

اسم المصدر : اليوم

التاريخ: 2011-10-06 رقم العدد: 13992 رقم الصفحة: 6 مسلسل: 42 رقم القصاصه: 1

6 جهازا حكوميا تخضع لـ «قياس رضا» مواطني الشرقية

المشروع إضافة جديدة للمشاريع المتميزة التي أطلقها أمير المنطقة

● اليوم - الدمام

يشكل مشروع قياس وتحقيق رضا المستخدمين من خدمات الأجهزة الحكومية بالمنطقة الشرقية، والذي أمر صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن فهد أمير المنطقة الشرقية بإطلاقه، بشكل أهمية كبرى كونه يهدف إلى تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمستخدمين من خدماتها، وليكون إضافة جديدة لعدد من المشاريع المتميزة التي أطلقها سموه الكريم، وتأكيداً على دور إمارة المنطقة الشرقية في المساهمة بفعالية في تحسين الخدمات المقدمة للمستخدمين، ويأتي المشروع تأكيداً على الاهتمام الذي توليه حكومة خادم الحرمين الشريفين الملك عبدالله بن عبدالعزيز وسمو ولي عهده الأمين الأمير سلطان بن عبدالعزيز وسمو النائب الثاني وزير الداخلية الأمير نايف بن عبد العزيز - حفظهم الله - بتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمستخدمين من خدماتها، وكذلك حرصاً من سمو أمير المنطقة الشرقية وسمو نائبه حفظهما الله على الارتقاء بمستوى الخدمات وأن يكون تقديمها وفقاً لمعايير قابلة للقياس ويمكن العمل على تطويرها بشكل مستمر.

تحديد أولويات المستخدمين من الصحة والتعليم والبلديات والأمن



الأمير محمد بن فهد خلال توقيعه عقد المشروع

ويهدف المشروع الذي يرأسه لجنته العليا صاحب السمو الأمير فهد بن عبدالله بن جلوي آل سعود مدير مركز البحوث والدراسات بإمارة المنطقة الشرقية، الى تلمس احتياجات المواطنين ومعرفة أولوياتهم الخدمية وتعزيز شعور المواطن بأنه محور اهتمام الأجهزة الحكومية بالمنطقة بالإضافة الى انه يشكل حافزا للأجهزة الحكومية لعرفتها أن ما تقدمه من جهد يقاس ويقدّر من سمو نائبه، ويقدم لهم بطريقة علمية وموضوعية.

والمشروع كذلك مؤشر حقيقي للتعرف على مستوى أداء الأجهزة الحكومية في المنطقة وتحديد مؤشرات أداء واضحة ومحددة لمساعدة الأجهزة الحكومية في تطوير مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وتحقيق علاقة إيجابية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها والكشف عن مواطن التحسين لتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين وجوانب القوة لترسيخها وتقديم الدعم الاستشاري للأجهزة الحكومية لمساعدتها في تطوير مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وإقامة اللقيات وورش العمل لموظفي الأجهزة الحكومية في المنطقة الشرقية ذات العلاقة بتحسين مستوى الأداء والخدمات المقدمة للمستفيدين.

مبادئ ومنطلقات المشروع

اعتمد المشروع منذ إنطلاقته على عدد من المبادئ الرئيسية التي يرى القائمون عليه أنها ستسهم وبشكل عملي في تحقيق أهداف المشروع وهي

أولا الشراكة حيث اعتمد المشروع منذ إنطلاقته مبدأ الشراكة مع الجهات التي تمثل العناصر الرئيسية لنجاح المشروع وهي الأجهزة الحكومية في المنطقة، وذلك لحصل آراء ومبادرات مستولي الأجهزة الحكومية، فيما يتعلق بتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين إحدى الركائز الأساسية التي يهدف



الأمير فهد بن عبدالله بن جلوي

المشروع لتحقيقها، وتم فعليا عقد لقاءات فردية وجماعية مع مديري الأجهزة الحكومية لتعريفهم بالمشروع والتعرف على العوقات التي قد تواجهها في تنفيذ التوصيات التي ستصممها تقارير قياس رضا المستفيدين، والمستفيدين لترسيخها وتقديم الدعم الاستشاري للأجهزة الحكومية لمساعدتها في تطوير مستوى الخدمات المقدمة للمستفيدين وإقامة اللقيات وورش العمل لموظفي الأجهزة الحكومية في المنطقة الشرقية ذات العلاقة بتحسين مستوى الأداء والخدمات المقدمة للمستفيدين.

وثاني مبادئ المشروع الموضوعية والحياد لضمان الوصول لنتائج دقيقة ومحايدة فقد تم التركيز على أن ينفذ المسح الميداني وفق

مبادئ ومنطلقات المشروع اعتمد المشروع منذ إنطلاقته على عدد من المبادئ الرئيسية التي يرى القائمون عليه أنها ستسهم وبشكل عملي في تحقيق أهداف المشروع وهي

أولا الشراكة حيث اعتمد المشروع منذ إنطلاقته مبدأ الشراكة مع الجهات التي تمثل العناصر الرئيسية لنجاح المشروع وهي الأجهزة الحكومية في المنطقة، وذلك لحصل آراء ومبادرات مستولي الأجهزة الحكومية، فيما يتعلق بتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين إحدى الركائز الأساسية التي يهدف

العلاقة بتحسين الخدمات المقدمة من الأجهزة الحكومية بالمنطقة الشرقية وذلك من خلال الدعم المباشر من صاحب السمو الملكي أمير المنطقة الشرقية وسمو نائبه لتسهيل قيام الجهاز الحكومي بتطبيق توصيات ونتائج التقارير التي تصدر عن المشروع وتقديم الدعم الاستشاري من خلال فريق استشاري متخصص وتنفيذ البرامج التدريبية المتخصصة والتي تستهدف تنمية مهارات مقدمي الخدمة.

