



دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

2025



bahrain.bh



المغفور له بإذن الله تعالى
صاحب العظمة
الشيخ عيسى بن سلمان آل خليفة
طيب الله ثراه



حضرة صاحب الجلالة الملك
حمد بن عيسى آل خليفة
ملك البلاد المعظم
حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الملكي
الأمير سلمان بن حمد آل خليفة
ولي العهد رئيس مجلس الوزراء
حفظه الله

4	المصطلحات
6	المقدمة
7	الرسالة
8	الدليل
10	الأهداف
11	النطاق
12	المنهجية
14	التعريفات
17	المعايير
21	الآلية
25	التصنيفات
27	الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)
28	1. سهولة الوصول إلى المركز
29	2. التميز في توفير الخدمة
31	3. ملائمة بيئة المركز
33	4. سلسلة إدارة العملاء
34	5. فاعلية العمليات الإدارية
37	الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)
38	1. تصميم تجربة العملاء
40	2. فاعلية عملية التواصل
42	3. كفاءة خدمة العملاء
45	الملحقات
45	ملحق 1: المعايير المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين
48	ملحق 2: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء
49	ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء
50	ملحق 4: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل
51	ملحق 5: استمارة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)
62	ملحق 6: استمارة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

المصطلح	المقصد
تقييم	مبادرة تقييم مراكز الخدمة الحكومية التي أطلقها صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء حفظه الله والتي تعتمد الآليات والمعايير المعرفة ضمن هذا الدليل.
اللجنة/لجنة تقييم	لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية التي تشكلت بقرار من مجلس الوزراء.
الدليل/ دليل التقييم	دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية الذي يصدر بشكل دوري ويسبق إجراء عملية التقييم بحسب العمل الدوري للجنة (سنوي في العادة).
التقييم الذاتي	تخصيص فريق محايد ضمن الجهة/ المؤسسة الحكومية للتحقق من استيفاء مراكزها لمعايير التقييم بحسب ما هو معرف ضمن الدليل وتحديد الخطط القصيرة والبعيدة المدى لرفع مستويات الاستجابة ورضا العملاء وارفاق النتائج الدورية بهذا الشأن إلى اللجنة.
عملية التقييم	تعيين فريق ميداني وسري من قبل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية لدراسة استيفاء المركز للمعايير ورفع التقارير والنتائج بشأنه إلى الجهة/المؤسسة الحكومية ومن ثم إلى اللجنة التنسيقية.
العملاء/ العميل	المواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال.
خدمة العملاء	التفاعل مع العميل وتخليص الإجراءات حسب اللوائح والقوانين المعرفة للمعاملات الرسمية في مملكة البحرين والخدمات المقدمة من خلال قناة الخدمة.
مراكز الخدمة الحكومية	مراكز خدمة العملاء الحكومية المعلنة إلى جمهور العملاء والتي تستقبل أي فئة من عملاء حكومة مملكة وتسمح للعميل بالتواصل مع موظفي الخدمة من خلالها وطلب الاستفادة من أي من خدماتها بحسب القوانين والتشريعات والقرارات التنظيمية والتشغيلية الخاصة بتقديم الخدمة الحكومية.
الخدمة الحكومية	الخدمة التي تستفيد منها أي فئة من العملاء في مملكة البحرين وتقدم من خلال الجهات والمؤسسات الحكومية وتتطلب زيارة العميل إلى مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بُعد) والتفاعل مع قنوات وموظفي الخدمة للحصول على مخرجاتها.
الخدمة الإلكترونية	هي الخدمة الحكومية المتاحة من خلال منصات إلكترونية لاستخدام العميل واستكمال إجراءاتها بشكل مباشر .

الجهة أو المؤسسة الحكومية المسؤولة عن إتاحة الخدمة إلى جمهور العملاء وتعريف إجراءاتها وإصدار مخرجاتها لاستخدام العميل والجهات الحكومية الأخرى ذات العلاقة.

مقدم الخدمة

القناة الرسمية المفعّلة من قبل الجهة/ المؤسسة الحكومية لاستخدام العميل والاستفادة من الخدمات الحكومية ومنها المواقع الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية، منصات الخدمة الذاتية، مراكز الاتصال ومراكز خدمة العملاء (المقر وعن بُعد).

قناة الخدمة

إتمام الاستفادة من الخدمة الحكومية بما يشمل استلام الشهادات والوثائق الرسمية أو تحديث البيانات في قواعد البيانات والأنظمة والتطبيقات الرسمية الحكومية التي تتم باستكمال إجراءات الخدمة أو مراجعة ذوي الاختصاص في الجهات والمؤسسات الحكومية المقدمة للخدمة وتقديم إلى العميل لإثبات حول استكمال الاستفادة من الخدمة الحكومية.

مخرجات الخدمة

موظف الخدمة البشري الذي يتفاعل مع العملاء عبر قنوات الخدمة المفعّلة مع جمهور العملاء.

موظف الخدمة الفعلي

موظف الخدمة الآلي الذي يتفاعل مع العملاء عبر قنوات الخدمة المفعّلة مع جمهور العملاء.

موظف الخدمة الافتراضي

مكتب الخدمة الذي يعمل من خلاله موظف الخدمة ويتفاعل مع العميل لتقديم الخدمات الحكومية وتعتبر قناة خدمة.

المنصات التقليدية

أجهزة وتقنيات الخدمة التي يمكن للعميل أو موظف الخدمة التفاعل معها خلال إنجاز الخدمات الحكومية وتعتبر قناة خدمة.

المنصات الإلكترونية

المنصات التي يمكن للعميل استخدامها بشكل مباشر للاستفادة من الخدمات الحكومية دون الحاجة إلى انتظار موظف الخدمة وتعتبر قناة خدمة.

منصات الخدمة الذاتية



تكرم صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء للمراكز الحاصلة على تصنيف الفئة الذهبية والبلاتينية في الدورة الخامسة من التقييم (سنة 2024)

أسهمت المسيرة التنموية الشاملة بقيادة حضرة صاحب الجلالة الملك حمد بن عيسى آل خليفة ملك البلاد معظم حفظه الله ورعاه في جعل الوطن والمواطن محور عملية التنمية، كما كان لتوجيهات الحكومة برئاسة صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد رئيس مجلس الوزراء حفظه الله الأثر البالغ في الارتقاء بالعمل الحكومي وتحقيق التميز وتبني الابتكار مما ساعد على تعزيز كفاءة الخدمات الحكومية.

ويأتي في هذا السياق إطلاق حكومة مملكة البحرين لدليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية كبادرة للارتقاء بالأداء الحكومي وغاية لتحسين مستوى الخدمات التي تقدمها أجهزتها، والذي يدعو إلى استمرارية التطور على الصعيد الإداري والتقني ويشجع الممارسات التي تسهل من تقديم الخدمات وتحديث النقلة النوعية في أداء المؤسسات والأجهزة الحكومية بشكل يعزز مرونة العمل الحكومي ويحقق التكامل الشامل.

دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية يسعى إلى ترسيخ برنامج تقييم متخصص في الأداء الحكومي، يساهم في رفع أداء المؤسسات والأجهزة الحكومية إلى مستويات تنافسية من الإبداع والشفافية والمعرفة، وذلك حرصاً على تحقيق التنمية المستدامة ورفع القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني.



” ترسيخ منهجيات وممارسات رائدة في مجال العمل
الحكومي تسهم في تقديم خدمات حكومية استباقية
ومستدامة تبني الثقة في مقدم الخدمة الحكومي
وتعزز الشراكة مع جمهور العملاء من مواطنين ومقيمين
وزوار وأصحاب أعمال.“

وللارتقاء بعمل مراكز الخدمة الحكومية وتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء، تشكلت لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بقرار من رئيس مجلس الوزراء الموقر في سنة 2017م وتضم كفاءات وذوي خبرة في مجالات الخدمة الحكومية وتطوير قناتها ورفع كفاءة العمل المؤسسي في القطاع العام والخاص إلى جانب ذوي الخبرة الأكاديمية ومثليين عن مؤسسات المجتمع المدني. والتي كانت من أولوياتها ترسيخ أطر العمل مع مقدمي الخدمات الحكومية وجمهور العملاء لتحقيق أهداف المسيرة التنموية وتوجهات الحكومة.

وقد جاء دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية، متماشياً مع رؤية مملكة البحرين الاقتصادية 2030، والذي يتضمن معايير تفصيلية دقيقة تهدف إلى إبراز ثقافة خدمة العملاء على مختلف القنوات المعتمدة لتقديم الخدمات الحكومية ودعمها في ظل التركيز على سرعة الاستجابة والإنجاز إلى جانب تحقيق متطلبات وتوقعات المجتمع في الحصول على خدمات حكومية ذكية، سبّاقة ومستدامة بأعلى درجات من الكفاءة والفاعلية.

يعتبر تأمين البيئة الداعمة للتنمية المستدامة من الأولويات الاستراتيجية في رؤية مملكة البحرين 2030، وقد ركزت الأولوية الثالثة والرابعة من برنامج الحكومة 2023-2026 على محاور متعلقة بالبنى التحتية والبيئة إضافة إلى جودة وتنافسية الخدمة الحكومية من خلال التركيز على الاستدامة ومراقبة الأداء والتحول الرقمي، وشملت هذه الأولويات على عدد من النقاط المتصلة بنطاق هذا الدليل ضمن أهدافها ومحاورها المختلفة ومنها:

- المواصلة في تبني التخطيط الاستراتيجي الموحد بين الجهات الحكومية.
- دعم الجهود الرامية إلى رقمنة الخدمات والمعاملات الحكومية وجعلها إلكترونية بشكل شامل تدريبياً.
- مواصلة تعزيز مفهوم التكامل بين الجهات الحكومية.
- مواصلة تطوير الأنظمة وتبني التقنيات الحديثة والذكاء الاصطناعي بما يسهم في توظيف التطور الرقمي في تحسين جودة وكفاءة الخدمات الحكومية.
- تعزيز ربط وتكامل أنظمة الخدمات الحكومية لرفع كفاءتها.
- إرساء ثقافة التميز والتنافسية في العمل الحكومي، ورفع مستوى الجودة وقياس الأداء.
- رفع وتحسين جودة تقديم الخدمة الحكومية وقياسها برضا المتعاملين.
- العمل على تنفيذ مبادرات الشراكة مع القطاع الخاص بمراعاة أنظمة الحوكمة والرقابة، وبما يحقق الخير للمواطنين ويعزز البيئة التنافسية.
- العمل على تنمية القطاعات الواعدة لخلق فرص التوظيف النوعية ذات الأجر المجزي للمواطنين بالشراكة مع القطاع الخاص.
- تعزيز الشراكة مع القطاع الخاص في تقديم الخدمات الحكومية؛ بهدف زيادة كفاءة وسرعة تقديم الخدمة.
- تعزيز برامج التدريب المهني لتنمية الكفاءات الوطنية.
- تعزيز أنشطة التطوير والبحث والابتكار واستخدام التكنولوجيا الحديثة لدعم جهود تنمية القطاعات الواعدة بالشراكة مع القطاع الخاص.
- تشجيع البحث العلمي والابتكار بالشراكة مع المؤسسات التعليمية والارتقاء به.

وتقدم حكومة مملكة البحرين حزمة واسعة من الخدمات إلى الأفراد (المواطنين والمقيمين والزوار)، إلى جانب تقديم الخدمات إلى قطاعي الأعمال والحكومة، وذلك ضمن قطاعات ومجالات مختلفة، ومنها:

- الصحة والتعليم.
- المال والاقتصاد.
- البيئة والتنمية الحضرية.
- السياحة والثقافة.
- الصناعة والتجارة.
- التنمية والحماية المجتمعية.
- البنية التحتية اللوجستية والتكنولوجية.
- التدريب وريادة الأعمال.
- الشباب والرياضة.
- العدل والتشريع.

يهدف الدليل إلى إطلاق العديد من المبادرات التطويرية للارتقاء بممارسات خدمة العملاء في الجهات الحكومية المختلفة عبر كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية بما فيها المراكز الخدمية والقنوات الإلكترونية. ويشكل خارطة طريق تحفز الجهات الحكومية للوصول إلى آفاق جديدة من الأداء المؤسسي في رحلة التحول إلى حكومة ذكية، سبّاقة ومستدامة من خلال اعتماد مجموعة من المبادئ التي تسهم في صناعة الأثر للعميل ومزود الخدمة باستخدام مفاهيم حديثة في العمل الحكومي تشمل تحفيز الابتكار واستشراف المستقبل وتحقيق الشراكات الاستراتيجية مع العملاء والقطاع الخاص. وذلك من خلال:

1. الارتقاء بأداء مراكز الخدمة الحكومية من خلال صناعة الأثر لدى المستفيدين من الخدمات ضمن كافة القطاعات ورفع مستويات الاستجابة لدى الجهات والمؤسسات الحكومية في مجال خدمة العملاء.
2. تكريس التكنولوجيا والتقنيات الحديثة لتحقيق الاستراتيجيات الوطنية الرامية إلى تحفيز الابتكار وخفض النفقات وبناء حكومة ذكية، سبّاقة ومستدامة.
3. تشجيع مبادرات الدمج والتكامل بين الجهات والمؤسسات الحكومية واعتماد البيانات من مصادرها.
4. تعزيز مستويات الدقة والشفافية في الجهات والمؤسسات الحكومية وبالتالي تحقيق العدل والمساواة في تقديم الخدمة الحكومية وبناء الثقة ورفع مستويات رضا العملاء.



الرسم التوضيحي 1: أبرز أهداف دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

يحرص الدليل على بث روح التنافسية بين الجهات والمؤسسات الحكومية للارتقاء بأداء مراكز الخدمة الحكومية على نحو يدعم عملية التطوير الشامل والمستدام في جميع مقومات تقديم ودعم الخدمة من خلال مراكز الخدمة الحكومية.

ويعتبر العميل محور في عملية التطوير حرصاً على تلبية الاحتياجات والمتطلبات بما يتماشى مع التغيرات في نمط الحياة في ظل نمو المجتمعات الرقمية وبروز العديد من التطبيقات الذكية في مجالات حيوية رئيسية تمس الحياة اليومية للمواطنين والمقيمين والزوار وأصحاب الأعمال في مملكة البحرين.

وتعد عمليات تطوير الخدمات الحكومية من الممكنات الرئيسية في رفد المسيرة التنموية من خلال الاستفادة من التقنيات الحديثة وبرمجيات الذكاء الاصطناعي في تبسيط الإجراءات وتطوير القنوات التي يعتمدها مقدم الخدمة من جهات ومؤسسات حكومية مع جمهور العملاء خلال رحلة الاستفادة من الخدمات الحكومية وفي عملية الاتصال والتواصل مع موظفي الخدمة عبر القنوات التقليدية والافتراضية.

ويشمل الدليل عمليات التطوير المستدامة في باقة الخدمات التي تطرحها الجهات والمؤسسات الحكومية إلى جمهور العملاء، حيث يشجع عمليات التدقيق والمراجعة الدورية لحاجة العميل لأي من الخدمات المقدمة من خلال مراكز الخدمة الحكومية وإمكانية تقديمها بصفة استباقية أو ضمنية في ظل تكثيف جهود التحول الرقمي في كافة قطاعات الخدمة العامة.

الاتصال والتواصل



الرسم التوضيحي 2: نطاق تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

تم إعداد دليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية من خلال فريق بحريني متخصص ، قام بصياغة أبرز المعايير المتعلقة بتوسعة نطاق وصول الجهات والمؤسسات الحكومية إلى مختلف شرائح العملاء والمستفيدين من الخدمات الحكومية، لتكون جميع هذه الخدمات متاحة عبر قنوات فعّالة سواء عن طريق خدمات إلكترونية يستفيد منها الفرد بشكل مباشر ، أو عن طريق موظفي خدمة افتراضيين وفعليين يتواصلون مع العملاء من خلال قنوات ذكية تقدم وتدعم الخدمة الحكومية؛ بغض النظر عن مستوى التحول الإلكتروني الذي وصلت إليه بما يعزز من استدامة الخدمات وقنواتها.

وقد تم الحرص على تشجيع تفعيل المنصات البديلة لمراكز خدمة العملاء الحكومية والتي تسهم في رفع مستويات الاستجابة للخدمة الحكومية وتعزيز من إمكانية اتاحتها إلى جمهور العملاء طوال أيام الأسبوع وخلال الـ 24 ساعة من اليوم في ظل خفض التكاليف. يعد هذا الدليل أداة تسهم في فتح آفاق جديدة للتميز في خدمة العملاء في القطاع العام وترتقي بمستوى الخدمة الحكومية المقدمة في مملكة البحرين على نحو يحقق المنافسة الدولية وأهداف الاقتصاد الرقمي وتطبيقات الذكاء الاصطناعي للمملكة وبما يتماشى مع الرؤية الاقتصادية 2030.

تم تشكيل فريق مؤلف من خبراء ميدانيين في مجال العمل الحكومي والخدمة العامة، لصياغة أهم المعايير المتعلقة بتقديم الخدمات الحكومية ودعمها مع الحرص على الشمولية والموضوعية..

