

[ادارة العلاقات مع متلقي الخدمة]

Windows Internet Explorer - امتيابة رضا متلقي الخدمة

Http://www.vtc.gov.jo/استبانة/index.html

File Edit View Favorites Tools Help

WEB SEARCH

استبانة رضا متلقي الخدمة



مؤسسة التدريب المهني

استبانة قياس رضا متلقي الخدمة



أخي المواطن . أخي المواطن

تقوم مؤسسة التدريب المهني بإجراء دراسة للوقوف على الصعوبات والمشكلات التي تواجه الزائر للمؤسسة وذلك بهدف تطوير وتحسين الأداء. نرجو تعبئة الاستبانة لمساعدتنا بذلك وسوف تعامل المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث وتحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين. شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولاً: معلومات عامة

اسم متلقي الخدمة:	رقم الهاتف:	الفاكس:
-------------------------	-------------	---------

ثانياً: مستوى متلقي الخدمة

د

جامعي
 فني
 ثانوية عامة
 دون الثانوية العامة

start .. استبانة رضا متلقي ا... Internet 125% EN 12:25 PM

الفهرس

الصفحة	الموضوع
٣	١ المقدمة
٣	المصطلحات
٣	٢ أهداف النظام
٣	مخرجات تطبيق النظام
٣	مجالات التطبيق
٣	٣ المراجع والمصادر
٤	٤ المسؤوليات والصلاحيات
٦	٥ آلية العمل
٦	٦ قياس أثر تطبيق النظام في الارتقاء بالعلاقات مع متلقي الخدمة
٦	٧ مراجعة وتحسين وتطوير النظام
٧	٨ المسار التدفقي
٨	٩ نموذج ورشة عمل مع متلقي الخدمة
٨	١٠ أهداف ورشة العمل : نهدف من خلال هذه الورشة إلى ما يلي
٨	١١ تحديد فئات المتعاملين مع الوحدات التنظيمية
٨	١٢ تحليل العلاقة مع العملاء
٩	١٣ نموذج الإلكتروني قياس رضا متلقي الخدمة
١٠	خطة العمل لإدارة علاقات متلقي الخدمة

" ان الخدمة المتميزة تقتضي منك دائما أن تضع نفسك مكان متلقي الخدمة "

المقدمة

من منطلق إيمان مؤسسة التدريب المهني الراسخ بأهمية متلقي الخدمة ، وتركيز جميع الجهود والموارد نحو سد احتياجاتهم والعمل على تطوير الخدمات بغرض نيل رضاهم . وحرصا من المؤسسة على تطوير علاقاتها مع متلقي الخدمة ، تم وضع هذه المنهجية كخطوة نحو تحقيق إحدى أهم الأهداف المستمدة من رؤية ورسالة وقيم المؤسسة ألا وهي (متلقي الخدمة) " الالتزام بالشراكة معهم وتفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم "

المصطلحات

١. كافة المعنيين متلقي الخدمة : الفئات الستة المعتمدة من قبل المؤسسة والتي تشمل كلا من : (الموظفين، الشركاء الاستراتيجيون ، منظمات المجتمع المدني ، الموردون ، المتدربون) .
٢. المتدربون : هم جميع من يتصل أو يتعامل مباشرة مع المؤسسة لتلقي خدمة التدريب .

أهداف النظام

١. تحقيق رؤية المؤسسة وبالأخص قيمها الخاصة بمتلقي الخدمة .
٢. تلبية احتياجات وتوقعات متلقي الخدمة بما يحقق رضاهم .
٣. بناء علاقات قوية وإيجابية ومثمرة بين المؤسسة و متلقي الخدمة .

مخرجات تطبيق النظام

١. وضع نظام مؤسسي لإدارة علاقات مع متلقي الخدمة .
٢. وضع دليل لآلية تصنيف وتحديد فئات متلقي الخدمة على مستوى المؤسسة وجميع الوحدات التنظيمية .
٣. وضع معايير الخدمة المتميزة ، وتأهيل الموظفين بالأخص موظفي الواجهة على هذه المعايير .
٤. تحديد احتياجات متلقي الخدمة ، وتطوير الخدمات ووضع خطة لأولوية الخدمات التي يجب أن تطور والتي
٥. تشكل أهمية كبرى لدى متلقي الخدمة .
٦. وضع آلية للتقييم والتدقيق على النظام بهدف التطوير والتحسين المستمر لإدارة علاقات مع متلقي الخدمة .
٧. إعداد برامج الولاء الخاصة بمتلقي الخدمة .

