

جمعية مراكز الأحياء
بمنطقة مكة المكرمة



دليل السياسات والإجراءات
إدارة تطوير الخدمات

تاريخ الإصدار: ٦ أغسطس ٢٠١٤

النسخة النهائية



الصفحة

المحتويات

٣	جدول اعتماد الدليل
٤	١. مقدمة عن الدليل
٤	١.١ الأهداف
٤	٢.١ استخدام الدليل
٤	٣.١ مراقب الدليل
٤	٤.١ حق الاطلاع على الدليل
٥	٥.١ الموافقة على الدليل
٥	٦.١ تنفيذ الدليل
٥	٧.١ تحديث الدليل
٥	٨.١ الانحراف عن السياسات والإجراءات
٦	٩.١ نطاق الدليل
٦	١٠.١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة
٦	١١.١ إجراءات التحديث
٧	١٢.١ سجل مراقبة عمليات التحديث
٨	١٣.١ حقوق التأليف والنشر
٨	١٤.١ عام
١٠	٢. المقدمة
١٠	١.٢ المقدمة
١٤	٣. التخطيط للخدمات:
١٤	١.٣ السياسات
١٥	٢.٣ الاجراءات
١٩	٤. تقديم الخدمات:
١٩	١.٤ السياسات
٢٠	٢.٤ الاجراءات
٢٦	٥. تكامل الخدمة:
٢٦	١.٥ السياسات
٢٧	٢.٥ الاجراءات



جدول اعتماد الدليل

المستند	تاريخ الإصدار	المراجع	المعتمد
دليل السياسات والإجراءات إدارة تطوير الخدمات	٦ أغسطس ٢٠١٤	الأستاذ/	مدير إدارة تطوير الخدمات الأستاذ/
		التوقيع:	التوقيع:
		التاريخ:	التاريخ:



١. مقدمة عن الدليل

١.١ الأهداف

- ١.١.١ توفير مستند مرجعي لتطوير الخدمات وتحديد السياسات والإجراءات للأعمال ذات الصلة بإدارة تطوير الخدمات وكذلك تعزيز الضوابط على تلك السياسات والإجراءات.
- ٢.١.١ توثيق السياسات والإجراءات المرتبطة بإدارة تطوير الخدمات وتحديد الصلاحيات والمسؤوليات المرتبطة بها.

٢.١ استخدام الدليل

- ١.٢.١ يستخدم هذا الدليل كمرجع لعمل موظفي إدارة تطوير الخدمات لدى الجمعية والمراكز التابعة لها والتي تقوم بالتعامل مع المستفيدين من خدمات الجمعية في الحي، بحيث يتم الرجوع إلى الجزء ذي العلاقة من هذا الدليل للاسترشاد به.
- ٢.٢.١ ينبغي على إدارة تطوير الخدمات القيام بعملية مراجعة دورية لهذا الدليل، وذلك بهدف تقييم مدى ملاءمته وقابليته للتطبيق، أو حاجته إلى التعديل وفقاً للتغيرات التي قد تحدث في الجمعية أو البيئة المحيطة بها.
- ٣.٢.١ يقسم هذا الدليل إلى عدة محاور يحتوي كل منها على سياسات وإجراءات لضمان فاعلية السياسات المتبعة في الجمعية، ويشمل كذلك الإجراءات المفصلة لكل نشاط، والشخص المسؤول عن تنفيذها.

٣.١ مراقب الدليل

- ١.٣.١ يجب أن يتم اعتماد دليل سياسات وإجراءات تطوير الخدمات من قبل أمين المجلس الفرعي وذلك قبل وضعه قيد التنفيذ.
- ٢.٣.١ يتم تفعيل الدليل والمستجدات الخاصة به بدءاً من تاريخ اعتماده من قبل أمين المجلس الفرعي.



٤.١ حق الاطلاع على الدليل

- ١.٤.١ إن كافة العاملين المعنيين في الجمعية لهم حرية الاطلاع على هذا الدليل بعد الحصول على موافقة مسبقة من مراقب الدليل. كما يجب أن يتاح لكافة المدراء فضلاً عن العاملين في تطوير الخدمات الاطلاع على الدليل.

٥.١ الموافقة على الدليل

- ١.٥.١ يجب أن تتم الموافقة على محتويات دليل سياسات وإجراءات تطوير الخدمات وفقاً لهيكل تفويض الصلاحيات وذلك قبل وضعه قيد التنفيذ.
- ٢.٥.١ يتم تفعيل هذا الدليل والمستجدات الخاصة به بدءاً من التاريخ الذي تم تحديده والموافقة عليه من قبل مراقب الدليل.

٦.١ تنفيذ الدليل

- ١.٦.١ يتولى مراقب الدليل مسؤولية التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات عمليات تطوير الخدمات الواردة في الدليل.
- ٢.٦.١ يمكن لمراقب الدليل تفويض مسؤولية تطبيق سياسات وإجراءات تطوير الخدمات - وفقاً لما هو وارد بهذا الدليل - إلى احد العاملين في تطوير الخدمات حسب ما يراه مناسباً.

