

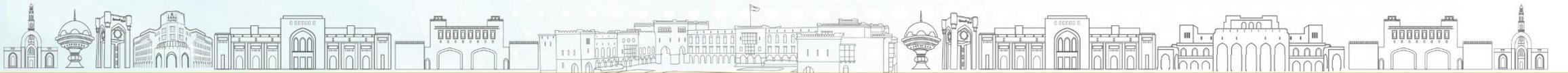


دليل خدمة المواطنين





معايير جودة الخدمة



مراحل الخدمة:

1. الحصول على معلومات الطلب مع كافة المرفقات.
2. تقديم الطلب عن طريق برنامج نظام خدمة المراجعين.
3. تصنيف الطلب حسب رمز التصنيف المعد من قبل هيئة الوثائق (طلبات مساعدة ماليه- استفسارات أو شكاوى...أخرى).
4. التواصل مع المتعامل في حالة وجود نقص في المرفقات.
5. اعداد ملخص عن كل حالة ورفعها لرئيس الوحدة.
6. رفع الطلب لرئيس الوحدة.



معايير جودة الخدمة

➤ تُحدد معايير جودة الخدمة مستوى ونوعية الخدمات التي يمكن للمراجعين توقعها من المحافظة، إذ تقدم مجموعة من المبادئ التوجيهية، وتحدد توقعات المراجعين والموظفين. وينبغي أن تكون معايير الخدمة ذات مغزى، وقابلة للقياس، ويمكن استعمالها لمتابعة مستوى تقديم الخدمة في المحافظة، ومقارنتها بمقاييس الأداء المستهدفة؛ بحيث يتم مشاركة النتائج بشكل منتظم مع الموظفين و المتعاملين. وتساعد معايير الخدمة على تحقيق الأثر المطلوب على المراجع، والوصول إلى الأداء المستهدف، ولتحقيق رضا المتعاملين ينبغي أن تكون معايير الخدمة موجهة نحو نقاط الضعف التي تعيق رفع مستويات رضا المراجع.

➤ معايير جودة الخدمة لدى محافظة مسقط :

- تركز جودة الخدمة في دليل خدمة المراجعين على المبادئ الخمسة لرضا المراجعين وهي المصادقية، الاهتمام بجودة الخدمة، اللباقة، حل المشكلات، توفر المعلومات.
- يجب أن تكون الخدمة عالية الجودة ،وتلبي متطلبات المتعاملين بشكل كامل.
- استقبال اراء المتعاملين و اقتراحاتهم لتحسين الخدمة المقدمة.
- تدريب العاملين على الخدمة وتحسين مهاراتهم بشكل دوري.
- مراجعة و تقييم أداء الخدمة بانتظام لاكتشاف النواقص وتحسينها.



إرشادات قنوات الاتصال (الية تقديم الشكاوى)

إن إرشادات الاتصال هي مجموعة من المبادئ والقواعد التي يمكن تطبيقها لخدمة المتعامل في قناة اتصال محددة. والقناة: هي وسيلة تواصل بين المراجع ومراكز خدمات المراجعين، يصل المراجع من خلالها إلى الخدمات بكل يسر وسهولة، وتمثل القنوات واجهة المحافظة للتفاعل مع المراجعين، ونقاط التواصل الرئيسية للمراجعين، وتلعب دور مهمًا في تقديم الخدمة. وتوجد مجموعة متنوعة من قنوات تقديم الخدمات، وهي:

- تقديم الخدمات يدويًا.
- تقديم الخدمة إلكترونيًا.

لتحقيق رضا المتعاملين:

- الرد على الاستفسارات بشكل فعال لتقديم الدعم.
- الاهتمام بجودة الخدمة ، التواصل المستمر، واستقبال الملاحظات لتحسين العمل.