مجال التطبيق

تم وضع إطار عام شامل سيمهد من خلاله التطبيق ليس فحسب على مستوى المؤسسة ولكن أيضا على النطاق الخاص بالوحدات التنظيمية ومعاهد المؤسسة المنتشرة في المملكة ، وكذلك سيكون مجال تطبيق هذا النظام على كافة متلقي الخدمة الخارجين الذين يتعاملون مع المؤسسة .

المراجع والمصادر (الربط والإسناد)

ترتبط منهجية إدارة علاقات العملاء بالوثيقة الاستراتيجية ارتباطا **عموديا** واضحا من خلال قيمها، حيث نجد أن متلقي الخدمة هم أحد هذه القيم حيث أنها تنص على : الالتزام بالشراكة معهم وتفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. بالإضافة إلى ذلك فقد تم وضع الخطة الاستراتيجية بناء على احتياجات متلقي الخدمة .و التي شملت عدة محاور وغايات وأهداف تخصهم وهي :

١. تعمل مؤسسة التدريب المهني على تمكين موظفيها من أجل الاستجابة الفاعلة والكفاءة لاحتياجات فئات متلقي الخدمة المختلفة والمتغيرة .
٢. بناء ثقافة تشجع الموظفين على اتخاذ المبادرة في تلبية احتياجات متلقي الخدمة والاستجابة لتوقعاتهم
٣. تشجيع موظفي الواجهة على مبادرة مسؤوليتهم نحو اتخاذ الخطوات اللازمة والتي تستجيب لاحتياجات متلقي الخدمة والعمل على مكافأتهم .
٤. تلتزم مؤسسة التدريب المهني بتوفير خدمات لامركزية ذات مستوى عالي وبفاعلية لعملائها ومجتمعها المحلي من خلال تفعيل واستحداث مراكز بجميع أنحاء المملكة .
٥. تصميم ونشر وتنفيذ برنامج العناية بمتلقي الخدمة وكسب ثقتهم .
٦. استحداث وتنفيذ برامج تؤدي إلى إشراك متلقي الخدمة في تصميم الخدمات المقدمة لهم .
٧. تشكيل وتأهيل وتمكين فرق عمل تختص في العناية بمتلقي الخدمة ومراقبة الخدمات المقدمة لهم .

٨. وضع مستويات لخدمة متلقي الخدمة وقياس أداء الموظفين على أساسها .
٩. تقوم مؤسسة التدريب المهني بتطوير نظام اتصالات فاعل يتيح جمع المعلومات المتعلقة باحتياجات العملاء والمجتمع وتوفير التغذية الراجعة الملائمة لهم .
١٠. الاستثمار في التكنولوجيا والأنظمة التي من شأنها تعزيز إيصال الخدمة إلى متلقي الخدمة .
١١. التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية لمتلقي الخدمة واكتشاف وتطوير الخدمات جديدة فاعلية .

بالإضافة إلى ذلك تم وضع هذه المنهجية مع الأخذ بعين الاعتبار مدى تلاؤمها وتوافقها وتماشيها بالمنهجيات الأخرى وذلك بغية خلق نظام متكامل مترابط ومن تلك المنهجيات التالية :

١. النظام المؤسسي للتواصل مع العملاء
٢. النظام المؤسسي لقياس رضى
٣. نظام الاقتراحات والشكاوي
٤. النظام إدارة الشراكة
٥. نظام إدارة العمليات في المؤسسة