٧.١ تحديث الدليل

- ١.٧.١ يهدف هذا الدليل إلى أن يكون بمثابة وثيقة حية تضاف إليها سياسات وإجراءات جديدة في حال الضرورة.
- ٢.٧.١ في حالة مواجهة مدير إدارة تطوير الخدمات لقضية لم يتم تناولها في هذا الدليل يجب أن يتعامل مع القضية بحسب العرف السائد. كما يجب تحديث الدليل بإضافة السياسة أو الإجراء المطلوب.
- ٣.٧.١ يجب أن تتم كافة التعديلات والتحديثات على هذا الدليل وفقاً لإجراءات التحديث الواردة في هذا الجزء.



٨.١ الانحراف عن السياسات والإجراءات

- ١.٨.١ يجب على جميع الموظفين في تطوير الخدمات التأكد من الامتثال التام لنص وروح هذا الدليل والعمل على مساعدة مدير إدارة تطوير الخدمات على تطبيقه بالشكل الصحيح
- ٢.٨.١ عند مواجهة صعوبة ما في فهم مضمون الدليل أو بعض النقاط الواردة فيه، يجب استشارة مدير إدارة تطوير الخدمات والحصول على التوضيح اللازم.
- ٣.٨.١ عند ضرورة الانحراف مؤقتاً عن أي من السياسات والإجراءات الواردة في هذا الدليل، يجب إخطار مدير إدارة تطوير الخدمات وأخذ التعليمات اللازمة بهذا الشأن.

٩.١ نطاق الدليل

- ١.٩.١ نطاق الدليل يتضمن الوظائف التالية ضمن إطار تطوير الخدمات:

- التخطيط للخدمة
- تقديم الخدمة
- تكامل الخدمة

١٠.١ صيانة الدليل وتكرار معدل المراجعة

- ١.١٠.١ يجب أن تتم مراجعة واعتماد الدليل على فترات منتظمة لتعكس التغييرات في أنشطة أعمال الجمعية.
- ٢.١٠.١ يتناول الجدول التالي معدل تكرار المراجعة ومسؤولية أداء المراجعة ومسؤولية المعتمد النهائي:

المراجعة	معدل تكرار المراجعة	مسؤولية المراجعة	مسؤولية الموافقة
السياسات	كل ١٢ شهر	مدير إدارة تطوير الخدمات	الرئيس التنفيذي
الاجراءات	كل ١٢ شهر	مدير إدارة تطوير الخدمات	الرئيس التنفيذي

١١.١ إجراءات التحديث

- ١.١١.١ يتم عمل التعديلات بالدليل كنتيجة لسبب أو مجموعة من الأسباب التالية التي لها تأثير مباشر على أعمال تطوير الخدمات:
- التغييرات في السياسات العامة للجمعية



- التغيرات في وظائف وأنشطة الجمعية
- التغيرات في الهيكل التنظيمي للجمعية
- التغيرات في أدوار ومهام ووصف وظائف إدارة تطوير الخدمات

٢.١١.١ يتم طلب تحديث الدليل (الإضافة / الإلغاء / التعديل) من قبل مستخدم الدليل الذي يرفعه لمدير إدارة الشؤون الإدارية للموافقة مع مراعاة أن يلقي طلب التغيير / التحديث الضوء على أثر التغييرات المقترحة.

٣.١١.١ يتم تحديث هذا الدليل للتأكد من التصريح بكافة التغييرات وتوثيقها سواء كانت تلك التغييرات مؤقتة أو دائمة وكذلك التأكد من أن محتويات الدليل تعكس باستمرار الممارسات الحالية في تطوير الخدمات.

٤.١١.١ تتم عملية التحديثات فقط من خلال طلب تحديث الدليل.

٥.١١.١ يتم منح الموافقة المبدئية والنهائية لأية تغييرات وفقاً للمبدأ التوجيهي لمعدل تكرار الصيانة والمراجعة الوارد في هذا الجزء.

٦.١١.١ بمجرد الحصول على الموافقة، يتم إعادة طلب تحديث الدليل إلى مراقب الدليل لتسجيله في سجل ضبط تحديثات الدليل الوارد في هذا الجزء.

٧.١١.١ يتم إصدار كافة التغييرات المؤقتة في صيغة مذكرة مستقلة مع إتباع نفس الإجراء الخاص بتحديث الدليل مع إشارة تدل على الأجزاء ذات الصلة المتأثرة في هذا الدليل.

٨.١١.١ يجب أن يتم الاحتفاظ بالحد الأدنى من التغييرات المؤقتة وسوف يتم تفعيلها لمدة لا تتجاوز شهراً واحداً وإلا يتطلب الأمر إعادة إصدار مذكرة محدثة بالتغييرات المؤقتة.

١٢.١ سجل مراقبة عمليات التحديث

١.١٢.١ يجب وضع أي متغيرات تطرأ على هذا الدليل مؤرخة ومتسلسلة.