وأثناء إعداد الدليل، تمت دراسة تجارب وممارسات دولية في مجال تقييم أداء الجهات والمؤسسات ومراكز خدمة العملاء الحكومية واستخدمت كمرجع أثناء تصميم الأطر العامة لمعايير التقييم التي تم طرحها ضمن هذا الدليل. ومن أبرز التجارب التي تم الإطلاع عليها كانت تجربة دولة الإمارات العربية المتحدة الشقيقة في إطلاق برنامج الإمارات للخدمة الحكومية المتميزة وتجربة المملكة المتحدة في صياغة الإطار العام لخدمة العملاء، إضافة إلى تجربة الولايات المتحدة الأمريكية في إطلاق نظام المقاييس المتعدد (Rating) في تقييم الخدمات الإلكترونية.

وتبنت أبرز الركائز في هذا الدليل على مبدأ استدامة الخدمة الحكومية من خلال تعزيز توفير الاتصال المباشر بمقدم الخدمة بغض النظر عن طبيعة توفيرها وقنوات تقديمها. إضافة إلى غرس مفهوم الترابط الحكومي والتعامل كحكومة واحدة مع جمهور العملاء في ظل إلغاء الحواجز المؤسسية وتحقيق تكامل البيانات بين مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية. هذا إلى جانب بناء نظام داعم لموظفي الخدمة يستجيب لتطلعاتهم الوظيفية بحيث تكون حكومة مملكة البحرين سبّاقة ملية للطموحات في مختلف الظروف وعبر كافة القنوات سواءاً الإلكترونية أم التقليدية منها. ولم يغفل جانب المشاركة الإلكترونية والتفاعل مع جمهور العملاء لإشراكهم في العملية التطويرية المستمرة للخدمة الحكومية. وذلك باعتبارهم المقيمين الرئيسيين لجودة وكفاءة الخدمات المقدمة؛ كل ذلك من شأنه أن يسهم في تمكين تصنيف عملاء حكومة مملكة البحرين كعملاء محظوظين إثر تمتعهم بالاستفادة من البنى التحتية والخدمات اللوجستية والحضرية والمدنية الرائدة ضمن مختلف القطاعات والمجالات.

وخلال وضع الأطر العامة لتقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية، تم التركيز على تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء حول تجربتهم في الاستفادة من الخدمات الحكومية المختلفة؛ بحيث شملت المعايير جوانب تعنى برفع جاهزية قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية، وتعزيز تجربة العميل في رحلة الحصول على الخدمة الحكومية في ظل توفر العوامل التي تعزز من السلاسة والمرونة، هذا إلى جانب رفع مستوى جودة الاستجابة والاستدامة على كافة القنوات والخدمات بما يشمل التقليدية والإلكترونية منها.

رضا العملاء

- تطبيق مبادئ الحكومة الواحدة والرقمية
- تقديم خدمات ذكية وشخصية إلى العملاء
- تطور وابتكار في باقة الخدمات الحكومية

- رفع الجاهزية في العمليات والأنظمة
- تمكين التواصل الفعال والمرن
- الاستجابة على تطبيق (تواصل)



الرسم التوضيحي 3: الركائز الرئيسية لصياغة معايير التقييم

وحفاظاً على تحقيق المكتسبات المرجوة من إطلاق هذا الدليل، تم التأكيد على أهمية إبرام الشراكة مع القطاعات الأخرى لتقييم وتصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بشأن تميزها في خدمة عملائها عن بُعد ومن خلال مراكز خدمة العملاء التي تديرها وذلك وفقاً لالتزامها بتطبيق ما تم تعريفه من معايير ضمن الدليل.

مركز خدمة العملاء الحكومي (المقر)

يُعرّف "مقر" مركز خدمة العملاء الحكومي على أنه مركز يقدم خدمات حكومية عبر منصات تقديم الخدمة (التقليدية أو الإلكترونية) ويستخدم للتواصل والتفاعل مع الجمهور العملاء من الأفراد وأصحاب الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني، ويُدار من قبل جهة حكومية مع إمكانية وجود الشراكات والتعاون مع القطاع الخاص ومؤسسات المجتمع المدني في ظل وجود التعاقدات والأطر التنظيمية الرسمية التي ترفع من مستوى الأداء وتحقق التكامل في العمليات والإجراءات.

وقد تقوم الجهة الحكومية باستضافة جهات أخرى (حكومية، خاصة وأهلية) لتقديم خدماتها في مقر مركز خدمة العملاء التابع لها وذلك بهدف توفير باقات متكاملة من الخدمات في مقر واحد لتبسيط المعاملات الحكومية وتسريع الإجراءات بما ينعكس بالإيجاب على مستويات رضا العملاء.

ويهدف "مقر" مركز خدمة العملاء الحكومي إلى توفير بيئة مريحة للعملاء للاستفادة من الخدمات الحكومية بأعلى مستويات الجودة والكفاءة والتي تتضمن التجهيزات والموارد والمرافق إلى جانب التخطيط الهندسي الملائم الذي يساهم في تحقيق رضا العملاء خلال الاستفادة من الخدمات الحكومية.

يتم احتساب نتائج عملية التقييم وفقاً للمعايير الواردة في هذا الدليل للمركز. وعند وجود أكثر من جهة تقدم خدماتها في نفس المقر، تعتبر الجهة الحكومية التي تدير المركز هي الجهة المسؤولة عن اتخاذ اللازم بشأن نتائج التقييم بهدف رفع مستوى تصنيفه وأدائه. أما في حالة كون المركز يدار من قبل القطاع الخاص أو إحدى مؤسسات المجتمع المدني فإن كل جهة حكومية تقدم خدماتها عبر هذا المقر تقيّم على حدة، وبالتالي تكون مسؤولة بصفة فردية عن العمل على رفع مستوى التصنيف باعتباره أحد قنوات تقديم خدماتها.

وقد خُصص هذا الدليل لمراكز خدمة العملاء الحكومية الدائمة التي تعمل على مدار العام، واستثنى من ذلك المراكز التي يتم تشكيلها لتقديم خدمات حكومية مؤقتة ولفترة وجيزة. كما ويستثنى من التقييم بحسب الدليل مراكز خدمة العملاء الحكومية التابعة للقطاع الصحي، المالي والمصرفي، والتعليمي التي تخضع للتقييم الدوري من قبل جهات متخصصة في مجال عملها وتعمل بحسب اشتراطات وسياسات تنظيمية خاصة.

كما أنه يراعى تطبيق الدليل في تنظيم استقبال عملاء جميع الجهات والمؤسسات الحكومية من خلال مراكز خدمة (مستقلة/مستضافة) مهيأة بحسب الدليل بما يستجيب لظروف مختلف شرائح العملاء ويخصص البيئة الملائمة التي تستوعب مختلف الحالات وتقدم أعلى مستويات الجودة والكفاءة وبالتالي ترفع من مستويات الرضا حول الخدمات الحكومية بمختلف أشكالها.

ملك حكومي أو إيجار



يقدم خدمات حكومية



مقر ثابت ومعلن



يستقبل العملاء



منصات خدمة إلكترونية وتقليدية



الرسم التوضيحي 4: عناصر تعريف مركز خدمة العملاء الحكومي (المقر)

مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بُعد)

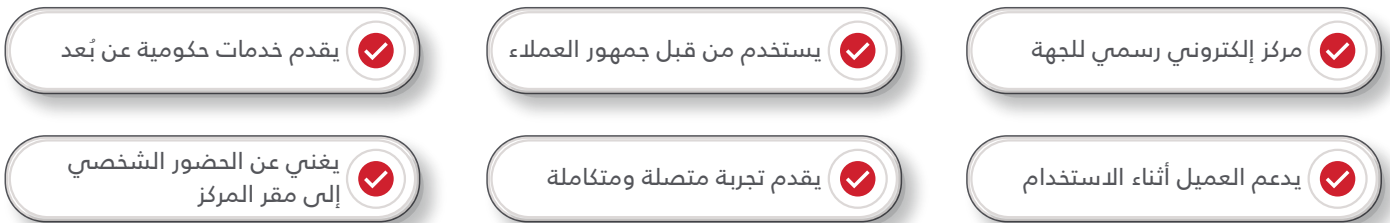
يُعرّف مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بُعد) على أنه قناة حكومية رسمية تقدم خدمات تفاعلية إلى جمهور العملاء عبر وسائل الاتصال والتواصل الآمنة والموثوقة بما يمكّن جمهور العملاء من اتمام إجراءات الاستفادة من الخدمات التي تقدمها الجهة أو المؤسسة الحكومية دون طلب الحضور الشخصي إلى أي من مراكز الخدمة التقليدية (المقر).

ويشغل مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بُعد) حزمة القنوات المتكاملة المعتمدة من قبل الجهة أو المؤسسة الحكومية في تقديم ودعم الخدمة الحكومية (التقليدية والإلكترونية) وبالتالي إلغاء حاجة العملاء إلى التردد على مقر المراكز للاستفادة من أي من الخدمات التي تقدمها سواءً لإنجاز الخدمة أو للمتابعة بشأنها أو لتقديم الاستفسارات والحصول على الدعم والمساعدة حيالها. وبذلك يقدم مركز خدمة العملاء الحكومي (عن بُعد) تجربة عملاء تنافسية مع مقر المراكز التي تقدم خدماته (إن وجدت) وعلى وجه العموم.

ويمكن التعاون بين الجهات والمؤسسات الحكومية ومع مؤسسات القطاع الخاص والمجتمع المدني لتقديم و دعم الخدمة الحكومية "عن بُعد" في ظل وجود التعاقدات والأطر الرسمية التنظيمية على نحو يعزز من رفع مستوى الأداء ويحقق رضا العملاء عما يحصلون عليه من مخرجات ومستوى الدعم والمساعدة حول ما تقدم من خدمات.

يتم احتساب نتائج التقييم لمركز خدمة العملاء عن بُعد للجهة والمؤسسة الحكومية عن تجربة العميل في الحصول على خدماتها وفقاً لمنظومة العمل الممنهجة والشاملة (Omni-Channel) التي تطرح بها الخدمة الحكومية عن بُعد إلى جمهور العملاء وذلك استعاضة عن الحضور الشخصي.

وتعزيزاً لمبادئ التكامل المؤسسي وعمليات الدمج والتوازن المالي لتقديم الخدمة من خلال قنوات موحدة وميسرة على مستوى عالٍ من الجودة والشفافية والمساواة تضمن استدامتها وتحقق رضا المستفيدين عنها، يكون لكل جهة أو مؤسسة حكومية مركز خدمة عملاء عن بُعد واحد.



الرسم التوضيحي 5: عناصر تعريف مركز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

تعرف تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية على أنها محصلة تفاعل العميل على قنوات الخدمة الحكومية المتاحة في مراكزها الخدمية سواء التقليدية أم المخصصة للخدمة عن بُعد. حيث تشمل الجوانب المتعلقة ببناء الثقة بين العميل ومقدم الخدمة الحكومية عبر جميع مراحل التفاعل أثناء رحلة الاستفادة من الخدمة الحكومية بدءاً من استكشافها وحتى حصوله على مخرجاتها وتقييمها. وتتضمن تجربة العملاء الشعور الذي يتولد لديهم ويؤثر على قراراتهم بشأن استكمال الإجراءات وتحديد القنوات التي يترددون عليها للحصول على الخدمات الحكومية.

ويعتبر تصميم الخدمة الحكومية الفعّال والمرن من أبرز ممكنات بناء التجارب الناجحة والسلسلة مع مقدم الخدمة الحكومية وعبر كافة قنوات تقديمها ودعمها بلا استثناء. ويتطلب العمل على خلق تجارب عملاء مميزة دراسة احتياجاتهم وفهم تطلعاتهم مع الاستثمار في توفير الخدمات ذات الكفاءة والتي تواكب نمط حياة المستفيدين من خلال كوادر مؤهلة وقادرة على استيعاب العميل في ظل تبني الرقمنة والتعامل كحكومة موحدة مع جمهور العملاء.

وتعد تجربة العملاء الإيجابية في مراكز الخدمة الحكومية من أبرز عوامل نجاح الحكومات وتحقيق أهدافها حيث أنها ترفع من مستوى الرضا حول الخدمات الحكومية وقنواتها وبالتالي تسهم في ترسيخ مبادئ الشفافية والمساواة بين جميع شرائح المجتمع للارتقاء بالاقتصاد الوطني وتعزيز مكتسباته.

وقد خصص في هذا الدليل معايير تفصيلية ومحددة لتقييم مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية ومراكز الخدمة عن بُعد من منظور المستفيد من خدماتها بما يعزز جهود تطوير تجربة العملاء على مختلف الأصعدة وعبر كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية.



الرسم التوضيحي 6: عناصر تعريف تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

تشمل عملية تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية جميع المراحل التي يمر بها العملاء بمختلف فئاتهم من مواطنين ومقيمين وزوار وأصحاب أعمال والقائمين على مؤسسات المجتمع المدني أثناء استفادتهم من الخدمات الحكومية المقدمة من جميع الجهات والمؤسسات الحكومية وضمن كافة قطاعات الخدمة العامة، مع التركيز على كفاءة العمليات الإدارية للمكاتب الخلفية لضمان جودة الاستجابة ورفع مستويات رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات الحكومية والدعم والمساعدة بشأنها وذلك عبر كافة القنوات وبمختلف الوسائل.

وقد تم بلورة معايير التقييم ضمن إطارين رئيسيين يعرفان نوع التجربة التي يخوضها العميل مع مزود الخدمة الحكومي خلال الاستفادة من خدماته وهما كالتالي:

الإطار الأول: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

ويتضمن هذا الإطار معايير تقييم تجربة العميل في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال زيارة مقر لمركز خدمة عملاء حكومي. وبيان الرسم التوضيحي أدناه الفئات الرئيسية والفرعية لمعايير التقييم المعتمدة فيه:



الرسم التوضيحي 7: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

وتتبلور معايير الإطار الأول حول خمس فئات رئيسية للتقييم تشمل الجوانب المتعلقة بسهولة الوصول إلى مركز خدمة العملاء، والتميز في توفير خدمات المركز، إضافة إلى ملاءمة بيئة المركز وسلسلة إدارته للعملاء، إلى جانب فاعلية العمليات الإدارية التي يطبقها؛ كما يمكن إيجاز طبيعة المعايير التي تندرج ضمن هذا الإطار على النحو التالي:

1. سهولة الوصول إلى المركز

تشمل المعايير المتعلقة برفع جاهزية مراكز الخدمة الحكومية لاستقبال العملاء وتوفير المرافق والمعلومات اللازمة لتسهيل عملية البحث عن مركز خدمة العملاء الحكومي وتسيير حركة العملاء من وإلى مقره وذلك للاستفادة من الخدمات الحكومية التي يقدمها في أوقات أكثر ملاءمة لشريحة أكبر من المجتمع.

2. التميز في توفير الخدمة

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جودة الاستجابة وتعزيز تجربة العملاء في الحصول على الخدمة الحكومية، من خلال توفير خدمات مقر مركز الخدمة الحكومي عبر قنوات متنوعة، مما يساهم في تسريع عملية الحصول على الخدمة الحكومية وتوفير الخدمات المساندة لها بطرق متميزة وفعّالة.

3. ملاءمة بيئة المركز

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جاهزية مراكز خدمة العملاء الحكومية من حيث تنظيم ساحات ومرافق مقارها ورفع استعدادية موظفيها للتعامل مع العملاء بمستوى أعلى من الحرفية والدقة والشفافية، وبما يرتقي بالأداء العام للمركز ويساهم في غرس الثقافة المؤسسية الملائمة التي تعزز من تنافسية الأداء الحكومي.

4. سلسلة إدارة العملاء

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى جودة الاستجابة وتعزيز تجربة العملاء، من خلال الإدارة المثلى لحركة العملاء في مقر مركز خدمة العملاء الحكومي بما يضمن إنسيابية عملية الحصول على الخدمات التي يوفرها. وتهدف هذه الفئة إلى ضمان تقديم الخدمات للعملاء بالسرعة والجودة التي تساهم في تحسين تجربة العميل حول الخدمة الحكومية.

5. فاعلية العمليات الإدارية

تشمل المعايير المتعلقة برفع مستوى التكامل الحكومي بما يعزز تجربة العملاء وجودة الاستجابة في مقر مركز خدمة العملاء الحكومي من خلال تحفيز عمليات الدمج والتكامل في تقديم الخدمة الحكومية وتطوير العمليات الإدارية المرتبطة بتوفيرها إلى جمهور العملاء بما يشجع التحسين والتطوير المستمر بناءً على التغذية الراجعة من العملاء وعمليات التدقيق الداخلي المتبعة من قبل الجهة التي تديره إضافة إلى القائمين على تسير أعماله اليومية.