المسؤوليات والصلاحيات

الرقم	الجهة	المسؤوليات
	المدير العام	تبنى النظام إدارة علاقات متلقي الخدمة تقديم الدعم اللازم كقيادة لهذا التوجه الخاص بتطوير نظام علاقات مع متلقي الخدمة
	مديرية التطوير الإداري ومديرية ضبط الجودة	وضع نظام لإدارة علاقات متلقي الخدمة واعتماده ومتابعته وتقييمه وتحديثه باستمرار وضع ومراجعة معايير الخدمة المتميزة وتطويرها بناء على التغذية الراجعة من متلقي الخدمة والموظفين وضع آلية تحديد وتصنيف فئات متلقي الخدمة بالتعاون مع الوحدات التنظيمية
	معهد التدريب والتطوير	تدريب موظفي الواجهة على معايير الخدمة المتميزة تأهيل الموظفين وتقديم التدريب اللازم لتطويرهم بغية تقديم خدمة أفضل لمتلقي الخدمة
	مديرية المعلومات والاتصالات	تحويل هذا النظام الإداري إلى نظام إلكتروني بناء قواعد بيانات لمتلقي الخدمة والحفاظ على سريتها من خلال برامج معينة
	الوحدات التنظيمية	قيام بدراسة تحديد احتياجات متلقي الخدمة . أخذ المدخلات عن مدى رضى متلقي الخدمة من نتائج الدراسات والشكاوى والاقتراحات ووضع الإجراءات التصحيحية والوقائية . تطوير خدماتها بناء على احتياجات متلقي الخدمة . التواصل مع متلقي الخدمة بشكل مستمر كإعلام العميل عن أي تغييرات أو تطورات في الخدمات الحالية ، أو إطلاق خدمات جديدة قياس رضى متلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة من خلال دراسات رضى متلقي الخدمة .

آلية العمل

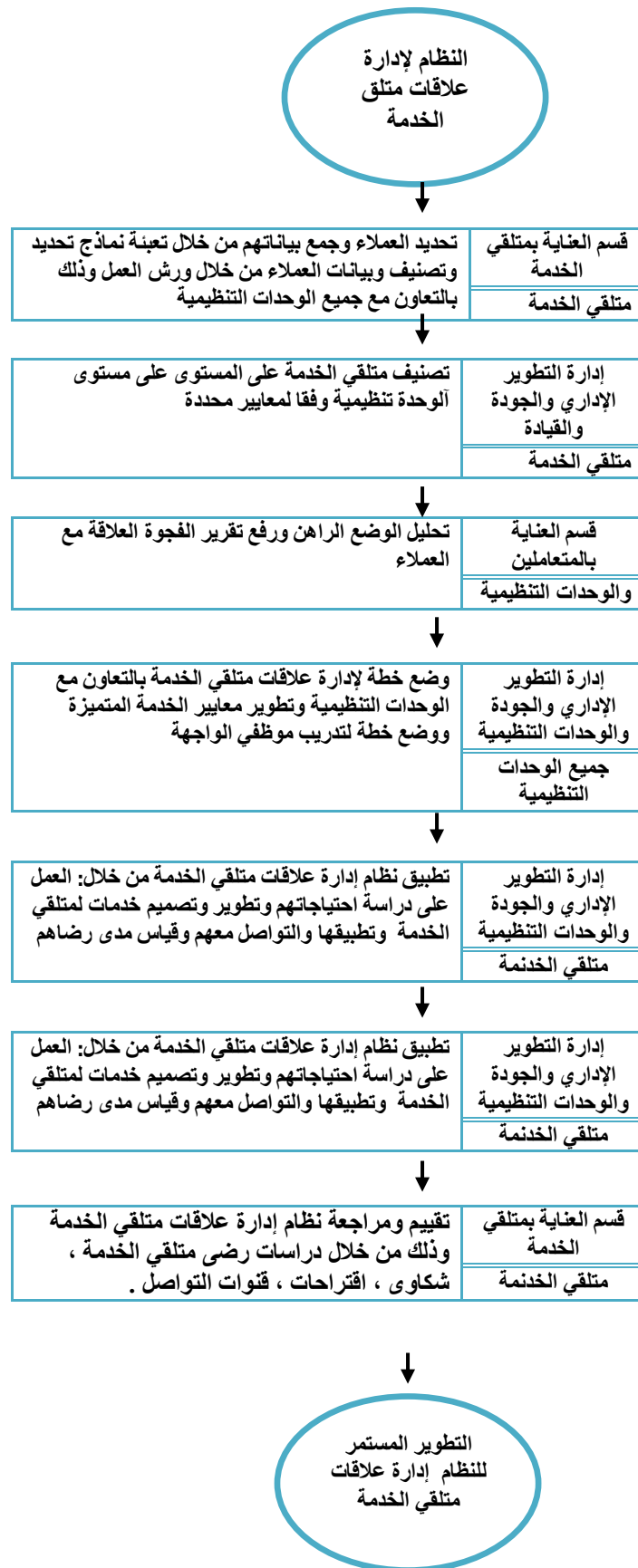
١. تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة بوضع النظام لإدارة علاقات متلقي الخدمة بعد الاطلاع على أفضل الممارسات، ومن خلال مشاركة كل من القياديين والموظفين وأيضاً متلقي الخدمة، وذلك من خلال ورش عمل تعرض فيها الأنظمة السابقة ومناقشة مجالات التطوير لاستحداث أنظمة جديدة وعند اعتماد النظام الجديد والمطور تبدأ مرحلة التطبيق وذلك يكون من خلال قيام إدارة التطوير الإداري والجودة بعقد ورش عمل تدعو فيها جميع فئات متلقي الخدمة التي تتعامل معها كل وحدة تنظيمية .
