

في ندوة اليوم عن مشروع قياس وتحقيق رضا المستفيد من خدمات الأجهزة الحكومية

الأmir فهد بن عبدالله : هدفنا الارتقاء بمستوى الخدمات ونتائج المشروع ترفع لسمو أمير المنطقة



بتهنئة ومباركة صاحب السمو الملكي الأمير نايف بن عبد العزيز، النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية، يرأس اللجنة العليا للمشروع مدير مركز البحوث والدراسات بامارة المنطقة الشرقية صاحب السمو الأمير فهد بن عبد الله بن جلوي ال سعود و الذي كان ضيف الندوة، سموه تطرق للمشروع و أهدافه و طرق تنفيذ

و النتائج المتوقعة من المشروع
وأشار سموه الى أن المشروع - الذي تقوم عليه لجنة محايدة -

يتضمن ثلاث مراحل، توزع خلالها ستة آلاف استبانة في 60 جهازا حكوميا مع الفروع لمدة شهرين تقريبا، ترفع النتائج بعدها لسمو أمير الشرقية لتخاذ ما يراه مناسبا العديد من الحاور و الاسئلة الاستيضاحية و التوقعات المستقبلية كانت حاضرة في الندوة التي سلطت الضوء على المشروع الرائد.

حظيت المنطقة الشرقية بالعديد من الافكار الإدارية الابداعية التي قاد زمام المبادرة فيها صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبدالعزيز و الذي ركز على أسس العمل الإداري التحفيزي للذهوض بإدارات الأجهزة

الحكومية لتقديم خدمات نوعية

و سجلت هذه الافكار الريادية الأسبقية على مستوى المملكة بل ان العديد منها استسخ وأصبح احد المقومات الإدارية في المناطق الأخرى بالمملكة و في مرحلة الإصلاح التي تشهدها المملكة في مختلف الجوانب و الذي يتناه خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين و سمو النائب الثاني - حفظهم الله - جاءت مبادرة عمرية تجسد الافكار الرائعة لصاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد - حفظه الله - لتحقيق نقلة نوعية تتجاوز النظرات التقليدية في تلمس حاجات المواطن و القيم من الأجهزة الحكومية إلى تحقيق الرضا و دشن سموه خلال الأسابيع الماضية مشروع الرائد تحت مسمى قياس و تحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية وحظي

تقديم الندوة:

رئيس التحرير

نائب التحرير

محمد البكر

عوضه الزهراني

سيد التحرير

بدرسفيل - وائل السند.
عبدالله الراشد، سيف الحارثي

شروع محلي ویدار بطریقه عامیه مدرسه معرفه فرص التحسين لستوى الخدمات القدمة للمستفيدين



مواطنو الشرقية
يملكون الموضوعية
والثقافة والنقد
البناء لصالح
الارتقاء بالعمل

www.assabah.com



مدة الاستبانة 8
دقائق ونسبة الأخطاء
لن تتجاوز المائة



الشروع امتداد لسياسة
الباب المفتوح وهو
أحدى الوسائل للتعرف
على الصعوبات التي
يواجهها المستفيدون
من الخدمات

www.assabah.com

محمد بن فهد بماثقسته مع مديري الأجهزة الحكومية أولاً لمعرفة أرائهم واقتراحاتهم باعتبارهم شركاء في المشروع. وعندما طرحنا المشروع عليهم وجدنا منهم كل تفهم وحرص على تنفيذها بأسرع وقت مبدئين مشاركتهم وتعاونهم التام. وإذا تحدثنا عن تفاصيل أهداف المشروع نجد أن اولها كما ذكرت تلمس احتياجات المواطنين والمقيمين ومعرفة اولوياتهم، ان تلمس احتياجاتهم يأتي امتدادا لسياسة الباب المفتوح التي تنتهجها قيادتنا الرشيدة أعزها الله و تأكيد سمو أمير المنطقة الشرقية بان المواطن يجب ان يكون محور اهتمام الأجهزة الحكومية اضافة الى تحقيق علاقة مثلى بين مقدم الخدمة والمستفيد منها يضاف الى ذلك تقديم الدعم الاستشاري للأجهزة الحكومية ومعروف أن دراسات قياس الرضا في العالم غالبا ما قد تستهدف خدمة معينة أو جهازا محددا ولكننا حرصنا في المشروع وبتوجيه من سمو أمير المنطقة الشرقية أن يشمل المشروع جميع الأجهزة الحكومية في المنطقة الشرقية وسياسعدنا ذلك في التعرف على مستوى تقديم الخدمات للمستفيدين وكذلك تحديد الأولويات الخدمية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمات. اذف الى ذلك ان المشروع سير بالعديد من المراحل لتنفيذ لعل أولها توقيع سمو أمير الشرقية على انطلاقته الميمونة، بعد ذلك يبدأ العمل عبر ورش عمل عديدة ومكثفة وزيارة الأجهزة الحكومية لتعريفها بالمشروع واهدافه والأمال المنتظرة منه بعد ذلك يتم توزيع الاستبيانات على المواطنين لاستطلاع آرائهم في الخدمات المقدمة لهم وسيتم تقييم كل جهاز حكومي على حدة يعقب ذلك مرحلة تحليل البيانات عبر لجان مختصة وهذه المرحلة تسبق تقديم الدعم الاستشاري لاي جهاز حكومي يحتاج الى ذلك وفق نتائج وتحليل المعلومات التي استقيناهما من الاستبيانات.

