 2: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء
47	ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء
48	ملحق 4: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل
49	ملحق 5: استماراة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)
60	ملحق 6: استماراة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)



حرصت حكومة مملكة البحرين في كافة مساراتها التنموية على تكريس سياسة التميز في الأداء واتخذتها عنواناً لها وسعت إلى تحقيقها في جميع مؤسساتها، وعززت هذا التوجه بإرادة وعزيمة.

ويأتي في هذا السياق إطلاق الحكومة لدليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية كمبادرة للارتقاء بالأداء الحكومي وغاية لتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها أجهزتها، والذي يدعو إلى استمرارية التطور على الصعيد الإداري والتكنولوجي ويسعى الممارسات التي تسهل من تقديم الخدمات وتحدث النقلة النوعية في أداء المؤسسات والأجهزة الحكومية بشكل يعزز مرونة العمل الحكومي ويحقق التكامل الشامل.

دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية يسعى إلى ترسیخ برنامج تقييم متخصص في الأداء الحكومي، يسهم في رفع أداء المؤسسات والأجهزة الحكومية إلى مستويات تنافسية من الإبداع والشفافية والمعرفة، وذلك حرصاً على تحقيق التنمية المستدامة ورفع القدرة التنافسية لل الاقتصاد الوطني.



” ترسیخ منهجیات وممارسات رائدة في مجال العمل الحكومي تسهم في رفع مستوى الخدمات الحكومية المقدمة إلى جمهور العملاء نحو مستويات متقدمة تدوز على رضاهم حول أداء القطاع العام. ”

الدليل

بناءً على توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء، تم إعداد دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية، المتماشي مع رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030، ويتضمن معايير تفصيلية دقيقة تهدف إلى ترسیخ ثقافة خدمة العملاء على مختلف القنوات المعتمدة لتقديم الخدمات الحكومية ودعمها في ظل التركيز على سرعة الاستجابة والإنجاز إلى جانب تحقيق متطلبات وتوقعات المجتمع في الحصول على خدمات حكومية ذكية، سبّاقة ومستدامة بأعلى درجات من الكفاءة والفاعلية.

يعتبر تأمين البيئة الداعمة للتنمية المستدامة من الأولويات الاستراتيجية في رؤية مملكة البحرين 2030، وقد ركزت الأولوية الثالثة والرابعة من برنامج الحكومة 2026-2023 على محاور متعلقة بالبني التحتية والبيئية إضافة إلى جودة وتنافسية الخدمة الحكومية من خلال التركيز على الاستدامة ومراقبة الأداء والتحول الرقمي، وشملت هذه الأولويات على عدد من النقاط المتعلقة بنطاق هذا الدليل ضمن أهدافها ومحاورها المختلفة ومنها:

- المواصلة في تبني التخطيط الاستراتيجي الموحد بين الجهات الحكومية
- دعم الجهود الرامية إلى رقمنة الخدمات والمعاملات الحكومية وجعلها إلكترونية بشكل شامل تدريجياً
- مواصلة تعزيز مفهوم التكامل بين الجهات الحكومية
- مواصلة تطوير الأنظمة وتبني التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي بما يسهم في توظيف التطور الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية
- تعزيز ربط وتكامل أنظمة الخدمات الحكومية لرفع كفاءتها
- إرساء ثقافة التميز والتنافسية في العمل الحكومي، ورفع مستوى الجودة وقياس الأداء
- رفع وتحسين جودة تقديم الخدمة الحكومية وقياسها برضاء المتعاملين
- العمل على تنفيذ مبادرات الشراكة مع القطاع الخاص بمراعاة أنظمة الحكومة والرقابة، وبما يحقق الخير للمواطنين ويعزز البيئة التنافسية
- العمل على تنمية القطاعات الوعادة لخلق فرص التوظيف النوعية ذات الأجر المجزي للمواطنين بالشراكة مع القطاع الخاص
- تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية؛ بهدف زيادة كفاءة وسرعة تقديم الخدمة
- تعزيز برامج التدريب المهني لتنمية الكفاءات الوطنية
- تعزيز أنشطة التطوير والبحث والابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة لدعم جهود تنمية القطاعات الوعادة بالشراكة مع القطاع الخاص
- تشجيع البحث العلمي والابتكار بالشراكة مع المؤسسات التعليمية والارتقاء به

وتقدم حكومة مملكة البحرين حزمة واسعة من الخدمات إلى الأفراد (المواطنين والمقيمين والزوار)، إلى جانب تقديم الخدمات إلى قطاعي الأعمال والحكومة، وذلك ضمن قطاعات ومجالات مختلفة، ومنها:

- الصحة والتعليم
- المال والاقتصاد
- البيئة والتنمية الحضرية
- السياحة والثقافة
- الصناعة والتجارة
- التنمية والحماية المجتمعية
- البنية التحتية اللوجستية والتكنولوجية
- التدريب وريادة الأعمال

الأهداف

يهدف الدليل إلى إطلاق العديد من المبادرات التطويرية للارتقاء بمارسات خدمة العملاء في الجهات الحكومية المختلفة عبر كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية بما فيها المراكز الخدمية والقنوات الإلكترونية. وبشكل خارطة طريق تحفز الجهات الحكومية للوصول إلى آفاق جديدة من الأداء المؤسسي في رحلة التحول إلى حكومة ذكية، سبّاقة ومستدامة من خلال اعتماد مجموعة من المبادئ التي تسهم في صناعة الأثر للعميل ومزود الخدمة باستخدام مفاهيم حديثة في العمل الحكومي تشمل تحفيز الابتكار واستشراف المستقبل وتحقيق الشراكات الاستراتيجية مع العملاء والقطاع الخاص، وذلك من خلال:

1. رفع مستوى الاستجابة لدى الجهات والمؤسسات الحكومية في مجال خدمة العملاء ضمن كافة القطاعات في مملكة البحرين
2. تكريس التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتحقيق الاستراتيجيات الوطنية الرامية إلى خفض النفقات وبناء حكومة ذكية، سبّاقة ومستدامة
3. تشجيع مبادرات الدمج والتكامل بين الجهات والمؤسسات الحكومية واعتماد البيانات من مصادرها
4. تعزيز مستويات الدقة والشفافية في الجهات والمؤسسات الحكومية وبالتالي تحقيق العدل والمساواة في تقديم الخدمة الحكومية إلى جانب الإفصاح عن مستويات رضا العملاء عنها
5. بث روح التنافسية بين الجهات والمؤسسات الحكومية من خلال تحفيز مبادرات دعم الابتكار وتحقيق المستدامة في خدمة العملاء
6. الارتقاء بأداء مراكز خدمة العملاء الحكومية



الرسم التوضيحي 1: أبرز أهداف دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

تم إعداد دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية من خلال فريق بحريني متخصص ، قام بصياغة أبرز المعايير المتعلقة بتوسعة نطاق وصول الجهات والمؤسسات الحكومية إلى مختلف شرائح العملاء والمستفيدين من الخدمات الحكومية، ل تكون جميع هذه الخدمات متاحة عبر قنوات فعالة سواءً عن طريق خدمات إلكترونية يستفيد منها الفرد بشكل مباشر، أو عن طريق موظفي خدمة افتراضيين وفعليين يتواصلون مع العملاء من خلال قنوات ذكية تقدم وتدعم الخدمة الحكومية؛ بغض النظر عن مستوى التحول الإلكتروني الذي وصلت إليه بما يعزز من استدامة الخدمات وقنواتها.

وقد تم الحرص على تشجيع تفعيل المنصات البديلة لمقارن مراكز خدمة العملاء الحكومية والتي تسهم في رفع مستويات الاستجابة للخدمة الحكومية وتعزز من إمكانية إتاحتها إلى جمهور العملاء طوال أيام الأسبوع وخلال 24 ساعة من اليوم في ظل خفض التكاليف. يعد هذا الدليل أداة تسهم في فتح آفاق جديدة للتميز في خدمة العملاء في القطاع العام وترقي بمستوى الخدمة الحكومية المقدمة في مملكة البحرين على نحو يحقق المنافسة الدولية وأهداف الاقتصاد الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي للمملكة وبما يتماشى مع الرؤية الاقتصادية 2030.

وأثناء إعداد الدليل، تمت دراسة تجارب وممارسات دولية في مجال تقييم أداء الجهات والمؤسسات ومراكز خدمة العملاء الحكومية والتي اعتمدت كمراجع أثناء تصميم الأطر العامة لمعايير التقييم التي تم طرحها ضمن هذا الدليل. ومن أبرز التجارب التي تم الإطلاع عليها كانت تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة الشقيقة المتمثلة في إطلاق برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة، وتجربة المملكة المتحدة المتمثلة في صياغة الإطار العام لخدمة العملاء، إضافة إلى تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في إطلاق نظام المقاييس المتعدد (Rating) في تقييم الخدمات الإلكترونية.

وبنـيت أبرز الركائز في هذا الدليل على مبدأ استدامة الخدمة الحكومية من خلال تعزيز توفير الاتصال المباشر بمقدم الخدمة بغض النظر عن طبيعة توفيرها وقنوات تقديمها. إضافة إلى غرس مفهوم الترابط الحكومي والتعامل حكومة واحدة مع جمهور العملاء في ظل إلغاء الدواجز المؤسسية وتحقيق تكامل البيانات بين مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية. هذا إلى جانب بناء نظام داعم لموظفي الخدمة يستجيب لتطلعاتهم الوظيفية بحيث تكون حكومة مملكة البحرين سبّاقة ملية للطموحات في مختلف الظروف وعبر كافة القنوات سواءً الإلكترونية أم التقليدية منها. ولم يغفل جانب المشاركة الإلكترونية والتفاعل مع جمهور العملاء لإشراهم في العملية التطويرية المستمرة للخدمة الحكومية. وذلك بإعتبارهم المقيمين الرئيسيين لجودة وكفاءة الخدمات المقدمة؛ كل ذلك من شأنه أن يسهم في تمكين تصنيف عملاء حكومة مملكة البحرين كعملاء محظوظين إثر تمعتهم بالاستفادة من البنية التحتية والخدمات اللوجستية والحضرية والمدنية الرائدة ضمن مختلف القطاعات وال المجالات.

وخلال وضع الأطر العامة لتقدير تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية ، تم التركيز على تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء حول تجربتهم في الاستفادة من الخدمات الحكومية المختلفة؛ بحيث شملت المعايير جوانب تعنى برفع جاهزية قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية، وتعزيز تجربة العميل في رحلة الحصول على الخدمة الحكومية في ظل توفر العوامل التي تعزز من السلامة والمرونة، هذا إلى جانب رفع مستوى جودة الاستجابة والاستدامة على كافة القنوات والخدمات بما يشمل التقليدية والإلكترونية منها.

وحفاظاً على تحقيق المكتسبات المرجوة من إطلاق هذا الدليل، تم التأكيد على أهمية إبرام الشراكة مع القطاعات الأخرى لتقدير وتصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بشأن تميّزها في خدمة عملائها عن خدمة مراكز خدمة العملاء التي تديرها وذلك وفقاً للالتزامها بتطبيق ما تم تعريفه من معايير ضمن الدليل. وعليه فقد تم تشكيل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بعضوية ممثلي عن القطاع العام والخاص والأهلي والأكاديمي، يقودها ممثل عن القطاع العام لبناء المسئولية والرقابة التكنولوجية والإجرائية والإدارية لدى القطاع العام فيكون بمثابة الرائد في خدمات العملاء على المستويات المحلية والإقليمية والدولية.

رضا العملاء



الرسم التوضيحي 2: الركائز الرئيسية لصياغة معايير التقييم

مركز خدمة العملاء الحكومي (المقر)

يُعرَّف "مقر" مركز خدمة العملاء الحكومي على أنه مركز يقدم خدمات حكومية عبر منصات تقديم الخدمة (التقليدية أو الإلكترونية) لجمهور العملاء من الأفراد وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني، ويُدار من قبل جهة حكومية مع إمكانية وجود الشراكات والتعاون مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني في ظل وجود التعاقدات والأطر التنظيمية الرسمية التي ترفع من مستوى الأداء وتحقق التكامل في العمليات والإجراءات.

يتم احتساب نتائج عملية التقييم وفقاً للمعايير الواردة في هذا الدليل للمراكز. وعند وجود أكثر من جهة تقدم خدماتها في نفس المقر، تعتبر الجهة الحكومية التي تدير المركز هي الجهة المسئولة عن اتخاذ اللازم بشأن نتائج التقييم بهدف رفع مستوى تصنيفه وأدائه. أما في حالة كون المركز يدار من قبل القطاع الخاص أو إحدى مؤسسات المجتمع المدني فإن كل جهة حكومية تقدم خدماتها عبر هذا المقر تقيّم على حدة، وبالتالي تكون مسؤولة بصفة فردية عن العمل على رفع مستوى التصنيف باعتباره أحد قنوات تقديم خدماتها.

وقد تقوم الجهة الحكومية باستضافة جهات أخرى (حكومية، خاصة وأهلية) لتقديم خدماتها في مقر مراكز خدمة العملاء التابعة لها وذلك بهدف التسهيل على المستفيدين من الخدمات وتوفير باقات متكاملة من الخدمات في مقر واحد لتيسير المعاملات الحكومية وتحقيق السرعة في إنجاز الخدمات بما يعكس بالإيجاب على مستويات رضا العملاء.

وقد حصص هذا الدليل لمراكز خدمة العملاء الحكومية الدائمة التي تعمل على مدار العام، واستثنى من ذلك المراكز التي يتم تشكيلها لتقديم خدمات حكومية مؤقتة ولفتره وجيزه. كما ويستثنى من التقييم بحسب الدليل مراكز خدمة العملاء الحكومية التابعة للقطاع الصحي، المالي والمصرفي، والتعليمي التي تخضع للتقييم الدوري من قبل جهات متخصصة في مجال عملها وتعمل بحسب اشتراطات وسياسات تنظيمية خاصة.

يقدم خدمات حكومية



مقر ثابت ومعلن



منصات خدمة إلكترونية وتقليدية



ملك حكومي أو إيجار



يستقبل العملاء



مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بعد)

يُعرّف مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بعد) على أنه مركز خدمة عملاء يكرس القنوات الرسمية الإلكترونية المعتمدة في الجهات والمؤسسات الحكومية لخدمة جمهور العملاء سواءً ل تمام إجراءات الاستفادة من الخدمات الحكومية التي تقدمها أو للحصول على الدعم والمساندة بشأن هذه الخدمات وذلك دون طلب الحضور الشخصي للمستفيدين منها.

ويتكون مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بعد) من حزمة القنوات المتكاملة المعتمدة من قبل الجهة أو المؤسسة الحكومية في تقديم ودعم الخدمة الحكومية (التقليدية والإلكترونية) وبالتالي إلغاء حاجة العملاء للتوجه إلى مقار المراكز للإستفادة من أي من الخدمات التي تقدمها سواءً لإنجاز الخدمة أو للمتابعة بشأنها أو لتقديم الاستفسارات والحصول على الدعم والمساعدة حيالها. وبذلك يقدم مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بعد) تجربة عملاء تنافسية مع مقار المراكز التي تقدم خدماته (إن وجدت) وعلى وجه العموم.

ويمكن التعاون بين الجهات والمؤسسات الحكومية ومع مؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني لتقديم أو دعم الخدمة الحكومية "عن بعد" في ظل وجود التعاقدات والأطر الرسمية التنظيمية على نحو يعزز من رفع مستوى الأداء ويحقق رضا العملاء بما يحصلون عليه من مخرجات ومستوى الدعم والمساعدة حول ما تقدم من خدمات.

ويتم احتساب نتائج التقييم لمركز خدمة العملاء عن بعد للجهة والمؤسسة الحكومية عن تجربة العميل في الحصول على خدماتها وفقاً لمنظومة العمل الممنهجة التي تطرح بها الخدمة الحكومية عن بعد لجمهور العملاء وذلك استعاضة عن الحضور الشخصي. وتعزيزاً لمبادئ التكامل المؤسسي وعمليات الدمج والتوازن المالي لتقديم الخدمة من خلال قنوات موحدة وميسرة على مستوى عالٍ من الجودة والشفافية والمساواة تضمن استدامتها وتحقق رضا المستفيدين منها يكون لكل جهة أو مؤسسة حكومية مركز خدمة عملاء عن بعد واحد.