٢. يتم الاستفادة من مخرجات هذه الورش في تحديد وتصنيف متلقي الخدمة على جميع المستويات . ويتم وضع دليل لتصنيف فئات العملاء في المؤسسة .
٣. من خلال مخرجات السابقة الخاصة بالتحليل الداخلي لعلاقة الوحدات التنظيمية مع متلقي الخدمة بالإضافة لنتائج استبيان تحليل العلاقة مع متلقي الخدمة الذي يتم توزيعه على متلقي الخدمة للوقوف على وضع علاقة متلقي الخدمة مع المؤسسة من منظور متلقي الخدمة عليه تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة برفع تقرير فجوة علاقة متلقي الخدمة الحالية وفي الوقت نفسه يتم تطوير معايير الخدمة المتميزة وعرضه على كل من موظفي وقيادي المؤسسة وكذلك متلقي الخدمة ومن ثم اعتماده ووضع خطة لتدريب موظفي الواجهة بالأخص، وذلك بالتعاون مع معهد التدريب والتطوير
٤. وبناءً عليه تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة بالتعاون مع الوحدات التنظيمية بوضع خطة لإدارة العلاقات مع متلقي الخدمة على مستوى كل وحدة تنظيمية .
٥. يتم تطبيق هذا النظام من قبل الوحدات التنظيمية من خلال التالي :
العمل على تحديد احتياجات متلقي الخدمة الخارجين من خلال (دراسات تحديد احتياجات ودراسات رضى متلقي الخدمة ، الاقتراحات ، الشكاوى) .
تطوير وتصميم خدمات لمتلقي الخدمة .
إطلاق الخدمة الجديدة أو المطورة .
الترويج والتواصل مع متلقي الخدمة .
القيام بدراسة لقياس مستوى رضى العملاء
٦. رفع تقارير دورية لإدارة التطوير الإداري والجودة بما تم إنجازه وما هي المعوقات وفرص التحسين وذلك ليتم رفع تقارير دورية شاملة لعطوفة المدير العام .
٧. تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة بمراجعة نظام إدارة علاقات متلقي الخدمة بشكل سنوي وذلك من خلال الاستفادة من نتائج دراسات رضى متلقي الخدمة ودراسات احتياجات متلقي الخدمة والشكاوى والاقتراحات أو أية ملاحظات من متلقي الخدمة التي ترد إلى المؤسسة من خلال قنوات التواصل، ومن ثم يتم وضع مجالات التحسين والعمل مع الوحدات التنظيمية بعمل خطة للإجراءات التصحيحية والوقائية بغية تطوير النظام بشكل مستمر .