تلمس احتياجات الواطن و القيم

« الأمير فهد: بسم الله الرحمن الرحيم والصلوة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين. اشكر جريدة (اليوم) جريدة المنطقة الشرقية التي تسجل تميزاً على الدوام في الساحة الاعلامية السعودية واشكر الحضور حرصهم وتواجدهم معنا لتغطية فعاليات المشروع الذي نتحدث بصدده.

ولعل الهدف من هذه الندوة كما تعلمون هو تسليط الضوء على مشروع قياس وتحقيق رضا الواطن والمقيم عن الخدمات الحكومية بالمنطقة الشرقية وتشرفت وكافة العاملين في هذا المشروع بترجمة رؤية صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد بن عبدالعزيز وحرص سموه وسمو الأمير جلوي بن عبدالعزيز بن مساعد نائب أمير المنطقة الشرقية على تلمس احتياجات الواطن والمقيم وتسهيل خدماتهم.

وكما تعلمون هذا المشروع يرأسه سمو أمير المنطقة الشرقية وسمو الأمير جلوي نائب له وهذا يعطي نقلاً كبيراً للمشروع ولكافة الأجهزة الحكومية بالمنطقة الشرقية واهداف المشروع عديدة ولعل اهمها الارتقاء بمستوى جودة خدمات الأجهزة الحكومية المقدمة للمواطن والقيم من خلال قياس رضا المستفيدين بطريقة علمية مدروسة وحيايدية تامة والهدف من ذلك معرفة نقاط القوة بهذه الأجهزة ودعمها ومعرفة فرص التحسين ومن ثم تقويمها، وللعلم قبل طرح هذا المشروع في وسائل الاعلام كان هناك توجيه من سمو الأمير

مبادرات نوعية

« رئيس التحرير: بداية أتقدم باسمي وباسم هيئة التحرير بالجريدة وباسم مجلس الإدارة برئاسة معالي المهندس عبدالعزيز الحقييل والمدير العام صالح الحميدان بالشكر الجزيل لسمو الأمير فهد بن عبد الله بن جلوي ال سعود الذي يزورنا اليوم للمرة الاولى وتتطلع ان تتكرر الزيارات لسموه بصفة دائمة لهذه الدار التي تدرج ضمن منظومة الصحافة السعودية التي تخدم هذا الوطن.

ولعل أجمل ما في زيارة الأمير فهد لـ «اليوم» انها تحمل رسالة مهمة وقوية تتفق مع طرح اصلاحى يقوده خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي العهد وسمو النائب الثاني وصاحب السمو الملكي الامير محمد بن فهد أمير المنطقة الشرقية وسمو نائبه وهذه المبادرة التي يقودها سمو الامير تضم الى المبادرات الكثيرة التي تشدها منطقتنا الشرقية وتمثل في جوائز الامير محمد بن فهد العديدة وغيرها من المبادرات التي انتقلت من الشرقية الى المناطق الاخرى. ولا يقوتني ايضا ان ارحب بزملائي من اسرة التحرير المتواجدين معنا والضيوف الكارم وضيوفنا من الاعلاميين وحقيقة يسعدنا الان ان نستمتع لتمهيد لهذه الندوة من سوو الأمير فهد نستمتع بعد ذلك لمداخلات الاخوة الصحافيين.

■ رئيس التحرير: شكرا سمو الأمير على هذه المعلومات الاستيضاحية القيمة حول المشروع وهذه المعلومات اعتبرها رضية جيدة تحت خط سير تدوتنا.