يستخدم من قبل جمهور العملاء



مركز إلكتروني رسمي



يدعم العميل أثناء الاستخدام



يقدم خدمات حكومية إلكترونية
وعن بعد



يغني عن الحضور الشخصي إلى
مقر المركز



يقدم تجربة متصلة ومتکاملة



تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

تعرف تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية على أنها محصلة تفاعل العميل على قنوات الخدمة الحكومية المتاحة في مراكزها الخدمية سواء التقليدية أم المخصصة للخدمة عن بعد. حيث تشمل الجوانب المتعلقة ببناء الثقة بين العميل ومقدم الخدمة الحكومية عبر جميع مراحل التفاعل أثناء رحلة الاستفادة من الخدمة الحكومية بدءاً من استكشافها وحتى حصوله على مخرجاتها وتقييمها. وتتضمن تجربة العملاء الشعور الذي يتولد لديهم و يؤثر على قراراتهم بشأن استكمال الإجراءات وتحديد القنوات التي يتربدون عليها للحصول على الخدمات الحكومية.

ويعتبر تصميم الخدمة الحكومية الفعال والمرن من أبرز ممكنت ببناء التجارب الناجحة والسلسة مع مقدم الخدمة الحكومية وعبر كافة قنوات تقديمها ودعمها بلا استثناء. ويطلب العمل على خلق تجارب عملاء مميزة دراسة احتياجاتهم وفهم تطلعاتهم مع الاستثمار في توفير الخدمات ذات الكفاءة والتي توافق نمط حياة المستفيدين من خلال كواذر مؤهلة وقادرة على استيعاب العميل في ظل تبني الرقمنة والتعامل حكومة موحدة مع جمهور العملاء.

وتعتبر تجربة العملاء الإيجابية في مراكز الخدمة الحكومية من أبرز عوامل نجاح الحكومات وتحقيق أهدافها حيث أنها ترفع من مستوى الرضا حول الخدمات الحكومية وقنواتها وبالتالي تسهم في ترسیخ مبادئ الشفافية والمساواة بين جميع شرائح المجتمع للارتقاء بالاقتصاد الوطني وتعزيز مكتسباته.

وقد خصص في هذا الدليل معايير تفصيلية ومحددة لتقدير مقارنة مراكز خدمة العملاء الحكومية ومراكز الخدمة عن بعد من منظور المستفيد من خدماتها بما يعزز جهود تطوير تجربة العملاء على مختلف الأصعدة وعبر كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية.



المعايير

تشمل عملية تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية جميع المراحل التي يمر بها العملاء بمختلف فئاتهم من مواطنين ومقمين وزوار وأصحاب أعمال والقائمين على مؤسسات المجتمع المدني أثناء استفادتهم من الخدمات الحكومية المقدمة من جميع الجهات والمؤسسات الحكومية وضمن كافة قطاعات الخدمة العامة، مع التركيز على كفاءة العمليات الإدارية للمكاتب الخلفية لضمان جودة الاستجابة ورفع مستويات رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات الحكومية والدعم والمساعدة بشأنها وذلك عبر كافة القنوات وبمختلف الوسائل.

وقد تم بلورة معايير التقييم ضمن إطارين رئيسين يعرجان نوع التجربة التي يخوضها العميل مع مزود الخدمة الحكومي خلال الاستفادة من خدماته وهما كالتالي:

الإطار الأول: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

ويتضمن هذا الإطار معايير تقييم تجربة العميل في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال زيارة مقر لمركز خدمة عملاء حكومي. ويبيّن الرسم التوضيحي أدناه الفئات الرئيسية والفرعية لمعايير التقييم المعتمدة فيه:



الرسم التوضيحي 3: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

وتبلور معايير الإطار الأول حول خمس فئات رئيسية للتقييم تشمل الجوانب المتعلقة بسهولة الوصول إلى مركز خدمة العملاء، والتميز في توفير خدمات المركز، إضافة إلى ملاءمة بيئه المركز وسلسلة إدارة العملاء، إلى جانب فاعلية العمليات الإدارية التي يطبقها؛ كما يمكن إيجاز طبيعة المعايير التي تندفع ضمن هذا الإطار على النحو التالي:

1. سهولة الوصول إلى المركز

تشمل المعايير المتعلقة برفع جاهزية مراكز الخدمة الحكومية لاستقبال العملاء وتوفير المرافق والمعلومات اللازمة لتسهيل عملية البحث عن مركز خدمة العملاء الحكومي وتسهيل حركة العملاء من وإلى مقره وذلك للإستفادة من الخدمات الحكومية التي يقدمها في أوقات أكثر ملائمة لشرحة أكبر من المجتمع.

2. التميز في توفير الخدمة

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جودة الاستجابة وتعزيز تجربة العملاء في الحصول على الخدمة الحكومية، من خلال توفير خدمات مقر مركز الخدمة الحكومي عبر قنوات متعددة، مما يسهم في تسريع عملية الحصول على الخدمة الحكومية وتوفير الخدمات المساعدة لها بطرق متميزة وفعالة.

3. ملاءمة بيئه المركز

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جاهزية مراكز خدمة العملاء الحكومية من حيث تنظيم ساحات ومرافق مقارها ورفع استعدادية موظفيها للتعامل مع العملاء بمستوى أعلى من الحرفة والدقة والشفافية، وبما يرتفع بالأداء العام للمركز ويؤدي في غرس الثقافة المؤسسية الملائمة التي تعزز من تنافسية الأداء الحكومي.

4. سلاسة إدارة العملاء

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جودة الاستجابة وتعزيز تجربة العملاء، من خلال الإدارة المثلث لحركة العملاء في مقر مركز خدمة العملاء الحكومي بما يضمن إنسانية عملية الحصول على الخدمات التي يوفرها. وتهدف هذه الفئة إلى ضمان تقديم الخدمات للعملاء بالسرعة والجودة التي تسهم في تحسين تجربة العميل حول الخدمة الحكومية.

5. فاعلية العمليات الإدارية

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى التكامل الحكومي بما يعزز تجربة العملاء وجودة الاستجابة في مقر مركز خدمة العملاء الحكومي من خلال تحفيز عمليات الدمج والتكامل في تقديم الخدمة الحكومية وتطوير العمليات الإدارية المرتبطة بتوفيرها إلى جمهور العملاء بما يشجع التحسين والتطوير المستمر بناءً على التغذية الراجعة من العملاء وعمليات التدقيق الداخلي المتبعة من قبل الجهة التي تديره إضافة إلى القائمين على تسيير أعماله اليومية.

وتشمل المعايير التي تمت صياغتها لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية ما يقارب 94 معيار تقييم، منها 67 معيار أساسى لتأهيل مراكز خدمة العملاء الحكومية ضمن هذا البرنامج، 27 معيار متقدم لتعزيز تجربة العملاء وضمان كفاءة الأداء، وقد وزعت المعايير على الفئات الرئيسية ضمن الإطار الأول كما هو موضح في الجدول التالي:

عدد المعايير	تصنيف المعيار		فئة المعايير
	المعايير المتقدمة	المعايير الأساسية	
16	4	12	سهولة الوصول إلى المركز
16	7	9	التميز في توفير الخدمة
36	6	30	ملاءمة بيئه المركز
8	3	5	سلاسة إدارة العملاء
18	7	11	فاعلية العمليات الإدارية
94	27	67	المجموع

جدول 1: توزيع المعايير الأساسية والمتقدمة على الفئات الرئيسية ضمن الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

وسينتظر الدليل لاحقاً إلى تفاصيل المعايير التي تدرج ضمن الفئات الرئيسية والفرعية التي تم اعتمادها في تقييم تجربة العملاء في الحصول على الخدمات الحكومية من خلال مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر).

الإطار الثاني: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد):

يتضمن هذا الإطار معايير تقييم تجربة العميل في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال قنوات الخدمة عن بعد والتي يعتمدتها مزود الخدمة الحكومي في خدمة عملائه دون حاجة العميل إلى زيارة مقر لمركز خدمة عملاء حكومي، ويبيّن الرسم التوضيحي أدناه الفئات الرئيسية والفرعية لمعايير التقييم المعتمدة فيه.



الرسم التوضيحي 4: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)

وتبلور معايير الإطار الثاني حول ثلاث فئات رئيسية ركزت على التصميم التفاعلي والسلس لتجربة العميل أثناء حصوله على الخدمة الحكومية واستفادته من قنوات التواصل عن بعد مع الجهات والمؤسسات الحكومية الداعمة والمقدمة لها، كما تضمنت الحرص على التطوير المستمر في العمليات الإدارية التي ترفع من مستوى ذكاء قناعة تقديم الخدمة الحكومية وتمكن حصول العميل على الخدمات بصفة استباقية فور استحقاقها في بيئة ذات كفاءة وجودة عالية وفي ظل تبني الممارسات الإبداعية والشراكات الهدافـة مع جمهور العملاء في المملكة لتحفيـز الابتكـار وتحقيقـ الاستدامة علىـ كافة الأصـعدـة.

وتمثل فئات معايير التقييم الثلاث في التالي:

1. تصميم تجربة العملاء

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة برحـلة العـميل أثـنـاء استـفادـته منـ الخـدمـاتـ الـحـكـومـيـةـ بماـ يـراعـيـ سـهـولةـ حـصـولـهـ عـلـىـ المـعـلـومـاتـ الـأـوـلـيـةـ عنـهـاـ لـتـشـجـيعـ اـسـتـفـادـتـهـ مـنـهـاـ مـنـ خـلـالـ قـنـواتـ الـخـدـمـةـ عـنـ بـعـدـ فـيـ ظـلـ وـجـودـ الـآـلـيـاتـ الـآـمـنـةـ وـالـمـوـثـقـةـ لـتـدـقـقـ مـنـ هـوـبـةـ مـقـدـمـ الـخـدـمـةـ إـنـصـارـ الشـهـادـاتـ وـالـوـثـائقـ الـحـكـومـيـةـ إـلـكـتـرـونـيـةـ مـنـ خـلـالـ عـلـمـيـاتـ إـدـارـيـةـ وـخـدـمـاتـ تـفـاعـلـيـةـ ذاتـ تـصـمـيمـ مـتـكـاملـ سـهـلـ وـمـبـسـطـ.

2. فاعلية عملية التواصل

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة باعتمـادـ قـنـواتـ الـتـواـصـلـ الأـكـثـرـ فـاعـلـيـةـ فـيـ خـدـمـةـ الـعـمـلـاءـ وـالـتـيـ تسـهـلـ منـ وـصـولـ الـخـدـمـةـ إـلـىـ الـعـمـيلـ فـيـ ظـلـ وـجـودـ قـنـواتـ الدـعـمـ وـالـمـسـانـدـةـ الـتـيـ تمـتـازـ بـالـدـقةـ وـجـودـ الـاسـتـجـابـةـ وـتـرـاعـيـ الـظـرـوفـ الـتـيـ قدـ يـمـرـ بـهـاـ الـعـمـيلـ أـثـنـاءـ استـكـمالـ خطـوـاتـ الـحـصـولـ عـلـىـ الـخـدـمـةـ وـالـاسـتـفـادـةـ مـنـ مـذـرـجـاتـهـاـ.

3. كفاءة خدمة العملاء

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة بتعزيـزـ مـسـتـوىـ الذـكـاءـ وـالـاسـتـبـاقـيـةـ فـيـ قـنـواتـ الـتـقـديـمـ وـدـعـمـ الـخـدـمـةـ الـحـكـومـيـةـ مـنـ خـلـالـ

الحرص على التطوير المستمر في ظل مستجدات عملية التفاعل بين العميل وهذه القنوات مع التركيز على تشجيع الممارسات الإبداعية والتي تجعل من العميل شريك في عملية التنمية وتمكن عمليات التحول الإلكتروني وتحقق التغيير الإيجابي كعائد من الاستثمار في مهارات وقدرات موظفي الخدمة.

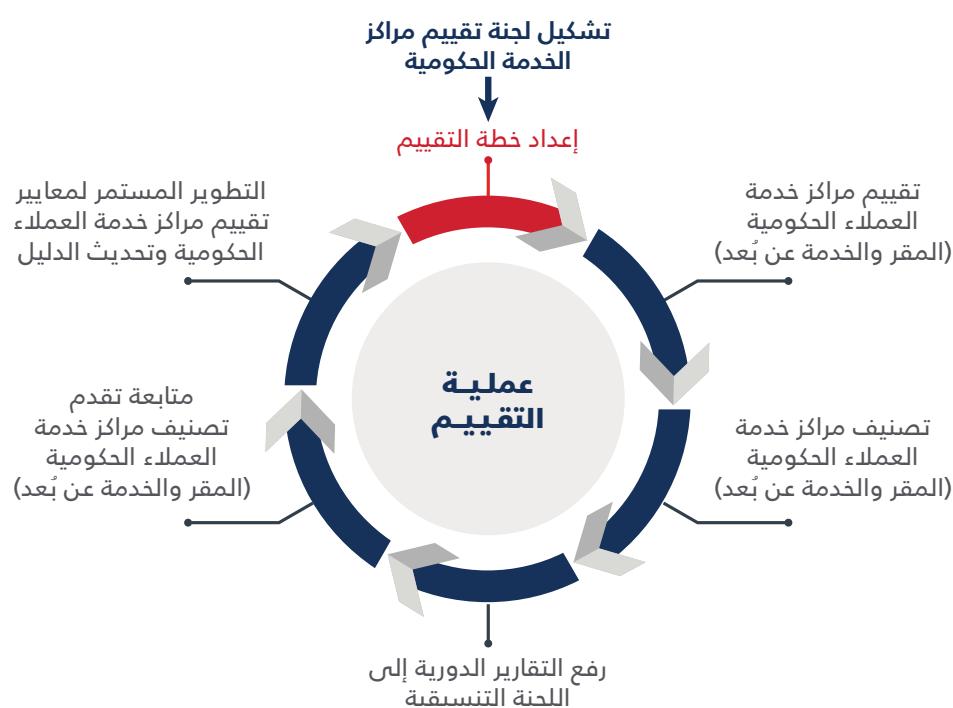
وتشمل المعايير التي تمت صياغتها لتقديم مراكز خدمة العملاء عن بعد في الجهات والمؤسسات الحكومية على ما يقارب 45 معيار تقييم وزُعدت على الفئات الرئيسية لمعايير التقييم كما هو موضح في الجدول التالي:

عدد المعايير	فئة المعايير
18	تصميم تجربة العملاء 
11	فاعلية عملية التواصل 
16	كفاءة خدمة العملاء 
45	المجموع

جدول 2: توزيع معايير التقييم على الفئات الرئيسية ضمن الإطار العام لتقديم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)

وسيتطرق الدليل لاحقاً إلى تفاصيل المعايير التي تندرج ضمن الفئات الرئيسية والفرعية التي تم اعتمادها بحسب الإطار المعتمد في تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد).

للارتقاء بأداء مراكز خدمة العملاء الحكومية ودرصاً على فاعلية قنوات الخدمة عن بعد التي يعتمدها مزود الخدمة الحكومي في خدمة عملائه ولتحفيز العمل على تطبيق المعايير المعرفة ضمن هذا الدليل، تم تشكيل لجنة تحدد عضويتها بصفة دورية (كل أربع سنوات)، وتتألف من أعضاء ذوي خبرة في مجال تطبيق المعايير، وبحسب طبيعة تجربة العميل في الحصول على الخدمة الحكومية (الرسم التوضيحي 3 أعلاه). على أن تقوم هذه اللجنة بوضع خطط التقييم وجدولتها مع مراكز خدمة العملاء الحكومية ومسئولي خدمة العملاء عن بعد في الجهات والمؤسسات الحكومية، إضافة إلى تنفيذ عملية التقييم وتصنيف المراكز ومزودي الخدمة من الجهات والمؤسسات بحسب ما تتحققه من نتائج خلال عملية التقييم. وبهدف الحرص على تطوير الواجهة الحكومية المعتمدة في خدمة العملاء، فإن متابعة العمل على رفع مستوى تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بعد) للوصول إلى أعلى الفئات سيكون أيضاً من ضمن اختصاص هذه اللجنة.

