JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية

دورة مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية دورة تدريبية مدتها أسبوع لمديري الجهات ومسؤولي التميز المؤسسي وفرق تحسين الخدمات، يخرج منها المشاركون بخطة تحسين الجهة الحكومية. يسأل المستفيدون وجهات الرقابة اليوم عما تتعهد به الجهة من مستويات خدمة وكيف تقارن نتائجها بنظيراتها، ولم تعد تقارير الأنشطة كافية للإجابة. تقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة في مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية.

لماذا تهم مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية الآن

تلتقي ثلاث قوى في الجهات الحكومية اليوم: مستفيدون ينتظرون أزمنة استجابة معلنة وقنوات واضحة لتقديم الشكاوى، ولجان رقابية تطلب أدلة على النتائج بدلا من قوائم الأنشطة، ومسؤولو الموازنات الذين يسألون لماذا تنجز جهة ما الترخيص في أيام بينما تحتاج جهة مماثلة إلى أسابيع. الجهة التي تعلن تعهداتها للمستفيدين وتقيس أداءها مقابل نظيراتها تستطيع تفسير نتائجها، أما التي لا تفعل فتبقى تدافع بالروايات. وتستند الدورة إلى الممارسات المعتمدة في مواثيق المتعاملين ورسم الإجراءات والمقارنة المعيارية في القطاع العام.

المستفيدون من مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية

- مديرو الجهات المسؤولون أمام جهات الرقابة عن نتائج الخدمة
- مسؤولو الجودة والتميز المؤسسي الذين يملكون معايير الخدمة ومعالجة الشكاوى
- فرق تحسين الخدمات التي تعيد تصميم إجراءات التراخيص والتصاريح والمدفوعات
- موظفو التخطيط وقياس الأداء الذين يجمعون المؤشرات ونتائج الجهات النظيرة
- مشرفو مراكز خدمة المستفيدين الذين يفون بتعهدات الجهة كل يوم

تستفيد الجهة أكثر حين يحضر مدير ومسؤول جودة ومشرف خدمة من الجهة نفسها معا ويتفقون على خطة تحسين واحدة.

قدرات مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية

يتدرب المشاركون على تحويل رسالة الجهة العامة إلى تعهدات قابلة للقياس ومقارنات مع جهات نظيرة وإجراءات تحسين ممولة.

- صياغة ميثاق خدمة يحدد أزمنة الاستجابة وقنوات الإنصاف — المستفيدون من الأفراد وقطاع الأعمال
- اختيار الجهات النظيرة والمؤشرات القابلة للمقارنة — لجان الرقابة التي تراجع النتائج
- رسم إجراء الترخيص من طرف إلى طرف — فرق تحسين الخدمات
- تحليل أنماط الشكاوى والملاحظات حسب السبب الجذري — مسؤولو الجودة ومشرفو الخدمة
- تحديد المساءلة عن كل تعهد خدمة — مديرو الجهات ورؤساء الوحدات
- بناء خطة تحسين للجهة — المجلس التنفيذي الذي يعتمد الأولويات

مصطلحات مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية الأساسية

- ميثاق الخدمة — بيان معلن بما تتعهد به الجهة للمستفيدين من أزمنة استجابة ومعايير وقنوات للشكوى.
- المقارنة المعيارية — مقارنة منظمة لإجراءات الجهة ونتائجها مع جهات نظيرة بهدف اكتشاف أساليب عمل أنجح.
- مجموعة الجهات النظيرة — جهات متقاربة في الاختصاص وحجم المعاملات يمكن مقارنة نتائجها بإنصاف.
- النموذج التشغيلي — الطريقة التي تنظم بها الجهة موظفيها وإجراءاتها وقنواتها وتقنياتها لأداء اختصاصها.
- الإنصاف — المعالجة التي يحصل عليها المستفيد حين تخفق الجهة في الوفاء بتعهد معلن.
- زمن الدورة الإجرائية — المدة من استلام طلب مكتمل حتى صدور القرار النهائي للجهة.

مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية يوما بيوم

اليوم 1: النماذج التشغيلية للجهات وتعهدات الخدمة

- مراجعة الاختصاص ودليل الخدمات — ما تقدمه الجهة فعلا
- تشخيص النموذج التشغيلي — أين يبطئ الهيكل تقديم الخدمة
- شرائح الأفراد وقطاع الأعمال — احتياجات من تلبيها كل خدمة
- الفصل بين المكاتب الأمامية والخلفية — توزيع المهام على موقعها الصحيح
- خط الأساس للأداء الحالي — الأحجام وأزمنة الإنجاز والطلبات المتراكمة

اليوم 2: صياغة مواثيق الخدمة

- بنية الميثاق ولغته الواضحة — تعهدات يفهمها المستفيدون
- تحديد معايير أزمنة الاستجابة — مستهدفات واقعية وطموحة معا
- قنوات الإنصاف والشكاوى — ما يحدث عند الإخفاق في التعهد
- استشارة المستفيدين في مسودة الميثاق — اختبار التعهدات قبل نشرها
- نشر نتائج الميثاق والإفصاح عنها — إبقاء التعهدات ظاهرة للجميع

اليوم 3: تحسين الإجراءات في الخدمات الحكومية

- رسم الإجراء من طرف إلى طرف — رؤية رحلة الترخيص كاملة
- تحليل الهدر وإعادة العمل — إزالة التدقيقات والموافقات المكررة
- تحليل الأسباب الجذرية للشكاوى — معالجة الأسباب لا الأعراض
- تفويض مستويات الاعتماد — قرارات أسرع وأقرب إلى المستفيد
- تجربة تغييرات الإجراءات — إثبات المكاسب قبل تعميمها على الجهة

اليوم 4: المقارنة المعيارية والمساءلة

- اختيار مجموعة الجهات النظيرة — مقارنات منصفة بين الجهات
- توحيد تعريفات المؤشرات — احتساب الشيء نفسه بالطريقة نفسها
- الزيارات الميدانية وتبادل الممارسات — كيف تحقق الجهات النظيرة نتائجها
- مصفوفات المساءلة عن تعهدات الخدمة — مالك محدد لكل معيار
- رفع التقارير إلى جهات الرقابة — أدلة بدلا من قوائم الأنشطة

اليوم 5: التطبيق العملي لخطة تحسين الجهة

- ترتيب الفجوات انطلاقا من خط الأساس — تطبيق تشخيص اليوم 1
- ربط تعهدات الميثاق بمعالجات الإجراءات — تطبيق أعمال اليوم 2 واليوم 3
- تحديد المستهدفات من نتائج النظراء — تطبيق مقارنات اليوم 4
- مراجعة الزملاء لمسودة الإجراءات — اختبار قابلية التنفيذ مع جهات أخرى
- استكمال خطة تحسين الجهة — الإجراءات والمسؤولون والمستهدفات المعتمدة

تطبيق مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية بعد الدورة

- صياغة ميثاق خدمة أو تحديثه لخدمة واحدة كثيفة الطلب واستشارة مجموعة من مستفيديها فيه.
- الاتفاق مع جهة نظيرة على ثلاثة مؤشرات قابلة للمقارنة وتبادل نتائج الربع الأول.

أسئلة حول مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية

ما هي مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية ولماذا تهم الآن؟

هي ممارسة إعلان تعهدات خدمة واضحة للمستفيدين ومقارنة النتائج مع جهات نظيرة لاكتشاف أساليب أنجح. وتهم الآن لأن المستفيدين وجهات الرقابة يطلبون أدلة على جودة الخدمة لا تقارير أنشطة.

من هم الأكثر استفادة من مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية؟

يستفيد منها مديرو الجهات ومسؤولو الجودة والتميز المؤسسي وفرق تحسين الخدمات وموظفو قياس الأداء ومشرفو مراكز الخدمة، لأن كلا منهم يملك جزءا من تعهدات الخدمة.

كيف تختلف مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية عن دورة عامة في إدارة الجودة؟

تركز على تعهدات الخدمة الموجهة للمستفيدين وقنوات الإنصاف والمقارنة بين الجهات العامة، بدلا من التركيز على اعتماد أنظمة الإدارة.

ماذا تعود به من مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية للجهات الحكومية؟

تعود بخطة تحسين لجهتك تتضمن فجوات الخدمة مرتبة حسب الأولوية وتعهدات الميثاق ومعالجات الإجراءات ومستهدفات مبنية على نتائج النظراء مع مسؤولين محددين.

مواثيق الخدمة والمقارنة المعيارية: الطريق إلى الأمام

توجه خطة تحسين الجهة الحكومية أول قرار حول أي تعهد خدمة ينشر أو يشدد تاليا وأي معالجة إجرائية تدعمه. يستخدمها المديرون ومسؤولو الجودة والمشرفون لمتابعة التقدم، في إدارة تراخيص بلدية أو في جهة للتأمينات الاجتماعية. وبعد الربع الأول تستحق المقارنة مع النظراء مراجعة جديدة، لأن ممارسات الجهات الأخرى كثيرا ما تعيد تشكيل المستهدفات.