٢.١٢.١ يتم إدخال تاريخ إجراء التحديث إلى جانب رقم التغيير في كل صفحة من صفحات دليل سياسات وإجراءات تطوير الخدمات.



- ٣.١٢.١ يتولى مراقب الدليل التحقق من معرفة جميع الموظفين بالتحديثات ورقم آخر إصدار من إصدارات الدليل وتاريخ بدء التطبيق.
- ٤.١٢.١ يجب الاستعانة بالجدول الآتي وتوقيعه لإجراء جميع التحديثات على الدليل.

تاريخ الإصدار التالي: يونيو ٢٠١٥

تاريخ هذا الإصدار: يونيو ٢٠١٤

الإصدار	التاريخ	ملخص التغييرات

١٣.١ حقوق التأليف والنشر

- ١.١٣.١ هذا الدليل ومحتوياته هو للاستخدام الداخلي في جمعية مراكز الأحياء فقط ويتم التعامل معه بسرية. ومن المهم جداً أن تظل هذه الوثيقة بمثابة ملكية خاصة للجمعية.
- ٢.١٣.١ لا يجوز أن يتم نسخ أو تخزين أي جزء من هذا الدليل في أي نظام أو شكل أو أن يتم نقله في أي شكل من خلال أي وسيلة – سواء الكترونية أو مصورة أو مسجلة أو غير ذلك – دون الحصول على موافقة خطية مسبقة مقدمة من قبل مراقب الدليل بعد موافقة أمين عام الجمعية.
- ٣.١٣.١ قد تؤدي مخالفة أي من الفقرات الواردة أعلاه إلى إخضاع شخص أو كيان إلى الإجراءات القانونية المعمول بها وفقاً لقوانين المملكة العربية السعودية وسياسات الجمعية.

١٤.١ عام

- ١.١٤.١ يعد ضرورياً بالنسبة لتطوير الخدمات أن يكون لديها مجموعة جيدة من أعضاء مؤهلين من أجل تنفيذ السياسات والإجراءات الموضحة في هذا الدليل.
- ٢.١٤.١ يجب أن يكون لدى كل عضو من الأعضاء وصف وظيفي محدد وتكليف معين لمساعدته في معرفة تفاصيل وظيفته.