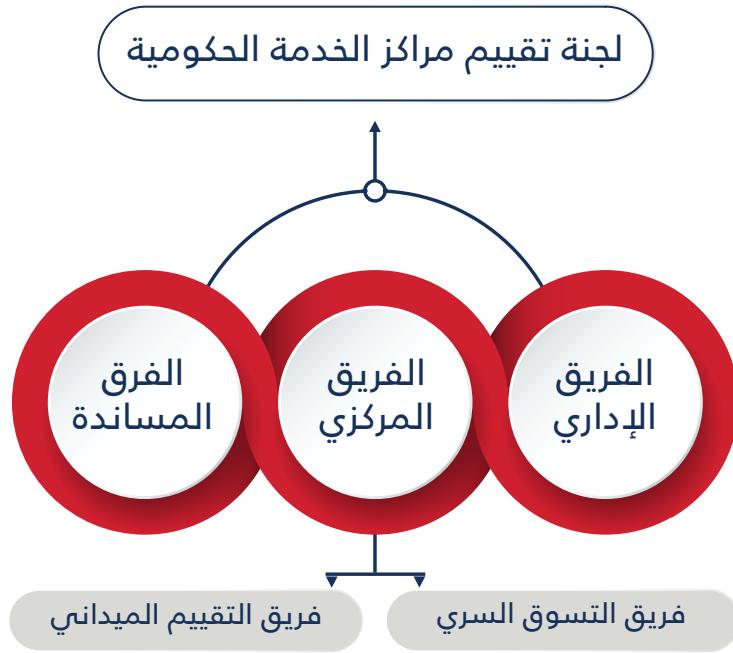


الرسم التوضيحي 5: الوصف العام لعملية التقييم الدوري لتجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

ويضم تشكيل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية أعضاء من القطاعات المختلفة والمتمثلة في القطاع العام، الخاص، الأهلية والأكاديمي، وذلك لتأدية المهام التالية:

- إعداد خطة سنوية لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بعد)
- تقييم وتصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بعد)
- متابعة رفع مستوى تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بعد)
- التطوير المستمر لمعايير التقييم والتحديث الدوري لدليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

وتعين اللجنة فريق مركزي يسهم في إعداد خطط الزيارات الميدانية والإشراف على عملية التقييم بما فيها أعمال فرق المتسوقين السريين وفرق التقييم الميداني. كما ويقوم بإعداد التقارير النهائية المتعلقة بنتائج عملية التقييم ورفعها إلى اللجنة للمناقشة والاعتماد. ويسهم الفريق الإداري للجنة في تسيير أعمالها وتنفيذ قراراتها والتواصل مع الفرق والجهات والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة وفيما يعنى بذلك.



الرسم التوضيحي 6: الهيكل العام للجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية

هذا وتقوم اللجنة بالاستعانة بالآليات التي تراها مناسبة لقياس كل من المعايير المدرجة ضمن هذا الدليل. وفيما يلي قائمة بالآليات المعتمدة:

1. التسويق السري

وهي عبارة عن قيام أشخاص مدربين وعلى علم بالمعايير المراد قياسها لخوض تجربة العملاء كاملة وبشكل سري في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال القنوات التي يعتمدتها مزود الخدمة الحكومي سواء كانت مقر لمركز خدمة عملاء أو مركز الخدمة عن بعد. وبذلك يتم تقييم استيفاء المعايير التي تدرج ضمن آلية القياس عبر التسويق السري وبحسب خطة التقييم المتبعة.

2. الزيارات الميدانية

وهي عبارة عن قيام فريق التقييم المختص بعقد زيارات ميدانية لمقر مراكز خدمة العملاء الحكومية ومكاتب موظفي الخدمة عن بعد والمكاتب الإدارية والإشرافية القائمة على تسخير أعمال قنوات خدمة العملاء المعتمدة للاطلاع على السجلات والتقارير الإدارية والأنظمة ذات العلاقة وتصميم المكاتب وما إلى ذلك من جوانب مرتبطة ومعززة لعملية التقييم بحسب المعايير المدرجة ضمن هذا الدليل. وتشمل عملية التعرف على الجوانب الإبداعية والممارسات المتميزة لدى كل جهة ومؤسسة تعمل على إدارة ومتابعة هذه القنوات، حيث إنها قد تكون تتبع إلى جهة، أو مؤسسة حكومية أخرى، أو للقطاع الخاص، أو إحدى مؤسسات المجتمع المدني في بعض الحالات بحسب طبيعة التعاقد القائمة مع الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم.

3. مراجعة الملفات والوثائق والسجلات الإدارية

وهي عبارة عن آلية يستخدمها فريق التقييم الميداني والسرى للتعرف على إجراءات مزود الخدمة الحكومي على قنوات خدمة العملاء المعتمدة ومستوى استيفائها للمعايير المدرجة ضمن هذا الدليل ومدى مواهمة هذه الإجراءات والتقارير والوثائق والسجلات الإدارية بحسب الفترات الزمنية المشمولة ضمن دورة التقييم مع المعايير المعرفة أو المتطلبات المرسلة من قبل اللجنة وتكون هذه الآلية خطوة استباقية يجريها فريق التقييم السري والميداني لزيادة مستوى المعرفة لديهم حول طبيعة قنوات الخدمة المعتمدة وما تقدمه من خدمات حكومية وخدمات للعملاء؛ على سبيل المثال خدمات الدعم والمساعدة. كما يمكن أن تكون خطوة تكميلية بعد الانتهاء من الزيارات الميدانية وعملية التسويق السري للتأكد من سلامة ما تم التوصل إليه من معلومات أو ما سيتم إدراجه في نتائج التقييم الخاصة بمزود الخدمة أو مقر مركز خدمة العملاء الحكومي.

4. استطلاع الرأي

وهي عبارة عن لقاءات فردية مع عملاء الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم، أو استمارات استطلاع رأي توزع على عملائها بطرق تحددها لجنة التقييم، أو اتصالات هاتفية يتم إجراؤها مع عملائها الذين قاموا بالاستفادة مؤخراً من خدماتها لقياس انطباعهم ورأيهم حول جوانب المعايير قيد القياس وبحسب خطة التقييم المعتمدة. كما تشمل هذه الآلية مراجعة استطلاعات الرأي التي تجريها الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم لقياس رضا عملائها بشكل عام وعلى كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة وخدمات العملاء المعتمدة لديها.

5. النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)

وهي عبارة عن آلية يتم من خلالها التعرف على قيد الجهة أو المؤسسة الحكومية في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى. حيث يمكن لفريق ولجنة التقييم الاستعانة ببيانات مزود الخدمة في النظام المتاح إلى جمهور العملاء لتلقي اقتراحاتهم وشكاويهم واستفساراتهم حول الخدمات الحكومية والأداء العام للقطاع الحكومي؛ وذلك فيما يعني بتسيير أعمال التقييم أو التحقق من استيفاء المعايير المعتمدة ضمن هذا الدليل.

6. دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين

وهي عبارة عن آلية يتم من خلالها تقييم مدى تطبيق مقر مركز خدمة العملاء الحكومي ومركز خدمة العملاء عن بعد للتوجيهات والارشادات الخاصة بخدمة العملاء التي وردت في الدليل وذلك للتحقق من مستوى جودة عملية التواصل مع العميل وجاهزية بيئه المركز لاستقبال العملاء حرصاً على وجود تجارب إيجابية وناجحة للعميل على جميع قنوات الخدمة الحكومية. وسيكون ذلك من خلال الزيارات الميدانية والتسوق السري لفريق التقييم إلى جانب التقارير الإدارية الخاصة بالمركز ومستويات رضا العملاء حول تجربتهم حول الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة.

ولتشجيع جوانب الإبداع والابتكار والممارسات المتميزة في مجالات الخدمة العامة بشكل عام وتصميم تجربة العملاء على وجه الخصوص، فإن لجنة التقييم تقوم برصد هذه الجوانب وتضمينها في المقترحات التطويرية لمعايير ودليل التقييم في الدورات اللاحقة، كما سيشمل ذلك رصد لأسوء ممارسات خدمة العملاء في الجهات والمؤسسات الحكومية لوضع المعايير التي تحد من تكرارها وبالتالي تجنب تأثيرها على مستويات رضا العملاء حول الخدمة الحكومية المقدمة في كافة القطاعات وال المجالات.

كما ويمكن للجنة أن تستعين بفرق مساندة من مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية المختصة بحسب طبيعة عملها ووفقاً لمعايير التقييم المعتمدة بحيث تصب مخرجات هذه الفرق في نتائج عملية التقييم وذلك لضمان تطبيق جميع قنوات الخدمة المعتمدة لمعايير والسياسات الحكومية والتي تختص، على سبيل المثال لا الحصر، بالحكومة الرقمية، وجودة الأنظمة والبرمجيات وتوافقها مع اشتراطات الأمان في الفضاء السيبراني لمملكة البحرين، وقانون حماية البيانات الشخصية، وسياسة السحابة أولاً ومعايير وسياسات تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقلة إضافة إلى الضوابط الأمنية والتقنية للمواقع الإلكترونية والسياسات والمعايير الخاصة بها. هذا إلى جانب جودة المباني، المرافق الصحية، وضوابط الأمان والسلامة في حال خوض العميل لتجربته من خلال مقر لمركز خدمة عملاء حكومي.

أما بالنسبة للجهات والمؤسسات الحكومية فيإمكانها الاستعانة بالآليات التالية للاستعداد لعملية تقييم تجربة عملائها في الحصول على خدماتها من خلال كافة القنوات التي تعتمد其ا في تقديم ودعم الخدمة الحكومية ضمن اختصاصها وفي خدمة عملائها بما في ذلك مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية ومراكز الخدمة عن بعد:

1. آلية التقييم الذاتي

وهي عبارة عن آلية إجراء التقييم من قبل إدارة رقابية/ قسم رقابي يعمل ضمن الجهة أو المؤسسة الحكومية المزودة للخدمة ويساعد في عملية رصد المعايير المستوفاة وغير المستوفاة وبالتالي العمل مع الفرق المعنية لإيجاد الحلول الإبداعية والمبتكرة والتي تساعدها في تطبيق تجارب جديدة وممارسات رائدة تفوق ما تم إدراجه ضمن معايير التقييم في هذا الدليل؛ وبالتالي تسهم في رفع تصنيف مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية التابعة لها ومراكز خدمة العملاء عن بعد لتصبح من الجهات أو المؤسسات الحكومية ذات الممارسات الرائدة ويتم الأخذ بخبرتها خلال عملية المراجعة الدورية الدليل التقييم. ويمكن توظيف نفس الآليات التي تستخدمها لجنة وفريق التقييم في عملية القياس بالطرق التي يراها المسئولون عن إجراء التقييم الذاتي مناسبة. وتتسم، على الأغلب، الأعمال التطويرية المنبثقة عن عملية تفعيل الفريق الداخلي للتقييم الذاتي في الجهة أو المؤسسة الحكومية بكونها ذات فاعلية كبيرة بطبعها الحال لتتوفر الخبرة الميدانية والموضوعية حول الخدمات الحكومية المقدمة وطبعها عمل قنوات تقديمها ودعمها وخدمات العملاء المتاحة من خلالها.

2. آلية اعتماد المؤسسات الخارجية

وهي عبارة عن آلية تتبعها الجهة والمؤسسة الحكومية للحصول على اعتمادات خارجية (بما فيها الدولية) مختصة ببعض المعايير فتعد كإسناد رسمي لاستيفاؤها لهذه المعايير على أن يكون الإسناد ساري الصلاحية ومنسوخ لآخر نسخة من البرمجيات المستخدمة والإجراءات المطبقة في مقار مراكز خدمة العملاء ومراكز الخدمة عن بعد المعتمدة من قبل الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم.

3. تطبيق ارشادات دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين

وهي عبارة عن آلية تقوم من خلالها الجهة أو المؤسسة الحكومية بتطبيق الآليات والأدوات التي وردت في دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين وتعتمدها على موظفي خدمة العملاء الذين يعملون من خلال المكاتب الأمامية الخاصة بالجهة سواء من خلال مقار مراكز خدمة العملاء أو مراكز خدمة العملاء عن بعد وبالتالي التأكد من سلامة الإجراءات المطبقة وتحقيق التناغم بين موظفي الخدمة بما يرفع من مستويات جودة الخدمة ومؤشرات رضا العملاء. كما يراعى في ذلك تضمين محتوى الدليل في العمليات الدورية من التقييم الذاتي التي تجريها الجهة.

التصنيفات

أولاً: التصنيف بحسب استيفاء معايير الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

بناءً على نتائج عملية التقييم، سيتم تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية بما يعكس مستوى التميّز في الأداء من حيث تطبيق المعايير التي عرفت ضمن هذا الإطار. بحيث تعتبر المراكز التي تستوفي نسبة 100% من المعايير الأساسية في الإطار الأول للمعايير كمراكز ضمن الفئة الثانية (الدرع الفضي) والمراكز التي تستوفي نسبة 100% من المعايير الأساسية والمتقدمة في الإطار الأول للمعايير كمراكز ضمن الفئة الأولى (درع الخدمة عن بعد).

ويوضح الجدول أدناه تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية بحسب النسب المحققة ضمن نتائج عملية التقييم:

الكيان الذي يمنح التصنيف	متطلبات نتائج التقييم	التصنيف
مقر مركز خدمة العملاء الحكومي	يسأل في جميع المعايير الأساسية والمتقدمة ضمن الإطار الأول بنسبة 100%	 الفئة الأولى: الدرع الذهبي 
	يسأل في المعايير الأساسية ضمن الإطار الأول بنسبة 100%	 الفئة الثانية: الدرع الفضي 

جدول 3: تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر) بحسب نتائج التقييم

ثانياً: التصنيف بحسب استيفاء معايير الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)

بناءً على نتائج عملية التقييم، سيتم تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بما يعكس مستوى التميّز في الأداء من حيث تطبيق المعايير التي عرفت ضمن هذا الإطار. بحيث تصنف الجهات والمؤسسات الحكومية التي يستوفي مركز خدمة عملائها عن بعد نسبة 100% من معايير التقييم في الإطار الثاني للمعايير كجهات ومؤسسات حكومية ضمن الفئة الأولى (درع الخدمة عن بعد).

ويوضح الجدول أدناه تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب النسب المحققة ضمن نتائج عملية التقييم:

الكيان الذي يمنح التصنيف	متطلبات نتائج التقييم	التصنيف
الجهة أو المؤسسة الحكومية	تسأل في جميع معايير التقييم ضمن الإطار الثاني بنسبة 100%	 الفئة الأولى: درع الخدمة عن بعد 

جدول 4: تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب نتائج التقييم

الإطار العام لتقدير
مراكز خدمة العملاء الحكومية
(المقر)

الإطار العام لتقدير مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

فعالية العمليات الإدارية	سلسلة إدارة العملاء	ملاءمة بيئة المركز	التميز في توفير الخدمة	سهولة الوصول إلى المركز
التكامل الحكومي 4 معايير	الاستقبال والاستعلامات 3 معايير	المساحات 7 معايير	القنوات المتاحة 7 معايير	إرشادات الوصول 6 معايير
كفاءة العمليات 10 معايير	تنظيم الانتظار 5 معايير	الموظفوون 9 معايير	الخدمات المساندة 2 معيار	المداخل والمخارج 4 معايير
التحسين المستمر 4 معايير		الإرشادات 7 معايير	التغذية الراجعة 5 معايير	مواقف السيارات 3 معايير
		المرافق 13 معيار	الاستجابة من خلال النظام الوطني للمقتنيات والشكاوى (تواصل) 2 معيار	أوقات العمل 3 معايير
11 معيار أساسى 7 معيار متقدم 18 معيار	5 معيار أساسى 3 معيار متقدم 8 معايير	30 معيار أساسى 6 معيار متقدم 36 معيار	9 معيار أساسى 7 معيار متقدم 16 معيار	12 معيار أساسى 4 معيار متقدم 16 معيار
27 معيار متقدم		67 معيار أساسى		94 معيار

فيما يلي تفاصيل لمعايير التقييم الهدافـة إلى الارتقاء بـأداء مراكز الخدمة الحكومية وتعزيـز تجربـة العملـاء في الحصول على الخدمات الحكومية المختلفة.

سهولة الوصول إلى المركز

تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بـتعزيـز تجربـة العملـاء في الحصول على الخدمات الحكومية عبر مقارـنـة مراكـز خـدمـة العملـاء الحكومية، وذلك من خلال التـحـفيـز على فـتح أبوابـ مراكـز الخـدمـة لـفترـات عملـ تـلـائـم شـريـحة أـكـبـر من المجتمعـ إـضـافـة إـلـى توـفـير المـعـلـومـات الكـافـية عـبر القـنـوات المـخـتـلـفة حولـ موقعـ مرـكـز الخـدمـة وـمـا يـقـدـمـه منـ خـدـمـاتـ. وـتـسـعـيـ هـذـهـ الفـئـةـ منـ المـعـاـيـرـ إـلـى ضـمانـ تـجهـيزـ مـراكـزـ الخـدمـةـ بـواجهـاتـ مـلـائـمةـ تـصـفـيـ جـوـاـ منـ الإـيجـابـيـةـ فـيـ المـكـانـ، وـتـسـهـلـ مـنـ تـدـفـقـ العـملـاءـ مـنـ إـلـىـ المـرـكـزـ، معـ مـرـاعـاةـ توـفـيرـ موـاقـفـ السـيـارـاتـ الـمـلـائـمةـ دونـ التـأـثـيرـ عـلـىـ سـيـرـ حـرـكـةـ المـرـورـ حـولـ مـوـقـعـ المـرـكـزـ النـاتـجـ مـنـ الـوقـوفـ الـخـاطـئـ لـلـعـملـاءـ.