تحديد المعايير

■ البكر: نرحب بك سمو الأمير وبضيوفك الكرام ومن التمهيد الذي تفضلتم به حول المشروع يتوارد سؤال حول المعايير التي سيتم اعتمادها في تقييم أداء الاجهزة الحكومية ؟

- الامير فهد: هناك العديد من المعايير التي تراعى في مثل هذه الحالات اذ تتبع اسلوبا علميا دقيقا ، وهذا الاسلوب متعارف عليه دوليا حيث انه لا يحتمل نسبة خطأ أكثر من 3 بالمائة ونحن نرى من ان لا يتجاوز هامش الخطأ هذه النسبة، وفي المشروع لدينا 6 معايير نعتدها في أسلوب عملنا هذه المعايير لن تتغير ابدا حتى لو تغير الجهاز الخاص، وسيزكر المشروع على ستة معايير أو مؤشرات رئيسة لقياس رضا المستفيدين من خلال دراسة الخروج وأقصد بذلك خروج المستفيد من الجهاز الحكومي بالإضافة الى الاستعانة

بالستفيد الخفي. وهذه المعايير أو المؤشرات أولها مؤشر البيئة الخارجية، ومؤشر البيئة الداخلية، ومؤشر وسائل الاتصال، ومؤشر الوقت (أي الوقت المخصص لإنجاز الخدمة)، ومؤشر الموظفين، ومؤشر الإجراءات.

آليات توزيع الاستبانات

■ البكر: تحدثتم عن توزيع الاستبانات ولكن نسأل عن كيفية توزيعها و على من تحديدا؟

- الامير فهد: هذا السؤال جيد جدا خاصة انه كان يشغل تفكيرنا حيث سنتبع اسلوبا علميا دقيقا ، يعتمد على المعايير الستة الرئيسية التي سبق الإشارة إليها. وهذه المعايير لن تتغير حتى لو تغير الجهاز كما أن القياس سيتم من خلال استبانة اطلقنا عليها استبانة الخروج، ونستهدف بها المواطن الذي خرج للتو من أي جهاز حكومي وهذا المستفيد ستكون ذاكرته حية لتقييم مستوى الخدمات التي تلقاها من الجهاز الحكومي ومدى التعاون معه في تقديم الخدمات له ونحن في المشروع حرصنا على الا يزيد وقت تعبئة الاستبانة عن 5 دقائق ولكن لم نستطع لكثرة الاسئلة المطلوب الاجابة عنها ومن هنا قد تستغرق الاجابة عن اسئلة الاستبانة 8 دقائق وكان بإمكاننا ان ننشر استبانة الكترونية في احد مواقع الانترنت والحصول على الاجابات من المواطنين ولكن رأينا ان هذه الطريقة قد يكتنفها بعض العشوائية وعدم الدقة ومن هنا فضلنا الذهاب للمواطن الخارج للتو من أي جهاز حكومي مقياس ، كما سيتم تقييم مستوى الخدمات من خلال الستفيد الخفي (السري) و سيكون المتعاونون مع المشروع لتنفيذ الستفيد الخفي على مستوى عال من التأهيل والخبرة في مجال تقييم مستوى الخدمات.

توعية المواطن

د.علي عبدالقادر: ارحب بسمو الأمير و أشيد بفكرة المشروع واهميته لنا جميعا، ولي جداخلة بسيطة تسلط الضوء على عوطف المشروع الذي يستقبل المواطن ويتعامل معه هذا الموظف لابد ان يتميز بمواصفات خاصة جدا بحيث يستطيع توعية المواطن وتعرفه بامهية المشروع وجدواه فعمل الجهاز القائم على المشروع أخذ هذه النقطة في الاعتبار؟

جهة مستقلة

■ الأمير فهد: هذه المداخلة رائعة وجديرة بالملاحظة والاهتمام وان كنا بالفعل فكرنا فيها وراعيها في مراحل اعدادنا للمشروع واتفقنا على ضرورة ان تكون هناك دورات تدريبية للعاملين في هذا المشروع لمرعاة

جميع الجوانب الفنية والتقنية لدى تعامله مع المواطن والمقيم ، وما نركز عليه هو توعية المستفيد بان من يسأله هي جهة مستقلة تماما عن الاجهزة الحكومية التي تتعامل معها كما نحرص على ان يكون جميع المتعاملين مع الجمهور يتمتعون باللباقة التامة وحسن التصرف وسرعة الخدمة.