وتشمل المعايير التي تمت صياغتها لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية ما يقارب 91 معيار تقييم؛ منها 67 معيار أساسي لتأهيل مراكز خدمة العملاء الحكومية ضمن هذا البرنامج، 24 معيار متقدم لتعزيز تجربة العملاء وضمان كفاءة الأداء؛ وقد وزعت المعايير على الفئات الرئيسية ضمن الإطار الأول كما هو موضح في الجدول التالي:

عدد المعايير	تصنيف المعيار		فئة المعايير
	المعايير المتقدمة	المعايير الأساسية	
15	4	11	سهولة الوصول إلى المركز
17	7	10	التميز في توفير الخدمة
37	6	31	ملاءمة بيئة المركز
6	1	5	سلسلة إدارة العملاء
16	6	10	فاعلية العمليات الإدارية
91	24	67	المجموع

جدول 1: توزيع المعايير الأساسية والمتقدمة على الفئات الرئيسية ضمن الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

وسيتطرق الدليل لاحقاً إلى تفاصيل المعايير التي تندرج ضمن الفئات الرئيسية والفرعية التي تم اعتمادها في تقييم تجربة العملاء في الحصول على الخدمات الحكومية من خلال مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر).

الإطار الثاني: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد):

يتضمن هذا الإطار معايير تقييم تجربة العميل في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال قنوات الخدمة عن بُعد والتي يعتمد عليها مزود الخدمة الحكومي في خدمة عملائه دون حاجة العميل إلى زيارة مقر لمركز خدمة عملاء حكومي؛ ويبين الرسم التوضيحي أدناه الفئات الرئيسية والفرعية لمعايير التقييم المعتمدة فيه.



الرسم التوضيحي 8: الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

وتتبلور معايير الإطار الثاني حول ثلاث فئات رئيسية ركزت على التصميم التفاعلي والسلس لتجربة العميل أثناء حصوله على الخدمة الحكومية واستفادته من قنوات التواصل عن بُعد مع الجهات والمؤسسات الحكومية الداعمة والمقدمة لها، كما تضمنت الحرص على التطوير المستمر في العمليات الإدارية التي ترفع من مستوى ذكاء قناة تقديم الخدمة الحكومية وتمكّن حصول العميل على الخدمات بصفة استباقية فور استحقاقها في بيئة ذات كفاءة وجودة عالية وفي ظل تبني الممارسات الإبداعية والشراكات الهادفة مع جمهور العملاء في المملكة لتحفيز الابتكار وتحقيق الاستدامة على كافة الأصعدة.

وتتمثل فئات معايير التقييم الثلاث في التالي:

1. تصميم تجربة العملاء

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة برحلة العميل أثناء استفادته من الخدمات الحكومية بما يراعي سهولة حصوله على المعلومات الأولية عنها لتشجيع استفادته منها من خلال قنوات الخدمة عن بُعد في ظل وجود الآليات الآمنة والموثوقة للتحقق من هوية مقدم الخدمة وإصدار الشهادات والوثائق الحكومية الإلكترونية من خلال عمليات إدارية وخدمات تفاعلية ذات تصميم متكامل سهل ومبسّط.

2. فاعلية عملية التواصل

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة باعتماد قنوات التواصل الأكثر فاعلية في خدمة العملاء والتي تسهل من وصول الخدمة إلى العميل في ظل وجود قنوات الدعم والمساندة التي تمتاز بالدقة وجودة الاستجابة وتراعي الظروف التي قد يمر بها العميل أثناء استكمال خطوات الحصول على الخدمة والاستفادة من مخرجاتها.

3. كفاءة خدمة العملاء

تشمل المعايير الجوانب المتعلقة بتعزيز مستوى الذكاء والاستباقية في قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية من خلال

الحرص على التطوير المستمر في ظل مستجدات عملية التفاعل بين العميل وهذه القنوات مع التركيز على تشجيع الممارسات الإبداعية والتي تجعل من العميل شريك في عملية التنمية وتمكّن عمليات التحول الإلكتروني وتحقيق التغيير الإيجابي كعائد من الاستثمار في مهارات وقدرات موظفي الخدمة.

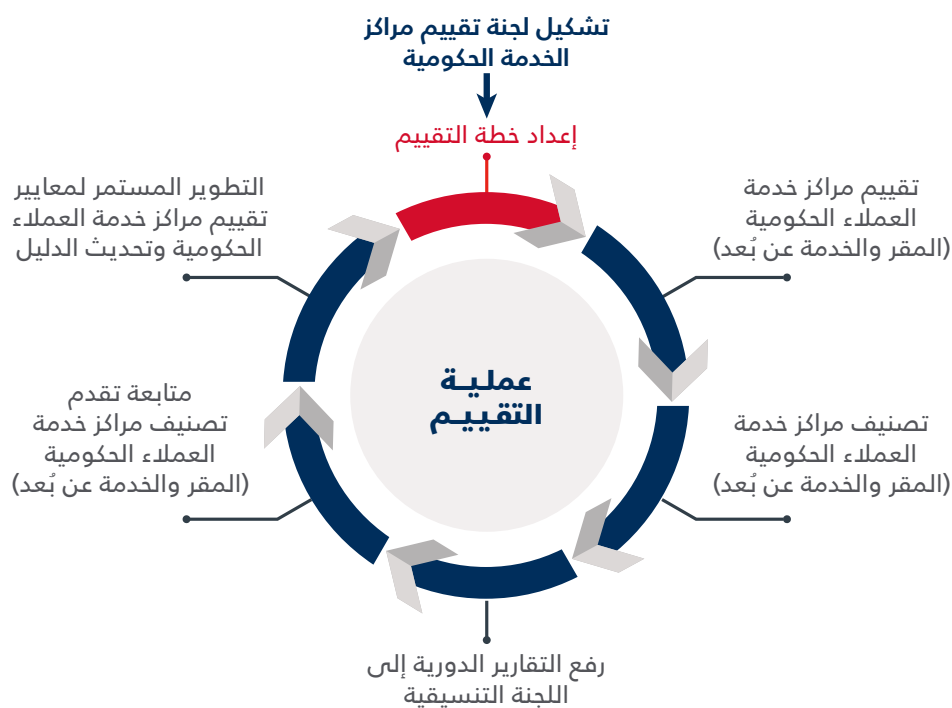
وتشمل المعايير التي تمت صياغتها لتقييم مراكز خدمة العملاء عن بُعد في الجهات والمؤسسات الحكومية على ما يقارب 40 معيار تقييم وزعت على الفئات الرئيسية لمعايير التقييم كما هو موضح في الجدول التالي:

فئة المعايير	عدد المعايير
 تصميم تجربة العملاء	16
 فاعلية عملية التواصل	10
 كفاءة خدمة العملاء	14
المجموع	40

جدول 2: توزيع معايير التقييم على الفئات الرئيسية ضمن الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

وسيتطرق الدليل لاحقاً إلى تفاصيل المعايير التي تندرج ضمن الفئات الرئيسية والفرعية التي تم اعتمادها بحسب الإطار المعتمد في تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد).

للاستقاء بأداء مراكز خدمة العملاء الحكومية وحرصاً على فاعلية قنوات الخدمة عن بُعد التي يعتمد عليها مزود الخدمة الحكومي في خدمة عملائه ولتحفيز العمل على تطبيق المعايير المعروفة ضمن هذا الدليل، تعمل لجنة تقييم المراكز الحكومية مع الجهات والمؤسسات الحكومية على تشجيع التنافسية في تطبيق المعايير المعروفة ضمن الدليل، وبحسب طبيعة تجربة العميل في الحصول على الخدمات الحكومية التي تقدمها. حيث تقوم اللجنة بوضع خطط التقييم وجدولتها مع مسؤولي مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بُعد)، إضافة إلى تنفيذ عملية تقييم وتصنيف المراكز ومزودي الخدمة من الجهات والمؤسسات بحسب ما تحققه من نتائج خلال عملية التقييم. وبهدف الحرص على تطوير الواجهة الحكومية المعتمدة في خدمة العملاء، كما أن اللجنة تعمل على متابعة العمل على رفع مستوى تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بُعد) للوصول إلى أعلى الفئات بحسب التصنيفات التي حددها الدليل.

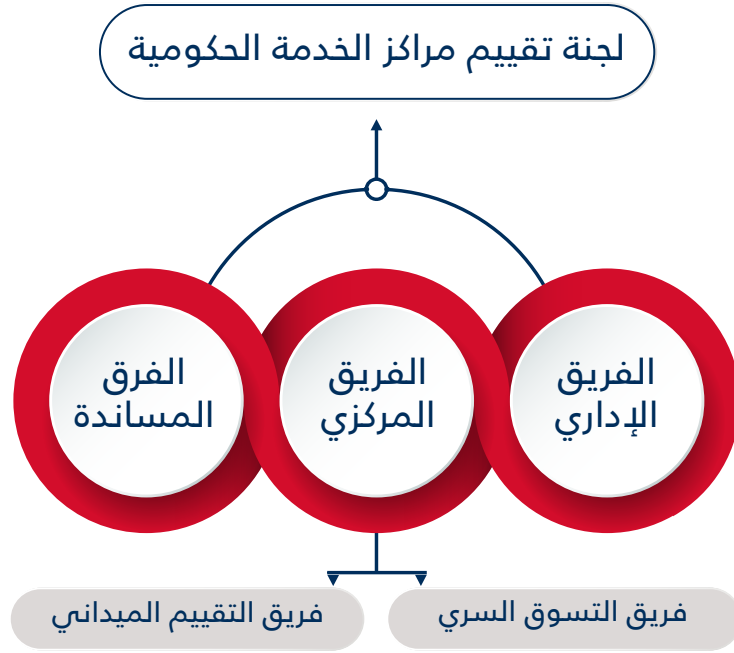


الرسم التوضيحي 9: الوصف العام لعملية التقييم الدوري لتجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية

ويضم تشكيل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية أعضاء من القطاعات المختلفة والمتمثلة في القطاع العام، الخاص، الأهلي والأكاديمي، وذلك لتأدية المهام التالية:

- إعداد خطة سنوية لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بُعد).
- تقييم وتصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بُعد).
- متابعة رفع مستوى تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر والخدمة عن بُعد).
- التطوير المستمر لمعايير التقييم والتحديث الدوري لدليل تقييم تجربة العملاء في مراكز الخدمة الحكومية.

وتعيّن اللجنة فريق مركزي يساهم في إعداد خطط الزيارات الميدانية والإشراف على عملية التقييم بما فيها أعمال فرق المتسوقين السريين وفرق التقييم الميداني. كما يقوم بإعداد التقارير النهائية المتعلقة بنتائج عملية التقييم ورفعها إلى اللجنة للمناقشة والاعتماد. ويساهم الفريق الإداري للجنة في تسير أعمالها وتنفيذ قراراتها والتواصل مع الفرق والجهات والمؤسسات الحكومية ذات العلاقة وفيما يعنى بذلك.



الرسم التوضيحي 10: الهيكل العام للجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية

هذا وتقوم اللجنة بالاستعانة بالآليات التي تراها مناسبة لقياس كل من المعايير المدرجة ضمن هذا الدليل. وفيما يلي قائمة بالآليات المعتمدة:

1. التسوق السري

وهي عبارة عن قيام أشخاص مدربين وعلى علم بالمعايير المراد قياسها لخوض تجربة العملاء كاملة وبشكل سري في الحصول على الخدمة الحكومية من خلال القنوات التي يعتمد عليها مزود الخدمة الحكومي سواء كانت مقر لمركز خدمة عملاء أو مركز الخدمة عن بُعد. وبذلك يتم تقييم استيفاء المعايير التي تدرج ضمن آلية القياس عبر التسوق السري وبحسب خطة التقييم المتبعة.

2. الزيارات الميدانية

وهي عبارة عن قيام فريق التقييم المختص بعقد زيارات ميدانية لمقر مراكز خدمة العملاء الحكومية ومكاتب موظفي الخدمة عن بُعد والمكاتب الإدارية والإشرافية القائمة على تسيير أعمال قنوات خدمة العملاء المعتمدة للاطلاع على السجلات والتقارير الإدارية والأنظمة ذات العلاقة وتصميم المكاتب وما إلى ذلك من جوانب مرتبطة ومعززة لعملية التقييم بحسب المعايير المدرجة ضمن هذا الدليل. وتشمل عملية التعرف على الجوانب الإبداعية والممارسات المتميزة لدى كل جهة ومؤسسة تعمل على إدارة ومتابعة هذه القنوات؛ حيث إنها قد تكون تتبع إلى جهة، أو مؤسسة حكومية أخرى، أو للقطاع الخاص، أو إحدى مؤسسات المجتمع المدني في بعض الحالات بحسب طبيعة التعاقد القائمة مع الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم.

3. مراجعة الملفات والوثائق والسجلات الإدارية

وهي عبارة عن آلية يستخدمها فريق التقييم الميداني والسري للتعرف على إجراءات مزود الخدمة الحكومي على قنوات خدمة العملاء المعتمدة ومستوى استيفائها للمعايير المدرجة ضمن هذا الدليل ومدى مواءمة هذه الإجراءات والتقارير والوثائق والسجلات الإدارية بحسب الفترات الزمنية المشمولة ضمن دورة التقييم مع المعايير المعروفة أو المتطلبات المرسلّة من قبل اللجنة وتكون هذه الآلية كخطوة استباقية يجريها فريق التقييم السري والميداني لزيادة مستوى المعرفة لديهم حول طبيعة قنوات الخدمة المعتمدة وما تقدمه من خدمات حكومية وخدمات للعملاء؛ على سبيل المثال خدمات الدعم والمساعدة. كما يمكن أن تكون خطوة تكميلية بعد الانتهاء من الزيارات الميدانية وعملية التسوق السري للتأكد من سلامة ماتم التوصل إليه من معلومات أو ما سيتم إدراجه في نتائج التقييم الخاصة بمزود الخدمة أو مقر مركز خدمة العملاء الحكومي.

4. استطلاع الرأي

وهي عبارة عن لقاءات فردية مع عملاء الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم، أو استمارات استطلاع رأي توزع على عملائها بطرق تحددها لجنة التقييم، أو اتصالات هاتفية يتم إجراؤها مع عملائها الذين قاموا بالاستفادة مؤخراً من خدماتها لقياس انطباعهم ورأيهم حول جوانب المعايير قيد القياس وبحسب خطة التقييم المعتمدة. كما تشمل هذه الآلية مراجعة استطلاعات الرأي التي تجريها الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم لقياس رضا عملائها بشكل عام وعلى كافة قنوات تقديم ودعم الخدمة وخدمات العملاء المعتمدة لديها.

5. النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)

وهي عبارة عن آلية يتم من خلالها التعرف على قيد الجهة أو المؤسسة الحكومية في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى. حيث يمكن لفريق ولجنة التقييم الاستعانة ببيانات مزود الخدمة في النظام المتاح إلى جمهور العملاء لتلقي اقتراحاتهم وشكاويهم واستفساراتهم حول الخدمات الحكومية والأداء العام للقطاع الحكومي؛ وذلك فيما يعنى بتسيير أعمال التقييم أو التحقق من استيفاء المعايير المعتمدة ضمن هذا الدليل.

6. دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين

وهي عبارة عن آلية يتم من خلالها تقييم مدى تطبيق مقر مركز خدمة العملاء الحكومي ومركز خدمة العملاء عن بعد للتعليمات والارشادات الخاصة بخدمة العملاء التي وردت في الدليل وذلك للتحقق من مستوى جودة عملية التواصل مع العميل وجاهزية بيئة المركز لاستقبال العملاء حرصاً على وجود تجارب إيجابية وناجحة للعميل على جميع قنوات الخدمة الحكومية. وسيكون ذلك من خلال الزيارات الميدانية والتسوق السري لفريق التقييم إلى جانب التقارير الإدارية الخاصة بالمركز ومستويات رضا العملاء حول تجربتهم خلال الاستفادة من الخدمات الحكومية المقدمة.

ولتشجيع جوانب الإبداع والابتكار والممارسات المتميزة في مجالات الخدمة العامة بشكل عام وتصميم تجربة العملاء على وجه الخصوص، فإن لجنة التقييم تقوم برصد هذه الجوانب وتضمينها في المقترحات التطويرية لمعايير ودليل التقييم في الدورات اللاحقة، كما سيشمل ذلك رصد لممارسات خدمة العملاء الخاطئة في الجهات والمؤسسات الحكومية لوضع المعايير التي تحد من تكرارها وبالتالي تجنب تأثيرها على مستويات رضا العملاء حول الخدمة الحكومية المقدمة في كافة القطاعات والمجالات.

كما ويمكن للجنة أن تستعين بفرق مساندة من مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية المختصة بحسب طبيعة عملها ووفقاً لمعايير التقييم المعتمدة بحيث تصب مخرجات هذه الفرق في نتائج عملية التقييم وذلك لضمان تطبيق جميع قنوات الخدمة المعتمدة للمعايير والسياسات الحكومية والتي تختص، على سبيل المثال لا الحصر، بالحكومة الرقمية، وجودة الأنظمة والبرمجيات وتوافقها مع اشتراطات الأمن في الفضاء السيبراني لمملكة البحرين، وقانون حماية البيانات الشخصية، وسياسة السحابة أولاً ومعايير وسياسات تقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية والنقالة إضافة إلى الضوابط الأمنية والتقنية للمواقع الإلكترونية والسياسات والمعايير الخاصة بها. هذا إلى جانب جودة المباني، المرافق الصحية، وضوابط الأمن والسلامة في حال خوض العميل لتجربته من خلال مقر لمركز خدمة عملاء حكومي.