جدول 5: تفاصيل معايير فئة سهولة الوصول إلى المركز

1.1: إرشادات الوصول			
#	المعيار	التصنيف	
	متقدم	أساسي	
1.1.1	توفر معلومات حول موقع المركز وأرقام الاتصال الخاصة به على الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.	✓	
1.1.2	تـواجدـ مـوـقـعـ المـرـكـزـ عـلـىـ تـطـبـيقـاتـ تحـديـدـ المـوـاـقـعـ (GIS / GPS).	✓	
1.1.3	تـوفـرـ لـفـقـاتـ الإـرـشـادـ الـمـرـورـيـةـ عـلـىـ الطـرـقـ الـمـؤـدـيـةـ إـلـىـ المـرـكـزـ؛ـ بـمـاـ يـتـمـاشـيـ مـعـ الإـجـرـاءـاتـ الـمـتـعـلـقةـ بـالـتـعـاـمـلـ مـعـ الشـعـارـاتـ الرـسـمـيـةـ الـحـكـومـيـةـ.	✓	
1.1.4	تـوفـرـ موـاعـيدـ لـخـدـمـاتـ المـرـكـزـ الـتـيـ تـقـدـمـ مـنـ خـلـالـ حـجزـ جـزـ موـعـدـ مـسـيقـ عـنـ طـرـيقـ تـطـبـيقـاتـ الـأـجـهـزةـ الـمـهـمـوـلـةـ أوـ الـمـوـقـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ الـتـابـعـ لـلـجـهـةـ الـمـقـدـمـةـ لـلـخـدـمـاتـ الـلـيـذـاـ تـقـدـمـ طـلـبـ الـحـصـولـ عـلـيـهـ؛ـ باـسـتـثـنـاءـ آـخـرـ سـاعـةـ عـمـلـ.	✓	
1.1.5	تـوفـرـ مـعـلـومـاتـ عـنـ أـوـقـاتـ الـانتـظـارـ بـصـفـةـ فـورـيـةـ عـلـىـ تـطـبـيقـاتـ الـأـجـهـزةـ الـمـهـمـوـلـةـ وـالـمـوـقـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ الـتـابـعـ لـلـجـهـةـ الـمـقـدـمـةـ لـلـخـدـمـاتـ الـلـيـذـاـ تـقـدـمـ طـلـبـ الـحـصـولـ عـلـيـهـ؛ـ الـتـيـ يـوـفـرـهاـ المـرـكـزـ.	✓	
1.1.6	وجودـ لـفـقـةـ تـعرـيفـيـةـ وـاضـحةـ باـسـمـ المـرـكـزـ عـلـىـ الـوـاجـهـةـ الـخـارـجـيـةـ لـهـ؛ـ بـمـاـ يـتـمـاشـيـ مـعـ الإـجـرـاءـاتـ الـمـتـعـلـقةـ بـالـتـعـاـمـلـ مـعـ الشـعـارـاتـ الرـسـمـيـةـ الـحـكـومـيـةـ.	✓	
1.2: المداخل والمخارج			
#	المعيار	التصنيف	
	متقدم	أساسي	
1.2.1	تـوفـرـ إـضـاءـةـ جـيـدةـ لـوـاجـهـةـ وـمـدـخـلـ المـرـكـزـ وـخـاصـةـ المـرـاكـزـ الـتـيـ تـقـدـمـ خـدـمـاتـهاـ بـفـترـاتـ عـمـلـ مـطـوـلةـ.	✓	
1.2.2	تـواـجـدـ مـداـخـلـ وـمـخـارـجـ لـلـطـوارـئـ.	✓	
1.2.3	تـوفـرـ مـداـخـلـ وـمـخـارـجـ مـهـمـهـةـ لـذـوـيـ الـاحتـياـجـاتـ الـخـاصـةـ وـالـمـسـنـينـ خـالـيـةـ مـاـ يـعـيقـ حـرـكـةـ سـيـرـهـمـ.	✓	
1.2.4	تـوفـرـ مـسـاحـاتـ مـخـصـصـةـ لـإـيـصـالـ (تنـزـيلـ)ـ وـاسـتـلامـ الـعـملـاءـ عـنـ مـدـخـلـ المـرـكـزـ.	✓	

#	المعيار	التصنيف	
التصنيف	المعيار	متقدم	أساسي
1.3.1	توفر مواقف سيارات تسع حجم عجلاء المركز بحيث لا تتعدي فترة البحث عن موقف خمس دقائق.	✓	
1.3.2	تخصيص مواقف السيارات على بعد مناسب من مبني مركز الخدمة، بحيث لا يستغرق العملاء أكثر من خمس دقائق من موقف السيارات للوصول إلى مركز الخدمة.	✓	
1.3.3	توفر مواقف مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين بالقرب من مدخل المركز.	✓	

1.4: أوقات العمل

#	المعيار	التصنيف	
التصنيف	المعيار	متقدم	أساسي
1.4.1	الإعلان عن أوقات العمل على واجهة المركز بحيث يكون الإعلان واضحاً للعملاء.	✓	
1.4.2	الإعلان عن أوقات عمل المركز عبر الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها وفي وسائل التواصل الاجتماعي.	✓	
1.4.3	الالتزام بتقديم الخدمات بدءاً من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الثانية ظهراً، من الأحد إلى الخميس، أو بحسب وقت عمل المركز المعلن عنه بما لا يقل عن سبع ساعات عمل.	✓	

التميز في توفير الخدمة



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بالتميز في تقديم الخدمات للعملاء، مع الحرص على توفير الخدمات المساعدة التي تسهل عملية الحصول على الخدمة الحكومية الرئيسية. حيث تمت صياغة المعايير على نحو يحرص على تنوع قنوات الحصول على الخدمة في المركز. كما تحتوي على معايير لتوفير قنوات اتصال للتواصل مع العملاء دون الحاجة إلى زيارة المركز شخصياً وتتكلف أعباء التنقل والمواصلات (في حال الحضور الشخصي)، إضافة إلى تحفيز ممارسات قياس مستوى رضا العملاء بغرض التطوير المستمر لرفع مستوى جودة وكفاءة الخدمة المقدمة وصولاً إلى رضا المستفيدين منها.

جدول 6: تفاصيل معايير فئة التميز في توفير الخدمة

2.1: القنوات المتاحة			
#	المعيار	التصنيف	
	أساسي	متقدم	
2.1.1	توفر منصات خدمة ذاتية لجميع خدمات الدفع التي يقدمها المركز، وذلك في حال تقديم المركز لخدمات دفع لا تتطلب إجراءات إضافية من قبل موظفي خدمة العملاء.	✓	
2.1.2	تخصيص منصات خدمة ذاتية وأجهزة حاسب آلي لاستخدام العملاء وإنجاز الخدمات المتاحة بصفة إلكترونية.	✓	
2.1.3	توفر أجهزة دفع إلكترونية (Point of Sale Machines) تقبل جميع أنواع البطاقات في حال تقديم المركز لخدمات تتطلب رسوم دفع.	✓	
2.1.4	تخصيص رقم اتصال للعملاء للإستفسار والحصول على معلومات حول الخدمات التي يوفرها المركز، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.	✓	
2.1.5	تخصيص مركز اتصال للعملاء يقدم الخدمات التي يوفرها المركز والتي لا تتطلب الحضور الشخصي، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي توفر هذه الخدمات ومواقع التواصل الاجتماعي.	✓	
2.1.6	تقديم خدمات المركز عبر قنوات إلكترونية بدالة تمكن العميل من إنجاز 80% من الخدمات غير الاستثنائية التي يوفرها دون الحاجة إلى موظفي الخدمة لاستكمال إجراءاتها، ويكون للقناة إسهام في تقليص تردد العملاء على مقر المركز بنسبة لا تقل عن 40%.	✓	
2.1.7	إتاحة خدمات الاستلام أو التسليم عبر قنوات الكترونية أو بريدية بدالة مع وجود ضوابط التحقق من الهوية لتفادي أي تبعات لاحقة: ويستثنى من ذلك الخدمات المتعلقة بحواجز السفر ووثيقة ملكية العقار.	✓	
2.2: الخدمات المساعدة			
#	المعيار	التصنيف	
	أساسي	متقدم	
2.2.1	توفر ناسخات، طابعات، ماسحات ضوئية وفاكس لتقديم المستندات المطلوبة لإتمام الخدمات التي تتطلب توفير مستندات. ولا يشترط توفير هذه الخدمات المساعدة بصفة مجانية.	✓	
2.2.2	إتاحة الاتصال اللاسلكي بشبكة الإنترنت (WIFI) مجاناً.	✓	

#	المعيار	التصنيف	
التصنيف	المعيار	متقدم	أساسي
2.3.1	قياس رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات التي يوفرها المركز عبر جميع القنوات المتوفرة فيه وذلك بحسب المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء المعتمدة في هذا الدليل.	✓	
2.3.2	الحصول على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن 3 في 80% من أسئلة قياس رضا العملاء المعتمدة في هذا الدليل (ملحق .5).	✓	
2.3.3	الحصول على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن 4 في 80% من أسئلة تقييم العملاء المعتمدة في هذا الدليل.	✓	
2.3.4	نشر نتائج قياس رضا العملاء حول خدمات المركز عن طريق الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز ووسائل التواصل الاجتماعي وفي مقر مركز الخدمة.	✓	
2.4: الاستجابة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)			
#	المعيار	التصنيف	
التصنيف	المعيار	متقدم	أساسي
2.4.1	إرشاد عملاء المركز حول طريقة تقديم المقترنات والشكاوى حول أداء المركز وخدماته.	✓	
2.4.2	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترنات والشكاوى التي يتم تنفيتها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل المتاحة للمركز.	✓	



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة ببيئة المركز وما يحتويه من مرافق، والتي تمت صياغتها على نحو يضمن راحة وسلامة العملاء أثناء حصولهم على الخدمات الحكومية عن طريق مراكز الخدمة. وتتضمن التنظيم الداخلي لمساحات المركز وما يحتويه من مرافق، إلى جانب التركيز على كفاءة الموظفين في تقديم خدمات المركز في ظل التطوير المستمر لمهاراتهم وقدراتهم.

جدول 7: تفاصيل معايير فئة ملائمة بيئه المركز

المجالات: 3.1			
#	المعيار	التصنيف	
	متقدم	أساسي	
3.1.1	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.	✓	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.
3.1.2	توفر قاعات انتظار تستوعب أعداد العملاء بحيث لا يوجد عملاء يقضون فترة الانتظار وقوفاً.	✓	توفر قاعات انتظار تستوعب أعداد العملاء بحيث لا يوجد عملاء يقضون فترة الانتظار وقوفاً.
3.1.3	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.	✓	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.
3.1.4	تقديم الخدمات عن طريق مكاتب خدمة تحفظ الخصوصية للعملاء المتباورين، بحيث لا تقل المسافة الفاصلة بين مكاتب خدمة العملاء عن 130 سم أو وضع حواجز تفصل بينها.	✓	تقديم الخدمات عن طريق مكاتب خدمة تحفظ الخصوصية للعملاء المتباورين، بحيث لا تقل المسافة الفاصلة بين مكاتب خدمة العملاء عن 130 سم أو وضع حواجز تفصل بينها.
3.1.5	المسافة بين مكاتب الخدمة وقاعات الانتظار ملائمة للحفاظ على خصوصية العملاء، بحيث لا تقل عن مترين ونصف.	✓	المسافة بين مكاتب الخدمة وقاعات الانتظار ملائمة للحفاظ على خصوصية العملاء، بحيث لا تقل عن مترين ونصف.
3.1.6	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظفي الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظفي الخدمة.	✓	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظفي الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظفي الخدمة.
3.1.7	توفر كراسى انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوى على مسند للظهر وآخر للذراع.	✓	توفر كراسى انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوى على مسند للظهر وآخر للذراع.
الموظفون: 3.2			
#	المعيار	التصنيف	
	متقدم	أساسي	
3.2.1	تعزيز المركز لقدرات موظفيه على خدمة العملاء من خلال إلتحاقهم بدورات وورش تدريبية متخصصة.	✓	تعزيز المركز لقدرات موظفيه على خدمة العملاء من خلال إلتحاقهم بدورات وورش تدريبية متخصصة.
3.2.2	التزام موظفي المركز بارتداء البطاقات التعريفية.	✓	التزام موظفي المركز بارتداء البطاقات التعريفية.
3.2.3	الالتزام بارتداء ملابس ملائمة مع الحفاظ على الهدوء.	✓	الالتزام بارتداء ملابس ملائمة مع الحفاظ على الهدوء.

	✓	إلمام موظفي المركز بقوانين وشروط الخدمات التي يوفرها وعملهم على توجيه العملاء لاستكمال الخدمة بالطريقة المثلث لحالتهم.	3.2.4
	✓	وجود آلية واضحة لتصعيد الحالات التي يصعب على موظفي مكاتب الخدمة إنجازها.	3.2.5
	✓	الالتزام موظفي المركز بعدم استخدام الأجهزة المحمولة والهواتف الذكية أثناء فترة خدمة العملاء.	3.2.6
	✓	الالتزام موظفي المركز بأخذ فترات الراحة خارج مساحات مكاتب الخدمة للحفاظ على رسمية المكان.	3.2.7
	✓	الالتزام موظفي المركز بمعايير اللباس الرسمي المتعارف عليها بحسب لوائح جهاز الخدمة المدنية.	3.2.8
	✓	تمييز المكاتب التي لا يتواجد عليها الموظفون (لأي سبب) خلال فترة تقديم الخدمة.	3.2.9

3.3: الإرشادات

#	المعيار	التصنيف	
		متقدم	أساسي
3.3.1	توجد لافتات إرشادية توجه العملاء إلى مختلف الأقسام والمرافق في مركز الخدمة.	✓	
3.3.2	وضع لوحات إرشادية أو شاشات إلكترونية توضح اشتراطات كل خدمة يقدمها المركز للعملاء، كما توضح الرسوم والمستندات المطلوبة، وخطوات إتمام كل خدمة منها وذلك بصورة سهلة وبسيطة.	✓	
3.3.3	وضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية على ارتفاعات مناسبة للعملاء، بحيث تكون اللوحات المعلقة على الجدران على ارتفاعات بين 1.4-1.7 متر، واللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية المعلقة من السقف على ارتفاع 2.2 متر.	✓	
3.3.4	وضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية في مناطق ملائمة بحيث تجذب العملاء لقراءتها دون إعاقة حركة السير في المركز.	✓	
3.3.5	الإعلان عن اشتراطات كل خدمة يقدمها المركز للعملاء والإعلان عن الرسوم والمستندات المطلوبة وخطوات إتمام الخدمة، وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي تقدم الخدمات التي يوفرها المركز، على أن تعرض المعلومات بطريقة سهلة وبسيطة.	✓	
3.3.6	عرض ميثاق خدمة العملاء في مقر المركز والموقع الإلكتروني.	✓	
3.3.7	عرض استراتيجية الجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز في مقر المركز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بها.	✓	

3.4: المرافق

#	المعيار	التصنيف	
	متقدم	أساسي	
3.4.1	توجد دورات مياه مخصصة للرجال وأخرى للنساء.	✓	
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
3.4.3	توفر إرشادات الوقاية من الأمراض المعدية في مرافق المركز وقاعات الانتظار.	✓	
3.4.4	المحافظة على نظافة جميع مرافق المركز طوال فترة عمله، بحيث يزال، وبشكل فوري، كل ما يطرأ خلال فترة العمل ويؤثر على نظافة مرافق المركز.	✓	
3.4.5	القيام بأعمال التنظيف الشاملة لمركز خارج أوقات الذروة.	✓	
3.4.6	القيام بأعمال الصيانة الدورية خارج أوقات عمل المركز.	✓	
3.4.7	توفير مياه الشرب للعملاء ولا يشترط توفيرها بصفة مجانية.	✓	
3.4.8	تعزيز أمن العملاء من خلال وضع كاميرات المراقبة الأمنية على المداخل والمخارج ومواقف السيارات ومكاتب خدمة العملاء وقاعات الانتظار واجهة الخدمة الذاتية.	✓	
3.4.9	توجد أماكن للصلوة مخصصة للرجال وأخرى للنساء.	✓	
3.4.10	توفر مكان لبيع المشروبات والقهوة والوجبات الخفيفة للعملاء.	✓	
3.4.11	تخصيص مكان للمدخنين بعيداً عن حركة العملاء، على أن يتمتع بالبهوية الجيدة.	✓	
3.4.12	احتياز المركز للتفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية (الدفاع المدني)، وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني.	✓	
3.4.13	توفر إضاءة جيدة داخل المركز وفي جميع مرافقه.	✓	



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بالإجراءات التنظيمية التي يتبعها المركز لتخفيض الإزدحام وتنظيم عملية انتظار العملاء للحصول على الخدمة الحكومية. إضافة إلى تقليل طوابير الانتظار التي يجب على العميل الوقوف فيها لإنتهاء الخدمة، وبالتالي تقليل وقت الانتظار الكلي للعميل وضمان سرعة الاستجابة للعملاء كل بحسب هدفه من زيارة المركز.

