

## تقرير المتسوق الخفي

### جائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية

#### مقدمة

تهدف جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية إلى إحداث نقلة نوعية وتطوير في أداء الوزارات والمؤسسات الحكومية في خدمة المواطنين الأردنيين والمستثمرين وتعزيز تنافسيتها، عن طريق نشر الوعي بمفاهيم الأداء المتميز والإبداع والجودة والشفافية، كما تهدف إلى تجدير ثقافة التميز التي تركز على ثلاثة أسس عالمية للممارسات الفضلى للحكومات الحديثة.

يكمن الهدف الرئيسي من الجائزة في ضمان قيام القطاع الحكومي بالواجبات والمهام الموكلة إليه على الوجه الأكمل وبمستويات عالية من الجودة والكفاءة والاحتراف، ومن هنا فإن جائزة الملك عبد الله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية جاءت لتعبر عن تقدير قائد الوطن للمؤسسات الحكومية المتميزة في أدائها وإنتاجيتها وخدماتها ومشاريعها وبرامجها وخططها وأساليب عملها، والموظفين المتميزين في هذه المؤسسات. كما تهدف الجائزة إلى تعزيز تبادل الخبرات بين مؤسسات القطاع العام ومشاركة بعضها البعض قصص النجاح في الممارسات الإدارية الناجحة.

توفر الجائزة مرجعية إرشادية وأسساً معيارية لقياس مدى التقدم والتطور في أداء المؤسسات الحكومية في المملكة، وتساهم في تطوير القطاع الحكومي والارتقاء بمستوى أدائه، كما تساعد في دعم برامج التنمية والتخطيط الاستراتيجي في هذه المؤسسات.

#### ملاحظات عامة عن تقرير المتسوق الخفي

1. يشمل تقرير المتسوق الخفي ملاحظات المتسوق الخفي من خلال الزيارات التي تمت للوزارة/ المؤسسة كجزء من عملية التقييم لجائزة الملك عبدالله الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية.
2. يتم تقييم خدمة واحدة للوزارة / المؤسسة المشاركة في الجائزة من خلال ثلاث زيارات للمتسوق الخفي
3. لكل زيارة من زيارات المتسوق الخفي يتم التقييم عن طريق:
  - الموقع الإلكتروني
  - الإتصال الهاتفي
  - التواصل وجهاً لوجه
4. يتم صياغة كل من العوامل على شكل أسئلة وضعت في إستمارة تم تعبئتها من قبل المتسوق الخفي.
5. يقوم المتسوق الخفي بتسجيل ملاحظات ذات أهمية.

## ١. الموقع الإلكتروني

يتم التركيز على الأمور التالية:

- سهولة إيجاد الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة/ المؤسسة باستخدام محركات البحث
- القدرة على استخدام الموقع الإلكتروني (عدم وجود أي صعوبات تقنية في الموقع تعيق استخدامه)
- توفر اللغات (عربي / إنجليزي)
- سهولة إيجاد معلومات عن أقسام/إدارات وخدمات الوزارة/ المؤسسة
- توفر المعلومات عن المستندات المطلوبة لإجراء المعاملات
- توفر نماذج الطلبات على الموقع الإلكتروني
- توفر خدمات إلكترونية للعملاء تمكنهم من إجراء المعاملات عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالوزارة/ المؤسسة
- توفر وصحة المعلومات المتعلقة بالاتصال بالوزارة/ المؤسسة في الموقع الإلكتروني مثل (الهاتف، والبريد الإلكتروني. مكان الدائرة .. إلخ)

## ٢. الإتصال الهاتفي

يتم التركيز على الأمور التالية:

### ١.٢ تقييم مركز الإتصال والمقسم

- سهولة إيجاد رقم الهاتف الخاص بالوزارة / المؤسسة
- يتم الإجابة على الهاتف بسرعة
- لباقة وتعاون موظف المقسم في الإجابة على استفسار المتصل
- كفاءة موظف المقسم عند التعامل مع المتصل
- فهم موظف المقسم إحتياج / طلب المتصل
- قدرة موظف المقسم على التواصل مع المتصل باللغة التي تكلم بها (الإنجليزية أو العربية )
- حصول المتصل على المعلومات التي احتاجها عبر الهاتف من أول مرة

### ٢.٢ تقييم الموظف الذي يتم تحويل المكالمات له

- عندما تم تحويل المكالمات كان الشخص موجوداً للرد على مكالمات المتصل
- عند الرد على المكالمات، تم تحويل المكالمات إلى الشخص الصحيح
- لباقة وتعاون الموظف في الإجابة على استفسار المتصل
- كفاءة الموظف عند التعامل مع المتصل
- فهم الموظف إحتياج / طلب المتصل
- الموظف قادر على التواصل مع المتصل باللغة التي تكلم بها (الإنجليزية أو العربية )
- حصول المتصل على المعلومات التي احتاجها عبر الهاتف من أول مرة

### ٣. التواصل وجهاً لوجه

يتم التركيز على الأمور التالية:

#### ١.٣ تقييم مكتب الاستعلامات وموظف الإستقبال

- مكتب الاستعلامات ظاهر / واضح مباشرة عند الدخول إلى المبنى وسهل الوصول إليه
- هناك موظفين عند مكتب الاستعلام
- موظف الإستقبال يستقبل متلقي الخدمة بمجرد وصوله الى مكتب الإستقبال
- مظهر موظف الإستقبال جيد
- موظف الإستقبال متحمس للمساعدة (أي بدا عليه أنه متعاون)
- موظفو الإستقبال أكفاء عند التعامل
- فهم الموظف إحتياج / طلب متلقي الخدمة
- قدرة موظف الإستقبال على حل المشاكل (الإجابة على جميع الاستفسارات) التي لدى متلقي الخدمة
- قدرة الموظف على تقديم معلومات دقيقة/كافية
- قدرة موظف الإستقبال على التواصل باللغة (الإنجليزية أو العربية)
- عدم وجود تفرقة في المعاملة لأي سبب من الاسباب
- عند سؤال موظف الإستقبال عن طريقة تسجيل الشكوى، يتم شرح الخطوات التي يجب القيام بها من أجل تسجيل الشكوى

#### ٢.٣ تقييم الموظف الذي يقوم بتقديم الخدمة لمتلقي الخدمة

- استقبال الموظف متلقي الخدمة بمجرد وصوله
- الموظف مؤدب ولبق
- مظهر الموظف جيد
- الموظف متحمس للمساعدة (أي بدا عليه أنه متعاون)
- كفاءة الموظف عند التعامل
- فهم الموظف لإحتياج / طلب متلقي الخدمة
- قدرة الموظف على حل المشاكل (الإجابة على جميع الاستفسارات) التي لدى متلقي الخدمة
- تقديم معلومات دقيقة/كافية
- قدرة الموظف على التواصل باللغة (الإنجليزية أو العربية)
- حصول متلقي الخدمة على المعلومات التي احتاجها من أول مرة
- عدم وجود تفرقة في المعاملة لأي سبب من الاسباب
- الموظف قادر على المحافظة على الخصوصية خلال التعامل مع متلقي الخدمة

### ٣.٣ متفرقات أخرى متعلقة بالوزارة/ المؤسسة

- القدرة على الاتصال بالإدارة (رؤساء الأقسام)
  - النسخ المطبوعة من الطلبات/ النماذج متوفرة
  - كانت الوثائق المطلوبة سهلة وملائمة
  - إيجاد الكاونتر/ مكتب المراد زيارته سهل
  - توفر آلة تصوير للاستخدام سواء كانت مجانية أو غير مجانية / يدفع لها (إذا دعت الحاجة)
  - توفر خدمات طابع متوفرة للاستخدام سواء كانت مجانية أو غير مجانية/ يدفع لها
  - تستخدم الوزارة/ المؤسسة التقنية/ الكمبيوترات، أنظمة إلكترونية في تعاملاتها مع متلقي الخدمة
  - القدرة على الدفع بخيارات مختلفة أي نقداً، بطاقة ائتمان، شيك، الخ.
  - هناك جهاز الدور(أي نظام تنظيم الدور بالأرقام أو ما شابه ذلك) إذا كان عدد المراجعين كبير
  - ملائمة المبنى:
    - توفر أقلام للكتابة
    - كانت الضحّة مقبولة
    - كانت درجة الحرارة مناسبة
    - توفر مكان للجلوس أثناء الانتظار
    - إذا كان هناك عدة مداخل / أبواب إلى نفس الوزارة/ المؤسسة.
    - نظافة المدخل والمبنى وإذا كان المبنى مزدحماً
    - توفر دورات مياه للاستخدام
    - كانت دورات المياه نظيفة
    - كانت دورة المياه مجهزة بشكل كافي (الصابون، ورق التواليت وورق التنشيف متوفر)
    - صناديق القمامة في دورة المياه نظيفة وغير طافحة
    - إذا كان هناك أشخاص يدخلون
- صندوق للشكاوي
  - وجود صندوق للشكاوي والإقتراحات
  - صندوق الشكاوي والإقتراحات يسهل الوصول اليه وعلى مرأى من العملاء
  - نموذج طلب تقديم الشكوى متوفر في الوزارة/ المؤسسة
  - أوضحت الحملات أو الملصقات أو اللوحات الإعلانية أو الكتيبات المتعلقة بنظام الشكاوي أن الشكوى يجب أن يتم الرد عليها خلال ٧ أيام أو أقل من تاريخ تقديمها
- بروشورات/ منشورات
  - توفر بروشورات/ منشورات لوصف الخدمات التي تقدمها الوزارة/ المؤسسة
  - توفر البروشورات/ المنشورات في مكان سهل الوصول إليه من قبل العميل
  - كانت النشرات التعريفية متوفرة بأكثر من لغة (العربية/الإنجليزية) حسب طبيعة عمل الوزارة/ المؤسسة

– لوحات ارشادية:

- توفر لوحات ارشادية توضح موقف سيارات متلقي الخدمة
- توفر لوحات إرشادية عند مدخل المبنى أو داخل قاعة الاستقبال تشير بوضوح إلى اتجاه القسم المطلوب
- الارشادات على اللوحات، في المدخل، واضحة بشكل كافي ليتعرف متلقي الخدمة على طريقته
- توفر لوحة بقائمة الأقسام المختلفة التابعة للوزارة/ المؤسسة موجودة عند المدخل
- توفر لوحات إعلانية (مطبوعة أو إلكترونية) داخل المبنى أو داخل قاعة الاستقبال توضح آخر المستجدات والقرارات في الوزارة/  
المؤسسة