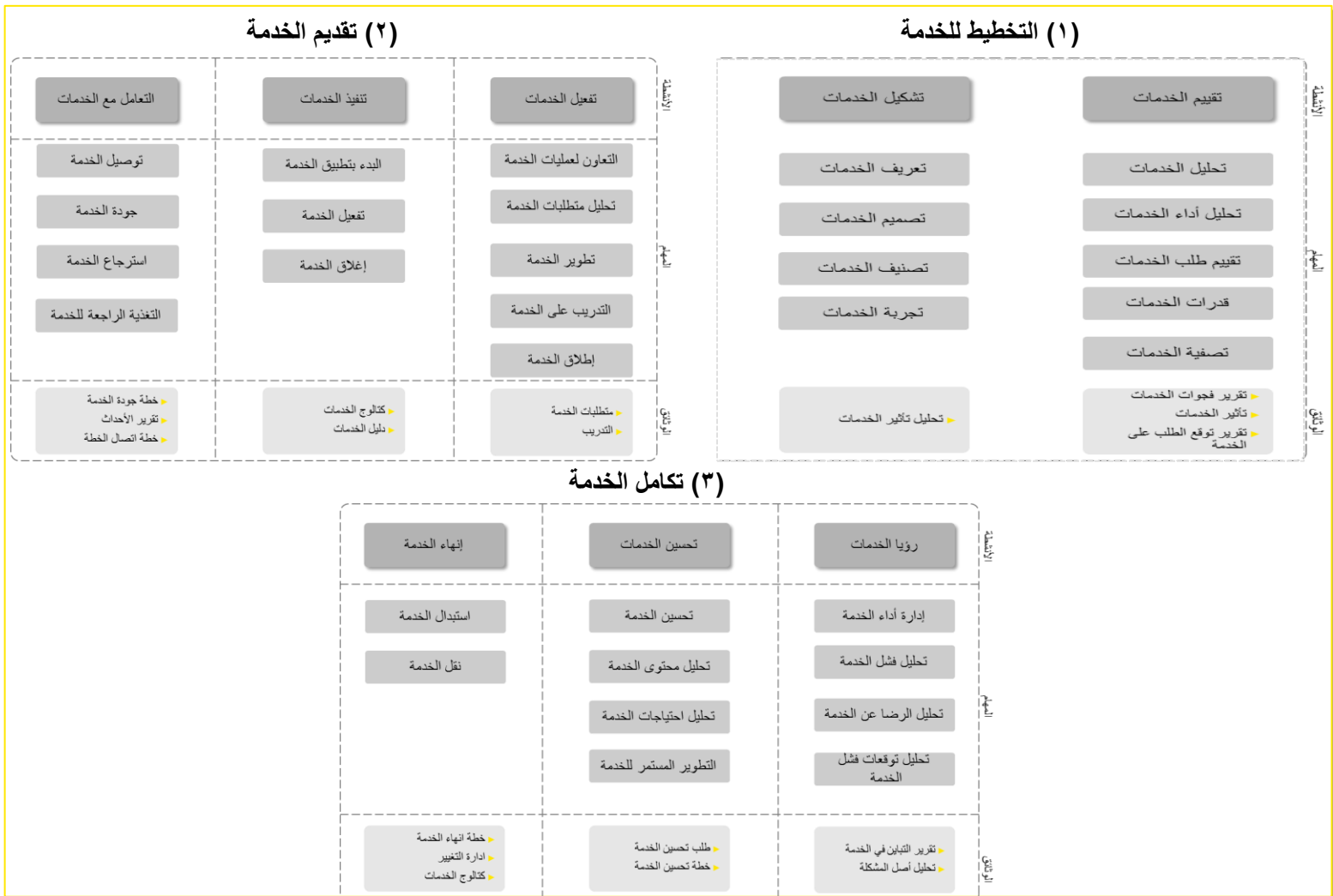
السياسات والإجراءات



٢. المقدمة

١.٢ المقدمة

١.١.٢ نموذج إطار تطوير الخدمات



٢.١.٢ الأهداف العامة لإطار تطوير الخدمات:

١. حوكمة وإدارة تنفيذ الخدمات
٢. التأكيد على تنفيذ الخدمات بشكل مؤثر وفعال
٣. تسهيل تحديد المواضيع ووجهات النظر في الاستراتيجية



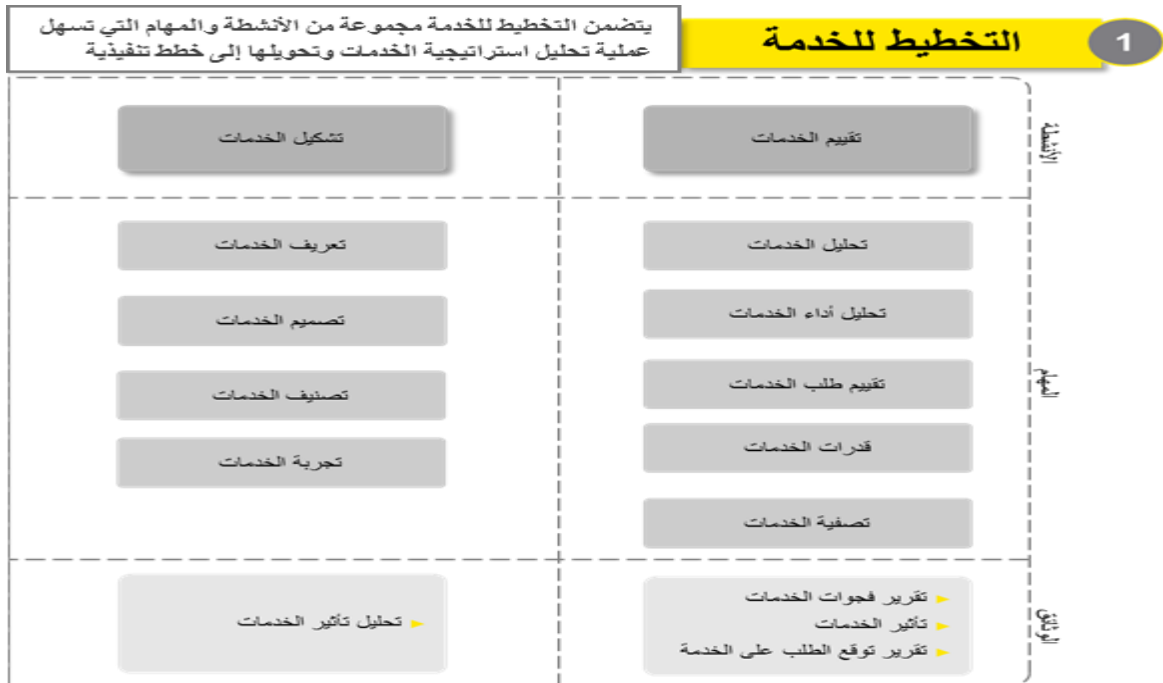
٤. إدارة العمليات المتعلقة برضا العملاء

٥. تحديد الوقت المناسب لإطلاق وانتهاء الخدمات

٦. مراقبة أداء الخدمات ومدى تطويرها

٣.١.٢ مكونات وعمليات إدارة تطوير الخدمات:

تحتوي عمليات تطوير الخدمات على الكثير من العناصر التي تضمن تطويرها من خلال أسس منهجية وعلمية كما تضمن ترابطها مع بعضها بطريقة سهلة وعملية. يتكون إطار تطوير الخدمات من:



١. التخطيط للخدمات:

١.١. تقييم الخدمات

١.٢. تشكيل الخدمات

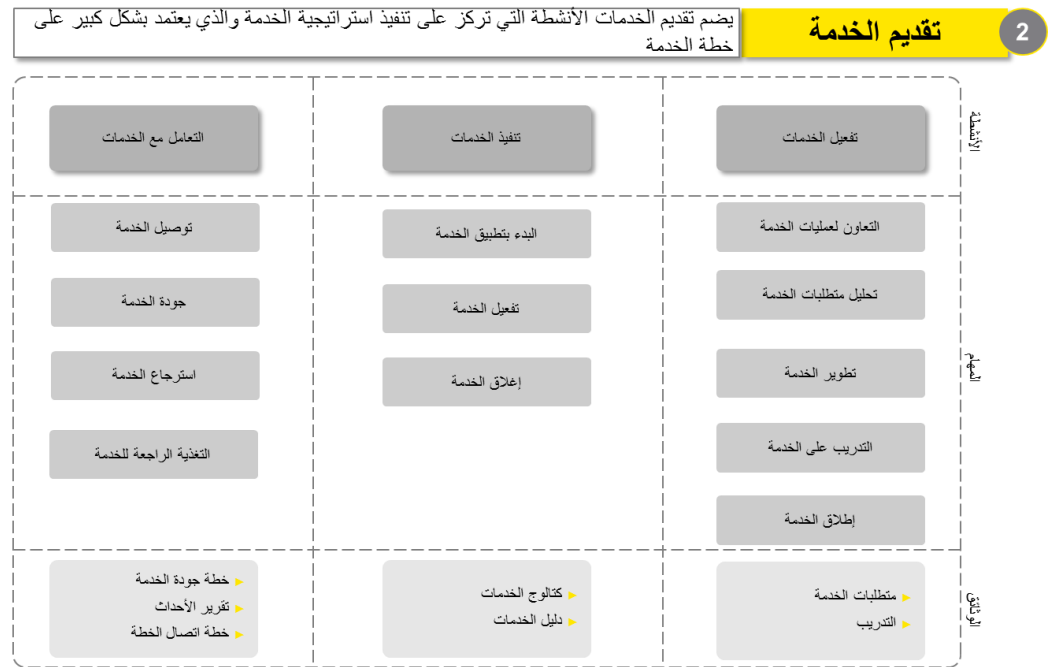


٢. تقديم الخدمات:

٢.١. تفعيل الخدمات

٢.٢. تنفيذ الخدمات

٢.٣. التعامل مع الخدمات



٣. تكامل الخدمات

٣.١. رؤيا الخدمات

٣.٢. تحسين الخدمات

٣.٣. إنهاء الخدمات



تكامُل الخدمة

3

يقوم على استخراج بيانات الخدمة الذكية والتي تقوم بتحديد تخطيط الخدمات وتسهيل عملية تقديم الخدمة

إيقاف الخدمة	تحسين الخدمات	رؤيا الخدمات	الإستراتيجية
استبدال الخدمة	تحسين الخدمة	إدارة أداء الخدمة	العملية
نقل الخدمة	تحليل محتوى الخدمة	تحليل فشل الخدمة	
	تحليل احتياجات الخدمة	تحليل الرضا عن الخدمة	
	التطوير المستمر للخدمة	تحليل توقعات فشل الخدمة	
خطة إنهاء الخدمة إدارة التغيير كتالوج الخدمات	طلب تحسين الخدمة خطة تحسين الخدمة	تقرير التباين في الخدمة تحليل أصل المشكلة	النتائج



٣. التخطيط للخدمات:

١.٣ السياسات

تقييم الخدمات:

- ١.١.٣ توفير محفظة خدمات تتجمع فيها الخدمات ويجب تحليل هذه المحفظة بطريقة دورية ومعرفة القرارات الصادرة لتحويل هذه الخدمات إلى واقع وتفعيلها.
- ٢.١.٣ وضع عمليات خاصة لفهم أداء الخدمات بحيث يتم تحديد أي مشكلات أو معوقات تمنع الخدمة من الوصول إلى مرحلة التكامل والتطوير.
- ٣.١.٣ تقييم حجم طلب المستفيدين من الخدمات للتمكن من تخطيط قدرة الخدمة على استيعاب الطلب والمساعدة على التحسين المستمر لمحفظة الخدمات.
- ٤.١.٣ ايجاد عملية خاصة لتحديد وتقييم حاجات الخدمة من ناحية تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية من جانب ومن جانب آخر الحاجة إلى المعرفة والمهارات للموظفين لتطوير الخدمات.
- ٥.١.٣ تطوير عملية خاصة بتصفية الخدمات وتحليلها بحيث يتم فقط اعتماد الخدمات الملائمة والمتوافقة مع استراتيجية الجمعية من ضمن محفظة الخدمات.