جدول 8: تفاصيل معايير فئة سلسلة إدارة العملاء

4.1: الاستقبال والاستعلامات			
#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
4.1.1	توفر كراسٍ متعددة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
4.1.2	توفر موظف الاستعلامات عند مدخل المركز.	✓	
4.1.3	توفر إرشادات لمساعدة مستخدمي منصات الخدمة الذاتية وأجهزة الحاسب الآلي، مع توضيح كيفية طلب المساعدة الفورية (إن وجدت).	✓	
4.2: تنظيم الانتظار			
#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
4.2.1	تنظيم طوابير انتظار العملاء باستخدام نظام الترقيم الآلي (Queueing System).	✓	
4.2.2	عرض وقت الانتظار بصفة فورية للعملاء في قاعة الانتظار بالمركز.	✓	
4.2.3	خدمة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.	✓	
4.2.4	عدد طوابير الانتظار التي يجب على العميل المرور بها تكون محدودة في طابور واحد فقط.	✓	
4.2.5	توفر مكاتب مخصصة لاستكمال الحالات المستعجلة (Fast Track).	✓	



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية وبالتالي تخفيف الأعباء على العملاء من حيث ضمان حصولهم على الخدمة الحكومية من خلال تقديم المستندات الثبوتية فقط، وهي: بطاقة الهوية وجواز السفر، دون طلب أوراق، ومستندات مساندة. كما تمت صياغة معايير متعلقة بتطبيق ممارسات عالمية ذات علاقة بضبط وإدارة الجودة والعمليات الإدارية، إضافة إلى ضبط أمن وسلامة المعلومات. كما اشتملت المعايير على جوانب متعلقة بضمان استمرارية تقديم الخدمة دون انقطاع لأي من الأسباب الطارئة في فترات عمل المركز، إلى جانب تعزيز الحرص على العمل على التطوير المستمر بناءً على آراء العملاء وقياس الأثر لما يتم اتخاذه من إجراءات تطويرية إصلاحية.

جدول 9: تفاصيل معايير فئة فاعلية العمليات الإدارية

5.1: التكامل الحكومي				
#	المعيار	التصنيف		
	متقدم	أساسي	متقدم	
5.1.1	تقديم خدمات شاملة تضم جميع الشركاء من الجهات الأخرى ذات العلاقة بالخدمات التي يوفرها المركز.	✓		
5.1.2	تقديم خدمات المركز للعملاء دون طلب أي وثائق عدی المستندات الثبوتية (بطاقة الهوية أو جواز السفر).	✓		
5.1.3	استرجاع سجلات العملاء باستخدام الرقم الشخصي دون الحاجة لتزويد رقم طلب أو رقم حساب وما شابه ذلك.	✓		
5.1.4	توحيد تجربة العملاء في جميع الأفرع التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز.	✓		
5.2: كفاءة العمليات				
#	المعيار	التصنيف		
	متقدم	أساسي	متقدم	
5.2.1	احتفاظ المركز بالسجلات اليومية للعملاء المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، مع تصنيف الحالات (عولجت بصفة مستعجلة أو عولجت بصفة اعتيادية).	✓		
5.2.2	السرعة في تقديم الخدمات للعملاء بحيث لا يتجاوز وقت انتظار العميل ثلاثون دقيقة.	✓		
5.2.3	إنجاز معاملات العملاء المستوفين للشروط خلال نفس الزيارة.	✓		
5.2.4	نشر اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement (SLA)) لكل من الخدمات التي يوفرها المركز	✓		
5.2.5	الالتزام بمعدل إنجاز الخدمة بحسب اتفاقية مستوى الخدمة.	✓		

		✓	تزويد موظفي خدمة العملاء بدليل ارشادي شامل (بحسب صلبيات كل موظف) يضم تفاصيل شروط وقوانين الخدمات التي يقدمها المركز للعملاء.	5.2.6
		✓	وضع الآليات الملائمة لضمان استدامة توفير الخدمة دون انقطاع لأي سبب خلال فترات عمل المركز.	5.2.7
		✓	توفر شهادة الأيزو 9001 سارية الصلاحية ممنوحة لمركز الخدمة ، أو شهادة مماثلة.	5.2.8
		✓	وجود خطة للتحول الإلكتروني للخدمات التي يقدمها المركز مع توضيح أثر هذا التحول على تسيير الأعمال والتكياليف الإدارية لمركز والجهة التي تديره بحسب جدول زمني محدد وأهداف معرفة	5.2.9
		✓	السرعة في تقديم الخدمات للعملاء بحيث لا يتجاوز وقت انتظار العميل عشر دقائق.	5.2.10
5.3: التحسين المستمر				
#	المعيار	التصنيف	متقدم	أساسي
5.3.1	مراقبة وتسجيل الوقت الذي يستغرقه العميل في مركز الخدمة قبل وأثناء وبعد إنجاز كل معاملة يحتاجها.		✓	
5.3.2	قيام المركز بالتقدير الذاتي لأدائاته ومختلف مرافقه، وإعداد التقارير الدورية بهذا الشأن للإدارة المعنية.			✓
5.3.3	تحليل المركز للتغذية الراجعة المقدمة من العملاء، واتخاذ الإجراءات الملائمة للتطوير المستمر.			✓
5.3.4	قياس المركز لتأثير الإجراءات المتخذة بغرض التطوير بناءً على التغذية الراجعة وعرض النتائج على الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز ووسائل التواصل الاجتماعي وفي مقر المركز.			✓

**الإطار العام لتقدير
مراكز خدمة العملاء الحكومية
(عن بعد)**

الإطار العام لتقدير مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)



كفاءة خدمة العملاء

تطوير الأداء
7 معايير

رضاء العملاء
7 معايير

الممارسات الإبداعية
2 معايير

16 معيار



فاعلية عملية التواصل

الوصول الميسر
4 معايير

تعدد الوسائل
3 معايير

جودة التواصل
4 معايير

11 معيار



تصميم تجربة العملاء

وضوح الإجراءات
6 معايير

سلسلة الخطوات
7 معايير

الخدمة المباشرة
5 معايير

18 معيار

45 معيار

فيما يلي تفصيل لمعايير التقييم الهدافة إلى الارتقاء بأداء مراكز خدمة العملاء الحكومية من خلال تشجيع الاستثمار في قنوات بديلة رئيسة وتكاملية أقرب إلى العملاء ترفع من مستويات استجابة الخدمة الحكومية وتعزز من استدامتها وتوفرها إلى مختلف شرائح العملاء في جميع الظروف بما فيها الدستثنائية والطارئة للعميل ومزود الخدمة. هذا إلى جانب تقليل الأعباء والتكاليف الإدارية المرتبطة بتسيير الأعمال اليومية والمتعلقة بتقديم الخدمة الحكومية في مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية ضمن جميع القطاعات وال مجالات في مملكة البحرين.

وقد تم تمييز المعايير التي سيتم قياسها بصفة غير ملزمة للتصنيف واستحقاق الدروع من خلال وضع علامة " * " عند ترقيم المعيار.

تصميم تجربة العملاء



تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة بشفافية العميل من الخدمة الحكومية من خلال تشجيع توظيف الوسائل والقنوات التي تبسيط عملية الحصول على المعلومات حول الخدمة ومستوى الدعم المناسب أثناء استكمال الإجراءات المطلوبة بعيداً عن حاجة العميل إلى زيارة مركز خدمة عملاء حكومي.

جدول 10: تفاصيل معايير فئة تصميم تجربة العملاء

1.1: وضوح الإجراءات	
#	المعيار
1.1.1	وجود محتوى واضح عن الخدمة وقنوات تقديمها على الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة المقدمة للخدمة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها، مع مراعاة وجود تفاصيل حول شروط الخدمة وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.
1.1.2	توضيح شروط وخطوات الاستفادة من الخدمة وقنوات تقديمها في الدليل الشامل للخدمات الحكومية المتوفّر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh).
1.1.3	إعداد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) ونشرها على الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها، متضمنة الاتفاقيات الخاصة بالحصول على مذادات الخدمة من شهادات ووثائق (رسمية ومعتمدة) والتي قد تتطلب وقت إضافي بعد إنهاء التفاعل المباشر على قنوات تقديم ودعم الخدمة.
1.1.4	نشر ميثاق خدمة العملاء الخاص بالجهة على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة.
1.1.5	تطابق المعلومات بين جميع الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة فيما يتعلق بالخدمة الحكومية وقنوات تقديمها المفعّلة وشروطها وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.
1.1.6	وجود آلية واضحة وعملية لتقديم الاقتراحات والشكاوى حول قنوات الخدمة عن بعد على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة المقدمة لها، كما يراعى اعتماد تطبيق "تواصل" الحكومي كقناة رسمية موحدة لتلقي الاقتراحات والشكاوى من العملاء على مستوى جميع الجهات والمؤسسات الحكومية في المملكة.

المعيار

#

قدرة العميل على اتمام الخدمة من خلال قناة واحدة كالموقع الإلكتروني أو التطبيق الإلكتروني أو مركز الاتصال وتجنب تصميم الخدمة الذي يتطلب التنقل بين قنوات مختلفة لاستكمال الإجراءات.	1.2.1
تقليل خطوات إتمام الخدمة لتشمل خمس خطوات رئيسية على الأكثر في ظل تحقيق الدمج والتكامل مع الخدمات السابقة واللاحقة، ويمكن احتساب الخطوات بعد وصول العميل إلى قناة/صفحة تقديم الخدمة وتسجيل دخوله (حيث لزم).	1.2.2
وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة للتحقق من استحقاق العميل للخدمة قبل بدء إجراءاتها وإخباره في حالة عدم الاستحقاق بمستوى مناسب من التفصيل يسمح بتعديل الوضع وإعادة طلب الخدمة لاحقاً (إذا كان مناسب).	1.2.3
عدم طلب البيانات والوثائق من العميل؛ مع مراعاة استرجاع البيانات من مصادرها وتقليل البيانات التي يتم طلبها من العميل على البيانات التي تحدد معاالم الخدمة التي هو بقصد استكمال إجراءاتها.	1.2.4
تقديم الخدمات الموجهة وبصورة تفاعلية تعطي طابع الخدمة الشخصية، مع إمكانية الاستفادة من الخصائص المتاحة في الآلية الحكومية المعتمدة للتحقق من هوية العميل "المفتاح الإلكتروني - eKey". ويراعى وجود ملف تعريفى للعميل للمساعدة في تقديم الخدمة الأنسب بما يشمل جميع الخدمات الحكومية والخاصة التي يستفيد منها العميل ذات العلاقة بالخدمة المقدمة.	1.2.5
وجود آلية آمنة وموثوقة في تصميم الخدمة لتناقل الوثائق والمستندات على كافة قنوات تقديم الخدمة ونشر متطلبات صيغ الوثائق والمستندات ضمن اشتراطات الحصول على الخدمة وخطواتها مع تجنب التكلفة الإضافية على العميل لتوفير وثائق بخصائص معينة، وفي حال كانت الخدمة تتطلب الوثائق والمستندات بصيغة غير مألوفة يراعى إتاحة إمكانية تحويلها إلى هذه الصيغة في تصميم الخدمة.	1.2.6
وجود آليات معتمدة في تصميم الخدمة للتحقق من استلام العميل لمخرجات الخدمة (حيث لزم). ويراعى أن تكون المخرجات إلكترونية صالحة للاستخدام في الأغراض الرسمية دون الحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية من قبل العميل لإعطائها الصفة الرسمية، مع ضرورة أن يوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).	1.2.7

1.3: الخدمة المباشرة

المعيار

#

تقديم الخدمات دون مواعيد مسبقة تضمن حصول العميل على الخدمة فور وصوله إلى إحدى قنوات تقديمها وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة، وفي حال الخدمات التي تقدم من خلال التواصل المباشر مع موظف الخدمة عبر المنصات التفاعلية فيراعى توفيرها خلال 48 ساعة من طلب الاستفادة منها ويوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.	1.3.1
وجود عمليات إدارية داعمة تسمح للعميل من استكمال الخدمة أثناء عملية التفاعل دون الحاجة إلى مراجعات إضافية من قبل موظفي الخدمة تحد من إخباره حول استكمال إجراءات الحصول على الخدمة واستلام مخرجاتها فور إتمام خطواتها، ويكون ذلك بحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.	1.3.2
وجود وسيلة دعم مباشرة على كافة قنوات تقديم الخدمة عن بعد كالمحادثة الفورية ومركز الاتصال (أو ما شابه) بحيث يتمكن العميل من الحصول على المساعدة الفورية لاستكمال إجراءات حصوله على الخدمة، مع إمكانية دعم المستخدمين من خلال عملاء افتراضيين (حيث لزم).	1.3.3
اتخاذ الإجراءات الإدارية الدورية التي تضمن سرعة إنجاز الخدمة الحكومية لتطوير الأداء وإعادة تصميم الإجراءات بحسب نتائج تحليل عملية تفاعل العميل مع قنوات تقديم ودعم الخدمة والفترقة التي يقضيها على قنوات الخدمة عن بعد إضافة إلى مراقبة أداء موظف خدمة العملاء على هذه القنوات، ويراعي في ذلك توفر التقارير المؤسسية الدورية التي توضح تطور الأداء وتحقيق آنية الخدمة.	1.3.4
وجود "مقر" لمركز خدمة عملاء يدعم الخدمة الحكومية المقدمة عن بعد للتعامل مع الظروف الاستثنائية للعملاء والمساهمة في نشر التوعية حول إجراءات "الخدمة عن بعد" والترويج لقنوات تقديمها ودعمها.	1.3.5



تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة بتفعيل قنوات التواصل الأكثر فاعلية مع العميل والتي ترفع من مستويات الدستجابة والثقة في قنوات الخدمة عن بعد من خلال إتاحة إمكانية المحادثة الكتابية والمسموعة والمرئية عبر قناة الخدمة إضافة إلى تشجيع توظيف العملاء الافتراضيين ووسائل التوضيح التفاعلية التي تحفز عملية التغيير وتحقق انتقال تدفق عملاء الخدمة الحكومية إلى قنوات ووسائل الخدمة عن بعد مما يقلص الحاجة إلى التردد على مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية وبالتالي الاستثمار فيها.

جدول 11: تفاصيل معايير فئة فاعلية عملية التواصل

#	المعيار	2.1: الوصول الميسر
2.1.1	إمكانية الوصول إلى الخدمة من خلال محركات البحث المختلفة (مثل: Google، محرك البحث على الموقع الإلكتروني التابع للجهة، محرك البحث على البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية).	
2.1.2	إتاحة الخدمة من خلال جميع متصفحات الانترنت المتاحة إلى جمهور العملاء، ويراعى توضيح المتصفحات الأكثر دقة في صفحة تقديم الخدمة/قناة الدعم المتاحة لضمان عدم تأثير العميل خلال استكمال خطوات استفادته من الخدمة.	
2.1.3	إتاحة رابط ثابت إلى قنوات الخدمة عن بعد على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة، مع تضمينها في التعليمات والمحتوى الإلكتروني الخاص بخدمات الجهة.	
2.1.4	تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل. وفي الحالات الاستثنائية يتم تقديم التوضيح المناسب من قبل الجهة المقدمة للخدمة وبما يتماشى مع اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة. ويراعى في التواصل من خلال "مركز الاتصال" استخدام موظفي الخدمة لسماعات الرأس في المكالمات الصوتية والمرئية والمسجلة التي تعزز من جودة الصوت. كما يمكن الاستعانة بموظفي الخدمة الافتراضيين في عملية التواصل المباشر على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	
#	المعيار	2.2: تعدد الوسائل
2.2.1	توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتيًا وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بعد وعلى الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة، ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	
2.2.2	وجود بيانات رسمية للتواصل بشأن قنوات الخدمة عن بعد من خلال الوسائل التالية: الاتصال الصوتي، الدردشة الحية، المراسلات الكتابية الرسمية (البريد الإلكتروني)، إضافة إلى وسائل التواصل الاجتماعي، وتكون هذه البيانات معلنة ومنشورة على قنوات الخدمة عن بعد والموقع الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة.	
2.2.3	وجود وسائل تواصل رسمية فعالة لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	

تقديم الخدمة بصورة متكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة الالزامية من خلال نفس قناته الخدمة عن بعد دون حاجة العميل إلى تناقل التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.