أما بالنسبة للجهات والمؤسسات الحكومية فيإمكانها الاستعانة بالآليات التالية للاستعداد لعملية تقييم تجربة عملائها في الحصول على خدماتها من خلال كافة القنوات التي تعتمد عليها في تقديم ودعم الخدمة الحكومية ضمن اختصاصها وفي خدمة عملائها بما في ذلك مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية ومراكز الخدمة عن بُعد:

1. آلية التقييم الذاتي

وهي عبارة عن آلية إجراء التقييم من قبل إدارة رقابية/ قسم رقابي يعمل ضمن الجهة أو المؤسسة الحكومية المزودة للخدمة ويساعد في عملية رصد المعايير المستوفاة وغير المستوفاة وبالتالي العمل مع الفرق المعنية لإيجاد الحلول الإبداعية والمبتكرة والتي تساعد في تطبيق تجارب جديدة وممارسات رائدة تفوق ماتم إدراجه ضمن معايير التقييم في هذا الدليل؛ وبالتالي تسهم في رفع تصنيف مقار مراكز خدمة العملاء الحكومية التابعة لها ومراكز خدمة العملاء عن بُعد لتصبح من الجهات أو المؤسسات الحكومية ذات الممارسات الرائدة ويتم الأخذ بخبرتها خلال عملية المراجعة الدورية لدليل التقييم. ويمكن توظيف نفس الآليات التي تستخدمها لجنة وفريق التقييم في عملية القياس بالطرق التي يراها المسؤولون عن إجراء التقييم الذاتي مناسبة. وتنقسم، على الأغلب، الأعمال التطويرية المنبثقة عن عملية تفعيل الفريق الداخلي للتقييم الذاتي في الجهة أو المؤسسة الحكومية بكونها ذات فاعلية كبيرة بطبيعة الحال لتوفر الخبرة الميدانية والموضوعية حول الخدمات الحكومية المقدمة وطبيعة عمل قنوات تقديمها ودعمها وخدمات العملاء المتاحة من خلالها.

2. آلية اعتماد المؤسسات الخارجية

وهي عبارة عن آلية تتبعها الجهة والمؤسسة الحكومية للحصول على اعتمادات خارجية (بما فيها الدولية) مختصة ببعض المعايير فتعد كإسناد رسمي لاستيفائها لهذه المعايير على أن يكون الإسناد ساري الصلاحية وممنوح لآخر نسخة من البرمجيات المستخدمة والإجراءات المطبقة في مقار مراكز خدمة العملاء ومراكز الخدمة عن بُعد المعتمدة من قبل الجهة أو المؤسسة الحكومية قيد التقييم.

3. تطبيق إرشادات دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين

وهي عبارة عن آلية تقوم من خلالها الجهة أو المؤسسة الحكومية بتطبيق الآليات والأدوات التي وردت في دليل خدمة العملاء الموحد لحكومة مملكة البحرين وتعميمها على موظفي خدمة العملاء الذين يعملون من خلال المكاتب الأمامية الخاصة بالجهة سواء من خلال مقار مراكز خدمة العملاء أو مراكز خدمة العملاء عن بُعد وبالتالي التأكد من سلامة الإجراءات المطبقة وتحقيق التناغم بين موظفي الخدمة بما يرفع من مستويات جودة الخدمة ومؤشرات رضا العملاء. كما يراعى في ذلك تضمين محتوى الدليل في العمليات الدورية من التقييم الذاتي التي تجريها الجهة.

التصنيفات

أولاً: التصنيف بحسب استيفاء معايير الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

بناءً على نتائج عملية التقييم، سيتم تصنيف مقر مراكز خدمة العملاء الحكومية بما يعكس مستوى التميز في الأداء من حيث تطبيق المعايير التي عرفت ضمن هذا الإطار. بحيث تعتبر المراكز التي تستوفي نسبة 100% من المعايير الأساسية في الإطار الأول للمعايير كمراكز ضمن الفئة الثانية (الدرع الفضي) والمراكز التي تستوفي نسبة 100% من المعايير الأساسية والمتقدمة في الإطار الأول للمعايير كمراكز ضمن الفئة الأولى (الدرع الذهبي).

ويوضح الجدول أدناه تصنيف مقر مراكز خدمة العملاء الحكومية بحسب النسب المحققة ضمن نتائج عملية التقييم:

التصنيف	متطلبات نتائج التقييم	الكيان الذي يُمنح التصنيف
الفئة الأولى: الدرع الذهبي 	استيفاء جميع المعايير الأساسية والمتقدمة ضمن الإطار الأول بنسبة 100% 	مقر مركز خدمة العملاء الحكومي 
الفئة الثانية: الدرع الفضي 	استيفاء المعايير الأساسية ضمن الإطار الأول بنسبة 100% 	

جدول 3: تصنيف مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر) بحسب نتائج التقييم

ثانياً: التصنيف بحسب استيفاء معايير الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

بناءً على نتائج عملية التقييم، سيتم تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بما يعكس مستوى التميز في الأداء من حيث تطبيق المعايير التي عرفت ضمن هذا الإطار. بحيث تصنف الجهات والمؤسسات الحكومية التي يستوفي مركز خدمة عملائها عن بُعد نسبة 100% من معايير التقييم في الإطار الثاني للمعايير كجهات ومؤسسات حكومية ضمن الفئة الأولى (الدرع البلاتيني).

ويوضح الجدول أدناه تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب النسب المحققة ضمن نتائج عملية التقييم:

التصنيف	متطلبات نتائج التقييم	الكيان الذي يُمنح التصنيف
الفئة الأولى: الدرع البلاتيني 	استيفاء جميع معايير التقييم ضمن الإطار الثاني بنسبة 100% 	الجهة أو المؤسسة الحكومية 

جدول 4: تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب نتائج التقييم

الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقرر)

الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

 فاعلية العمليات الإدارية	 سلسلة إدارة العملاء	 ملاءمة بيئة المركز	 التميز في توفير الخدمة	 سهولة الوصول إلى المركز
التكامل الحكومي 4 معيار	الاستقبال والاستعلامات 2 معيار	المساحات 7 معيار	القنوات المتاحة 7 معيار	إرشادات الوصول 6 معيار
كفاءة العمليات 9 معيار	تنظيم الانتظار 4 معيار	الموظفون 10 معيار	الخدمات المساندة 2 معيار	المداخل والمخارج 4 معيار
التحسين المستمر 3 معيار		الإرشادات 7 معيار	التغذية الراجعة 6 معيار	مواقف السيارات 3 معيار
		المرافق 13 معيار	الاستجابة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) 2 معيار	أوقات العمل 2 معيار
10 معيار أساسي	5 معيار أساسي	31 معيار أساسي	10 معيار أساسي	11 معيار أساسي
6 معيار متقدم	1 معيار متقدم	6 معيار متقدم	7 معيار متقدم	4 معيار متقدم
16 معيار	6 معيار	37 معيار	17 معيار	15 معيار
24 معيار متقدم			67 معيار أساسي	
إجمالي 91 معيار				

فيما يلي تفاصيل لمعايير التقييم الهادفة إلى الارتقاء بأداء مراكز الخدمة الحكومية وتعزيز تجربة العملاء في الحصول على الخدمات الحكومية المختلفة.

سهولة الوصول إلى المركز



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بتعزيز تجربة العملاء في الحصول على الخدمات الحكومية عبر مراكز خدمة العملاء الحكومية، وذلك من خلال التحفيز على فتح أبواب مراكز الخدمة لفترات عمل تلائم شريحة أكبر من المجتمع، إضافة إلى توفير المعلومات الكافية عبر القنوات المختلفة حول موقع مركز الخدمة وما يقدمه من خدمات. وتسعى هذه الفئة من المعايير إلى ضمان تجهيز مراكز الخدمة بواجهات ملائمة تضيف جواً من الإيجابية في المكان، وتسهّل من تدفق العملاء من وإلى المركز، مع مراعاة توفر مواقف السيارات الملائمة دون التأثير على سير حركة المرور حول موقع المركز الناتج من الوقوف الخاطئ للعملاء.

جدول 5: تفاصيل معايير فئة سهولة الوصول إلى المركز

1.1: إرشادات الوصول			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
1.1.1	توفر معلومات حول موقع المركز وأرقام الاتصال الخاصة به على الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.	✓	
1.1.2	تواجد موقع المركز على تطبيقات تحديد المواقع (GIS / GPS).	✓	
1.1.3	توفر لافتات الإرشاد المرورية على الطرق المؤدية إلى المركز؛ بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.	✓	
1.1.4	توفر خدمات المواعيد خلال نفس يوم تقديم طلب الاستفادة من خدماتها.	✓	
1.1.5	توفر معلومات عن أوقات الانتظار بصفة فورية على تطبيقات الأجهزة المحمولة والموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز.		✓
1.1.6	وجود لافتة تعريفية واضحة باسم المركز على الواجهة الخارجية له؛ بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.	✓	

1.2: المداخل والمخارج			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
1.2.1	توفر إضاءة جيدة لواجهة ومدخل المركز وخاصة المراكز التي تقدم خدماتها بفترات عمل مطولة.	✓	
1.2.2	تواجد مداخل ومخارج للطوارئ.	✓	
1.2.3	توفر مداخل ومخارج ممهدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين خالية مما يعيق حركة سيرهم.	✓	
1.2.4	توفر مساحات مخصصة لإيصال (تنزيل) واستلام العملاء عند مدخل المركز.		✓

1.3: مواقف السيارات			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
1.3.1	توفر مواقف سيارات تسع حجم عملاء المركز بحيث لا تتعدى فترة البحث عن موقف خمس دقائق.	✓	
1.3.2	تخصيص مواقف السيارات على بعد مناسب من مبنى مركز الخدمة، بحيث لا يستغرق العملاء أكثر من خمس دقائق من موقف السيارات للوصول إلى مركز الخدمة.	✓	
1.3.3	توفر مواقف مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين بالقرب من مدخل المركز.	✓	

1.4: أوقات العمل

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
1.4.1	الإعلان عن أوقات عمل المركز بشكل واضح للعملاء على واجهة المركز وعلى الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يقدمها المركز.	✓	
1.4.2	الالتزام بتقديم الخدمات بدءاً من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الثانية ظهراً، من الأحد إلى الخميس؛ أو بحسب وقت عمل المركز المعلن عنه بما لا يقل عن سبع ساعات عمل.	✓	

التميز في توفير الخدمة



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بالتميز في تقديم الخدمات للعملاء، مع الحرص على توفير الخدمات المساندة التي تسهل عملية الحصول على الخدمة الحكومية الرئيسية. حيث تمت صياغة المعايير على نحو يحرص على تنوع قنوات الحصول على الخدمة في المركز. كما تحتوي على معايير لتوفير قنوات اتصال للتواصل مع العملاء دون الحاجة إلى زيارة المركز شخصياً وتكلف أعباء التنقل والمواصلات (في حال الحضور الشخصي)، إضافة إلى تحفيز ممارسات قياس مستوى رضا العملاء بغرض التطوير المستمر لرفع مستوى جودة وكفاءة الخدمة المقدمة وصولاً إلى رضا المستفيدين منها.

جدول 6: تفاصيل معايير فئة التميز في توفير الخدمة

2.1: القنوات المتاحة

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
2.1.1	توفر منصات خدمة ذاتية لجميع خدمات الدفع التي يقدمها المركز، وذلك في حال تقديم المركز لخدمات دفع لا تتطلب إجراءات إضافية من قبل موظفي خدمة العملاء؛ مع توفير إرشادات لمساعدة المستخدمين وتوضيح كيفية طلب المساعدة الفورية.	✓	
2.1.2	تخصيص منصات خدمة ذاتية و/أو أجهزة حاسب آلي لاستخدام العملاء لإنجاز الخدمات المتاحة بصفة إلكترونية؛ مع توفير إرشادات لمساعدة المستخدمين وتوضيح كيفية طلب المساعدة الفورية.	✓	
2.1.3	توفر أجهزة دفع إلكترونية (Point of Sale Machines) تقبل جميع أنواع البطاقات في حال تقديم المركز لخدمات تتطلب رسوم دفع.	✓	
2.1.4	تخصيص رقم اتصال للعملاء للاستفسار والحصول على معلومات حول الخدمات التي يوفرها المركز، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.	✓	
2.1.5	تخصيص مركز اتصال للعملاء يقدم الخدمات التي يوفرها المركز والتي لا تتطلب الحضور الشخصي، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي توفر هذه الخدمات ومواقع التواصل الاجتماعي.	✓	
2.1.6	تقديم خدمات المركز عبر قنوات إلكترونية بديلة تمكن العميل من إنجاز 80% من الخدمات غير الاستثنائية التي يوفرها دون الحاجة إلى موظفي الخدمة لاستكمال إجراءاتها؛ ويكون للقناة إسهام في تقليص تردد العملاء على مقر المركز بنسبة لا تقل عن 40%.	✓	
2.1.7	إتاحة خدمات الاستلام أو التسليم عبر قنوات إلكترونية أو بريدية بديلة مع وجود ضوابط التحقق من الهوية لتفادي أي تبعات لاحقة؛ ويستثنى من ذلك الخدمات المتعلقة بجواز السفر ووثيقة ملكية العقار.	✓	

2.2: الخدمات المساندة			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
2.2.1	إتاحة وسائل رسمية آمنة لتوفير نسخ عن المستندات المطلوبة لإتمام الخدمات التي تتطلب توفير مستندات (إن وجدت)؛ ولا يشترط إتاحتها بصفة مجانية.	✓	
2.2.2	إتاحة الاتصال اللاسلكي بشبكة الإنترنت (WIFI) مجاناً.		✓

2.3: التغذية الراجعة			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
2.3.1	قياس رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات التي يوفرها المركز عبر جميع القنوات المتوفرة فيه وذلك بحسب المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء المعتمدة في هذا الدليل.	✓	
2.3.2	الحصول على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في مؤشر الرضا العام ضمن برنامج تقييم الموظف الحكومي.	✓	
2.3.3	الحصول على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "متميز" في مؤشر الرضا العام ضمن برنامج تقييم الموظف الحكومي.	✓	
2.3.4	حصول موظفي المركز على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في 85% من استطلاعات الرأي خلال آخر 12 شهر بحيث لا تتجاوز نسبة الردود بـ "يحتاج إلى تطوير" 5% من استطلاعات الرأي خلال نفس الفترة.	✓	
2.3.5	نشر نتائج قياس رضا العملاء حول خدمات المركز عن طريق الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز ووسائل التواصل الاجتماعي وفي مقر مركز الخدمة.	✓	
2.3.6	نشر مستوى رضا العملاء حول خدمات المركز بصفة فورية في مقر المركز بحسب ما يتم إدخاله من قبل العملاء عبر قنوات التقييم المختلفة.	✓	

2.4: الاستجابة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
2.4.1	إرشاد عملاء المركز حول طريقة تقديم الاقتراحات والشكاوى حول أداء المركز وخدماته.	✓	
2.4.2	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترحات والشكاوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل المتاحة للمركز.	✓	

تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة ببيئة المركز وما يحتويه من مرافق، والتي تمت صياغتها على نحو يضمن راحة وسلامة العملاء أثناء حصولهم على الخدمات الحكومية عن طريق مراكز الخدمة. وتتضمن التنظيم الداخلي لمساحات المركز وما يحتويه من مرافق، إلى جانب التركيز على كفاءة الموظفين في تقديم خدمات المركز في ظل التطوير المستمر لمهاراتهم وقدراتهم.