تشكيل الخدمات:

- ٦.١.٣ وضع تعريف خاص ومحدد لكل خدمة قد تم التخطيط لها مع كيفية تطويرها وتأثيرها على استراتيجية الجمعية.
- ٧.١.٣ وضع الخصائص المميزة الخاصة بالخدمة والتي تكون هوية خاصة للخدمة.
- ٨.١.٣ اعداد مصفوفة تحتوي على نطاق الخدمة، الوقت اللازم للتطوير، التحديات، المستهدفون، النطاق الجغرافي للخدمة، الموازنة، الاحتياجات العينية وغيرها من المعلومات بحيث يتم إدراج الخدمات من خلالها لمعرفة مدى سهولة وسرعة تطوير الخدمة.



٩.١.٣ اجراء تجربة أولية للخدمة (Pilot) بإشراف فريق خدمات العملاء وممثلين عن أطراف أخرى ذوي علاقة بتنفيذ الخدمة مثل إدارة تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية وغيرهم ليتم تحويل الخدمة من فكرة إلى واقع وتحليل موائمتها مع أهداف الخدمة.

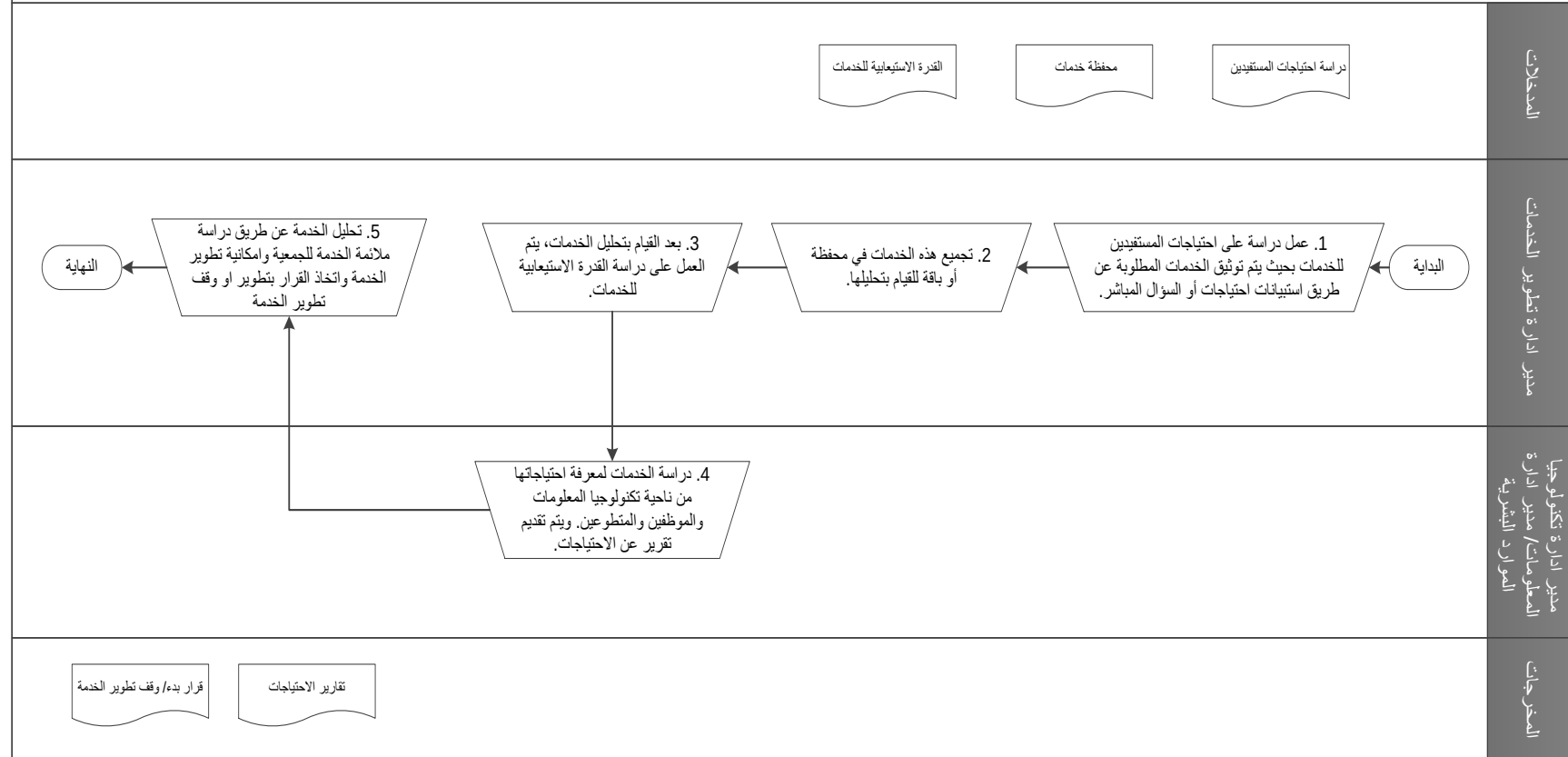
٢.٣ الاجراءات

تقييم الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة تطوير الخدمات	دراسة احتياجات المستفيدين للخدمات بحيث يتم توثيق الخدمات المطلوبة عن طريق استبيانات احتياجات أو السؤال المباشر.	عند الحاجة	دراسة احتياجات المستفيدين / العملاء
٢.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تجميع هذه الخدمات في محفظة أو باقة للقيام بتحليلها.	عند الحاجة	محفظة خدمات
٣.	مدير إدارة تطوير الخدمات	بعد القيام بتحليل الخدمات، يتم العمل على دراسة القدرة الاستيعابية للخدمات.	١ أسبوع	معرفة القدرة الاستيعابية للخدمات
٤.	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات مدير إدارة الموارد البشرية	دراسة الخدمات لمعرفة احتياجاتها من ناحية تكنولوجيا المعلومات والمالية والموظفين والمتطوعين. تقديم تقرير عن الاحتياجات.	١ أسبوع	تقارير احتياجات الخدمات من تكنولوجيا المعلومات والموارد البشرية
٥.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تحليل الخدمة عن طريق دراسة ملائمة الخدمة للجمعية وإمكانية تطوير الخدمة واتخاذ القرار بإيقاف تطوير الخدمة أو البدء بتطويرها.	٢ أسبوع	قرار البدء بتطوير الخدمة أو الإيقاف