سرعة الرد على العملاء بحيث يتم الرد على ما لا يقل عن 85% من العملاء خلال ثلاثة أيام من طلب التواصل باستخدام أي من الوسائل المتاحة وفي حال وجود مدد إضافية لاستلام الرد النهائي والمعتمد نظراً للقيود بأوقات العمل الرسمية أو بإجراءات أخرى فيجب الإفصاح عنها خلال نفس عملية التواصل وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة، ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتضييق إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).

وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة لرصد عملية التواصل مع العملاء من خلال مختلف الوسائل المتاحة وتوضيح الإجراء المتتخذ حال كل عملية تواصل، مع ضرورة وجود إخطار إلى العميل حول إتمام عملية التواصل والإجراء المتتخذ أو الذي سيتم اتخاذها يوضح رقم "المعاملة/عملية التواصل"؛ مع مراعاة توفر السجلات الإدارية التي توضح إدارة وتطوير وضمان جودة عمليات التواصل.

لباقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بعد، ويتضمن ذلك تجنب المفردات الخاصة بالخدمة وغير المتعارف عليها بالنسبة للعملاء الجدد (المستفيدين لأول مرة من الخدمة)، كما يشمل وضوح ولباقة اللغة والصوت والصورة في المكالمات الصوتية والمرئية إضافة إلى وسائل التواصل الكتابي والمسجل، ويراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعليين والافتراضيين.

توفر الخدمات على جميع قنوات الخدمة عن بعد بصفة 24/7 بنسبة لا تقل عن 99.9%， في ظل تقليل الأعطال التقنية وتخطيط فترات الصيانة بحيث لا تؤثر على مستوى إتاحة الخدمات ومراعاة توفيرها خلال أوقات الذروة وبمستويات عالية من السرعة والاستجابة لأعداد العملاء؛ مع إمكانية الاستفادة من العملاء الافتراضيين في تقديم ودعم الخدمات خلال وبعد أوقات العمل الرسمية.



تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة برفع مستوى الذكاء على قنوات الخدمة من خلال تفعيل الوسائل المناسبة للتعرف على طبيعة تعامل العملاء مع هذه القنوات والوقوف على العوائق في ظل وضع الطول الجذرية لما يقلل من سلاسة عملية التفاعل والحصول على مخرجات الخدمة. كما تشمل الجوانب المتعلقة بتحفيز بناء الشراكات مع العميل في عملية التطوير المستمر وبالتالي الاستثمار في التقنيات وقنوات الخدمة وتوفير خدمات العملاء التي تلبي الاحتياجات والتطبعات بما يضمن إسعاد العملاء وتحطى مستوى الرضا عن الخدمة الحكومية.

جدول 12: تفاصيل معايير كفاءة خدمة العملاء

3.1: تطوير الأداء	
#	المعيار
3.1.1	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة في حال البدء في تقديمها من خلال قنوات بديلة عن "مقر" مركز خدمة العملاء وذلك لضمان عدم التأثير على مستويات رضا العملاء وتقديم نموذج أفضل إلى العميل.
3.1.2	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة بين القنوات المختلفة وإعطاء العميل فرصة لاختبار القناة التي تمكّنه من الحصول على مخرجات الخدمة بشكل أسرع وبحسب ظروفه واحتياجه وبالتالي رفع مستويات رضاه عن الخدمات الحكومية وقنوات تقديمها.
3.1.3	وضوح اتفاقية مستوى الخدمة وامتيازات كل قناة تقدّم الخدمة الحكومية من خلالها في الدليل الشامل للخدمات الحكومية المتوفّر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh) وعلى الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة.
3.1.4	نشر تقارير حول التزام الجهة باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة على الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي؛ متضمنة الاتفاقيات الخاصة بالحصول على مخرجات الخدمة من شهادات ووثائق والتي تتطلب وقت إضافي بعد إنهاء التفاعل المباشر على قنوات الخدمة عن بُعد؛ مع ضرورة مراعاة اصدار الشهادات والوثائق الإلكترونية.
3.1.5	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح ممارسات التقييم الذاتي التي تتخذها الجهة حيال معايير "تقديم الخدمة عن بعد" وغيرها من المعايير ومؤشرات الأداء الخاصة بخدمات الجهة بحسب استراتيجية الجهة وأدائها المؤسسي إضافة إلى التزاماتها في الاستراتيجيات الوطنية الأخرى.
3.1.6	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بدراسة تجربة العملاء على كافة القنوات التي تقدم خدماتها بما فيها قنوات دعم المستخدمين مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.
3.1.7	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترنات والشكاوى التي يتم تلقّيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل.

المعيار

#

وجود آلية واضحة لقياس رضا العملاء على جميع قنوات الخدمة عن بُعد التابعة للجهة ومتاحة من المراحل الأولية بحيث لا تتطلب إنهاء إجراءات الخدمة ليتمكن العميل من المشاركة وتقديم مستوى رضاه عنها، ويراعى استخدام الآلية المتاحة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل).

3.2.1

وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراجعة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بتحليل نتائج قياس رضا العملاء على كافة قنوات الخدمة عن بُعد مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.

3.2.2

وجود تحسن في مستويات رضا العملاء بين التقارير المتتابعة مع بيان الأسباب في حال ورود غير ذلك كحدث إجراء معين وعدم إتمام الخطة التطويرية حال آخر قياس لمستوى رضا العملاء عنه.

3.2.3

السرعة في اتخاذ الإجراءات التطويرية فور تأثير مستوى رضا العملاء حول أي إجراء يتم استحداثه في قنوات الخدمة عن بُعد بحيث لا ترد ملاحظات أو شكاوى متكررة من العملاء على نفس الإجراء/الخطوة/القناة، وتعتبر متكررة في حال ورودها في أكثر من تقريرين دوريين.

3.2.4

حصول الخدمة الحكومية على مستوى رضا عملاء لا يقل عن 4 من 5 على كافة قنوات الخدمة عن بُعد بحسب آخر تقارير استطلاع رأي العملاء على كافة هذه القنوات.

3.2.5

نشر تقارير استطلاع رأي وقياس رضا العملاء حول قنوات الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة مع وضوح فترة القياس والأساليب المتتبعة والمخرجات.

3.2.6

الرد على شكاوى العملاء في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) خلال الفترة الزمنية المحددة (SLA) بمعدل لا يقل عن 95%.

3.2.7

3.3: الممارسات الإبداعية

المعيار

#

إلحاق موظفي خدمة العملاء في جميع قنوات الخدمة عن بُعد في دورات تدريبية تبني قدراتهم في التعامل مع مختلف شرائح العملاء وبحسب آخر المستجدات التقنية والمهنية، في ظل وجود سجلات إدارية توضح التطور في ممارسات خدمة العملاء بحسب الدورات التي يجتازها/يحضرها موظفي خدمة العملاء والأدوار الشفافية المتعلقة بها أو بحسب البحث والمقارنات الدولية التي يعودونها

3.3.1

إنجاح الخدمة الحكومية من خلال قنوات خدمة عن بُعد تصل إلى العميل بأقل متطلبات تفاعل من قبله، بحيث يتم تقليل عملية تفاعل العميل مع هذه القنوات على تأكيد رغبته في الاستفادة من الخدمة وإثبات هويته في ظل اقتصار البيانات التي يتم طلبها على البيانات الأولية والمتوفرة لدى العميل فقط باعتبارها تحدد طبيعة استفادته من الخدمة ولا يمكن استرجاعها من مصادر أخرى.

3.3.2

تحديث باقة الخدمات الحكومية بشكل دوري بحسب مدرجات عمليات تحليل وفهم البيانات الإدارية وبيانات تعامل العملاء مع قنوات الخدمة عن بُعد؛ مع ضرورة وجود السجلات والتقارير الإدارية المتعلقة بهذا الشأن والتي توضح مدرجات تحليل البيانات والخدمات الجديدة التي ظهرت أو أُغيّرت أو ظهرت أو دُمجت مع خدمات أخرى، وتبيّن أثرها في خفض النفقات الإدارية دون المساس بمستويات رضا العملاء.

* 3.3.3

إشراك جمهور العملاء والشركاء في تطوير الخدمة الحكومية وصنع القرارات والسياسات بشأنها من خلال منصات تفاعل إلكترونية متطرورة وسلسلة من الحلقات التشاورية التفاعلية مع ضرورة وجود تحديث دوري للأرشيف والجدول الزمني الذي يوضح الأهداف والمدرجات من كل عملية تفاعل (عقدت أو سُتعقد) مع جمهور العملاء والشركاء وأثرها على أداء الخدمة الحكومية المقدمة عن بُعد ومستويات رضا العملاء حالها.

* 3.3.4

الملحقات



الملحقات

ملحق 1: المعايير المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين

يحتوي هذا الملحق على المعايير التي ذكرت في الدليل والتي تتعلق بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين مصنفة بحسب الفئات الرئيسية لمعايير التقييم ضمن كل إطار من المعايير.

ملاحظة: الترقيم المتبع للمعايير ضمن هذا الملحق هو نفس الترقيم المتوفّر في بند "تفاصيل معايير تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية" ضمن محتوى الدليل أعلاه.

أولاً: المعايير التي وردت ضمن الإطار الأول (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر))

جدول 13: تفاصيل المعايير المتعلقة بالمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الإطار الأول (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر))

#	المعيار	التصنيف	التصنيف	1. سهولة الوصول إلى المركز
1.1				1.1: إرشادات الوصول
1.1.2	تواجه موقع المركز على تطبيقات تحديد الموقع (GIS / GPS).	أساسي	متقدم	✓
1.2				1.2: المداخل والمخارج
1.2.3	توفر مداخل ومخارج ممهدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين خالية مما يعيق حركة سيرهم.	أساسي	متقدم	✓
1.2.4	توفر مساحات مخصصة لإيصال (تنزيل) واستلام العملاء عند مدخل المركز.			✓
1.3				1.3: مواقف السيارات
1.3.3	توفر مواقف مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين بالقرب من مدخل المركز.	أساسي	متقدم	✓

3. ملاءمة بيئه المركز

3.1: المساحات

#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
3.1.1	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.	✓	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.
3.1.3	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.	✓	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.
3.1.6	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصيل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.	✓	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصيل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.
3.1.7	توفر كراسى انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوى على مسند للظهر وآخر للذراع.	✓	توفر كراسى انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوى على مسند للظهر وآخر للذراع.

3.4: المرافق

#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.
3.4.12	(الدفاع المدني)، وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني. اجتياز المركز للتفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية	✓	(الدفاع المدني)، وزارة الأشغال وشؤون البلديات والتخطيط العمراني. اجتياز المركز للتفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية

4. سلسلة إدارة العملاء

4.1: الاستقبال والاستعلامات

#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
4.1.1	توفر كراسى متعددة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	توفر كراسى متعددة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.
4.1.2	توفر موظف للاستعلامات عند مدخل المركز.	✓	توفر موظف للاستعلامات عند مدخل المركز.

4.2: تنظيم الانتظار

#	المعيار	التصنيف	
متقدم	أساسي	متقدم	أساسي
4.2.3	خدمة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.	✓	خدمة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.

ثانياً: المعايير التي وردت ضمن الإطار الثاني (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد))

**جدول 14: تفاصيل المعايير المتعلقة بالمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الإطار الثاني
(تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد))**

1. تصميم تجربة العملاء	
1.3 الخدمة المباشرة	
المعيار	#
وجود "مقر" لمركز خدمة عملاء يدعم الخدمة الحكومية المقدمة عن بعد للتعامل مع الظروف الاستثنائية للعملاء والمساهمة في نشر التوعية حول إجراءات "الخدمة عن بعد" والترويج لقنوات تقديمها ودعمها.	1.3.5
2. فاعلية عملية التواصل	
2.1 الوصول الميسر	
المعيار	#
تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل. وفي الحالات الاستثنائية يتم تقديم التوضيح المناسب من قبل الجهة المقدمة للخدمة وبما يتناسب مع اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة. ويراعى في التواصل من خلال "مركز الاتصال" استخدام موظفي الخدمة لسماعات الرأس في المكالمات الصوتية والمرئية والمسجلة التي تعزز من جودة الصوت. كما يمكن الاستعانة بموظفي الخدمة الافتراضيين في عملية التواصل المباشر على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	2.1.4
2.2: تعدد الوسائل	
المعيار	#
توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتياً وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بعد وعلى المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة، ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	2.2.1
وجود وسائل تواصل رسمية لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإنتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل، ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	2.2.3
2.3: جودة التواصل	
المعيار	#
تقديم الخدمة بصورة متكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة الالزامية من خلال نفس قناة الخدمة عن بعد دون حاجة العميل إلى تناقل التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.	2.3.1
لبقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بعد، ويتضمن ذلك تجنب المفردات الخاصة بالخدمة والغير متعارف عليها بالنسبة للعملاء الجديد (المستفيدين لأول مرة من الخدمة)، كما يشمل وضوح ولباقة اللغة والصوت والصورة في المكالمات الصوتية والمرئية إضافة إلى وسائل التواصل الكتابي والمسجل، ويراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعليين والافتراضيين.	2.3.4

ملحق 2: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء

يحتوي هذا الملحق على المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء قبل وبعد وأثناء الحصول على الخدمة عبر مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بعد) حيث يعتبر رضا العملاء من أبرز أولويات حكومة مملكة البحرين ويعتبر أداة تطويرية فعالة لتحسين مستوى ما تقدمه الجهات الحكومية لعملائها.

وفيما يلي تفصيل للمعايير التي يتبعها على مراكز الخدمة الحكومية اتباعها في قياس رضا العملاء حول المركز وما يقدمه من خدمات:

جدول 15: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء

#	المعيار
1	توفر آلية لقياس رضا العملاء بصورة دائمة في مركز الخدمة الحكومية (المقر وعن بعد).
2	توفر ارشادات واضحة لتحفيز العملاء حول تقييم الخدمات المقدمة من خلال وسائل التقييم المتاحة.
3	وجود ما يثبت استخراج وتحليل نتائج قياس رضا العملاء بصورة دورية (يومية / أسبوعية/ شهرية).
4	قياس رضا العملاء حول الموظف الذي تم التعامل معه وإنجاز الخدمة (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).
5	قياس رضا العملاء حول الخدمة التي تم إنجازها (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).
6	قياس رضا العملاء حول القناة الذي تم إنجاز الخدمة من خلالها (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).

ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء

يحتوي هذا الملحق على نموذج استبيان لقياس رضا العملاء حول التجربة الحكومية والذي يوصى باستخدامه من قبل مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقرر وعن بعد) بغرض توحيد قياس رضا العملاء في مختلف قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية:

جدول 16: نموذج استبيان لقياس رضا العملاء

مستوى رضا العميل					تصنيف أسئلة رضا العملاء	
=1 غير راضي جداً	2	3	4	=5 راضي جداً	الموظف	#
					كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الإجابة على الاستفسارات	1
					الخدمة	#
					إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من الخطوات	2
					دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة لتوفير الوثائق والمستندات	3
					القناة	#
					سهولة الوصول إلى قناة تقديم الخدمة وملاءمة تصميمها	4
					تفاصيل عن تجربة العميل في الحصول على الخدمة	#
يتم تزويد البيانات من قبل العميل					الرجاء إدخال اسم الخدمة التي قمت بالاستفادة منها	5
يتم تزويد البيانات من قبل العميل					الرجاء إدخال رقم منصة تقديم الخدمة/ اسم القناة الإلكترونية التي أتيحت المعاملة من خلالها	6
يتم تزويد البيانات من قبل العميل					الرجاء تزويمنا بملحوظاتكم للمساهمة في تطوير خدمتنا	7

ملحق 4: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

يحتوي هذا الملحق على نموذج تقييم لجودة الرد على الشكاوى المستلمة في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) والذي يوصى باستخدامه من قبل لجنة التقييم:

جدول 17: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى في نظام تواصل

#	المعيار	=5 أوافق بشدة	4	3	2	= لا أوافق بشدة
1	قيام الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردتها والاعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل.					
2	قيام الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى.					
3	قيام الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة في الرد من حيث سبب المشكلة وآلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل).					
4	قيام الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة.					