جدول 7: تفاصيل معايير فئة ملاءمة بيئة المركز

3.1: المساحات			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.1.1	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.	✓	
3.1.2	توفر قاعات انتظار تستوعب أعداد العملاء بحيث لا يوجد عملاء يقضون فترة الانتظار وقوفاً.	✓	
3.1.3	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.	✓	
3.1.4	تقديم الخدمات عن طريق مكاتب خدمة تحفظ الخصوصية للعملاء المتجاورين؛ بحيث لا تقل المسافة الفاصلة بين مكاتب خدمة العملاء عن 130 سم أو وضع حواجز تفصل بينها.	✓	
3.1.5	المسافة بين مكاتب الخدمة وقاعات الانتظار ملائمة للحفاظ على خصوصية العملاء؛ بحيث لا تقل عن مترين ونصف.	✓	
3.1.6	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.	✓	
3.1.7	توفر كراسي انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوي على مسند للظهر وآخر للذراع.	✓	
3.2: الموظفون			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.2.1	تفعيل الهيكل التنظيمي للمركز بحسب الهيكل التنظيمي الاسترشادي لمراكز الخدمة الحكومية بالتعاون مع جهاز الخدمة المدنية.	✓	
3.2.2	تعزيز المركز لقدرات موظفيه على خدمة العملاء من خلال إلحاقهم بدورات وورش تدريبية متخصصة.	✓	
3.2.3	التزام موظفي المركز بارتداء البطاقات التعريفية.	✓	
3.2.4	التزام موظفي المركز بالتواجد على مكاتب الخدمة مع الحفاظ على الهدوء.	✓	
3.2.5	إلمام موظفي المركز بقوانين وشروط الخدمات التي يوفرها وعملهم على توجيه العملاء لاستكمال الخدمة بالطريقة المثلى لحالتهم.	✓	
3.2.6	وجود آلية واضحة لتصعيد الحالات التي يصعب على موظفي مكاتب الخدمة إنجازها.	✓	
3.2.7	التزام موظفي المركز بعدم استخدام الأجهزة المحمولة والهواتف الذكية أثناء فترة خدمة العملاء.	✓	
3.2.8	التزام موظفي المركز بأخذ فترات الراحة خارج مساحات مكاتب الخدمة للحفاظ على رسمية المكان.	✓	
3.2.9	التزام موظفي المركز بمعايير اللباس الرسمي المتعارف عليها بحسب لوائح جهاز الخدمة المدنية.	✓	
3.2.10	تمييز المكاتب التي لا يتواجد عليها الموظفون (لأي سبب) خلال فترة تقديم الخدمة.	✓	

3.3: الإرشادات

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.3.1	توجد لافتات إرشادية توجه العملاء إلى مختلف الأقسام والمرافق في مركز الخدمة.	✓	
3.3.2	وضع لوحات إرشادية أو شاشات إلكترونية توضح اشتراطات كل خدمة يقدمها المركز للعملاء، كما توضح الرسوم والمستندات المطلوبة، وخطوات إتمام كل خدمة منها وذلك بصورة سهلة ومبسطة.	✓	
3.3.3	وضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية على ارتفاعات مناسبة للعملاء، بحيث تكون اللوحات المعلقة على الجدران على ارتفاعات بين 1.4-1.7 متر، واللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية المعلقة من السقف على ارتفاع 2.2 متر.	✓	
3.3.4	وضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية في مناطق ملائمة بحيث تجذب العملاء لقراءتها دون إعاقة حركة السير في المركز.	✓	
3.3.5	الإعلان عن اشتراطات كل خدمة يقدمها المركز للعملاء والإعلان عن الرسوم والمستندات المطلوبة وخطوات إتمام الخدمة، وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي تقدم الخدمات التي يوفرها المركز؛ على أن تعرض المعلومات بطريقة سهلة ومبسطة.	✓	
3.3.6	عرض ميثاق خدمة العملاء في مقر المركز والموقع الإلكتروني.	✓	
3.3.7	عرض استراتيجية الجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز في مقر المركز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بها.	✓	

3.4: المرافق

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.4.1	توجد دورات مياه مخصصة للرجال وأخرى للنساء.	✓	
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
3.4.3	توفر إرشادات الوقاية من الأمراض المعدية في مرافق المركز وقاعات الانتظار.	✓	
3.4.4	المحافظة على نظافة جميع مرافق المركز طوال فترة عمله، بحيث يزال، وبشكل فوري، كل ما يطرأ خلال فترة العمل ويؤثر على نظافة مرافق المركز.	✓	
3.4.5	القيام بأعمال التنظيف الشاملة للمركز خارج أوقات الذروة.	✓	
3.4.6	القيام بأعمال الصيانة الدورية خارج أوقات عمل المركز.	✓	
3.4.7	توفير مياه الشرب للعملاء ولا يشترط توفيرها بصفة مجانية.	✓	
3.4.8	تعزيز أمن العملاء من خلال وضع كاميرات المراقبة الأمنية على المداخل والمخارج ومواقف السيارات ومكاتب خدمة العملاء وقاعات الانتظار واجهزة الخدمة الذاتية.	✓	
3.4.9	توجد أماكن للصلاة مخصصة للرجال وأخرى للنساء.	✓	
3.4.10	توفر مكان لبيع المشروبات والقهوة والوجبات الخفيفة للعملاء.	✓	
3.4.11	تخصيص مكان للمدخنين بعيداً عن حركة العملاء، على أن يمتاز بالتهوية الجيدة.	✓	
3.4.12	اجتياز المركز للتفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية (الدفاع المدني)، وزارة الأشغال.	✓	
3.4.13	توفر إضاءة جيدة داخل المركز وفي جميع مرافقه.	✓	



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بالإجراءات التنظيمية التي يتخذها المركز لتخفيف الازدحام وتنظيم عملية انتظار العملاء للحصول على الخدمة الحكومية. إضافة إلى تقليص طوابير الانتظار التي يجب على العميل الوقوف فيها لإنهاء الخدمة، وبالتالي تقليص وقت الانتظار الكلي للعميل وضمان سرعة الاستجابة للعملاء كل بحسب هدفه من زيارة المركز.

جدول 8: تفاصيل معايير فئة سلسلة إدارة العملاء

4.1: الاستقبال والاستعلامات			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
4.1.1	توفر كراسي متحركة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
4.1.2	توفر مكتب وموظف الاستقبال عند مدخل المركز في الواجهة أو جهة اليمين؛ مع مراعاة وجود لافتة إرشادية توضح دور المكتب.	✓	
4.2: تنظيم الانتظار			
#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
4.2.1	تنظيم طوابير انتظار العملاء باستخدام نظام الترقيم الآلي (Queueing System).	✓	
4.2.2	عرض وقت الانتظار بصفة فورية للعملاء في قاعة الانتظار بالمركز.		✓
4.2.3	خدمة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.	✓	
4.2.4	عدد طوابير الانتظار التي يجب على العميل المرور بها تكون محدودة في طابور واحد فقط.	✓	



تشتمل هذه الفئة على المعايير المتعلقة بتعزيز التكامل بين الجهات الحكومية وبالتالي تخفيف الأعباء على العملاء من حيث ضمان حصولهم على الخدمة الحكومية من خلال تقديم المستندات الثبوتية فقط، وهي: بطاقة الهوية وجواز السفر، دون طلب أوراق ومستندات مساندة. كما تمت صياغة معايير متعلقة بتطبيق ممارسات عالمية ذات علاقة بضبط وإدارة الجودة والعمليات الإدارية، إضافة إلى ضبط أمن وسلامة المعلومات. كما اشتملت المعايير على جوانب متعلقة بضمان استمرارية تقديم الخدمة دون انقطاع لأي من الأسباب الطارئة في فترات عمل المركز، إلى جانب تعزيز الحرص على العمل على التطوير المستمر بناءً على آراء العملاء وقياس الأثر لما يتم اتخاذه من إجراءات تطويرية إصلحية.

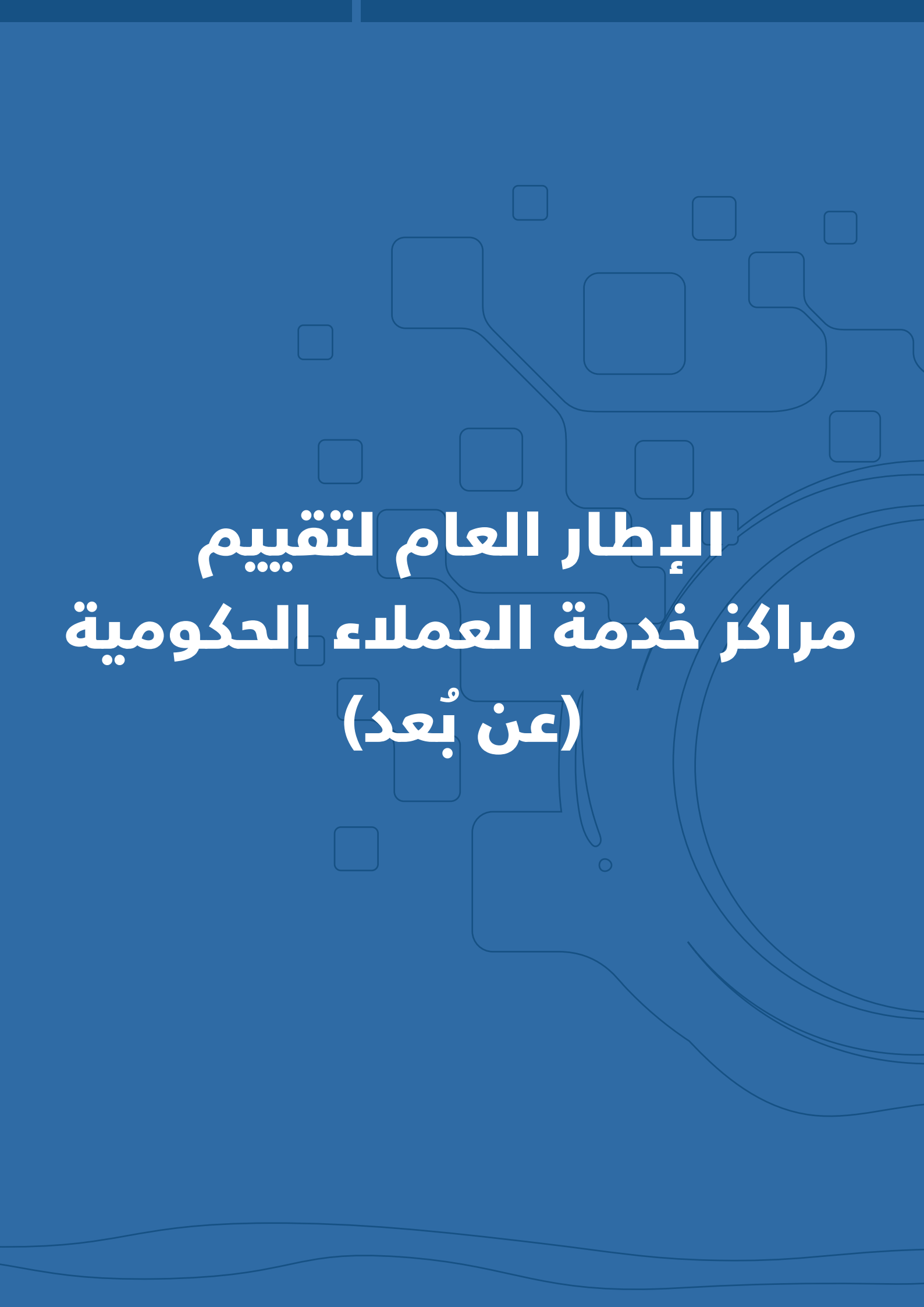
جدول 9: تفاصيل معايير فئة فاعلية العمليات الإدارية

5.1: التكامل الحكومي		
#	المعيار	التصنيف
		أساسي متقدم
5.1.1	تقديم خدمات شاملة تضم جميع الشركاء من الجهات الأخرى ذات العلاقة بالخدمات التي يوفرها المركز.	✓
5.1.2	تقديم خدمات المركز للعملاء دون طلب أي وثائق عدى المستندات الثبوتية (كبطاقة الهوية أو جواز السفر).	✓
5.1.3	استرجاع سجلات العملاء باستخدام الرقم الشخصي دون الحاجة لتزويد رقم طلب أو رقم حساب وما شابه ذلك.	✓
5.1.4	توحيد تجربة العملاء في جميع الأفرع التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز.	✓

5.2: كفاءة العمليات		
#	المعيار	التصنيف
		أساسي متقدم
5.2.1	احتفاظ المركز بالسجلات اليومية للعملاء المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، مع تصنيف الحالات (عولجت بصفة مستعجلة أو عولجت بصفة اعتيادية).	✓
5.2.2	السرعة في تقديم الخدمات للعملاء بحيث لا يتجاوز وقت انتظار العميل ثلاثون دقيقة في جميع الحالات.	✓
5.2.3	إنجاز معاملات العملاء المستوفين للشروط خلال نفس الزيارة.	✓
5.2.4	نشر اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement (SLA)) لكل من الخدمات التي يوفرها المركز والالتزام بها.	✓
5.2.5	تزويد موظفي خدمة العملاء بدليل إرشادي شامل (بحسب صلاحيات كل موظف) يضم تفاصيل شروط وقوانين الخدمات التي يقدمها المركز للعملاء.	✓
5.2.6	وضع الآليات الملائمة لضمان استدامة توفير الخدمة دون انقطاع لأي سبب خلال فترات عمل المركز.	✓
5.2.7	توفر شهادة الأيزو 9001 سارية الصلاحية ممنوحة لمركز الخدمة؛ أو شهادة مماثلة.	✓
5.2.8	وجود تطور في تطبيق خطة التحول الإلكتروني للخدمات التي يقدمها المركز خلال آخر 12 شهر مع توضيح أثر هذا التحول على تسيير الأعمال والتكاليف الإدارية للمركز والجهة التي تديره بحسب جدول زمني محدد وأهداف معروفة.	✓
5.2.9	السرعة في تقديم الخدمات للعملاء بحيث لا يتجاوز متوسط وقت انتظار العميل العشر دقائق.	✓

5.3: التحسين المستمر

التصنيف		المعيار	#
متقدم	أساسي		
✓		مراقبة وتسجيل الوقت الذي يستغرقه العميل في مركز الخدمة قبل وأثناء وبعد إنجاز كل معاملة يحتاجها.	5.3.1
	✓	قيام المركز بالتقييم الذاتي لأدائه ومختلف مرافقه، وإعداد التقارير الدورية بهذا الشأن للإدارة المعنية.	5.3.2
	✓	دراسة وتحليل المركز للتغذية الراجعة المقدمة من العملاء، واتخاذ الإجراءات الملائمة للتطوير المستمر مع توضيح قياس الأثر من الإجراءات المتخذة.	5.3.3



الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

الإطار العام لتقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)



فيما يلي تفصيل لمعايير التقييم الهادفة إلى الارتقاء بأداء مراكز خدمة العملاء الحكومية من خلال تشجيع الاستثمار في قنوات بديلة رئيسة وتكميلية أقرب إلى العملاء ترفع من مستويات استجابة الخدمة الحكومية وتعزز من استدامتها وتوفرها إلى مختلف شرائح العملاء في جميع الظروف بما فيها الاستثنائية والطارئة للعميل ومزود الخدمة. هذا إلى جانب تقليص الأعباء والتكاليف الإدارية المرتبطة بتنسيير الأعمال اليومية والمتعلقة بتقديم الخدمة الحكومية في مختلف الجهات والمؤسسات الحكومية ضمن جميع القطاعات والمجالات في مملكة البحرين.

وقد تم تمييز المعايير التي سيتم قياسها بصفة غير ملزمة للتصنيف واستحقاق الدروع من خلال وضع علامة "*" عند ترقيم المعيار.

تصميم تجربة العملاء

تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة بتنظيم مركز خدمة العملاء (عن بُعد) وسهولة استفادة العميل من الخدمة الحكومية من خلال تشجيع توظيف الوسائل والقنوات التي تبسط عملية الحصول على المعلومات حول الخدمة ومستوى الدعم المناسب أثناء استكمال الإجراءات المطلوبة بعيداً عن حاجة العميل إلى زيارة مقر لمركز خدمة عملاء حكومي.

جدول 10: تفاصيل معايير فئة تصميم تجربة العملاء

1.1: وضوح الإجراءات	
#	المعيار
1.1.1	وجود محتوى واضح عن مركز الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة المقدمة لخدماته وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها؛ مع مراعاة وجود معلومات عن القنوات المستخدمة وشروط الخدمات وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.
1.1.2	توضيح شروط الاستفادة من خدمات مركز الخدمة عن بُعد في دليل الخدمات الحكومية المتوفر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh).
1.1.3	إعداد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) الخاص بخدمات مركز الخدمة عن بُعد ونشرها على المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها.
1.1.4	نشر ميثاق خدمة العملاء الخاص بالجهة في مركز الخدمة عن بُعد.
1.1.5	تطابق المعلومات حول الخدمات الحكومية المقدمة بين جميع المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة وفي مركز الخدمة عن بُعد.

