



وزارة تطوير القطاع العام

دليل إرشادي لمكاتب خدمة الجمهور

مكتب خدمة الجمهور النموذجي

إعداد

مديرية تحسين الخدمات وتبسيط

أيلول 2010

السند القانوني :

المادة 5- لغايات تحديد احتياجات متلقي الخدمة ، على الدائرة أن تقوم مرة واحدة في السنة على الأقل بقياس صوت متلقي الخدمة وتحديد احتياجاته وذلك باستخدام أكثر من آلية أو أداة من الآليات والأدوات الملائمة بما في ذلك مكتب خدمة الجمهور ونظام الشكاوى والاقتراحات واستطلاعات الرأي والمقابلات المنظمة.

الهدف من الدليل

انطلاقاً من نهج وزارة تطوير القطاع العام في تحسين الخدمات الحكومية وكون مكاتب خدمة الجمهور في المؤسسات والدوائر الحكومية هي نقطة البداية في تقديم الخدمة للمواطن والتي من اجله وجدت المؤسسات والدوائر الحكومية ، تسعى وزارة تطوير القطاع العام إلى إنشاء وتفعيل هذه المكاتب في كل مؤسسة ودائرة حكومية تقدم خدمات للمواطنين لإرشادهم للحصول على الخدمات بطريقة جيدة، بحيث يتناسب هذا المكتب بحجمه وعدد موظفيه ونشاطاته مع طبيعة عمل المؤسسة أو الدائرة ، حيث أشارت المادة (5) من نظام تحسين الخدمات الحكومية رقم (64) لسنة (2006) الصادر بمقتضى المادة (120) من الدستور إلى أهمية مكاتب خدمة الجمهور ، وبناءً على ذلك تم إعداد هذا الدليل ليكون المرجعية لكافة الجهات الحكومية عند تصميم مكاتب نموذجية لخدمة الجمهور وفق أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال.

الهدف من إنشاء مكتب خدمة الجمهور

- تنظيم وتسهيل عملية اتصال جمهور المراجعين مع الأطراف المعنية بتقديم الخدمات المطلوبة داخل الدائرة.
- ضمان إنجاز معاملات جمهور المراجعين ضمن فترة زمنية محددة يتم تحديدها سلفاً وفقاً لطبيعة الخدمة المطلوب تقديمها.
- توفير الوقت والكلفة والجهد على المراجعين من خلال تعريفهم بجميع متطلبات إنجاز المعاملات منذ لحظة استلامها حتى وقت الانتهاء منها.
- الحد من التماس المباشر بين جمهور المراجعين وبين موظفي الدائرة المعنيين لتمكين هؤلاء من استغلال أوقاتهم أثناء الدوام الرسمي لتأدية مهامهم وإنجاز الإجراءات الخاصة بالمواطنين بجمود بعيد عن الضغوطات من أي نوع كان.
- تمثيل الدائرة بصورة تعبر تعبيراً صادقاً عن نشاطاتها وإمكانياتها وقدراتها على التعامل مع المراجعين بروح الخدمة والرغبة الحقيقية في المساعدة في جو مبعثه الود والاحترام.

أوضاع مكتب خدمة الجمهور

تتفاوت مكاتب خدمة الجمهور في المؤسسات والدوائر الحكومية من حيث أدوارها في داخل المؤسسة والدائرة الحكومية في تقديم الخدمات لمتلقي الخدمة وبالتالي فإن المقصود بالوضع هو نسبة الانجاز المتحققة للخدمة في مكتب خدمة الجمهور من نسبة الانجاز الكلي للخدمة وبالتالي فلا نستطيع القول أن هناك وضع أفضل من وضع بل هناك وضع مناسب لكل مؤسسة أو دائرة وهناك ثلاثة أوضاع لمكتب خدمة الجمهور هي :

الوضع الأول: استقبال وإرشاد متلقي الخدمة

وينحصر دور مكتب خدمة الجمهور في هذا الوضع فقط على استقبال متلقي الخدمة والترحيب بهم ومعرفة الخدمة التي يرغبون بها وبيان إجراءات وشروط الحصول على الخدمة والتأكد من توفر كافة الوثائق المطلوبة ثم إرشاده م إلى القسم المعني للبدء بإجراءات الحصول على الخدمة.