الجدول الزمني

■ البكر: سمو الامير- قبيل ان للمواطن بالمنطقة الشرقية يعاني من السلبية في المشاركة برأيها واقتراحاته في استطلاعات الرأي هل هذا الامر صحيح واذا كان كذلك هل ستأخذون ذلك في الاعتبار عند توزيع الاستبانة عليه ونسأل ايضا عن الجدول الزمني للتحقق؟

- الامير فهد : على العكس تماما فللمواطن بالشرقية واع ومثقف ويبدرك ان مثل هذه الامور تصب في صالحه في نهاية الامر. كما ان العاملين في هذا المشروع سيقع عليهم عبء كبير وهم في توعية المواطن والقيم معا اثناء التعامل والاحكام ، واذا بدل هذا الجهد وهذا ما توقعه فستكون النتيجة مرضية لنا جميعا.

وبالنسبة للجدول الزمني للمشروع تم توقيع عقد المشروع ولله الحمد من صاحب السمو أمير المنطقة الشرقية رئيس المشروع وستستمر ورش العمل وبرنامج التدريب الذي يستمر حتى نهاية شهر محرم المقبل بإذن الله ثم سينطلق العمل الميداني في الأيام الأخيرة من شهر محرم أيضا ويطول 25 ربيع الأول ينتهي العمل الميداني وجمع الاستبانات وعموما نحن نرى من ان تحقيق نتائج مرضية تحقق الفائدة للمواطن ولجهاز الحكومي في الوقت نفسه، وطبيعة عمل هذا المشروع هي الاستمرارية، عقب ذلك وتحديدا من 12 ربيع الثاني يبدأ الفريق الاستشاري في تقديم استشاراته لجميع الاجهزة الحكومية.

مملكة الانسانية

د.هناء سنجبل : أمل ان يكون هذا المشروع بداية حقيقية لترجمة مسمى (مملكة الانسانية) الذي يطلق على المملكة العربية السعودية وان يكون هناك اهتمام كبير بالمواطن وتلبية حاجاته بصورة تليق بأهميته وهذا المشروع بهذه الصورة التي تحدث بها سمو الأمير سيحقق هذا الهدف بإذن الله ولعلني أسأل عن وضع الموظفين و تلبية احتياجاتهم كالأطباء مثلا ؟

الحيادية

■ مكي القحطاني: أمل ان يكون موظفو المشروع محايدين ولا ينتسبون الى الدوائر الحكومية حتى تأتي النتائج محايدة

الواطن شريك و 6 آلاف استبانة توزع لقياس الرضا للمستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية

وصحيفة.

عاملون من جهات مستقلة

■ الأمير فهد: بالنسبة لما ذكرته الدكتور هناء أذكر في هذا الصدد أن جائزة سمو الأمير محمد بن فهد للأداء الحكومي المتميز تولي هذا الجانب اهتماما كبيرا من حيث التركيز على معايير مهينة البيئة المناسبة للعاملين وإيجاد الحوافز المناسبة لهم. كما أشير هنا إلى شمول جائزة سموه للأداء الحكومي المتميز هذا العام جائزة الوظف المثالي. ومشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية يقوم على مبدأ رئيس وهو أن رضا المستفيد الخارجي يعتمد على رضا المستفيد الداخلي.

وبالنسبة لمسؤال الأخت مي القحطاني، فأجب ان أؤكد ان العاملين في المشروع هم مستقلون ونحن نحرص على حياديتهم لضمان الحصول على نتائج سليمة، وغالبية المتعاونين مع المشروع خصوصا الهيدانيين سيكونون من امانة المنطقة الفرعية والفرقة التجارية بالمنطقة ولا يظهرون أي جهاز حكومي خفي.

القطاع الحكومي و الخاص

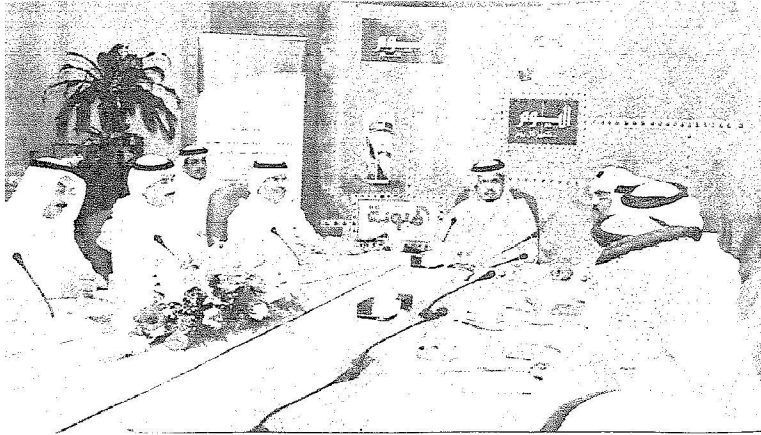
■ خديجة علي: هناك فارق كبير بين القطاع الحكومي والقطاع الاهلي من ناحية التعامل مع المواطن اذ اجد ان الاهلي اكثر اهتماما بالمواطن واكثر حرصا على تلبية رغباته في اسرع وقت مقارنة بنظيره الحكومي الذي لم يتخلص بعد من البيروقراطية والبطء في انجاز الاعمال.