1.2: سلسلة الخطوات

#	المعيار
1.2.1	قدرة العميل على اتمام الخدمة من خلال مركز الخدمة عن بُعد وتجنب تصميم الخدمة الذي يتطلب التنقل بين قنوات مختلفة لاستكمال الإجراءات.
1.2.2	وجود آلية معتمدة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد للتحقق من استحقاق العميل للخدمة قبل بدء إجراءاتها وإخطاره في حالة عدم الاستحقاق بمستوى مناسب من التفصيل يسمح بتعديل الوضع وإعادة طلب الخدمة لاحقاً (إذا لزم).
1.2.3	عدم طلب البيانات والوثائق من العميل؛ مع مراعاة استرجاع البيانات من مصادرها وتقليص البيانات التي يتم طلبها من العميل على البيانات التي تحدد معالم الخدمة التي هو بصدد استكمال إجراءاتها.
1.2.4	تقديم الخدمات الموجهة وبصورة تفاعلية تعطي طابع الخدمة الشخصية؛ مع إمكانية الاستفادة من الخصائص المتاحة في الآلية الحكومية المعتمدة للتحقق من هوية العميل "المفتاح الإلكتروني - eKey". ويراعى وجود ملف تعريف للعميل للمساعدة في تقديم الخدمة الأنسب بما يشمل جميع الخدمات الحكومية والخاصة التي يستفيد منها العميل وذات العلاقة بالخدمة المقدمة.
1.2.5	وجود آلية آمنة وموثوقة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد لتناقل الوثائق والمستندات (إن وجدت) إلكترونياً ونشر متطلبات صيغ الوثائق والمستندات ضمن اشتراطات الحصول على الخدمة وخطواتها.
1.2.6	وجود آليات معتمدة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد للتحقق من استلام العميل لمخرجات الخدمة (حيث لزم). ويراعى أن تكون المخرجات الإلكترونية صالحة للاستخدام في الأغراض الرسمية دون الحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية من قبل العميل لإعطائها الصفة الرسمية؛ مع ضرورة أن يوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).
1.2.7	اتاحة آلية في مركز الخدمة عن بُعد للاطلاع على سجل الخدمات التي انجزها العميل من خلال قنوات الخدمة الرسمية للجهة.

1.3: الخدمة المباشرة

#	المعيار
1.3.1	تقديم خدمات مركز الخدمة عن بُعد بطريقة تضمن حصول العميل على الخدمة فور وصوله إلى إحدى قنوات تقديمها بما يتماشى مع تجربة العميل في مقر مركز الخدمة (إن وجد) وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة لكل خدمة.
1.3.2	توفر خدمات المواعيد في مركز الخدمة عن بُعد خلال نفس يوم تقديم طلب الاستفادة من خدماتها.
1.3.3	إمكانية استكمال خدمات مركز الخدمة عن بُعد أثناء عملية التفاعل بصفة فورية تتضمن استلام مخرجات الخدمة فور إتمام خطواتها عن بُعد و بحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.
1.3.4	توفير الدعم المباشر في مركز الخدمة عن بُعد بحيث يتمكن العميل من الحصول على المساعدة الفورية لاستكمال إجراءات حصوله على خدمات المركز؛ مع إمكانية دعم المستخدمين من خلال عملاء افتراضيين (حيث لزم).

تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة بتوظيف مركز خدمة العملاء (عن بُعد) لقنوات التواصل الأكثر فاعلية مع العميل والتي ترفع من مستويات الاستجابة والثقة في الخدمة عن بُعد من خلال إتاحة إمكانية المحادثة الكتابية والمسموعة والمرئية عبر قناة الخدمة إضافة إلى تشجيع توظيف العملاء الافتراضيين ووسائل التوضيح التفاعلية التي تحفز عملية التغيير وتحقق انتقال تدفق عملاء الخدمة الحكومية إلى مراكز الخدمة عن بُعد مما يقلص الحاجة إلى التردد على مقر مراكز خدمة العملاء الحكومية وبالتالي تشجيع الاستثمار في قنوات ووسائل الخدمة عن بُعد وتطويرها بما يوفر جميع الخدمات الحكومية عن بُعد وبمستوى ملائم من الدعم في جميع الظروف التي يتعرض لها العميل ومقدم الخدمة.

جدول 11: تفاصيل معايير فئة فاعلية عملية التواصل

2.1: الوصول الميسر	
#	المعيار
2.1.1	إمكانية الوصول إلى مركز الخدمة عن بُعد من خلال محركات البحث المختلفة (مثل: محرك البحث Google ، محرك البحث على المواقع الإلكترونية التابعة للجهة، محرك البحث على البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية).
2.1.2	إتاحة مركز الخدمة عن بُعد من خلال جميع متصفحات الإنترنت المتاحة إلى جمهور العملاء عبر التقنيات والأجهزة الثابتة والمحمولة؛ ويراعى توضيح المتصفحات الأكثر دقة في صفحة تقديم الخدمة/ قناة الدعم المتاحة لضمان عدم تأثر العميل خلال استكمال خطوات استفادته من الخدمة.
2.1.3	إتاحة رابط ثابت إلى مركز الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ مع تضمينها في التعميمات والمحتوى الإلكتروني الخاص بخدمات الجهة.
2.1.4	تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل.
2.2: تعدد الوسائل	
#	المعيار
2.2.1	توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتياً وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بُعد وعلى المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).
2.2.2	وجود وسائل تواصل رسمية فعّالة لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بُعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).

#	المعيار
2.3.1	تقديم الخدمة بصورة سلسة ومتكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة اللازمة من خلال مركز الخدمة عن بُعد ودون حاجة العميل إلى تكرار التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.
2.3.2	سرعة الرد على العملاء بحيث يتم الرد على ما لا يقل عن 85% من العملاء خلال ثلاثون ثانية من طلب التواصل باستخدام أي من الوسائل المتاحة وفي حال وجود مدد إضافية لاستلام الرد النهائي والمعتد نظراً للتفيد بأوقات العمل الرسمية أو بإجراءات أخرى فيجب الإفصاح عنها خلال نفس عملية التواصل وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعلين (حيث لزم).
2.3.3	وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة لرصد عملية التواصل مع العملاء من خلال مختلف الوسائل المتاحة وتوضيح الإجراء المتخذ حيال كل عملية تواصل، مع ضرورة إخطار العميل حول إتمام عملية التواصل والإجراء المتخذ أو الذي سيتم اتخاذه يوضح رقم "المعاملة/عملية التواصل".
2.3.4	لباقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بُعد؛ ويراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعلين والافتراضيين.
* 2.3.5	توفر خدمات مركز الخدمة عن بُعد بصفة 24/7 بنسبة لا تقل عن 99.9% مع إمكانية الاستفادة من العملاء الافتراضيين في تقديم ودعم الخدمات خلال وبعد أوقات العمل الرسمية.

تعزز هذه الفئة من المعايير الجوانب المتعلقة برفع مستوى الذكاء في مراكز الخدمة عن بُعد و قنوات الخدمة المعتمدة من خلالها عبر تفعيل الوسائل المناسبة للتعرف على طبيعة تعامل العملاء مع هذه القنوات والوقوف على العوائق في ظل وضع الحلول الجذرية لما يقلل من سلسلة عملية التفاعل والحصول على مخرجات الخدمة. كما تشمل الجوانب المتعلقة بتحفيز بناء الشراكات مع العميل في عملية التطوير المستمر وبالتالي الاستثمار في التقنيات وقنوات الخدمة وتوفير خدمات العملاء التي تلبي الاحتياجات والتطلعات بما يضمن إسعاد العملاء وتخطي مستوى الرضا عن الخدمة الحكومية.

جدول 12: تفاصيل معايير كفاءة خدمة العملاء

3.1: تطوير الأداء	
#	المعيار
3.1.1	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة في حال تقديمها من خلال مركز الخدمة عن بُعد كقناة بديلة عن "مقر" مركز خدمة العملاء وذلك لضمان عدم التأثير على مستويات رضا العملاء وتقديم نموذج أفضل إلى العميل.
3.1.2	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح ممارسات التقييم الذاتي التي تتخذها الجهة حيال معايير "تقييم مراكز خدمة العملاء (عن بُعد)" وغيرها من المعايير ومؤشرات الأداء الخاصة بخدمات الجهة بحسب استراتيجية الجهة وأدائها المؤسسي إضافة إلى التزاماتها في الاستراتيجيات الوطنية الأخرى.
3.1.3	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بدراسة تجربة العملاء على مركز الخدمة عن بُعد بما يشمل كافة قنوات تقديم و دعم المستخدمين مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير إلى جانب مؤشرات الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة لكل من خدمات مركز الخدمة عن بُعد.
3.1.4	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترحات والشكاوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل.
3.2: رضا العملاء	
#	المعيار
3.2.1	وجود آلية واضحة ومعلنة لقياس رضا العملاء على مركز الخدمة عن بُعد التابع للجهة ومتاحة من المراحل الأولية بحيث لا تتطلب إنهاء إجراءات الخدمة ليتمكن العميل من المشاركة وتقديم مستوى رضاه عنها؛ ويراعى استخدام الآلية المتاحة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل).
3.2.2	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بتحليل نتائج قياس رضا العملاء على كافة قنوات الخدمة عن بُعد مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.
3.2.3	وجود تحسن في مستويات رضا العملاء بين التقارير المتتالية مع بيان الأسباب في حال ورود غير ذلك كحدثة إجراء معين وعدم إتمام الخطة التطويرية حيال آخر قياس لمستوى رضا العملاء عنه.
3.2.4	حصول الخدمة الحكومية على مستوى رضا عملاء لا يقل عن 4 من 5 على كافة قنوات الخدمة عن بُعد بحسب آخر تقارير استطلاع رأي العملاء على كافة القنوات.
3.2.5	حصول موظفي المركز على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في 85% من استطلاعات الرأي خلال آخر 12 شهر بحيث لا تتجاوز نسبة الردود بـ "يحتاج إلى تطوير" 5% من استطلاعات الرأي خلال نفس الفترة.
3.2.6	نشر تقارير استطلاع رأي وقياس رضا العملاء حول قنوات الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة مع وضوح فترة القياس والأساليب المتبعة والمخرجات.
3.2.7	الرد على شكاوى العملاء في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) خلال الفترة الزمنية المحددة (SLA) بمعدل لا يقل عن 95%.

#	المعيار
3.3.1	تفعيل الهيكل التنظيمي للمركز بحسب الهيكل التنظيمي الاسترشادي لمراكز الخدمة الحكومية بالتعاون مع جهاز الخدمة المدنية.
3.3.2	إلحاق موظفي خدمة العملاء في مركز الخدمة عن بُعد في دورات تدريبية تنمي قدراتهم في التعامل مع مختلف شرائح العملاء وبحسب آخر المستجدات التقنية والمهنية؛ في ظل وجود سجلات إدارية توضح التطور في ممارسات خدمة العملاء بحسب الدورات التي يجتازها/يحضرها موظفي خدمة العملاء والأدوار الإشرافية المتعلقة بها أو بحسب البحوث والمقارنات الدولية التي يعدونها.
3.3.3	إتاحة الخدمة الحكومية من خلال قنوات خدمة عن بُعد تصل إلى العميل بأقل متطلبات تفاعل من قبله؛ بحيث يتم تقليص عملية تفاعل العميل مع هذه القنوات على تأكيد رغبته في الاستفادة من الخدمة وإثبات هويته في ظل اقتصار البيانات التي يتم طلبها على البيانات الأولية والمتوفرة لدى العميل فقط باعتبارها تحدد طبيعة استفادته من الخدمة ولا يمكن استرجاعها من مصادر أخرى.
* 3.3.4	تحديث باقة الخدمات الحكومية بشكل دوري بحسب مخرجات عمليات تحليل وفهم البيانات الإدارية وبيانات تعامل العملاء مع قنوات الخدمة عن بُعد؛ مع ضرورة وجود السجلات والتقارير الإدارية المتعلقة بهذا الشأن والتي توضح مخرجات تحليل البيانات والخدمات الجديدة التي طُرحت أو أُلغيت أو طُورت أو دُمجت مع خدمات أخرى، وتبين أثرها في خفض النفقات الإدارية دون المساس بمستويات رضا العملاء.
* 3.3.5	إشراك جمهور العملاء والشركاء في تطوير الخدمة الحكومية وصنع القرارات والسياسات بشأنها من خلال منصات تفاعل إلكترونية متطورة وسلسلة من الحلقات التشاركية التفاعلية مع ضرورة وجود تحديث دوري للأرشيف والجدول الزمني الذي يوضح الأهداف والمخرجات من كل عملية تفاعل (عُقدت أو ستُعقد) مع جمهور العملاء والشركاء وأثرها على أداء الخدمة الحكومية المقدمة عن بُعد ومستويات رضا العملاء حيالها.

الملحقات



ملحق 1: المعايير المتعلقة بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين

يحتوي هذا الملحق على المعايير التي ذكرت في الدليل والتي تتعلق بذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين مصنفة بحسب الفئات الرئيسية لمعايير التقييم ضمن كل إطار من المعايير.

ملاحظة: التقييم المتبع للمعايير ضمن هذا الملحق هو نفس التقييم المتوفر في بند " تفاصيل معايير تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية " ضمن محتوى الدليل أعلاه.

أولاً: المعايير التي وردت ضمن الإطار الأول (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر))

جدول 13: تفاصيل المعايير المتعلقة بالمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الإطار الأول (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر))

1. سهولة الوصول إلى المركز

1.1: إرشادات الوصول

#	المعيار	التصنيف
		أساسي
		متقدم

1.1.2 تواجد موقع المركز على تطبيقات تحديد المواقع (GIS / GPS). ✓

1.2: المداخل والمخارج

#	المعيار	التصنيف
		أساسي
		متقدم

1.2.3 توفر مداخل ومخارج ممهدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين خالية مما يعيق حركة سيرهم. ✓

1.2.4	توفر مساحات مخصصة لإيصال (تنزيل) واستلام العملاء عند مدخل المركز.	✓
-------	---	---

1.3: مواقف السيارات

#	المعيار	التصنيف
		أساسي
		متقدم

1.3.3 توفر مواقف مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين بالقرب من مدخل المركز. ✓

3. ملائمة بيئة المركز

3.1: المساحات

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.1.1	توفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.	✓	
3.1.3	تنظيم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.	✓	
3.1.6	توفير تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.	✓	
3.1.7	توفر كراسي انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوي على مسند للظهر وآخر للذراع.	✓	

3.4: المرافق

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
3.4.12	اجتياز المركز للتفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية (الدفاع المدني)، وزارة الأشغال.	✓	

4. سلسلة إدارة العملاء

4.1: الاستقبال والاستعلامات

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
4.1.1	توفر كراسي متحركة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.	✓	
4.1.2	توفر مكتب وموظف الاستقبال عند مدخل المركز في الواجهة أو جهة اليمين؛ مع مراعاة وجود لافتة إرشادية توضح دور المكتب.	✓	

4.2: تنظيم الانتظار

#	المعيار	التصنيف	
		أساسي	متقدم
4.2.3	خدمة المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.	✓	

ثانياً: المعايير التي وردت ضمن الإطار الثاني (تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد))

جدول 14: تفاصيل المعايير المتعلقة بالمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة ضمن الإطار الثاني
(تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد))

1. تصميم تجربة العملاء	
1.3: الخدمة المباشرة	
#	المعيار
1.3.5	توفير الدعم المباشر في مركز الخدمة عن بُعد بحيث يتمكن العميل من الحصول على المساعدة الفورية لاستكمال إجراءات حصوله على خدمات المركز؛ مع إمكانية دعم المستخدمين من خلال عملاء افتراضيين (حيث لزم).
2. فاعلية عملية التواصل	
2.1: الوصول الميسر	
#	المعيار
2.1.4	تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل.
2.2: تعدد الوسائل	
#	المعيار
2.2.1	توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتياً وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بُعد وعلى المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعلين (حيث لزم).
2.2.2	وجود وسائل تواصل رسمية فعّالة لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بُعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعلين (حيث لزم).
2.3: جودة التواصل	
#	المعيار
2.3.1	تقديم الخدمة بصورة سلسلة ومتكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة اللازمة من خلال مركز الخدمة عن بُعد ودون حاجة العميل إلى تكرار التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.
2.3.4	لباقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بُعد ؛ ويراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعلين والافتراضيين.

ملحق 2: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء

يحتوي هذا الملحق على المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء قبل وبعد وأثناء الحصول على الخدمة عبر مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بُعد) حيث يعتبر رضا العملاء من أبرز أولويات حكومة مملكة البحرين ويعتبر أداة تطويرية فعّالة لتحسين مستوى ما تقدمه الجهات الحكومية لعملائها.