قياس أثر تطبيق النظام في الارتقاء بالعلاقات مع متلقي الخدمة

تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة بقياس أثر تطبيق هذا النظام في الارتقاء بمستوى علاقاتها بمتلقي الخدمة بشكل عام وبشكل دوري (كل سنة) وفق الآليات والأدوات التي يتم الاتفاق عليها، ويتم رفع التوصيات الملائمة إلى المعنيين بهذا الخصوص .

مراجعة وتحسين وتطوير النظام

١. تقوم إدارة التطوير الإداري والجودة بمراجعة هذه المنهجية وتطويرها وتحديثها مرة كل سنة على الأقل ولهذه الغاية تستند الإدارة إلى الآليات التالية لتحديد مجالات التحسين :
٢. قياس رأي متلقي الخدمة عن تقييمهم لهذا النظام من خلال استبيان لاستطلاع آرائهم .
٣. قياس رأي القيادة والموظفين من المؤسسة عن مدى فاعلية النظام لإدارة علاقات متلقي الخدمة .
٤. مؤشرات أداء بناءً على نتائج قياس الأداء والاطلاع على أفضل الممارسات .



نموذج ورشة عمل مع متلقي الخدمة :

	التاريخ
	المديرية
١ -	الحضور
٢ -	
٣ -	
٤ -	
٥ -	
٦ -	
٧ -	
٨ -	
٩ -	
١٠ -	
	الشخص المسؤول
	المسمى الوظيفي
	التوقيع

أهداف ورشة العمل : نهدف من خلال هذه الورشة إلى ما يلي :

١. التعرف على الأنظمة والمبادرات التي تنفذها إدارات المؤسسة لحصر متلقي الخدمة بغرض الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة بجميع فئاتهم .
 ٢. التعرف على كيفية تفعيل ذلك التواصل واستمراريته بما يخدم تطلعات المؤسسة نحو التميز في خدمة متلقي الخدمة .
 ٣. التعرف عن كثب عن متلقي الخدمة وذلك بغية تحديدهم وتصنيفهم .
- في هذا السياق يتم دعوة ممثلي عن الوحدات التنظيمية لجمع المعلومات فيما يتعلق بمتلقي الخدمة من خلال : (تحديد فئاتهم ، تصنيفهم ، احتياجاتهم ، إدارة تضارب المصالح ، الحصول على التغذية الراجعة ، اطلاعهم بالمستجدات ، قياس رضاهم) . وذلك من خلال تعبئة نماذج خاصة لهذه الغاية التي سيوزع عليهم خلال الورشة .

تحديد فئات المتعاملين مع الوحدات التنظيمية : (نوع متلقي الخدمة ، نوع الخدمة ، أسلوب تقديم الخدمة ،

موقع تقديم الخدمة ، نوع المعلومات التي يطلبها متلقي الخدمة ، آلية الرد على الطلباتهم ، آلية استلام والردود على اقتراحات أو شكاوى متلقي الخدمة ، طريقة جمع البيانات الخاصة بقياس رضى متلقي الخدمة ، تكرار عملية جمع البيانات الخاصة بقياس رضى متلقي الخدمة)

تحليل العلاقة مع العملاء :

أن تحليل العلاقة مع العملاء يؤدي إلى تقليل الفجوة بين العملاء والبلدية والعكس صحيح وذلك من خلال : (تحليل نوع واتجاه وقوة العلاقة ، إلقاء الضوء على مدى قوة العلاقة وفرص التحسين ، تطوير والارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة لمتلقي الخدمة) .
ومن المتوقع ان تكون المخرجات : (فرص التحسين ، التهديدات ، المعوقات ، التوصيات) .

نموذج الالكتروني قياس رضا متلقي الخدمة

Windows Internet Explorer - استبانة رضا متلقي الخدمة

Http://www.vtc.gov.lb/استبانة/index.htm

File Edit View Favorites Tools Help

WEB SEARCH

صوتيانه رضا متلقي الخدمة

مؤسسة التدريب المهني

استبانة قياس رضا متلقي الخدمة

أخي المواطن . أختي المواطن

تقوم مؤسسة التدريب المهني بإجراء دراسة للوقوف على الصعوبات والمشكلات التي تواجه الزائر للمؤسسة وذلك بهدف تطوير وتحسين الأداء. نرجو تعبئة الاستبانة لمساعدتنا بذلك وسوف تعامل المعلومات بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث وتحسين الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين. شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولاً: معلومات عامة

اسم متلقي الخدمة:	رقم الهاتف:	الفاكس:
-------------------------	-------------	---------

ثانياً: مستوى متلقي الخدمة

<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> فني	<input type="checkbox"/> ثانوية عامة	<input type="checkbox"/> دون الثانوية العامة
--------------------------------	------------------------------	--------------------------------------	--

start ... استبانة رضا متلقي الخدمة

Internet 125%

EN 12:28 AM

خطة العمل لإدارة علاقات متلقى الخدمة

الرقم	الزمن												المرحلة				
	٢٠١١						٢٠١٠										
	١٢	١١	١٠	٩	٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١		١٢	١١	١٠	
	الربع الرابع			الربع الثالث			الربع الثاني			الربع الاول			الربع الرابع				
١																	تحديد العملاء
٢																	تصنيف العملاء
٣																	تحليل لفجوة العلاقة مع العملاء
٤																	دراسة تحديد احتياجات العملاء
٥																	تطوير الخدمات
٦																	التواصل مع العملاء
٧																	قياس رضى العملاء
٨																	التغذية الراجعة بناء على تقييم النظام