إتساعة الوظف

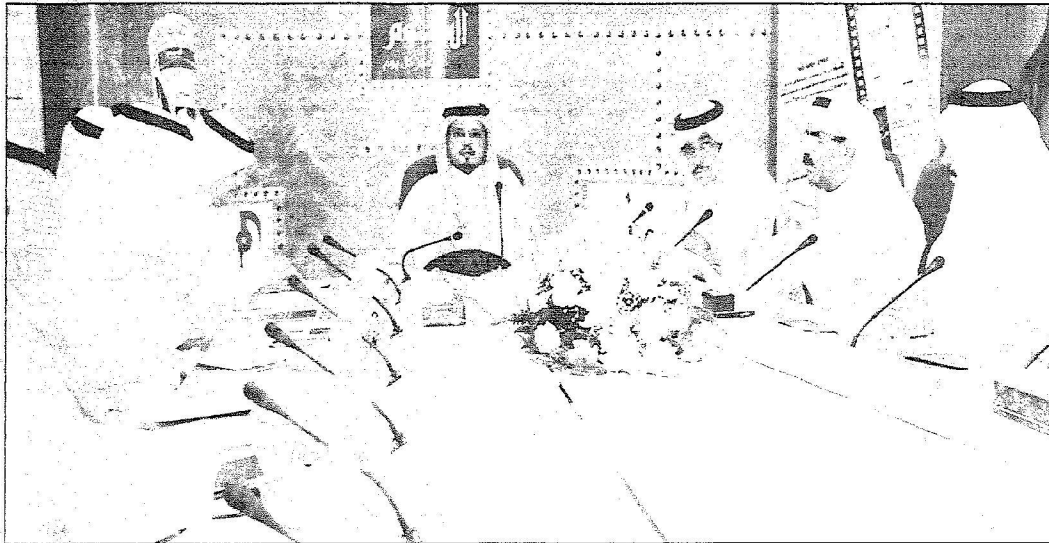
■ الأمير فهد: اتفق مع ما قالته الأخت خديجة ولذلك نحن في مشروعتنا نسمى الى تجسير الفجوة بين القطاعين والتقارب بينهما فيما يخص التعامل مع المواطن او القيم ولا يمنع هذا الفارق من ضرورة تقديم خدمة عالية المستوى سواء للمواطن او القيم من جانب القطاعين الخاص والعام وحرصنا على خدمة الجميع جعلنا ندرج سؤالاً مهما في الاستبيان وهو هل ابتمس الوظف أثناء مقابلتك؟ وهناك اسئلة كثيرة بهذا الخصوص الفرض منها معرفة كل معوقات تقديم خدمة فريضة للمواطن والقيم.

أسلوب المدير و تقدير الجتهه

■ د. علي العبد القاسر: لا بد من النظر في تقييم أداء الجهاز الحكومي الى المدير واسلوبه في ادارة العمل فالتدبير الذي تكثر على مكتبه الأوراق هو في نظري مدير فاشل والعكس صحيح. نقطة أخرى احب التركيز







(تصوير - عبدالعزيز المران)

المتكلمون

من المبرمج:

صاحب السمو الأمير فهد بن عبدالله بن جلوي آل سعود

رئيس اللجنة العليا للمشروع

د. عبدالرحمن المديرس

عضو اللجنة العليا

سمير المقرن

عضو اللجنة العليا

عبدالله الصكر

المدير التنفيذي

ضيوف الندوة:

أحمد الشدوي

رجل أعمال

مساعد العبد الكريم

رجل أعمال

د / خالد علي

عضو هيئة التدريس بجامعة الملك فهد

د / ممدوح الدوسري

عضو هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل

د / خالد الفهري

جامعة الملك فيصل

كالد بلخير

رجل أعمال

في القحطاني

سيدة أعمال

رئيس التحرير : المشروع من ضمن المبادرات الرائدة لأمير المنطقة الشرقية ويتواكب مع مرحلة الإصلاح للقيادة

عبدالعزيز العميري: أنا لست متفائلاً بتعاون الجهات الحكومية و أرى ان التماس العذر للموظف يجعله يستمر على طريقته وادائه غير الجيد وارى ان المواطن هو الضحية في نهاية الامر كما الاطاح ان المواطن يشكو من عدم وجود مكاتب استشارية في الدوائر الحكومية تقفل من عدد مرات مراجعة المواطن للوائح الحكومية.