وفيما يلي تفصيل للمعايير التي يتعين على مراكز الخدمة الحكومية اتباعها في قياس رضا العملاء حول المركز وما يقدمه من خدمات:

جدول 15: معايير تفصيلية لقياس رضا العملاء

#	المعيار	آلية القياس
1	توفر آلية لقياس رضا العملاء بصورة دائمة في مركز الخدمة الحكومية (المقر وعن بُعد).	لجنة التقييم والمتسوق السري
2	توفر إرشادات واضحة لتحفيز العملاء حول تقييم الخدمات المقدمة من خلال وسائل التقييم المتاحة.	لجنة التقييم والمتسوق السري
3	وجود ما يثبت استخراج وتحليل نتائج قياس رضا العملاء بصورة دورية (يومية / أسبوعية / شهرية).	لجنة التقييم والمتسوق السري
4	قياس رضا العملاء حول الموظف الذي تم التعامل معه لإنجاز الخدمة (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).	لجنة التقييم والمتسوق السري
5	قياس رضا العملاء حول الخدمة التي تم إنجازها (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).	لجنة التقييم والمتسوق السري
6	قياس رضا العملاء حول القناة الذي تم إنجاز الخدمة من خلالها (بحسب ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء).	لجنة التقييم والمتسوق السري

ملحق 3: نموذج استبيان قياس رضا العملاء

يحتوي هذا الملحق على نموذج استبيان لقياس رضا العملاء حول التجربة الحكومية والذي يوصى باستخدامه من قبل مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر وعن بُعد) بغرض توحيد قياس رضا العملاء في مختلف قنوات تقديم ودعم الخدمة الحكومية:

جدول 16: نموذج استبيان لقياس رضا العملاء

مستوى رضا العميل				أسئلة رضا العملاء
لا أتفق بشدة	لا أتفق	أتفق	أتفق بشدة	
				1 قدم الموظف الخدمة المطلوبة بكفاءة ودقة
				2 قدم الموظف الخدمة خلال وقت زمني مناسب
				3 تواصل الموظف بوضوح واحترافية وإيجابية
				4 سهولة الحصول على الخدمة والوصول إلى قناة التقديم وملاءمة تصميمها
				5 يرجى تزويدنا بملاحظاتك

مساحة للرد
(200 حرف كحد أقصى)

ملحق 4: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى المستلمة في نظام تواصل

يحتوي هذا الملحق على نموذج تقييم لجودة الرد على الشكاوى المستلمة في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) والذي يوصى باستخدامه من قبل لجنة تقييم:

جدول 17: نموذج تقييم جودة الرد على الشكاوى في نظام تواصل

#	المعيار	=5 أوافق بشدة	4	3	2	=1 أوافق بشدة
1	قيام الجهة الحكومية بشكر العميل في بداية ردها والاعتذار عن المشكلة التي واجهت العميل.					
2	قيام الجهة الحكومية بالرد على موضوع الشكاوى وليس الطلب من العميل التواصل مع جهات أخرى.					
3	قيام الجهة الحكومية بإعطاء معلومات واضحة في الرد من حيث سبب المشكلة وآلية الحل ووقت الحل المتوقع (إن لم يتم الحل).					
4	قيام الجهة الحكومية بتحفيز العميل للتواصل معها مستقبلاً في حالة الحاجة إلى المساعدة.					

ملحق 5: استمارة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (المقر)

تم تطوير استمارة تقييم إلكترونية تقوم بحساب تقييم المركز بصورة تلقائية بعد تحديد مدى استيفائه للمعايير من قبل فريق التقييم. وتشتمل الاستمارة على البنود العامة المعنية بتحديد البيانات العامة عن المركز والتقييم الوصفي له بحيث يشمل نقاط القوة والجوانب التي تحتاج إلى تطوير وبند لتقييم المركز من حيث تطبيقه للمعايير وذلك بحسب ما هو معرف في الإطار الأول للتقييم.

تستخدم هذه الاستمارة من قبل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بهدف تصنيف المراكز بحسب مستوى تطبيقها للمعايير الأساسية والمتقدمة المدرجة ضمن الإطار الأول للتقييم إلى "مراكز الفئة الثانية " (الدرع الفضي) و "مراكز الفئة الأولى" (الدرع الذهبي).

المعايير الأساسية

الإطار الأول

سهولة الوصول إلى المركز



1.1: إرشادات الوصول

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.1.1	يوفر معلومات حول موقع المركز وأرقام الاتصال الخاصة به على الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.		
1.1.2	يتواجد موقع المركز على تطبيقات تحديد المواقع (GIS / GPS).		
1.1.3	يضع لافتات الإرشاد المرورية على الطرق المؤدية إلى المركز؛ بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.		
1.1.4	توفر خدمات المواعيد خلال نفس يوم تقديم طلب الاستفادة من خدماتها.		
1.1.6	يضع لافتة تعريفية واضحة باسم المركز على الواجهة الخارجية له؛ بما يتماشى مع الإجراءات المتعلقة بالتعامل مع الشعارات الرسمية الحكومية.		

1.2: المداخل والمخارج

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.2.1	يوفر إضاءة جيدة لواجهة ومدخل المركز وخاصة المراكز توفر خدماتها بفترات عمل مطولة.		
1.2.2	يوجد مداخل ومخارج للطوارئ.		
1.2.3	يوفر مداخل ومخارج ممهدة لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين خالية مما يعيق حركة سيرهم.		

1.3: مواقف السيارات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.3.3	يخصص مواقف لذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.		

1.4: أوقات العمل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.4.1	يعلن عن أوقات عمل المركز بشكل واضح للعملاء على واجهة المركز وعلى الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يقدمها المركز.		
1.4.2	يلتزم بتقديم الخدمات بدءاً من الساعة السابعة والنصف صباحاً وحتى الثانية ظهراً، من الأحد إلى الخميس؛ أو بحسب وقت عمل المركز المعلن عنه بما لا يقل عن سبع ساعات عمل.		



2.1: القنوات المتاحة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.1	توفر منصات خدمة ذاتية لجميع خدمات الدفع التي يقدمها المركز، وذلك في حال تقديم المركز لخدمات دفع لا تتطلب إجراءات إضافية من قبل موظفي خدمة العملاء؛ مع توفير إرشادات لمساعدة المستخدمين وتوضيح كيفية طلب المساعدة الفورية.		
2.1.3	يوفر أجهزة دفع إلكترونية (Point of Sale Machines) تقبل جميع أنواع البطاقات في حال تقديمه لخدمات تتطلب رسوم دفع.		
2.1.4	يخصص رقم اتصال للعملاء للاستفسار والحصول على معلومات حول الخدمات التي يوفرها المركز، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.		

2.2: الخدمات المساندة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.1	يتيح وسائل رسمية آمنة لتوفير نسخ عن المستندات المطلوبة لإتمام الخدمات التي تتطلب توفير مستندات (إن وجدت)؛ ولا يشترط أن يتيحها بصفة مجانية.		

2.3: التغذية الراجعة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.1	يقيس رضا العملاء حول تجربتهم في الحصول على الخدمات التي يوفرها المركز عبر جميع القنوات المتوفرة فيه وذلك بحسب المعايير التفصيلية لقياس رضا العملاء المعتمدة في هذا الدليل.		
2.3.2	يحصل على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في مؤشر الرضا العام ضمن برنامج تقييم الموظف الحكومي.		
2.3.4	يحصل موظفي المركز على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في 85% من استطلاعات الرأي خلال آخر 12 شهر بحيث لا تتجاوز نسبة الردود بـ "يحتاج إلى تطوير" 5% من استطلاعات الرأي خلال نفس الفترة.		
2.3.5	ينشر نتائج قياس رضا العملاء حول خدمات المركز عن طريق الموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز ووسائل التواصل الاجتماعي وفي مقر مركز الخدمة.		

2.4: الاستجابة من خلال نظام تواصل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.4.1	يرشد عملاءه حول طريقة تقديم الاقتراحات والشكاوى حول أداء المركز وخدماته.		
2.4.2	يقوم بإجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترحات والشكاوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل المتاحة للمركز.		

3.1: المساحات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.1.1	يوفر قاعات انتظار ملائمة تستوعب احتياجات ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين.		
3.1.2	يوفر قاعات انتظار تستوعب أعداد العملاء بحيث لا يوجد عملاء يقضون فترة الانتظار وقوفاً.		
3.1.3	ينظم أثاث قاعة الانتظار بطريقة لا تعيق حركة العملاء بين مختلف أقسامه ومرافقه.		
3.1.7	يوفر كراسي انتظار مريحة للعملاء بمواصفات ملائمة بحيث تحتوي على مسند للظهر وآخر للذراع.		

3.2: الموظفون

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.2.1	يفعل الهيكل التنظيمي للمركز بحسب الهيكل التنظيمي الاسترشادي لمراكز الخدمة الحكومية بالتعاون مع جهاز الخدمة المدنية.		
3.2.2	يعزز قدرات موظفيه على خدمة العملاء من خلال إلحاقهم بدورات وورش تدريبية متخصصة.		
3.2.3	يلتزم موظفيه بإرتداء البطاقات التعريفية.		
3.2.4	يلتزم موظفيه بالتواجد على مكاتب الخدمة مع الحفاظ على الهدوء.		
3.2.5	يلم موظفيه بقوانين وشروط الخدمات التي يوفرها ويقوموا بتوجيه العملاء لاستكمال الخدمة بالطريقة المثلى لحالتهم.		
3.2.6	يوجد آلية واضحة لتصعيد الحالات التي يصعب على موظفي مكاتب الخدمة إنجازها.		
3.2.7	يلتزم موظفيه بعدم استخدام الأجهزة المحمولة والهواتف الذكية أثناء فترة خدمة العملاء.		
3.2.8	يلتزم موظفيه بأخذ فترات الراحة خارج مساحات مكاتب الخدمة للحفاظ على رسمية المكان.		
3.2.9	يلتزم موظفيه بمعايير اللباس الرسمي المتعارف عليها بحسب لوائح جهاز الخدمة المدنية.		
3.2.10	يميز المكاتب التي لا يتواجد عليها الموظفون (لأي سبب) خلال فترة تقديم الخدمة.		

3.3: الإرشادات			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.3.1	يضع لافتات إرشادية توجه العملاء إلى مختلف الأقسام والمرافق في مركز الخدمة.		
3.3.2	يضع لوحات إرشادية أو شاشات إلكترونية توضح اشتراطات كل خدمة يقدمها للعملاء، بالإضافة إلى الرسوم والمستندات المطلوبة، وخطوات إتمام كل خدمة منها وذلك بصورة سهلة وبمبسطة.		
3.3.3	يضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية على ارتفاعات مناسبة للعملاء، بحيث تكون اللوحات المعلقة على الجدران على ارتفاعات بين 1.4-1.7 متر، واللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية المعلقة من السقف على ارتفاع 2.2 متر.		
3.3.4	يضع اللوحات الإرشادية أو الشاشات الإلكترونية في مناطق ملائمة بحيث تجذب العملاء لقراءتها دون إعاقة حركة السير في المركز.		
3.3.5	يعلن عن اشتراطات كل خدمة يقدمها للعملاء بالإضافة إلى الرسوم والمستندات المطلوبة وخطوات إتمام الخدمة، وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي تقدم الخدمات التي يوفرها المركز؛ على أن تعرض المعلومات بطريقة سهلة وبمبسطة.		
3.3.6	يعرض ميثاق خدمة العملاء في مقر المركز والموقع الإلكتروني.		

3.4: المرافق			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.4.1	توجد دورات مياه مخصصة للرجال وأخرى للنساء.		
3.4.2	توجد دورات مياه مخصصة للمسنين وذوي الاحتياجات الخاصة.		
3.4.3	يوفر إرشادات الوقاية من الأمراض المعدية في مرافق المركز وقاعات الانتظار.		
3.4.4	يحافظ على نظافة جميع مرافق المركز طوال فترة عمله، بحيث يزيل، وبشكل فوري، كل ما يطرأ خلال فترة العمل ويؤثر على نظافة مرافقه.		
3.4.5	يقوم بأعمال التنظيف الشاملة للمركز خارج أوقات الذروة.		
3.4.6	يقوم بأعمال الصيانة الدورية خارج أوقات عمل المركز.		
3.4.7	يوفر مياه الشرب للعملاء ولا يشترط توفيرها بصفة مجانية.		
3.4.8	يعزز أمن العملاء من خلال وضع كاميرات المراقبة الأمنية (على المداخل والمخارج ومواقف السيارات ومكاتب خدمة العملاء وقاعات الانتظار والخدمة الذاتية...الخ).		
3.4.11	يخصص مكان للمدخنين بعيداً عن حركة العملاء، على أن يمتاز بالتهوية الجيدة.		
3.4.12	يجتاز التفتيش الدوري لكل من وزارة الصحة، وزارة الداخلية (الدفاع المدني)، وزارة الأشغال.		
3.4.13	يوفر إضاءة جيدة داخل المركز وجميع مرافقه.		



4.1: الاستقبال والاستعلامات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.1.1	يوفر كراسي متحركة لاستخدام العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.		
4.1.2	توفر مكتب وموظف الاستقبال عند مدخل المركز في الواجهة أو جهة اليمين؛ مع مراعاة وجود لافتة إرشادية توضح دور المكتب.		

4.2: تنظيم الانتظار

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.2.1	ينظم طوابير انتظار العملاء باستخدام نظام التقييم الآلي (Queueing System).		
4.2.3	يخدم المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة فوراً وبصفة مستعجلة دون الحاجة للوقوف في طوابير الانتظار.		
4.2.4	عدد طوابير الانتظار التي يجب على العميل المرور بها تكون محدودة في طابور واحد فقط.		

فاعلية العمليات الإدارية



5.1: التكامل الحكومي

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.1.3	يسترجع سجلات العملاء باستخدام الرقم الشخصي.		

5.2: كفاءة العمليات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.2.1	يحتفظ بالسجلات اليومية للعملاء المتعلقة بالخدمات المقدمة لهم، مع تصنيف الحالات (عولجت بصفة مستعجلة أو عولجت بصفة اعتيادية).		
5.2.2	يحرص على ألا يتجاوز وقت انتظار العميل ثلاثون دقيقة في جميع الحالات.		
5.2.3	ينجز معاملات العملاء المستوفين للشروط خلال نفس الزيارة.		
5.2.4	ينشر اتفاقية مستوى الخدمة (Service Level Agreement (SLA)) لكل من الخدمات التي يوفرها والالتزام بها.		
5.2.5	يزود موظفي خدمة العملاء بدليل إرشادي شامل (بحسب صلاحيات كل موظف) يضم تفاصيل شروط وقوانين الخدمات التي يقدمها المركز للعملاء.		
5.2.6	يضع الآليات الملائمة لضمان استدامة توفير الخدمة دون انقطاع لأي سبب خلال فترات عمل المركز.		
5.2.7	يحقق تطور في تطبيق خطة التحول الإلكتروني للخدمات التي يقدمها المركز خلال آخر 12 شهر مع توضيح أثر هذا التحول على تسيير الأعمال والتكاليف الإدارية للمركز والجهة التي تديره بحسب جدول زمني محدد وأهداف معروفة.		

5.3: التحسين المستمر			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.3.2	يقوم بالتقييم الذاتي لأدائه ومختلف مرافقه ويعد التقارير الدورية بهذا الشأن للإدارة المعنية ويوضح قياس الأثر من الإجراءات المتخذة.		
5.3.3	يدرس ويحلل التغذية الراجعة المقدمة من العملاء، ويتخذ الإجراءات الملائمة للتطوير المستمر.		

النتيجة النهائية	0	الملاحظات
يتعين على المركز استيفاء جميع المعايير الأساسية ضمن الإطار الأول بنسبة 100% للحصول على تصنيف الفئة الثانية (الدرع الفضي)، وبذلك يكون بحاجة إلى استيفاء 67 معيار أساسي.		

سهولة الوصول إلى المركز



1.1: إرشادات الوصول

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.1.5	يوفر معلومات عن أوقات الانتظار بصفة فورية على تطبيقات الأجهزة المحمولة والموقع الإلكتروني التابع للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها المركز.		

1.2: المداخل والمخارج

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.2.4	يوفر مساحات مخصصة لإيصال واستلام العملاء عند مدخل المركز.		

1.3: مواقف السيارات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.3.1	يقدم خدماته في موقع يجد فيه العملاء موقفاً لمركباتهم في مدة لا تتجاوز خمس دقائق.		
1.3.2	يخصص مواقف السيارات على بعد مناسب من مبنى مركز الخدمة، بحيث لا يستغرق العملاء أكثر من خمس دقائق من موقف السيارات للوصول إلى مركز الخدمة.		



2.1: القنوات المتاحة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.2	يخصص منصات خدمة ذاتية و/أو أجهزة حاسب آلي لاستخدام العملاء لإنجاز الخدمات المتاحة بصفة إلكترونية؛ مع توفير إرشادات لمساعدة المستخدمين وتوضيح كيفية طلب المساعدة الفورية.		
2.1.5	يخصص مركز اتصال للعملاء يقدم الخدمات التي يوفرها المركز والتي لا تتطلب الحضور الشخصي، ويعلن عنه على واجهة المركز والموقع الإلكتروني الخاص بالجهة التي توفر هذه الخدمات ومواقع التواصل الاجتماعي.		
2.1.6	يقدم خدماته عبر قنوات إلكترونية بديلة تمكن العميل من إنجاز 80% من الخدمات غير الاستثنائية التي يوفرها دون الحاجة إلى موظفي الخدمة لاستكمال إجراءاتها؛ ويكون للقناة إسهام في تقليص تردد العملاء على مقر المركز بنسبة لا تقل عن 40%.		
2.1.7	يتيح خدمات الاستلام أو التسليم عبر قنوات إلكترونية أو بريدية بديلة مع وجود ضوابط التحقق من الهوية لتفادي أي تبعات لاحقة؛ ويستثنى من ذلك الخدمات المتعلقة بجواز السفر ووثيقة ملكية العقار.		

2.2: الخدمات المساندة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.2	يتيح الاتصال اللاسلكي بشبكة الإنترنت (WIFI) مجاناً.		