الوضع الثاني : استقبال وإرشاد متلقي الخدمة وإنجاز جزئي للخدمة

في هذا الوضع لا يقتصر دور مكتب خدمة الجمهور على استقبال متلقي الخدمة والترحيب وشرح إجراءات الحصول على الخدمة والتأكد من الوثائق المطلوبة مع متلقي الخدمة وإرشاده م بل يتعداه إلى إنجاز بعض إجراءات الخدمة داخل مكتب خدمة الجمهور.

الوضع الثالث : استقبال وإرشاد متلقي الخدمة وإنجاز كلي لبعض الخدمات

وفي هذا الوضع يكون دور مكتب خدمة الجمهور دور شامل من حيث الاستقبال والإرشاد والتأكد من الوثائق المطلوبة وإنجاز كامل للخدمة .

محددات أوضاع مكتب خدمة الجمهور

يتحدد الوضع الذي يأخذه مكتب خدمة الجمهور بناء على العوامل التالية :

- عدد الخدمات التي تقدمها المؤسسة
- طبيعة الخدمات وإجراءاتها ومدى تعقيدها وتداخل الجهات المشتركة في إنجازها .
- عدد متلقي الخدمة وطبيعتهم وثقافتهم.
- حجم المؤسسة وطبيعة عملها .

المكونات الأساسية لمكتب خدمة الجمهور

- ① الموظفون
- ② المكان
- ③ المعدات والأدوات
- ④ الأدلة والنماذج واللوحات الإرشادية

المطلبات البشرية

1 - مدير مكتب خدمة الجمهور

لا يقل مؤهله العلمي عن البكالوريوس في الإدارة العامة أو إدارة الأعمال أو الصحافة والإعلام أو العلاقات العامة أو أي تخصص آخر ذو علاقة ويحمل خبرات في أعمال ونشاطات المؤسسة لا تقل عن خمس سنوات ومعرفة كاملة بأسماء ووظائف ومراتب الموظفين في الدائرة ومهارة فائقة في التعامل معهم ومتابعهم في كل ما يختص بمطالب الجمهور .

2 - موظف أو أكثر وذلك حسب العوامل السابقة الذكر

لا يقل المؤهل العلمي لأي منهم عن دبلوم في التخصصات المذكورة آنفاً وخبرات في عمل الدائرة لا تقل عن سنتين .

3 - منسق للبريد

الموظفين لديه خبرة في عمل المؤسسة لا تقل عن سنة واحدة ومعرفة كاملة بأسماء ومراتب ووظائف بالدوائر ليعمل منسقاً للبريد ويكون مسؤولاً عن تسليم واستلام المعاملات الخاصة بالجمهور إلى ومن متخذي الإجراءات عليها .

المطلبات المكانية

1 . تخصيص مساحة كافية ومحددة في مدخل مبنى المؤسسة تكون ظاهرة ويسهل الوصول إليها بشكل مباشر تناسب مساحتها مع حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين ويتناسب مع عدد متلقي الخدمة .

2 . قاعة انتظار تناسب مساحتها مع حجم الخدمات التي تقدمها المؤسسة للمواطنين و عدد متلقي الخدمة .

3 . توفير بعض الخدمات المساندة خارج موقع المكتب مثل (خدمة التصوير / خدمة الطعام والشراب / خدمة الطابع / خدمة

التصوير الفوتوغرافي)

المتطلبات من المعدات والأجهزة والأدوات

1. كاونتر يتسع للعدد المطلوب من الموظفين يثبت في الواجهة الأمامية المخصصة لمساحة مكتب خدمة الجمهور.
2. كراسي متحركة تخصص لموظفي المكتب يتناسب عددها مع عدد الموظفين.
3. كراسي مستديرة للمراجعين تثبت وبشكل مباشر مقابل موظف إرشاد الجمهور.
4. خزانة أو أكثر حسب حجم العمل لحفظ ملفات المكتب والنماذج التي تستخدم لإرشاد الجمهور.
5. كراسي مريحة عددها يتناسب مع أعداد المراجعين في المساحة المخصصة لخدمة الجمهور.
6. سلة مهملات بعدد كافي.
7. طاولات تعد خصيصا لتعبئة النماذج أو الملاحظات أو الشكاوي أو الرسائل من قبل الجمهور مزودة بأدوات الكتابة والنماذج.
8. آلة تصوير خاصة بمكتب خدمة الجمهور.
9. أجهزة حاسوب وبرامج خاصة بالمكتب.
10. أجهزة هاتف وفاكس مع خطوط مباشرة تناسب وعمل المكتب.
11. توفير بيئة مناسبة صيفا وشتاء.
12. أرفف لوضع الأدلة والكتيبات والإرشادات لتمكين الجمهور من قراءتها أثناء الانتظار.
13. صندوق اقتراحات وشكاوي بمواصفات محددة يثبت في مكان واضح للجمهور مع آليات المتابعة.
14. نظام دور آلي في حال كان عدد مراجعي المؤسسة كبير.
15. توفير تسهيلات للتعامل مع ذوي الاحتياجات الخاصة.