تقييم الخدمات



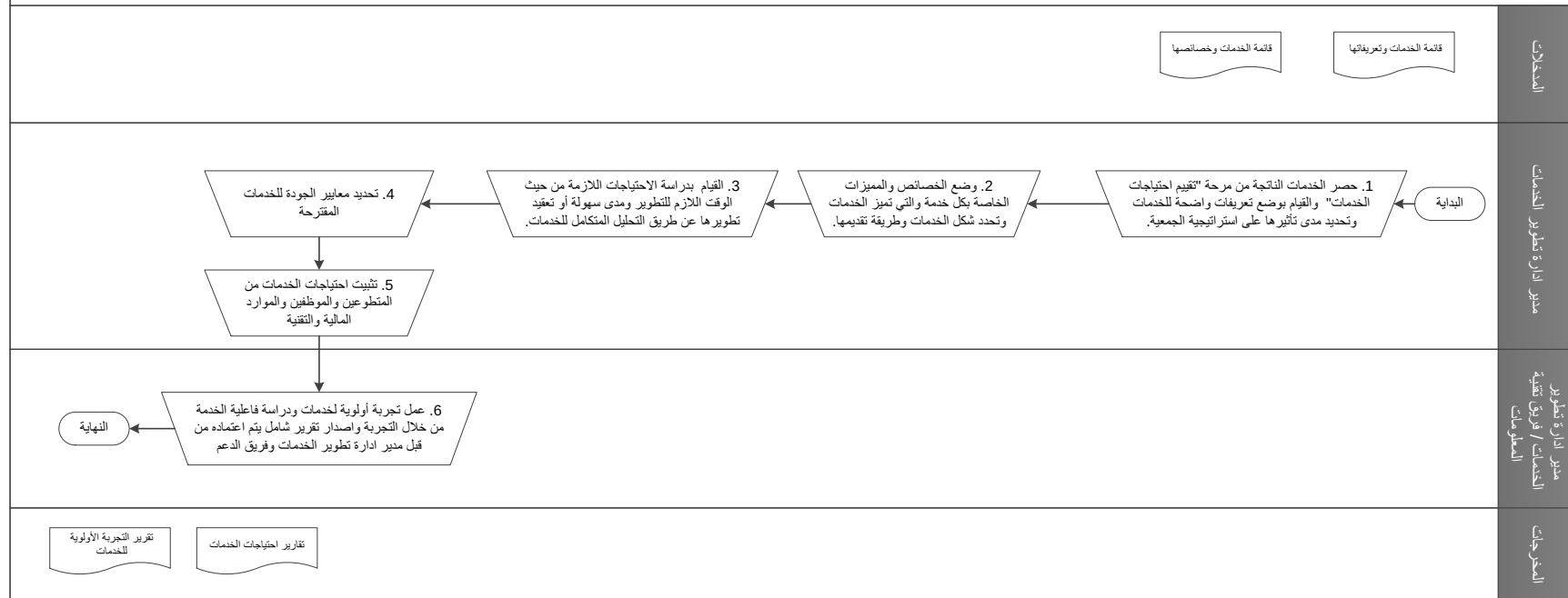


تشكيل الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة تطوير الخدمات	حصر الخدمات الناتجة من مرحلة "تقييم الخدمات" والقيام بوضع تعريفات واضحة للخدمات وتحديد مدى تأثيرها على استراتيجية الجمعية.	٢ أسبوع	قائمة الخدمات وتعريفاتها
٢.	مدير إدارة تطوير الخدمات	وضع الخصائص والمميزات الخاصة بكل خدمة والتي تميز الخدمات وتحدد شكل الخدمات وطريقة تقديمها.	١ أسبوع	قائمة الخدمات وخصائصها
٣.	مدير إدارة تطوير الخدمات	القيام بدراسة الاحتياجات اللازمة من حيث الوقت اللازم للتطوير ومدى سهولة أو تعقيد تطويرها عن طريق التحليل المتكامل للخدمات.	١ أسبوع	تقرير احتياجات الخدمات
٤.	مدير إدارة تطوير الخدمات / مدير إدارة الجودة	تحديد معايير الجودة للخدمات المقترحة	٣ يوم	تقرير احتياجات الخدمات
٥.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تأكيد احتياجات الخدمات من المتطوعين والموظفين والموارد المالية والتقنية	١ أسبوع	تقرير احتياجات الخدمات
٦.	مدير إدارة تطوير الخدمات فريق تكنولوجيا المعلومات	عمل تجربة أولية لخدمات ودراسة فاعلية الخدمة من خلال التجربة وإصدار تقرير شامل يتم اعتماده من قبل مدير إدارة تطوير الخدمات وفريق الدعم (تقنية المعلومات، الموارد البشرية ..الخ).	١ شهر	تقرير التجربة الأولية للخدمات



تشكيل الخدمات





٤. تقديم الخدمات:

١.٤ السياسات

تفعيل الخدمات:

- ١.١.٤ تحديد الاحتياجات التقنية والعملية للخدمة بناء على نتائج التجربة الأولية على الخدمة والذي بدوره يشكل أساسا لتطوير الخدمات.
- ٢.١.٤ تطوير الخدمات تقنيا عند الحاجة والعمل على تجربتها والتأكد من تفعيلها بشكل صحيح بالتعاون مع إدارة تكنولوجيا المعلومات.
- ٣.١.٤ تطوير برنامج تدريبي لموظفي الجمعية على أبعاد الخدمات المستحدثة.
- ٤.١.٤ تطوير عملية خاصة بإطلاق الخدمات والتي تشمل تفعيل الخدمات و متابعة وإدارة التغيير وإجراءات الاتصال الخارجي مع العملاء.

تنفيذ الخدمات:

- ٥.١.٤ تحديد كافة معطيات تنفيذ الخدمة مسبقا والتأكد من توفر الموارد اللازمة لها على اختلاف أنواعها.