مكاتب استعلام

الامير فهد: الاطاح ثبرة النقد مسيطرة على الكثير منا، فنحن نتنقد قبل ان نندج ونهاجم قبل ان ندافع وهذه من الاخطاء التي تقع علينا دائماً، واتفق معك على انه ليس للموظف عذر في عدم خدمة المواطن باسرع وقت، وامل ان يغير المشروع ونتائجه الكثير من السلبيات الموجودة في بعض الدوائر الحكومية حالياً، وبشأن المكاتب الاستشارية بالدوائر الحكومية، فهذا الامر صعب ويتطلب ميزانيات كبيرة وهنئة لتحقيقه ولكن يمكن ايجاد خبذة استعلامية يعمل فيها موظفون لديهم خبرة في توجيه المواطن الى ما يتبغى عمله لانجاز معاملته في اسرع وقت.

الرقابة المباشرة

مشاري الفالح: اشكر سمو الامير على جهوده في هذا المشروع الذي تؤيده ونقف بجانبه في كل مرمله. واسأل سمو الامير لماذا اختيار آلية الاستفتاء وترك آلية الرقابة المباشرة لاداء الاجهزة الحكومية عبر مجموعات مدربة ومؤهلة لتقييم اداء كل جهاز على حدة؟

الاستفيد السري

الامير فهد: آلية الاستفتاء هي تجربة ومعتمدة ونتائجها مباشرة وتعكس مستوى الرضا عن خدمات الاجهزة الحكومية بدقة، اما آلية الرقابة المباشرة فتمتعها في مشروعنا من خلال الاستفيد السري الذي يتنكر في أي صورة مواطن ويذهب لانجاز معاملته في أي جهاز حكومي ويتابع بدقة كيفية وطريقة انجاز معاملته من جانب هذا الجهاز.

الدمج الاستشاري

د.خالد الشهري: المشروع يبعث على التفاؤل بان الفد سيكون افضل سن اليوم وليس هنالك دليل على جدوى هذا المشروع من كلمات الحد التي حصل عليها المشروع من ولاة الامر في مملكتنا الحبيبة. نريد من سمو الامير تسليط الضوء على مرحلة العلم الاستشاري المقدم للاجهزة الحكومية؟

كافة الاجهزة الحكومية بنتائج قياس رضا المستفيدين للعمل على ترسيخ جوانب القوة وتحسين جوانب التطوير. بالإضافة إلى المشروع أخذ على عاتقه تقديم الدعم الاستشاري لتلك الاجهزة في تطوير مستوى خدماتها المقدمة للمستفيدين. ومن هنا سيلتزم المواطن والمستفيد تطوراً ملحوظاً في مستوى الرضا. كما ان طبيعة المشروع مستمرة بمعنى أن المشروع ينظر إلى كل مرحلة تطوير بأنها بداية لرحلة تطوير أخرى وهكذا.

تفاؤل واهداف

أحمد الشدوي: المشروع فكرة رائعة وتبعث على التفاؤل خاصة ان هناك اهدافا مرجوة من ورائه وكلنا يعلم ان أي مشروع مفيد.

الامير فهد: اشاركك التفاؤل خاصة ان المشروع له اهداف متطورة مع التأكيد على رصد رضا المواطن تجاه اداء الاجهزة الحكومية سيسير في خط متواز مع تحسين اداء هذه الاجهزة والارتقاء بها.

التواصل مع الشروع

الشدوي: هل هناك وسيلة يمكن التواصل فيها مع مسؤولي الشروع وامدادهم باي معلومات؟

الامير فهد: نحن الان بصدد انشاء موقع الكتروني تفاعلي للمشروع على الشبكة العنكبوتية ليتم شرح كل جوانب الشروع من خلاله كما يتم من خلاله استقبال كافة اقتراحات وافكار المواطنين والمقيمين ونحن سوف نهتم بما يصل الينا ونبحثه بروية وتأن للاستفادة منه في الوصول الى نتائج جيدة ومرضية.