وتأتي الثقافة خامسا حيث إن تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين لا يقتصر على تهيئة البيئة المادية أو تدريب مقدمي الخدمة فقط بل هي ممارسات تعبر عن ثقافة المنظمات والعاملين فيها والمتعاملين معها ومن هذا المنطلق يقوم المشروع بتنفيذ عدد من البرامج الخاصة بتغيير الثقافة السائدة عن تقديم الخدمة، وذلك من خلال تنفيذ البرامج التدريبية التي تستهدف مسئولوي الأجهزة الحكومية ومقدمي الخدمة وإقامة اللقيات ذات العلاقة بتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين والمشاركة في اللقيات والمؤتمرات ذات العلاقة بالإضافة الى استخدام قنوات الاتصال الحديثة للتواصل مع المستفيدين ومقدمي الخدمة

افاقية كمواسم الحج وبداية العام الدراسي .. الخ، أو أن تكون فترة إجازات لموظفي الجهة، ويأتي ثالثا التكامل حيث يؤمن القائمون على المشروع بأن مسؤولية تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين هي مسؤولية مشتركة، وبالتالي فإن تكامل المشروع مع الأجهزة الحكومية من حيث تزويدها (أي الأجهزة) بالمعلومات والتقارير الخاصة بقياس رضا المستفيدين من خدماتها يساعد مسؤولي الأجهزة الحكومية في التعرف على جوانب القصور في تقديم الخدمات ومن ثم العمل على تحسينها وتطويرها.

ورابعا الدعم والمساندة ويقدم المشروع حزمة من الحلول ذات



يأتي مشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية بالمنطقة الشرقية، تأكيدا على الاهتمام الذي توليه حكومة خادم الحرمين الشريفين وسمو ولي عهده الأمين وسمو النائب الثاني - حفظهم الله - بتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها الأجهزة الحكومية للمستفيدين من خدماتها، وكذلك حرصا من سمو أمير المنطقة الشرقية وسمو نائبه حفظهما الله على الارتقاء بمستوى الخدمات

تحسين العلاقات الإنسانية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها

حيث يعمل المشروع حاليا على متابعة تنفيذ الأجهزة الحكومية لتلك الفرص، فليضمن تقديم خدمات سريعة للمستفيدين من خدمات الجهاز والمؤشرات الرئيسية هي مؤشرات الموظفين والإجراءات والوقت وقنوات الاتصال والبيئة الداخلية والبيئة الخارجية، ومن خلال النتائج العامة للمشروع فقد اتضح أن أولويات المستفيدين الخدمية في المنطقة الشرقية مرتبة وفقا للشكل التالي وسيؤدى التركيز على الاهتمام بأولويات المستفيدين الخدمية إلى تحسين العلاقات الإنسانية بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وتحسين الإجراءات العمليات الداخلية في الأجهزة الحكومية والتركيز على المستفيد بدلا من التركيز على جوانب ليس لها علاقة بتقديم الخدمات وتطوير البيئة الداخلية والخارجية للأجهزة الحكومية في المنطقة بما يتناسب مع احتياجات المستفيدين.

تحديد فرص التحسين السريعة المشتركة فيما يتعلق بتقديم الخدمات وصناديق المقترحات والشكاوى موضعا بها رقم الهاتف الخاص بالرد على

شكاوى ومقترحات المستفيدين وهاتف مجاني (معلن) يجيب عن استفسارات المستفيدين خلال أوقات الدوام الرسمية ورد الي بوضوح الخدمات التي قدمها الجهاز ومتطلبات تقديم الخدمة وموقع على الإنترنت للجهة (أو أن يكون الجهاز مشمولا في موقع آخر يمثل الجهة الحكومية، كموقع الوزارة) ينشر من خلاله متطلبات تقديم الخدمة وكيفية الحصول عليها ومواقف للسيارات، منظمة بطريقة مناسبة تتيح الاستفادة المثلى من الساحة المتاحة لمواقف المستفيدين ووجود رجال أمن مؤهلين لإرشاد المستفيدين وتنظيم مواقف السيارات الخاصة بهم.

وتوجيه العاملين كتابيا باتباع بعض السلوكيات منها الترحيب بالمستفيد وإلقاء التحية عليه، الإصغاء الجيد لاحتياجات المستفيد، مناداة المستفيد باسمه الشخصي ما أمكن. شكر الموظف للمستفيد عند انتهاء الخدمة.

سؤال المستفيد إذا كانت هناك أية خدمات أخرى يمكن تقديمها له. توفير المشروع لمعلومات متكاملة عن مستويات تقديم الخدمات في القطاع الحكومي مما يسهل التقريب في مستوى تقديم الخدمة بين القطاع العام والخاص.

استمرارا للدور الذي يقوم به المشروع لتحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين، سيعمل المشروع خلال المرحلة القادمة على قياس رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية الميدانية العامة وهي الخدمات الصحية والتعليمية والبلدية خدمات الدفاع المدني والدوريات الأمنية والروور.

وسيشمل القياس رضا المستفيدين من تلك الخدمات في مدينة رئيسية في المنطقة الشرقية، حيث ستوفر المعلومات التي سيتم الحصول عليها ما يلي تحديد فرص التحسين في

www.qiaas.org

اسم المصدر : اليوم

التاريخ: 2011-10-06 رقم العدد: 13992 رقم الصفحة: 6 مسلسل: 42 رقم القصاصة: 3



على هامش اجتماع سابق للمشروع (اليوم)



الأمير فهد بن عبدالله خلال إلقاءه كلمة حول المشروع