ملحق 5: استماراة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

تم تطوير استماراة تقييم المركز بصورة تلقائية بعد تحديد مدى استيفائه للمعايير من قبل فريق التقييم. وتشتمل الاستماراة على البنود العامة المعنية بتحديد البيانات العامة عن المركز والتقييم الوصفي له بحيث يشمل نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وبند لتقييم المركز من حيث تطبيقه للمعايير وذلك بحسب ما هو معروف في الإطار الأول للتقييم.

تستخدم هذه الاستماراة من قبل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بهدف تصنيف المراكز بحسب مستوى تطبيقها للمعايير الأساسية والمتقدمة المدرجة ضمن الإطار الأول للتقييم إلى "مراكز الفئة الثانية" (الدرع الفضي) و "مراكز الفئة الأولى" (الدرع الذهبي).

المعايير الأساسية

الإطار الأول

سهولة الوصول إلى المركز



1.1: إرشادات الوصول

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.1.1	يوفر معلومات حول موقع المركز وأرقام الاتصال الخاصة به على الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.		
1.1.2	يتواجد موقع المركز على تطبيقات تحديد المواقع (GIS / GPS).		
1.1.3	يضع لافتات الإرشاد المرورية على الطرق المؤدية إلى المركز، بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.		
1.1.4	توفر مواعيد لخدمات المركز التي تقدم من خلال حجز موعد مسبق عن طريق تطبيقات الأجهزة المحمولة أو الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمة خلال نفس يوم تقديم طلب الحصول عليها، باستثناء آخر ساعة عمل.		
1.1.6	يضع لافتة تعريفية واضحة باسم المركز على الواجهة الخارجية له، بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.		

1.2: المداخل والمخارج

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.2.1	يوفر إضاءة جيدة لواجهة ودخل المركز وخاصة المراكز توفر خدماتها بفترات عمل مطولة.		
1.2.2	يوجد مداخل ومخارج للطوارئ.		
1.2.3	يوفر مداخل ومخارج ممهدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين خالية مما يعيق حركة سيرهم.		

1.3: مواقف السيارات

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.3.3	ينصص مواقف لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.		

1.4: أوقات العمل

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.4.1	يعلن عن أوقات عمله على واجهة المركز بحيث يكون الإعلان واضحاً للعملاء فترة عمله وكذلك فترة إغلاقه.		
1.4.2	يعلن عن أوقات عمله عبر الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها وفي وسائل التواصل الاجتماعي.		
1.4.3	يلتزم بتقديم الخدمات بدءاً من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الثانية ظهراً، من الأحد إلى الخميس؛ أو بحسب وقت عمل المركز المعلن عنه بما لا يقل عن سبع ساعات عمل.		



2.1: القنوات المماثلة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.1	يتوفر منصات خدمة ذاتية لجميع خدمات الدفع التي يقدمها، وذلك في حال تقديم المركز لخدمات دفع لا تتطلب إجراءات إضافية من قبل موظفي خدمة العملاء.		
2.1.3	يوفر أجهزة دفع إلكترونية (Point of Sale Machines) تقبل جميع أنواع البطاقات في حال تقديمها لخدمات تتطلب رسوم دفع.		
2.1.4	يخصص رقم اتصال للعملاء للاستفسار والحصول على معلومات حول الخدمات التي يوفرها المركز، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني وموقع التواصل الاجتماعي.		

2.2: الخدمات المساعدة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.1	يوفر ناسخات، طابعات، ماسحات ضوئية وفاكس لتوفير المستندات المطلوبة لإتمام الخدمات التي تتطلب توفير مستندات. ولا يشترط توفير هذه الخدمات المساعدة بصفة مجانية.		

2.3: التغذية الراجعة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.1	يقيس رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات التي يوفرها المركز عبر جميع القنوات المتوفرة فيه وذلك بحسب المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء المعتمدة في هذا الدليل.		
2.3.2	يحصل على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن 4 في 80% من أسئلة تقييم العملاء المعتمدة في هذا الدليل.		
2.3.4	ينشر نتائج قياس رضا العملاء حول خدمات المركز عن طريق الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز ووسائل التواصل الاجتماعي وفي مقر مركز الخدمة.		

2.4: الاستجابة من خلال نظام تواصل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.4.1	يرشد عملاءه حول طريقة تقديماقتراحات والشكوى حول أداء المركز وخدماته.		
2.4.2	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترنات والشكوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل المتاحة للمركز.		



3.1: المساحات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.1.1	يتوفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.		
3.1.2	يتوفر قاعات انتظار تستوعب أعداد العملاء بحيث لا يوجد عملاء يقضون فترة الانتظار وقوفاً.		
3.1.3	ينظم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.		
3.1.7	يتوفر كراسٍ انتظار مريح للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوي على مسند للظهر وأخر للذراع.		

3.2: الموظفون

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.2.1	يعزز قدرات موظفيه على خدمة العملاء من خلال إلهاقهم بدورات وورش تدريبية متخصصة.		
3.2.2	يلتزم موظفيه بإرتداء البطاقات التعريفية.		
3.2.3	يلتزم موظفيه بالتواجد على مكاتب الخدمة مع الحفاظ على الهدوء.		
3.2.4	يلم موظفيه بقوانين وشروط الخدمات التي يوفرها ويقوموا بتوجيه العملاء لاستكمال الخدمة بالطريقة المثلث لحالتهم.		
3.2.5	يوجد آلية واضحة لتصعيد الحالات التي يصعب على موظفي مكاتب الخدمة إنجازها.		
3.2.6	يلتزم موظفيه بعدم استخدام الأجهزة المدمولة والهواتف الذكية أثناء فترة خدمة العملاء.		
3.2.7	يلتزم موظفيه بأخذ فترات الراحة خارج مساحات مكاتب الخدمة للحفاظ على رسمية المكان.		
3.2.8	يلتزم موظفيه بمعايير اللباس الرسمي المعترف عليها بحسب لوائح جهاز الخدمة المدنية.		
3.2.9	يميز المكاتب التي لا يتواجد عليها الموظفون (لأي سبب) خلال فترة تقديم الخدمة.		

3.3: الإرشادات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.3.1	يضع لافتات إرشادية توجه العملاء إلى مختلف الأقسام والمرافق في مركز الخدمة.		
3.3.2	يوضع لوحتين إرشاديتين أو شاشتين إلكترونيتين توضح اشتراطات كل خدمة يقدمها للعملاء، بالإضافة إلى الرسوم والمستندات المطلوبة، وخطوات إتمام كل خدمة منها وذلك بصورة سهلة وبسيطة.		
3.3.3	يوضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية على ارتفاعات مناسبة للعملاء، بحيث تكون اللوحات المعلقة على الجدران على ارتفاعات بين 1.4-1.7 متر، واللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية المعلقة من السقف على ارتفاع 2.2 متر.		
3.3.4	يوضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية في مناطق ملائمة بحيث تجذب العملاء لقراءتها دون إعاقة حركة السير في المركز.		
3.3.5	يعلن عن اشتراطات كل خدمة يقدمها للعملاء بالإضافة إلى الرسوم والمستندات المطلوبة وخطوات إتمام الخدمة، وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي تقدم الخدمات التي يوفرها المركز؛ على أن تعرض المعلومات بطريقة سهلة وبسيطة.		
3.3.6	يعرض ميثاق خدمة العملاء في مقر المركز والموقع الإلكتروني.		

3.4: المرافق

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.4.1	توجد دورات مياه مخصصة للرجال وأخرى للنساء.		
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.		
3.4.3	يوفر إرشادات الوقاية من الأمراض المعدية في مرافق المركز وقاعات الانتظار.		
3.4.4	يحافظ على نظافة جميع مرافق المركز طوال فترة عمله، بحيث يزيل، وبشكل فوري، كل ما يطرأ خلال فترة العمل ويؤثر على نظافة مرافقه.		
3.4.5	يقوم بأعمال التنظيف الشاملة للمركز خارج أوقات الذروة.		
3.4.6	يقوم بأعمال الصيانة الدورية خارج أوقات عمل المركز.		
3.4.7	يوفر مياه الشرب للعملاء ولد يشترط توفيرها بصفة مجانية.		
3.4.8	يعزز أمن العملاء من خلال وضع كاميرات المراقبة الأمنية (على المداخل والمخارج ومواقف السيارات ومكاتب خدمة العملاء وقاعات الانتظار والخدمة الذاتية...الخ).		
3.4.11	يخصص مكان للمدخنين بعيداً عن حركة العملاء، على أن يتمتاز بالتهوية الجيدة.		
3.4.12	يجتاز التفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية (الدفاع المدني)، وزارة الأشغال وشئون البلديات والتخطيط العمراني.		
3.4.13	يوفر إضاءة جيدة داخل المركز وجميع مرافقه.		



4.1: الاستقبال والاستعلامات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.1.1	يتوفر كراسي متعددة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.		
4.1.2	يتوفر موظف للاستعلامات عند مدخل المركز.		

4.2: تنظيم الانتظار

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.2.1	ينظم طوابير انتظار العملاء باستخدام نظام الترقيم الآلي Queueing System.		
4.2.3	يستخدم المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.		
4.2.4	عدد طوابير الانتظار التي يجب على العميل المرور بها تكون محدودة في طابور واحد فقط.		

فاعلية العمليات الإدارية



5.1: التكامل الحكومي

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.1.3	يسترجع سجلات العملاء باستخدام الرقم الشخصي.		

5.2: كفاءة العمليات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.2.1	يحتفظ بالسجلات اليومية للعملاء المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، مع تصنيف الحالات (عولجت بصفة مستعجلة أو عولجت بصفة اعتيادية).		
5.2.2	يحرص على ألا يتجاوز وقت انتظار العميل العشر دقائق		
5.2.3	ينجز معاملات العملاء المستوفين للشروط خلال نفسزيارة.		
5.2.4	ينشر اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement SLA) لكل من الخدمات التي يوفرها.		
5.2.5	يلتزم بمعدل إنجاز الخدمة بحسب اتفاقية مستوى الخدمة.		
5.2.6	يزود موظفي خدمة العملاء بدليل ارشادي شامل (بحسب صلاحيات كل موظف) يضم تفاصيل شروط وقوانين الخدمات التي يقدمها المركز للعملاء.		
5.2.7	يضع التاليات الملائمة لضمان استدامة توفير الخدمة دون انقطاع لأي سبب خلال فترات عمل المركز.		
5.2.9	لديه خطة للتحول الإلكتروني للخدمات التي يقدمها المركز مع توضيح أثر هذا التحول على تسهيل الأعمال والتكميل الإدارية للمركز والجهة التي تديره بحسب جدول زمني محدد وأهداف معرفة		

5.3: التحسين المستمر

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.3.2	يقوم بالتقدير الذاتي لأدائه ومختلف مرافقه ويعد التقارير الدورية بهذا الشأن للإدارة المعنية.		
5.3.3	يحلل التغذية الراجعة المقدمة من العملاء، ويتخذ الإجراءات الملائمة للتطوير المستمر.		

النتيجة النهائية	0	الملاحظات
يتبع على المركز استيفاء جميع المعايير الأساسية ضمن الإطار الأول بنسبة 100% للحصول على الدرع "فضي"، وبذلك يكون بحاجة إلى استيفاء 67 معيار أساسياً.		

المعايير المتقدمة

الإطار الأول

سهولة الوصول إلى المركز



1.1: إرشادات الوصول

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.1.5	يتوفر معلومات عن أوقات الانتظار بصفة فورية على تطبيقات الأجهزة المحمولة والموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز.		

1.2: المداخل والمخارج

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.2.4	يوفر مساحات مخصصة لإيصال واستلام العملاء عند مدخل المركز.		

1.3: مواقف السيارات

#	المعيار	الملاحظات	مستوفى؟
1.3.1	يقدم خدماته في موقع يجد فيه العملاء موقفاً لمركباتهم في مدة لا تتجاوز خمس دقائق.		
1.3.2	يخصص مواقف السيارات على بعد مناسب من مبنى مركز الخدمة، بحيث لا يستغرق العملاء أكثر من خمس دقائق من موقف السيارات للوصول إلى مركز الخدمة.		

التميز في توفير الخدمة



2.1: القنوات المتوفرة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.2	يخصص منصات خدمة ذاتية وأجهزة حاسوب آلي لاستخدام العملاء لإنجاز الخدمات المتوفرة بصفة إلكترونية.		
2.1.5	تخصيص مركز اتصال للعملاء يقدم الخدمات التي يوفرها المركز والتي لا تتطلب الحضور الشخصي، ويعلن عنه على وجهة المركز والموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي توفر هذه الخدمات وموقع التواصل الاجتماعي.		
2.1.6	يقدم خدماته عبر قنوات إلكترونية بديلة تمكن العميل من إنجاز 80% من الخدمات غير الاستثنائية التي يوفرها دون الحاجة إلى موظفي الخدمة لاستكمال إجراءاتها، ويكون للقناة إسهام في تقليل تردد العملاء على مقر المركز بنسبة لا تقل عن 40%.		
2.1.7	يتيح خدمات الاستلام أو التسليم عبر قنوات إلكترونية أو بديلة مع وجود ضوابط التحقق من الهوية لتفادي أي تبعات لاحقة؛ ويستثنى من ذلك الخدمات المتعلقة بجواز السفر ووثيقة ملكية العقار.		

2.2: الخدمات المساعدة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.2	يتيح الاتصال اللاسلكي بشبكة الإنترنت (WIFI) مجاناً.		

2.3: التغذية الراجعة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.3	يحصل على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن 4 في 80% من أسئلة تقييم العملاء المعتمدة في هذا الدليل.		
2.3.5	ينشر مستوى رضا العملاء حول خدماته بصفة فورية في مقر المركز بحسب ما يتم إدخاله من قبل العملاء عبر قنوات التقييم المختلفة.		



3.1: المساحات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.1.4	يقدم خدماته عن طريق مكاتب خدمة تحفظ الخصوصية للعملاء المتجاورين، بحيث لا تقل المسافة الفاصلة بين مكاتب خدمة العملاء عن 130 سم أو وضع دوائر تفصل بينها.		
3.1.5	تبعد قاعات الانتظار عن مكاتب الخدمة بمسافة تحفظ خصوصية العملاء، بحيث لا تقل عن مترين ونصف.		
3.1.6	يوفر تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.		

3.3: الإرشادات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.2.7	يعرض استراتيجية الجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها في مقر المركز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بها.		

3.4: المرافق

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.4.9	توجد أماكن للصلة مخصصة للرجال وأخرى للنساء.		
3.4.10	يتوفر مكان لبيع المشروبات والقهوة والوجبات الخفيفة للعملاء.		

سلسلة إدارة العملاء



4.1: الاستقبال والاستعلامات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.1.3	يتوفر ارشادات لمساعدة مستخدمي منصات الخدمة الذاتية وأجهزة الكمبيوتر الآلي، مع توضيح كيفية طلب المساعدة الفورية (إن وجدت).		

4.2: تنظيم الانتظار

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.2.2	يعرض وقت الانتظار بصفة فورية للعملاء في قاعة الانتظار بالمركز.		
4.2.5	يتوفر مكاتب مخصصة لاستكمال الحالات المستعجلة (Fast Track).		



5.1: التكامل الحكومي

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.1.1	يقدم خدمات شاملة تضم جميع الشركاء من الجهات الأخرى ذات العلاقة بالخدمات التي يوفرها.		
5.1.2	يقدم خدمة للعملاء دون طلب أي وثائق عدى المستندات الثبوتية (وهي بطاقة الهوية أو جواز السفر).		
5.1.4	يوحد تجربة العملاء في جميع الأفرع التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.		

