

جودة الخدمات الحكومية ورضا العملاء

محور تحسين الخدمات الحكومية

يهدف إلى إنشاء منظومة خدمات حكومية فعالة وتقديم خدمة حكومية أفضل للوطن من خلال إعادة هندسة هياكل عمل جميع الخدمات الحكومية في ظل مبادئها المنظمة وتوجيه قنوات خدمة لتقديم الخدمة

الخدمات الحكومية

إعداد قواعد بيانات الناخبين	خدمات النفاذ القانون
تطوير نظم معلومات الإدارة المركزية للشئون الصيدية	منظومة حصر أصول الدولة
بوابة المشتريات الحكومية	قاعدة بيانات الصنعة العامة لتعليم الكبار ومحو الأمية
خدمات المعامل المركزية لوزارة الصحة	مبكرة المستشفيات
مركز خدمة العملاء بوزارة الطيران المدني	استكمال وربط قواعد البيانات

تعمل الدولة المصرية على تنفيذ برنامج تطوير الخدمات الحكومية بهدف تحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية حيث تعتمد تلك المنظومة الجديدة على تقديم الخدمات الكترونيا من خلال إعادة هندسة دورات عمل جميع الخدمات الحكومية في كافة مراحلها المختلفة، وتوفير قنوات متعددة لتقديم الخدمة التي تتيح للمواطنين، سواء القادرين على التعامل مع الحاسبات الإلكترونية أو الذين لا يملكون مهارة التعامل معها، الحصول على الخدمات بشكل ميسر وبكفاءة ونزاهة وشفافية.

وتأتي هذه الخطوة ضمن استراتيجية تحسين جودة الخدمات الحكومية التي تستهدف كسب رضا المتعاملين مع الجهاز الحكومي، بالإضافة الى تحسين الانتاجية الحكومية، وصولا الى حوكمة الخدمات الحكومية من خلال الحد من الفساد ومنع الرشوة، وترشيد استخدام المال العام بما يحقق النزاهة والعدالة في الاداء الحكومي، وتفعيل معايير إتاحة البيانات الحكومية المنفتحة من أجل تعزيز الشفافية، بالإضافة الى تحقيق التكامل والترابط بين الخدمات الحكومية المختلفة، وسرعة وسهولة تبادل البيانات المؤمنة بين الجهات الحكومية المختلفة، وتحقيق التكامل والترابط بين الخدمات الحكومية المختلفة.



رضا العملاء

رضا العميل من اهم المفاهيم المعاصرة التي تهتم بها اي مؤسسة تسعى الى الحفاظ قدراتها التنافسية وحصتها في السوق، فالعميل هو محور اهتمام اي مؤسسة ، لذا اكدت المواصفة القياسية الدولية لنظام إدارة الجودة للأيزو 9001: 2015 بند 5-1-2 علي التركيز على العميل والتواصل معه.

ويعتبر رضا الزبائن من المفاهيم التسويقية التي تقيس مدى مطابقة المُنتجات والخدمات لتوقعات المستهلكين من حيث السعر، والكمية، ومواعيد الاستلام والتوزيع في الأسواق، ويتم ذلك عن طريق اتباع جُملة من العمليات الإدارية والتسويقية التي تضمن تحقيق ما يُسمى بالأداء المتوازن، والذي يحافظ على أرباح المنظمة، ويُرضي زبائنها، وبالتالي يرضي جميع الأطراف.

أما رضا العملاء عن الخدمات المقدمة من قبل الجهات الحكومية وشبه الحكومية فانها تعد أحد المؤشرات الرئيسة لتقييم أداء تلك الجهات. لذا فان عدم الرضا عن أداء الأجهزة الخدمية يظهر جليا في ضعف الإنتاجية، وسوء في جودة الخدمات المقدمة للعملاء تأخيرا وتعطيلا وتعقيدا، والتسبب والغياب من قبل موظفي خدمات العملاء في تلك الجهات، حتى تحولت إلى صورة نمطية اختزنتها الذاكرة الجمعية للمواطن، وأصبح يتعاشب معها بشكل يومي، ويسعى لتجاوزها باستخدام العلاقات غير الرسمية والواسطة في ظل تواضع وضعف الأنظمة وتقادم بعضها الآخر. **يمكن الجزم** أن عدم رضا المسؤول والموظف عن أداء جهته هو بداية الطريق الصحيح لمعالجة هذا القصور في الأداء، وعملية التصحيح يفترض أن تنطلق من هذا الرؤية إلى جانب دراسات قياس رضا العملاء، تنطلق من ثلاثة أسئلة: لماذا لم يكن أداء جهتي مرضيا لي ولموظفي ولعملائي ثانيا؟ وأين تكمن جوانب القصور في أداء جهتي؟ وكيف يمكن تطوير عملي بما يحقق رضا كافة الأطراف المستفيدة من الجوانب؟

أبعاد جودة الخدمة

- 01 الوقت: كم ينظر المستهلك.
- 02 دقة التسليم: التسليم في الموعد المحدد.
- 03 الإلمام: إنجاز جميع جوانبها بشكل كامل.
- 04 التعامل: ترحيب العميل بكل الزبائن.
- 05 التدريب: تسليم جميع الخدمات بنفس النظم البروتوكول.
- 06 سيولة المال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.
- 07 الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.
- 08 المتابعة: المتابعة بظلال سرعة من العميل لحل المشاكل التي تواجهه.