2.3: التغذية الراجعة

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.3	يحصل على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "متميز" في مؤشر الرضا العام ضمن برنامج تقييم الموظف الحكومي.		
2.3.6	ينشر مستوى رضا العملاء حول خدمات المركز بصفة فورية في مقر المركز بحسب ما يتم إدخاله من قبل العملاء عبر قنوات التقييم المختلفة.		



3.1: المساحات			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.1.4	يقدم خدماته عن طريق مكاتب خدمة تحفظ الخصوصية للعملاء المتجاورين؛ بحيث لا تقل المسافة الفاصلة بين مكاتب خدمة العملاء عن 130 سم أو وضع حواجز تفصل بينها.		
3.1.5	تبعد قاعات الانتظار عن مكاتب الخدمة بمسافة تحفظ خصوصية العملاء؛ بحيث لا تقل عن مترين ونصف.		
3.1.6	يوفر تصميم ملائم لمكاتب خدمة العملاء بحيث لا تعيق جودة التواصل بين العميل وموظف الخدمة وعملية تناقل البيانات والملفات والوثائق بينهما في ظل حفظ الخصوصية لكل من العميل وموظف الخدمة.		

3.3: الإرشادات			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.2.7	يعرض استراتيجية الجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها في مقر المركز وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بها.		

3.4: المرافق			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.4.9	توجد أماكن للصلاة مخصصة للرجال وأخرى للنساء.		
3.4.10	يوفر مكان لبيع المشروبات والقهوة والوجبات الخفيفة للعملاء.		



4.2: تنظيم الانتظار			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
4.2.2	يعرض وقت الانتظار بصفة فورية للعملاء في قاعة الانتظار بالمركز.		



5.1: التكامل الحكومي			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.1.1	يقدم خدمات شاملة تضم جميع الشركاء من الجهات الأخرى ذات العلاقة بالخدمات التي يوفرها.		
5.1.2	يقدم خدماته للعملاء دون طلب أي وثائق عدى المستندات الثبوتية (وهي بطاقة الهوية أو جواز السفر).		
5.1.4	يوحد تجربة العملاء في جميع الأفرع التابعة للجهة المقدمة للخدمات التي يوفرها.		

5.2: كفاءة العمليات			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.2.7	يوفر شهادة الأيزو 9001 سارية الصلاحية ممنوحة لمركز الخدمة؛ أو شهادة مماثلة.		
5.2.9	يحرص على ألا يتجاوز متوسط وقت انتظار العميل العشر دقائق.		

5.3: التحسين المستمر			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
5.3.1	يراقب ويسجل الوقت الذي يستغرقه العميل في مركز الخدمة قبل وأثناء وبعد إنجاز كل معاملة يحتاجها.		

النتيجة النهائية	0	الملاحظات
يتعين على المركز استيفاء معايير الإطار الأول الأساسية والتي تبلغ 67 معيار والمعايير المتقدمة والتي تبلغ 24 معيار بنسبة 100% للحصول على تصنيف الفئة الأولى (الدرع الذهبي)		

ملحق 6: استمارة تقييم مراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد)

تم تطوير استمارة تقييم إلكترونية تقوم بحساب تقييم مركز الجهة أو المؤسسة الحكومية في خدمة عملائها عن بُعد بصورة تلقائية بعد تحديد مدى استيفائها للمعايير من قبل فريق التقييم. وتشمل الاستمارة البنود العامة وجوانب التميز في القنوات التي تعتمدها الجهة أو المؤسسة الحكومية في خدمة عملائها بالإضافة إلى الخدمات التي تقدم من خلالها دون حاجة العميل إلى زيارة مقر لمركز خدمة عملاء إلى جانب بنود أخرى معنية بتقييم مدى تطبيق المعايير المختصة بمراكز خدمة العملاء الحكومية (عن بُعد).

تستخدم هذه الاستمارة من قبل لجنة تقييم مراكز الخدمة الحكومية بهدف تصنيف الجهات والمؤسسات الحكومية بحسب مدى تطبيقها للمعايير في الإطار الثاني للتقييم ضمن " الفئة الأولى " (الدرع البلاطيني).



1.1: وضوح الإجراءات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.1.1	وجود محتوى واضح عن مركز الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة المقدمة لخدماته وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها؛ مع مراعاة وجود معلومات عن القنوات المستخدمة وشروط الخدمات وخطوات الحصول عليها واستكمال إجراءاتها.		
1.1.2	توضيح شروط الاستفادة من خدمات مركز الخدمة عن بُعد في دليل الخدمات الحكومية المتوفر على البوابة الوطنية لمملكة البحرين (www.bahrain.bh).		
1.1.3	إعداد اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) الخاص بخدمات مركز الخدمة عن بُعد ونشرها على المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها.		
1.1.4	نشر ميثاق خدمة العملاء الخاص بالجهة في مركز الخدمة عن بُعد.		
1.1.5	تطابق المعلومات حول الخدمات الحكومية المقدمة بين جميع المواقع الإلكترونية الخاصة بالجهة وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة لها ووسائل الإعلام الرسمية المختلفة وفي مركز الخدمة عن بُعد.		

1.2: سلسلة الخطوات

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.2.1	قدرة العميل على اتمام الخدمة من خلال مركز الخدمة عن بُعد وتجنب تصميم الخدمة الذي يتطلب التنقل بين قنوات مختلفة لاستكمال الإجراءات.		
1.2.2	وجود آلية معتمدة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد للتحقق من استحقاق العميل للخدمة قبل بدء إجراءاتها وإخطاره في حالة عدم الاستحقاق بمستوى مناسب من التفصيل يسمح بتعديل الوضع وإعادة طلب الخدمة لاحقاً (إذا لزم).		
1.2.3	عدم طلب البيانات والوثائق من العميل؛ مع مراعاة استرجاع البيانات من مصادرها وتقليص البيانات التي يتم طلبها من العميل على البيانات التي تحدد معالم الخدمة التي هو بصدد استكمال إجراءاتها.		
1.2.4	تقديم الخدمات الموجهة وبصورة تفاعلية تعطي طابع الخدمة الشخصية؛ مع إمكانية الاستفادة من الخصائص المتاحة في الآلية الحكومية المعتمدة للتحقق من هوية العميل "المفتاح الإلكتروني eKey". ويراعى وجود ملف تعريف للعميل للمساعدة في تقديم الخدمة الأنسب بما يشمل جميع الخدمات الحكومية والخاصة التي يستفيد منها العميل وذات العلاقة بالخدمة المقدمة.		
1.2.5	وجود آلية آمنة وموثوقة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد لتناقل الوثائق والمستندات (إن وجدت) إلكترونياً ونشر متطلبات صيغ الوثائق والمستندات ضمن اشتراطات الحصول على الخدمة وخطواتها.		

		وجود آليات معتمدة في تصميم خدمات مركز الخدمة عن بُعد للتحقق من استلام العميل لمخرجات الخدمة (حيث لزم). وبراى أن تكون المخرجات إلكترونية صالحة للاستخدام في الأغراض الرسمية دون الحاجة إلى اتخاذ إجراءات إضافية من قبل العميل لإعطائها الصفة الرسمية؛ مع ضرورة أن يوضح ذلك في اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs).	1.2.6
		اتاحة آلية في مركز الخدمة عن بُعد للاطلاع على سجل الخدمات التي انجزها العميل من خلال قنوات الخدمة الرسمية للجهة.	1.2.7

1.3: الخدمة المباشرة			
#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
1.3.1	تقديم خدمات مركز الخدمة عن بُعد بطريقة تضمن حصول العميل على الخدمة فور وصوله إلى إحدى قنوات تقديمها بما يتماشى مع تجربة العميل في مقر مركز الخدمة (إن وجد) وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة لكل خدمة.		
1.3.2	توفر خدمات المواعيد في مركز الخدمة عن بُعد خلال نفس يوم تقديم طلب الاستفادة من خدماتها.		
1.3.3	إمكانية استكمال خدمات مركز الخدمة عن بُعد أثناء عملية التفاعل بصفة فورية تتضمن استلام مخرجات الخدمة فور إتمام خطواتها عن بُعد و بحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة.		
1.3.4	توفير الدعم المباشر في مركز الخدمة عن بُعد بحيث يتمكّن العميل من الحصول على المساعدة الفورية لاستكمال إجراءات حصوله على خدمات المركز؛ مع إمكانية دعم المستخدمين من خلال عملاء افتراضيين (حيث لزم).		



2.1: الوصول الميسر

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.1.1	إمكانية الوصول إلى مركز الخدمة عن بُعد من خلال محركات البحث المختلفة (مثل: محرك البحث Google ، محرك البحث على المواقع الإلكترونية التابعة للجهة، محرك البحث على البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية).		
2.1.2	إتاحة مركز الخدمة عن بُعد من خلال جميع متصفحات الإنترنت المتاحة إلى جمهور العملاء عبر التقنيات والأجهزة الثابتة والمحمولة، ويراعى توضيح المتصفحات الأكثر دقة في صفحة تقديم الخدمة/ قناة الدعم المتاحة لضمان عدم تأثر العميل خلال استكمال خطوات استفادته من الخدمة.		
2.1.3	إتاحة رابط ثابت إلى مركز الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة، مع تضمينها في التعميمات والمحتوى الإلكتروني الخاص بخدمات الجهة.		
2.1.4	تقديم الخدمة من خلال "مركز اتصال الخدمات الحكومية" (أو ما شابه) مع وجود آليات تمكن العميل من الحصول على الخدمة خلال نفس عملية التواصل.		

2.2: تعدد الوسائل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.2.1	توفر وسيلة رسمية للتواصل المباشر مع العميل كتابياً وصوتياً وباستخدام تقنيات الاتصال المرئي مع توفر خصائص لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والمسنين. ويعلن عنها في جميع قنوات الخدمة عن بُعد وعلى المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي التابعة للجهة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		
2.2.2	وجود وسائل تواصل رسمية فعّالة لاستيعاب العملاء الأقل خبرة في التعامل مع المنصات الإلكترونية وقنوات الخدمة عن بُعد، ومنها إمكانية توفير التوضيح التفاعلي المباشر والمرئي لإتمام خطوات الحصول على الخدمة من قبل العميل؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).		

2.3: جودة التواصل

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
2.3.1	تقديم الخدمة بصورة سلسة ومتكاملة تسمح للعميل من الوصول إلى المعلومات حول الخدمة الحكومية واستكمال إجراءاتها والحصول على الدعم والمساعدة بالصورة اللازمة من خلال مركز الخدمة عن بُعد ودون حاجة العميل إلى تكرار التفاصيل وتقديم التوضيحات إلى موظفي الخدمة.		

		سرعة الرد على العملاء بحيث يتم الرد على ما لا يقل عن 85% من العملاء خلال ثلاثون ثانية من طلب التواصل باستخدام أي من الوسائل المتاحة وفي حال وجود مدد إضافية لاستلام الرد النهائي والمعتمد نظراً للتقيد بأوقات العمل الرسمية أو بإجراءات أخرى فيجب الإفصاح عنها خلال نفس عملية التواصل وبحسب اتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة؛ ويمكن الاستعانة في ذلك بموظفي الخدمة الافتراضيين على أن تكون هناك آلية للتصعيد إلى موظفي الخدمة الفعليين (حيث لزم).	2.3.2
		وجود آلية معتمدة في تصميم الخدمة لرصد عملية التواصل مع العملاء من خلال مختلف الوسائل المتاحة وتوضيح الإجراء المتخذ حيال كل عملية تواصل، مع ضرورة إخطار العميل حول إتمام عملية التواصل والإجراء المتخذ أو الذي سيتم اتخاذه يوضح رقم "المعاملة/عملية التواصل".	2.3.3
		لباقة ووضوح لغة وصيغة التواصل مع العملاء وذلك على جميع وسائل التواصل الرسمية المعتمدة والخاصة بتقديم الخدمة عن بُعد ؛ وبراعى في ذلك عمليات التواصل مع موظفي الخدمة الفعليين والافتراضيين.	2.3.4



3.1: تطوير الأداء

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.1.1	وجود تطوير في اتفاقية مستوى الخدمة في حال تقديمها من خلال مركز الخدمة عن بُعد كقناة بديلة عن "مقر" مركز خدمة العملاء وذلك لضمان عدم التأثير على مستويات رضا العملاء وتقديم نموذج أفضل إلى العميل.		
3.1.2	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح ممارسات التقييم الذاتي التي تتخذها الجهة حيال معايير "تقييم مراكز خدمة العملاء (عن بُعد)" وغيرها من المعايير ومؤشرات الأداء الخاصة بخدمات الجهة بحسب استراتيجية الجهة وأدائها المؤسسي إضافة إلى التزاماتها في الاستراتيجيات الوطنية الأخرى.		
3.1.3	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بدراسة تجربة العملاء على مركز الخدمة عن بُعد بما يشمل كافة قنوات تقديم و دعم المستخدمين مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير إلى جانب مؤشرات الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة (SLAs) المنشورة والمعلنة لكل من خدمات مركز الخدمة عن بُعد.		
3.1.4	وجود إجراءات تطويرية بناءً على التقارير الدورية (الربع سنوية) المعنية بالمقترحات والشكاوى التي يتم تلقيها من خلال تطبيق "تواصل" الحكومي وحسابات التواصل الاجتماعي وغيرها من قنوات التواصل.		

3.2: رضا العملاء

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.2.1	وجود آلية واضحة ومعلنة لقياس رضا العملاء على مركز الخدمة عن بُعد التابع للجهة ومتاحة من المراحل الأولية بحيث لا تتطلب إنهاء إجراءات الخدمة ليتمكن العميل من المشاركة وتقديم مستوى رضاه عنها؛ ويراعى استخدام الآلية المتاحة من خلال النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل).		
3.2.2	وجود تقارير دورية (ربع سنوية - لمراعاة سرعة الاستجابة) توضح قيام الجهة بتحليل نتائج قياس رضا العملاء على كافة قنوات الخدمة عن بُعد مع توضيح القرارات والإجراءات التطويرية التي تم اتخاذها إثر كل تقرير.		
3.2.3	وجود تحسن في مستويات رضا العملاء بين التقارير المتتابعة مع بيان الأسباب في حال ورود غير ذلك كحدثة إجراء معين وعدم إتمام الخطة التطويرية حيال آخر قياس لمستوى رضا العملاء عنه.		
3.2.4	حصول الخدمة الحكومية على مستوى رضا عملاء لا يقل عن 4 من 5 على كافة قنوات الخدمة عن بُعد بحسب آخر تقارير استطلاع رأي العملاء على كافة هذه القنوات.		
3.2.5	حصول موظفي المركز على مستوى تقييم من قبل العملاء لا يقل عن "جيد جداً" في 85% من استطلاعات الرأي خلال آخر 12 شهر بحيث لا تتجاوز نسبة الردود بـ "يحتاج إلى تطوير" 5% من استطلاعات الرأي خلال نفس الفترة.		

3.2.6	نشر تقارير استطلاع رأي وقياس رضا العملاء حول قنوات الخدمة عن بُعد على المواقع الإلكترونية وحسابات التواصل الاجتماعي الخاصة بالجهة مع وضوح فترة القياس والأساليب المتبعة والمخرجات.	
3.2.7	الرد على شكاوى العملاء في النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل) خلال الفترة الزمنية المحددة (SLA) بمعدل لا يقل عن 95%.	

3.3: الممارسات الإبداعية

#	المعيار	مستوفى؟	الملاحظات
3.3.1	تفعيل الهيكل التنظيمي للمركز بحسب الهيكل التنظيمي الاسترشادي لمراكز الخدمة الحكومية بالتعاون مع جهاز الخدمة المدنية.		
3.3.2	إلحاق موظفي خدمة العملاء في مركز الخدمة عن بُعد في دورات تدريبية تنمي قدراتهم في التعامل مع مختلف شرائح العملاء وبحسب آخر المستجدات التقنية والمهنية؛ في ظل وجود سجلات إدارية توضح التطور في ممارسات خدمة العملاء بحسب الدورات التي يجتازها/ يحضرها موظفي خدمة العملاء والأدوار الإشرافية المتعلقة بها أو بحسب البحوث والمقارنات الدولية التي يعدونها.		
3.3.3	اتاحة الخدمة الحكومية من خلال قنوات خدمة عن بُعد تصل إلى العميل بأقل متطلبات تفاعل من قبله؛ بحيث يتم تقليص عملية تفاعل العميل مع هذه القنوات على تأكيد رغبته في الاستفادة من الخدمة وإثبات هويته في ظل اقتصار البيانات التي يتم طلبها على البيانات الأولية والمتوفرة لدى العميل فقط باعتبارها تحدد طبيعة استفادته من الخدمة ولا يمكن استرجاعها من مصادر أخرى.		

النتيجة النهائية	0	الملاحظات
يتعين على مركز الجهة أو المؤسسة الحكومية المعتمد في الخدمة عن بُعد استيفاء معايير التقييم ضمن الإطار الثاني بنسبة 100% للحصول على تصنيف الفئة الأولى (الدرع البلاطيني). وبذلك يكون بحاجة إلى استيفاء 40 معيار.		