5.2: كفاءة العمليات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.2.8	يوفر شهادة الأيزو 9001 سارية الصلاحية ممنوحة لمركز الخدمة؛ أو شهادة مماثلة.		
5.2.10	يحرص على ألا يتجاوز وقت انتظار العميل العشر دقائق		

5.3: التحسين المستمر

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.3.1	يراقب ويسجل الوقت الذي يستغرقه العميل في مركز الخدمة قبل وأثناء وبعد إنجاز كل معاملة يحتاجها.		
5.3.4	يقيس تأثير الإجراءات المتخذة بغرض التطوير بناءً على التغذية الراجعة ويعرض النتائج.		

النتيجة النهائية	0	الملاحظات
يتبع على المركز استيفاء معايير الإطار الأول الأساسية والتي تبلغ 67 معيار والمعايير المتقدمة والتي تبلغ 27 معيار بنسبة 100% للحصول على تصنيف الفئة الأولى (الدرع الذهبي)		

ملحق 6: استماراة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد)

تم تطوير استماراة تقييم إلكترونية تقوم بحساب تقييم مركز الجهة أو المؤسسة الحكومية في خدمة عملائها عن بعد بصورة تلقائية بعد تحديد مدى استيفائها للمعايير من قبل فريق التقييم. وتشمل الاستماراة البنود العامة وجوانب التميز في القنوات التي تعتمدتها الجهة أو المؤسسة الحكومية في خدمة عملائها بالإضافة إلى الخدمات التي تقدم من خلالها دون حاجة العميل إلى زيارة مقر لمركز خدمة عملاء إلى جانب بنود أخرى معنية بتطبيق معايير المختصة بمراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بعد).

تستخدم هذه الاستماراة من قبل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بهدف تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب مدى تطبيقها للمعايير في الإطار الثاني للتقييم ضمن "الفئة الأولى" (درع الخدمة عن بعد).

معايير التقييم

الإطار الثاني

تصميم تجربة العملاء



1.1: وضوح الإجراءات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.1.1	وجود محتوى واضح عن الخدمة وقنوات تقديمها على الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة المقدمة للخدمة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها، مع مراعاة وجود تفاصيل حول شروط الخدمة وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.		
1.1.2	توضيح شروط وخطوات الاستفادة من الخدمة وقنوات تقديمها في الدليل الشامل للخدمات الحكومية المتوفّر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh).		
1.1.3	إعداد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) ونشرها على الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها، متضمنة الاتفاقيات الخاصة بالحصول على مدرجات الخدمة من شهادات ووثائق (رسمية ومعتمدة) والتي قد تتطلب وقت إضافي بعد إنتهاء التفاعل المباشر على قنوات تقديم ودعم الخدمة.		
1.1.4	نشر ميثاق خدمة العملاء الخاص بالجهة على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة.		
1.1.5	تطابق المعلومات بين جميع الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة فيما يتعلق بالخدمة الحكومية وقنوات تقديمها المفعّلة وشروطها وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.		
1.1.6	وجود آلية واضحة ومعلنة لتقديم الاقتراحات والشكاوى حول قنوات الخدمة عن بعد على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة المقدمة لها، كما يراعى اعتماد تطبيق "تواصل" الحكومي كقناة رسمية موحدة لتلقي الاقتراحات والشكاوى من العملاء على مستوى جميع الجهات والمؤسسات الحكومية في المملكة.		

1.2: سلسلة الخطوات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.2.1	قدرة العميل على اتمام الخدمة من خلال قناة واحدة كالموقع الإلكتروني أو التطبيق الإلكتروني أو مركز الاتصال وتجنب تصميم الخدمة الذي يتطلب التنقل بين قنوات مختلفة لاستكمال الإجراءات.		
1.2.2	تقليل خطوات إتمام الخدمة لتشمل خمس خطوات رئيسية على الأقل في ظل تحقيق الدمج والتكامل مع الخدمات السابقة واللاحقة، ويمكن احتساب الخطوات بعد وصول العميل إلى قناة/صفحة تقديم الخدمة وتسجيل دخوله (حيث لزم).		
1.2.3	وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة للتحقق من استحقاق العميل للخدمة قبل بدء إجراءاتها وإخباره في حالة عدم الاستحقاق بمستوى مناسب من التفصيل يسمح بتعديل الوضع وإعادة طلب الخدمة لاحقاً (إذا كان مناسب).		
1.2.4	عدم طلب البيانات والوثائق من العميل؛ مع مراعاة استرجاع البيانات من مصادرها وتقليل البيانات التي يتم طلبها من العميل على البيانات التي تحدد معالم الخدمة التي هو بقصد استكمال إجراءاتها.		

تقديم الخدمات الموجهة وبصورة تفاعلية تعطي طابع الخدمة الشخصية، مع إمكانية الاستفادة من الشخصيات المتاحة في التالية الحكومية المعتمدة للتحقق من هوية العميل "المفتاح الإلكتروني eKey". ويراعى وجود ملف تعريفي للعميل للمساعدة في تقديم الخدمة الأنسب بما يشمل جميع الخدمات الحكومية والخاصة التي يستفيد منها العميل ذات العلاقة بالخدمة المقدمة.

1.2.5

وجود آلية آمنة وموثوقة في تصميم الخدمة لتناول الوثائق والمستندات على كافة قنوات تقديم الخدمة ونشر متطلبات صيغ الوثائق والمستندات ضمن اشتراطات الحصول على الخدمة وخطواتها مع تجنب التكلفة الإلزامية على العميل لتوفير وثائق بخصائص معينة، وفي حال كانت الخدمة تتطلب الوثائق والمستندات بصيغة غير مألفة يراعى إتاحة إمكانية تحويلها إلى هذه الصيغة في تصميم الخدمة.

1.2.6

وجود آليات معتمدة في تصميم الخدمة للتحقق من استلام العميل لمخرجات الخدمة (حيث لزم). ويراعى أن تكون المخرجات الإلكترونية صالحة للستخدام في الأغراض الرسمية دون الحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية من قبل العميل لإعطائها الصفة الرسمية، مع ضرورة أن يوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).

1.2.7

1.3 : الخدمة المباشرة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.3.1	تقديم الخدمات دون مواعيد مسبقة تضمن حصول العميل على الخدمة فور وصوله إلى إحدى قنوات تقديمها وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة، وفي حال الخدمات التي تقدم من خلال التواصل المباشر مع موظف الخدمة عبر المنصات التفاعلية فيراعى توفيرها خلال 48 ساعة من طلب الاستفادة منها ويوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.		
1.3.2	وجود عمليات إدارية داعمة تسمح للعميل من استكمال الخدمة أثناء عملية التفاعل دون الحاجة إلى مراجعات إضافية من قبل موظفي الخدمة تحد من إخباره حول استكمال إجراءات الحصول على الخدمة واستلام مخرجاتها فور إتمام خطواتها، ويكون ذلك بحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.		
1.3.3	وجود وسيلة دعم مباشرة على كافة قنوات تقديم الخدمة عن بعد كالمحادثة الفورية ومركز الاتصال (أو ما شابه) بحيث يتمكّن العميل من الحصول على المساعدة الفورية لاستكمال إجراءات الحصول على الخدمة، مع إمكانية دعم المستخدمين من خلال عملاء افتراضيين (حيث لزم).		
1.3.4	اتخاذ الإجراءات الإدارية الدورية التي تضمن سرعة إنجاز الخدمة الحكومية كتطوير الأداء وإعادة تصميم الإجراءات بحسب نتائج تحليل عملية تفاعل العميل مع قنوات تقديم ودعم الخدمة وال فترة التي يقضيها على قنوات الخدمة عن بعد إضافة إلى مراقبة أداء موظف خدمة العملاء على هذه القنوات، ويراعى في ذلك توفر التقارير المؤسسية الدورية التي توضح تطور الأداء وتحقيق آلية الخدمة.		
1.3.5	وجود "مقر" لمركز خدمة عملاء يدعم الخدمة الحكومية المقدمة عن بعد للتعامل مع الظروف الاستثنائية للعملاء والمساهمة في نشر التوعية حول إجراءات "الخدمة عن بعد" والترويج لقنوات تقديمها ودعمها.		



2.1: الوصول الميسّر

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.1	إمكانية الوصول إلى الخدمة من خلال محركات البحث المختلفة (مثل: Google، محرك البحث على الموقع الإلكتروني التابعة للجهة، محرك البحث على البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية).		
2.1.2	إتاحة الخدمة من خلال جميع متصفحات الانترنت المتاحة إلى جمهور العملاء، ويراعى توضيح المتصفحات الأكثر دقة في صفحة تقديم الخدمة/ قناة الدعم المتاحة لضمان عدم تأثير العميل خلال استكمال خطوات استفادته من الخدمة.		
2.1.3	إتاحة رابط ثابت إلى قنوات الخدمة عن بعد على الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ مع تضمينها في التعليمات والمحظوي الإلكتروني الخاص بخدمات الجهة.		
2.1.4	تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل. وفي الحالات الاستثنائية يتم تقديم التوضيح المناسب من قبل الجهة المقدمة للخدمة وبما يتوافق مع اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنصورة والمعلنة. ويراعى في التواصل من خلال "مركز الاتصال" استخدام موظفي الخدمة لسماعات الرأس في المكالمات الصوتية والمرئية والمسجلة التي تعزز من جودة الصوت. كما يمكن الاستعانة بموظفي الخدمة الافتراضيين في عملية التواصل المباشر على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		

2.2: تعدد الوسائل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.1	توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتياً وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بعد وعلى الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		
2.2.2	وجود بيانات رسمية للتواصل بشأن قنوات الخدمة عن بعد من خلال الوسائل التالية: الاتصال الصوتي، الدردشة الحية، المراسلات الكتابية الرسمية (البريد الإلكتروني)، إضافة إلى وسائل التواصل الاجتماعي؛ وتكون هذه البيانات معلنة ومنشورة على قنوات الخدمة عن بعد والموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة.		
2.2.3	وجود وسائل تواصل رسمية فعالة لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.1	تقديم الخدمة بصورة متكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة الضرورية من خلال نفس قنوات الخدمة عن بعد دون حاجة العميل إلى تناقل التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.		
2.3.2	سرعة الرد على العملاء بحيث يتم الرد على ما لا يقل عن 85% من العملاء خلال ثلاثة أيام من طلب التواصل باستخدام أي من الوسائل المتاحة وفي حال وجود مدد إضافية لاستلام الرد النهائي والمعتمد نظراً للنقيض بأوقات العمل الرسمية أو بإجراءات أخرى فيجب الإفصاح عنها خلال نفس عملية التواصل وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة، ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		
2.3.3	وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة لرصد عملية التواصل مع العملاء من خلال مختلف الوسائل المتاحة وتوضيح الإجراء المتخذ حال كل عملية تواصل، مع ضرورة وجود إخطار إلى العميل حول إتمام عملية التواصل والإجراء المتتخذ أو الذي سيتم اتخاذه يوضح رقم "المعاملة/ عملية التواصل"؛ مع مراعاة توفر السجلات الإدارية التي توضح إدارة وتطوير وضمان جودة عمليات التواصل.		
2.3.4	لباقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بعد ويتضمن ذلك تجنب المفردات الخاصة بالخدمة وغير المتعارف عليها بالنسبة للعملاء الحد (المستفيدين لأول مرة من الخدمة)، كما يشمل وضوح ولباقة اللغة والصوت والصورة في المكالمات الصوتية والمرئية إضافة إلى وسائل التواصل الكتابي والمسجل، ويراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعليين والافتراضيين.		



3.1: تطوير الأداء

#	المعيار	مستوفى؟	الملحوظات
3.1.1	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة في حال البدء في تقديمها من خلال قنوات بديلة عن "مقر" مركز خدمة العملاء وذلك لضمان عدم التأثير على مستويات رضا العملاء وتقديم نموذج أفضل إلى العميل.		
3.1.2	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة بين القنوات المختلفة وإعطاء العميل فرصة لاختيار القناة التي تمكّنه من الحصول على مخرجات الخدمة بشكل أسرع وبحسب ظروفه واحتياجه وبالتالي رفع مستويات رضاه عن الخدمات الحكومية وقنوات تقديمها.		
3.1.3	وضوح اتفاقية مستوى الخدمة وامتيازات كل قناة تقدم الخدمة الحكومية من خلالها في الدليل الشامل للخدمات الحكومية المتوفر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh) وعلى الموقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة.		
3.1.4	نشر تقارير حول التزام الجهة باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة على الموقع الإلكتروني الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي؛ متضمنة الاتفاقيات الخاصة بالحصول على مخرجات الخدمة من شهادات ووثائق والتي تتطلب وقت إضافي بعد إنهاء التفاعل المباشر على قنوات الخدمة عن بعد، مع ضرورة مراعاة اصدار الشهادات والوثائق الإلكترونية.		
3.1.5	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح ممارسات التقييم الذاتي التي تتخذها الجهة حيال معايير "تقدير الخدمة عن بعد" وغيرها من المعايير ومؤشرات الأداء الخاصة بخدمات الجهة بحسب استراتيجية الجهة وأدائها المؤسسي إضافة إلى التزاماتها في الاستراتيجيات الوطنية الأخرى.		
3.1.6	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بدراسة تجربة العملاء على كافة القنوات التي تقدم خدماتها بما فيها قنوات دعم المستخدمين مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.		
3.1.7	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترنات والشكاوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل.		

3.2: رضا العملاء

#	المعيار	مستوفى؟	الملحوظات
3.2.1	وجود آلية واضحة لقياس رضا العملاء على جميع قنوات الخدمة عن بعد التابعة للجهة ومتاحة من المراحل الأولية بحيث لا تتطلب إنتهاء إجراءات الخدمة ليتمكن العميل من المشاركة وتقديم مستوى رضاه عنها، وبراعي استخدام الآلية المتاحة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل).		
3.2.2	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بتحليل نتائج قياس رضا العملاء على كافة قنوات الخدمة عن بعد مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.		
3.2.3	وجود تحسن في مستويات رضا العملاء بين التقارير المتباعدة مع بيان الأسباب في حال ورود غير ذلك كحدث إجراء معين وعدم إتمام الخطوة التطويرية حيال آخر قياس لمستوى رضا العملاء عنه.		

		السرعة في اتخاذ الإجراءات التطويرية فور تأثر مستوى رضا العملاء حول أي إجراء يتم استحداثه في قنوات الخدمة عن بعد بحيث لا ترد ملاحظات أو شكاوى متكررة من العملاء على نفس الإجراء/الخطوة/القناة، وتعتبر متكررة في حال ورودها في أكثر من تقريرين دوريين.	3.2.4
		حصول الخدمة الحكومية على مستوى رضا عملاء لا يقل عن 4 من 5 على كافة قنوات الخدمة عن بعد بحسب آخر تقارير استطلاع رأي العملاء على كافة هذه القنوات.	3.2.5
		نشر تقارير استطلاع رأي وقياس رضا العملاء حول قنوات الخدمة عن بعد على الواقع الإلكتروني وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة مع وضوح فترة القياس والأساليب المتبعة والمخرجات.	3.2.6
		الرد على شكاوى العملاء في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) خلال الفترة الزمنية المحددة (SLA) بمعدل لا يقل عن 95%.	3.2.7

3.3: الممارسات الإبداعية

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.3.1	إلهاق موظفي خدمة العملاء في جميع قنوات الخدمة عن بعد في دورات تدريبية تبني قدراتهم في التعامل مع مختلف شرائح العملاء وبحسب آخر المستجدات التقنية والمهنية؛ في ظل وجود سجلات إدارية توضح التطور في ممارسات خدمة العملاء بحسب الدورات التي يحتازها/يحضرها موظفي خدمة العملاء والأدوار الإشرافية المتعلقة بها أو بحسب البحوث والمقارنات الدولية التي يعدونها		
3.3.2	إتاحة الخدمة الحكومية من خلال قنوات خدمة عن بعد تصل إلى العميل بأقل متطلبات تفاعل من قبله، بحيث يتم تقليص عملية تفاعل العميل مع هذه القنوات على تأكيد رغبته في الاستفادة من الخدمة وإثبات هويته في ظل اقتصار البيانات التي يتم طلبها على البيانات الأولية والمتوفرة لدى العميل فقط باعتبارها تحدد طبيعة استفادته من الخدمة ولا يمكن استرجاعها من مصادر أخرى.		

الملاحظات	0	النتيجة النهائية
يتعين على مركز الجهة أو المؤسسة الحكومية المعتمد في الخدمة عن بعد استيفاء معايير التقييم ضمن الإطار الثاني بنسبة 100% للحصول على درع "الخدمة عن بعد". وبذلك يكون بحاجة إلى استيفاء 45 معيار		

