|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **العمليات والخدمات** | http://www.moe.gov.jo/images/corner-02.gif | |
|  |
| **معايير الجائزة الدورة السابعة (2014 / 2015 )**  **5. العمليات والخدمات  Processes &Services**  **تقوم المؤسسات المتميزة بتصميم، وإدارة وتحسين العمليات والخدمات لإضافة مزيد من القيمة لصالح متلقي الخدمة والأطراف المعنية الأخرى.**  **5 أ.  تصميم العمليات وإدارتها بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع المعنيين بالوزارة / المؤسسة.**  **5 ب . تطوير العمليات والخدمات لتحقيق القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة.**  **5 ج . إدارة وتقديم الخدمات.**  **5 د . إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.**    **5  أ . تصميم العمليات وإدارتها بهدف تعظيم القيمة لصالح جميع المعنيين بالوزارة / المؤسسة.**  **•          على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:**  **•          استخدام إطار عام للعمليات الرئيسة لتنفيذ الاستراتيجية المؤسسية.**  **•          تصميم إدارة العمليات من بدايتها إلى نهايتها، بما يشمل العمليات التي تتخطى حدود الوزارة / المؤسسة وبما يضمن الشفافية وربطها بالأهداف المؤسسية والتداخل المرن بين هذه العمليات.**  **•          ضمان فهم مالكي )مسؤولي( العمليات لأدوارهم ومسؤولياتهم في وضع العمليات و صيانتها وتطويرها.**  **•          تطوير حزمة متوازنة ومنطقية من مؤشرات أداء للعمليات وما يتعلق بها من مقاييس للمخرجات لها ارتباط واضح ومحدد بالأهداف الاستراتيجية والمؤسسية للوزارة  /المؤسسة، وذلك من أجل إجراء مراجعة لفاعلية وكفاءة العمليات الرئيسة ومساهماتها في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.**  **•          استخدام البيانات الخاصة بالأداء الحالي للعمليات ونتائج تحليل قدراتها مقرونة بنتائج إجراء المقارنات المعيارية ذات الصلة، من أجل تفعيل الإبداع والابتكار وعمليات التحسين واستخدام التغذية الراجعة من أصحاب العلاقة في تحسين العمليات والخدمات وتدريب الموظفين عليها.**  **5 ب . تطوير العمليات والخدمات لتحقيق القيمة المثلى لصالح متلقي الخدمة.**  **على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:**  **•          السعي الحثيث من أجل ابتكار وإضافة قيمة لصالح متلقي الخدمة، مع العمل على إشراكهم كلما أمكن، في تطوير وابتكار خدمات وتجارب جديدة.**  **•          استخدام  مسوحات  متلقي الخدمة وغير ذلك من أشكال استقصاء الآراء والتغذية الراجعة بهدف التنبؤ، وتحديد التحسينات التي تستهدف تعزيز الخدمات . مع تحديد أولويات وأهداف التحسين.**  **•          تطوير الخدمات بما يتلاءم مع المتطلبات المتغيرة لمجموعات متلقي الخدمة الحاليين أو المستقبليين.**  **•          وجود الجاهزية الإلكترونية في الوزارة / المؤسسة من حيث البنية التحتية والأفراد لرفع جاهزيتها الإلكترونية بما يتواءم مع خطة الحكومة الإلكترونية و ضمان تطبيقها بفاعلية بهدف تحسين الخدمات وزيادة رضى متلقي الخدمة.**  **•          التواصل الخارجي مع الفئات المستهدفة باستخدام الأدوات المناسبة لاطلاع متلقي الخدمة والمعنيين على آخر التطورات التي تعنيهم والتطوير على الخدمات ونوعية الخدمات التي يتم تقديمها وتطويرها وكيفية السير في إجراءات الحصول على الخدمة.**  **•          جمع الوزارة / المؤسسة لمعلومات عن احتياجات متلقي الخدمة وتوقعاتهم واستخدامها لتحسين خدماتها.**  **5 ج. ادارة وتقديم الخدمات**  **•          على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي:**  **•          تقديم خدمات لتلبية، أو تجاوز احتياجات متلقي الخدمة الحالية وتطلعاتهم المستقبلية، وذلك بما يتلاءم مع عرض القيمة المقدم من قبل الوزارة / المؤسسة .**  **•          تطوير سلسلة قيمة ذات كفاءة وفاعلية لضمان قدرة الوزارة / المؤسسة على الاستمرار بالإيفاء بإلتزاماتها الواردة في عرض القيمة.**  **•          ضمان توفر الموارد الضرورية والكفاءات والتمكين اللازم للموظفين وذلك لتقديم الخدمة المثلى لمتلقي الخدمة.**  **•          إدارة الخدمات التي تقدمها الوزارة / المؤسسة، بما في ذلك إعادة لاستخدام وتدوير المواد المستعملة في تقديم الخدمة متى كان ذلك منا سب، مع الأخذ بعين الاعتبار أية آثار على الصحة العامة والسلامة والبيئة. وتعريف متلقي الخدمة بمتطلبات وآليات الحصول على الخدمات .**  **•          مقارنة أدائها مع مستويات الأداء والمعايير القياسية ذات الصلة، والتعلم من نقاط القوة وفرص التحسين لديها من أجل تعظيم القيمة المضافة للمتلقي الخدمة.**  **•          تقديم خدمات الكترونية بما يتماشى مع متطلبات مبادرة الحكومة الإلكترونية، لتحسين قدرة الوزارة  /المؤسسة على خدمة متلقي الخدمة.**  **5 د. إدارة علاقات متلقي الخدمة وتعزيزها.**  **على سبيل المثال، تقوم المؤسسات المتميزة بما يلي :**  **•          تصنيف متلقي الخدمة وفق استراتيجية الوزارة / المؤسسة، وبناء سياسات وعمليات من أجل إدارة هذه العلاقات بالفاعلية المطلوبة.**  **•          تحديد وتلبية متطلبات التواصل اليومي وطويل الأمد مع متلقي الخدمة.**  **•          بناء وتطوير حوار متوا صل مع متلقي الخدمة يتسم بالشفافية والمصارحة.**  **•          المتابعة والمراجعة المستمرة لانطباعات وتجارب متلقي الخدمة معها، و ضمان أن العمليات صممت بصورة ملائمة تضمن لها الاستجابة المنا سبة لأية ملاحظات.**  **•          ضمان استيعاب متلقي الخدمة لمسؤولياتهم تجاه خدمات الوزارة / المؤسسة.**  **•          اعتماد وتفعيل آلية للتعامل مع اقتراحات وشكاوى متلقي الخدمة وطرق معالجتها.**  **•**          **قياس مدى رضى متلقي الخدمة عن الوزارة / المؤسسة ووضع مؤشرات قياس داخلية لرضى متلقي الخدمة وتحديد الوزارة / المؤسسة للأولويات ووضع الخطط الهادفة إلى تحسين مستويات رضى متلقي الخدمة.** |