المتطلبات التنظيمية

1. بطاقة المراجعة : تعطى لمتلقي الخدمة في حال كان إنجاز الخدمة يحتاج إلى أكثر من يوم.
2. لوحات إرشادية تدل على مكتب خدمة الجمهور وعلى الخدمات التي يقدمها .
3. نماذج جاهزة للخدمات متضمنة تعليمات وإرشادات التعبئة كاملة على الصفحة الخلفية من كل نموذج ،
يحتاج هذا المتطلب إلى إعادة النظر بتصميم بعض النماذج وتحديثها أو دمجها بغيرها أو إلغاؤها أو تعديلها .
4. دليل إجراءات خدمة المواطن إما بمنشورات صغيرة لكل إجراء على حدة أو بدليل متكامل لجميع الإجراءات تعطى للمواطن تحت الطلب .
5. قد تستخدم بطاقات أرقام تعطى للمتظنين حسب أدوارهم، إذا لم يتوفر دور آلي .

متطلبات الدعم على مستوى الإدارة العليا في المؤسسة المعنية وعلى مستوى الحكومة

1. إلحاق موظفي مكتب خدمة الجمهور بدورات تدريبية يكون هدفها التعريف بأهمية هذا المكتب وأهمية الاتصال مع الجمهور وإرضائه وتعزيز ثقته بالدائرة وتزويد المشاركين بمهارات التعامل مع الجمهور وكيفية حفظ معاملاتهم ومتابعتها .
2. دعم موظفي مكتب خدمة الجمهور ماديا ومعنويا بالطريقة التي تراها المؤسسة مناسبة ، وقد يكون من بين إجراءات هذا الدعم منح الموظفين علاوة صعوبة العمل أو علاوة العمل الإضافي أو مكافأة مقطوعة (المادة السابعة / البند الثامن من نظام الخدمة المدنية رقم (30) لسنة 2007) وتزويد العاملين بالمكتب بلباس رسمي معين **OFFICIAL UNIFORM** لفصلي الصيف والشتاء .
3. تقع مسؤولية إدارة وتنفيذ ودعم مكتب خدمة الجمهور على الأمناء العاملين والمديرين العاملين والقيادات العليا .
4. تتولى وزارة تطوير القطاع العام مسؤولية تقديم الخبرة الفنية والمشورة وإعداد موظفي المكاتب إدارياً وفتحياً .

متطلبات عامة

يجب أن يتوفر بمكتب خدمة الجمهور مجموعة من اللوحات الإرشادية أهمها:

- شاشات عرض ذاتية لعرض أخبار ونشاطات المؤسسة وأي مواد إعلامية أخرى
- إبراز الرؤيا والرسالة على لوحات مناسبة وبشكل حضاري في مواقع تقديم الخدمة
- إبراز الهيكل التنظيمي والمسميات الوظيفية
- التخطيط المكاني للموقع (مع تصنيف وترميز الطوابق والمكاتب)
- لوحات إرشادية خارج وداخل المبنى لتحديد موقع مكتب خدمة الجمهور
- لوحات ترحيبية (نحن في خدمتكم / وجدنا لأجلكم / هدفنا رضاكم)
- لوحات تشير إلى موقع صندوق الشكاوي والاقتراحات والية عمله
- عرض مطبوعات ونشرات دورية (تقرير سنوي) بشكل أنيق عن نشاط
- الجهة الحكومية والتعليمات والأنظمة التي تحكم عملها وأي مادة مكتوبة
- لها علاقة بعمل الجهة الحكومية
- عرض أي مطويات أو كتيبات لها علاقة بالشركاء المعنيين بتقديم الخدمة
- تعليق باج موحد للتعريف بالموظف وطبيعة عمله
- المحافظة على هندام الموظفين ومراعاة التميز في الملابس إن أمكن (زي موحد للموظفين)

إعداد فريق العمل

امجد المحجاج

معتصم أبو نريد

سناء خير