نتائج معلنة

مساعدة عبدالكريم: هل نتائج الدراسات التي تتوصلون اليها معلنة في وسائل الاعلام؟

الأمير فهد: بعد انتهاء المرحلة الأولى من المشروع والتي سيتم فيها توزيع الاستبيانات وجمعها ومن ثم تحليل البيانات تأتي بعد ذلك المرحلة الثانية من المشروع وهي مرحلة توزيع نتائج الاستبيان، وسيتم دراسة الاسلوب المناسب لنشر نتائج القياس سواء من خلال وسائل الاعلام أو من خلال اصدارات خاصة لتحليل النتائج ووضوح التوصيات.

مكاتب استشارية

عليها وهي ضرورة تكريم الموظف الكفء وتشجيعه خاصة اننا نلاحظ ان ما يحدث هو العكس تماماً اذ ان الموظف المجتهد قد يحارب من رغبته لاسباب غير معلومة.

معالجة عصرية

الامير فهد: اتفق مع الدكتور في جانب كبير مما قاله وارى أنه من الظلم ان يحضر الموظف المجتهد للفن من قبل البعض واحب ان اطمئن الجميع ان الاخوة في الفريق الاستشاري لديهم الخبرة الكافية لمناقشة هذه الامور ومعالجتها بافضل صورة.

اقالة للبرين

البركر: هل نتائج الاستبيانات والدراسات التي يجريها الشروع قد تفضي الى اقالة بعض مديرى الاجهزة الحكومية المقصرين؟

الامير فهد: كما ذكرت سابقا في مستهل حديثي أن الهدف الرئيسي لهذا الشروع هو الارتقاء بمستوى جودة الخدمات التي تقدمها الاجهزة الحكومية لتحقيق رضا المستفيدين عنها بما يحقق علاقة ايجابية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها. كما أن نتائج الاستبيانات سيتم ردها إلى سمو أمير المنطقة الشرقية وسمو نائبه وهما يحفظهما الله سيستخدمان كما لم شأنه أن يضع مصلحة المواطن في المقدمة دائماً.

وهما يحفظهما الله سيستخدمان الازم حيال دعم الاجهزة الحكومية بما يؤدي الى رفع مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين، وكما قلت سابقا ان هناك معايير دقيقة لقياس رضا المواطنين والمقيمين تجاه اداء الاجهزة الحكومية وستراعى ان تكون العينة المستقاة للاجابة عن الاستبانة مختارة بدقة ليغطوا المجتمع وسنراعى ايضا توعية المدير والمسؤول ان نتائج الاستبانة تصب ايضا في صالحهم من الاستفادة من الملاحظات والاقتراحات التي يطرحها المواطن والمقيم.

وكما يعلم الجميع فان من صلاحيات الحاكم الملاحظ الرفع للجهات المختصة في حال وجود ملاحظات أو طلب التزم سواء من المقام السامي أو الوزارات.

النتائج

البركر: متى تعتقد سمو الامير ان يلمس المواطن نتائج هذا الشروع على ارض الواقع؟

الامير فهد: المشروع بكل مرمله يحتاج الى جهد كبير يشارك فيه المواطن والمقيم الذي يقدم رأيه وايجاباته عن الاستبانة بكل صدق وشفافية، ولعلم سيتم تزويد

مديره الدوائر

الحكومية بالنطقة

شركاء ولديهم

القناعة التامة بالمشروع

وبأهمية الفكرة



نقدم خدمات استشارية

للجهات الحكومية

الستهدفة ونحن بصدد

انشاء موقع الكتروني

للمشروع



60 جهة حكومية

مستهدفة و 25 ربيع

القادم مرحلة انتهاء

العمل الميداني

الوسائل المناسبة للنهوض بعمل واداء الجماء الحكومي ومساعدته على ان يكون مثالا يحتذى به.

تاهيل الوظائف

■ د.مدحود: الاستبانة بما اسئلة الغرض منها تقييم الموظف وتقييم ادارته التي يعمل فيها ولكن السؤال هنا هل تم تاهيل الموظف جيدا وتوفير كل ما يحتاج اليه حتى يخضع للتقييم؟

حجم الرضا

■ الامير فهد: اتفق معك على ان الكثير من الموظفين في الاجهزة الحكومية يحتاجون الى تاهيل وتدريب على كيفية تقديم الخدمات للمواطنين ولكن ما الالظنه ان هناك لباسا في

فهم المشروع الذي نحن بصدده يهدف الى معرفة حجم رضا المواطن على اداء الاجهزة الحكومية ولكن في الوقت نفسه اعتقدت ان الجهاز الاستشاري الخاص بالمشروع سيكون قادرا بما لديه من خبرة على معالجة الكثير من السليات التي استلهم لنا خلال عملنا سواء سليات خاصة بالدائرة الحكومية او الموظفين العاملين فيها وللعلم فقدد الاستبانات التي ستوزع يصل الى 6 الاف استبانة علما بان العدد

المعصول به في دول العالم يتراوح بين 2500 و3 الاف استبانة بيد اننا زينا ان تشغل الاسبانة 6 الاف شخص لجمع اكبر عدد من شرائح المجتمع والوصول الى نتائج جيدة وتابعة من الواقع وهذا الامر يضمن لنا ايضا ان يكون هامش الخطأ قليلا جدا.