هل تعلم ان هناك علاقة وثيقة بين رضا العملاء ورضا الموظفين عن العمل في اي مؤسسة ، حيث اثبتت الدراسات أنّ حصول الموظف على كامل حقوقه المادية والمعنوية يزيد من حبه لوظيفته وولائه لعمله، ويزيد كذلك من دافعيته للعمل، مما ينعكس إيجاباً على أداءه المهني وإنتاجيته الكمية والنوعية، ويزيد من رضا العملاء عن هذه المخرجات.





الجودة طريق للتميز



مكتب الوزير
الإدارة المركزية للتفتيش والرقابة
الإدارة العامة لرقابة الجودة



يعتبر قياس مستوى
رضا العملاء

مهما بالنسبة لأي منظمة، لأنه يعبر عن مدى نجاح إدارة المنظمة في التعامل مع عملائها وفي تسويق منتجاتها.



التعامل باليدجية
يتعين على الموظفين
خبرة عملائهم وإيجابية،
برائة من قسم خدمة
العميل وحتى الحسابات



التواصل الدائم
التواصل مع عميلك قبل البيع
أو أثناءه أو بعده يعد بمثابة
الصنع الذي يحافظ على توطيد
العلاقات الإنسانية



كيف تكسب

رضا عملائك وولائهم؟



بناء علاقات وطيدة
يجب تبني سياسات جيدة
للحفاظ على العملاء، وتعزيز ولائهم
شركتك، وإظهار اهتمامك
بعملائك من خلال أفعالك



الود والترحيب
قد يبدو هذا أمراً طويلاً، ولكن
كثيراً ما سمعنا العملاء يتحدثون
عن أهمية التعامل بالود والتفاني
من جانب البائعين



إخلاص ومصداقية
يجب التعامل مع العملاء،
بصدق وإخلاص، وذلك لكسب
رضا العملاء، وإخلاصهم على
المدى البعيد



الاهتمام والمتابعة
عليك أن تتابع وتتواصل مع
عملائك بعد إنجاز مهمتك سواء
عبر البريد الإلكتروني أو العادي



تلبية رغبات العميل
كبار البائعين يتفهمون على رغبات
العميل، ويؤمنون اهتمامهم عليه
قبل تقديم منتجهم.

إحدى أدوات قياس رضا المستفيد عن خدمات الأجهزة العامة،
تتمثل في عمل المسوحات بمختلف أنواعها، وتعتمد على
التواصل مع مجموعة من المستفيدين للإجابة عن مجموعة من
معايير التقييم حول جودة خدمات الأجهزة العامة، وقد تم إعداد
الأداة بطريقة مبنية على أفضل الممارسات العالمية بهدف تحديد
أوجه التحديات وفرص التحسين والتطوير لخدمات الأجهزة العامة.

ماهي
الاستبيانات؟

- أسئلة توضع بطريقة منهجية
- تصمم بطريقة محايدة وفق أفضل الممارسات العالمية
- تستهدف الخدمات ومراكز الخدمة التابعة للأجهزة العامة
- تغطي كافة مناطق المملكة
- تُنقَد على عينه مُخاترة بشكل عشوائي تُعبر عن إجمالي المستفيدين

معايير التقييم
في الاستبيانات

جاهزية المكان أداء الموظفين وضوح الإجراءات

سرعة الخدمة جودة المخرجات

آلية العمل

- 1 تصميم أسئلة الاستبيانات وفقاً لأنواع الخدمات المراد قياسها
- 2 تنفيذ الاستبيانات مع المستفيدين
- 3 تحليل ودراسة النتائج، وإعداد التقارير وفق منهجية قياس رضا المستفيد
- 4 إصدار تقارير قياس رضا المستفيد، ورفعها لمتخذ القرار

الأهداف

دعم عمليات تحسين خدمات الأجهزة العامة
إثراء تقارير قياس الأداء التي يصدرها المركز لتتخذ القرار وموائمتها مع تقارير قياس رضا المستفيد
المساهمة في تحقيق رضا المستفيد عن خدمات الأجهزة العامة
مشاركة المستفيدين في عمليات تقييم مراكز الخدمة وخدمات الأجهزة العامة



نطاق المشروع

- تم إطلاق جائزة مصر للتميز الحكومي في يوليو 2018 بحضور رئيس الوزراء.
- من المزمع تنظيم الدورة الأولى من الانتقالية في أكتوبر 2019.
- استحدثت هذه الآلية كفاءة لتفجير الجهاز الإداري بالدولة، وذلك لتقديم خدماته للمواطنين بمستوى متميز وأداءه للأعمال المنوط به على أمل وجه.
- سيتم اعتماد هذه الآلية كجزء من برنامج التطوير الإداري للدولة، والذي يعد رافداً من روافد برنامج الإصلاح الاقتصادي لتحقيق رؤية مصر 2030.
- التأيد على الدور الإيجابي الذي يلعبه المواطنون في تقييم منظومة العاملين بالدولة إيماناً منا بحق المواطن في تلقي الخدمة بمستوى متميز.



الارتقاء بمستوى العاملين بالدولة وترسيخ ثقافة التميز لديهم



تطوير الخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين



تحقيق معدلات أعلى من الأداء الحكومي ورضاء المواطن



تشجيع المنافسة بين المؤسسات الحكومية



نشر أفضل الممارسات الإدارية في الجهاز الإداري للدولة



أهداف جائزة مصر للتميز الحكومي

إلقاء الضوء على النماذج الناجحة المؤسسات الحكومية وتبنيها

تحقيق استراتيجية التنمية المستدامة (رؤية مصر 2030).

إحداث نقلة نوعية في الأداء المؤسسي لمواكبة التطورات وتنمية القدرات البشرية.

تعزيز الروح التنافسية وثقافة التميز على مستوى المؤسسات الحكومية، مما ينعكس أثره على المواطن.