■ البكر: في ختام هذه الندوة نشكر سمو الامير فهد بن عبدالعزيز بن جلوي ال سعود. على تلييته دعوة «اليوم» رغم مشاغل سموه الكثيرة والعديدة ونشكر ضيوفه الكرام والشكر موصول الى الزملاء الاعلايين ورجال الاعمال الذين حرصوا على حضور الندوة والتفاعل معها ونشكر ايضا الاخوات في القسم النسائي الذي شاركننا بمدخلات قيمة. الوطن الغالي

■ الأمير فهد : اكرر شكرى لجريدة اليوم على هذه الاستضافة و أنا اؤكد ان المشروع جاء لخدمة المواطن والمقيم في ظل توجهات سيدي خادم الحرمين الشريفين و سمو ولي عهده الامين و سمو النائب الثاني و بتاكيد مستمر ودائم من صاحب السمو الملكي الامير محمد بن فهد بن عبد العزيز امير المنطقة الشرقية و سمو نائبه صاحب السمو الامير جلوي بن عبد العزيز بن مساعد و تتطلع الى مشاركة المستخدمين من المواطنين والمقيمين و ذلك لتوفير خدمة إدارية تسمى للوصول إلى رضا المستفيد و تحقيق تطلعاته بما يسهم في الارتقاء باداء الدوائر الحكومية و اجهرتها لتحقيق الهدف الاسمي و هو خدمة هذا الوطن الغالي.

الكتابه

د / علي عبدالقادر
مشاري العفالق
عبدالعزیز العمیري

من القسم الاستشاري

د/ هناع سنبل
طبيبة عيون
خديجة علي
موظفة حكومية
سماح سلطان

مرحلة صفرية

■ الامير فهد: هناك مرحلة صفرية يمر بها المشروع لخناج خطوات الاستقبلية ولا شك أن إرادة سيدي سمو النائب الثاني وزير الداخلية للمشروع تعطينا الدافع والحافز لتقديم مستوى طيب في مشروعنا والدعم الاستشاري سيكون عبارة عن خطط تنفيذية وبرامج تطبيقية وفتية للارتقاء بعمل الجهاز الحكومي والنهوض بمستوى الرضا.

تغيير الآلية

■ عبدالله الراشد: الخطوات والمراحل التي حددتها المشروع للسير فيها هل هي قابلة للتغيير او التعديل بناء على النتائج التي ستخرج بها الاستبانة؟

- الامير فهد: هذا الامر راجع الى الجهاز الاستشاري الذي سيتولى النهوض بعمل الاجهزة الحكومية المحتاجة الى هذا الامر. تصحيح الاخطاء

■ د. خالد علي : حقيقة ان لم اشارك في اعداد المشروع لكنه يهمني كثيرا كمواطن سيمستفيد منه لاشك ولي ثلاثة اسئلة الاول وهو ان المشروع سيبدأ بالامارة وموظفيها فمتى يشمل المشروع كافة الدوائر الحكومية وسؤالي الثاني هل هناك خطة لتصحيح أي اخطاء يكتشفها العاملون في المشروع خاصة اننا كمواطنين لا يهمننا العقاب على المصربين بقدر ما يهمننا معالجة الاخطاء.. واخيرا هل هناك توسيع محتمل للمشروع ليشمل شركات القطاع الخاص التي تقدم خدماتها للمواطن. 60 جهة

■ الامير فهد: سيبدأ القياس أولاً بإمارة المنطقة الشرقية انشأاً لتوجهات سمو أمير المنطقة الشرقية حفظه الله ما يؤكد حرص سموه على الارتقاء بالخدمات المقدمة للمستفيدين بدءاً بإمارة المنطقة وهي رسالة واضحة على أهمية المشروع. والمشروع في مرحلة الاستبانة سيضم جميع الدوائر الحكومية الخدمية بلا استثناء وبخاصة الأجهزة التي تقدم خدمات مباشرة للمواطن والمقيم ويقدر عددها بالفروع الخاصة بها بنحو 60 جهة وفيما يخص سؤلك الثاني فنحن لا نبحث عن الأخطاء بقدر ما نبحث عن