- ٦.١.٤ يجب أن يلتزم فريق العمل المختص بتقديم الخدمة بنطاقها المحدد مسبقا.
- ٧.١.٤ يجب أن يلتزم فريق العمل المختص بتقديم الخدمة بمعايير جودة تقديمها.
- ٨.١.٤ تنفيذ إجراءات متابعة عوائق تقديم الخدمة وإيجاد حلول لمشاكل العملاء خلال مدة التنفيذ.
- ٩.١.٤ متابعة حلول المشكلات بطريقة منهجية ومن قبل الفرق المتخصصة والعمل على رفع المشكلات التي لا يتم حلها إلى أمين عام المجلس الفرعي.
- ١٠.١.٤ التأكد من إغلاق طلبات حلول المشاكل التي تم فتحها عند مواجهتها من قبل العملاء، ويجب أن يتم توثيق طرق الحل والأساليب المستخدمة.



التعامل مع الخدمات:

- ١١.١.٤ تطوير معايير جودة الخدمات والتي يجب تطبيقها خلال توفير الخدمة.
- ١٢.١.٤ تحليل وتحديد مخاطر توقف الخدمة والعمل على اقتراح الحلول المناسبة عند حصول مشكلة معينة (تكنولوجيا المعلومات، قنوات التواصل، موارد بشرية، أصحاب علاقة إلخ..).
- ١٣.١.٤ استقصاء آراء العملاء وتقييم مستوى رضاهم عن الخدمة وتقييم الأثر الناتج عن الخدمة.

٢.٤ الإجراءات

تفعيل الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تعميم إجراءات الاتصال الداخلي على أقسام وإدارات الجمعية للتهيئة لتفعيل الخدمات	١ يوم	إجراءات الاتصال الداخلي
٢.	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات مدير إدارة تطوير الخدمات	توفير الاحتياجات التقنية والعملية لتطوير الخدمة	٢ أسبوع	الاحتياجات التقنية والعملية لتطوير الخدمة
٣.	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات	الإيعاز للفريق التقني بتوفير الدعم التقني الكامل للتأكد من توفير الخدمة بشكل سهل	بناء على الاحتياجات	مراسلات بريد الكتروني
٤.	مدير إدارة الموارد البشرية	عمل خطة تدريبية لتدريب الموظفين والمتطوعين على الخدمات الجديدة ليتم تدريبهم عليها	٢ أسبوع	خطة تدريبية
٥.	مدير إدارة تطوير الخدمات	إعداد إجراءات خاصة بإدارة التغيير ومتابعة الاتصالات الخارجية مع العملاء	١ أسبوع	إجراءات إدارة التغيير والاتصال



تفعيل الخدمات

المداخلات

الاحتياجات التقنية والعملية
لتطوير الخدمات

اجراء الاتصال الداخلي

مدير إدارة تطوير
الخدمات

البداية

1. تعميم اجراءات الاتصال الداخلي على
اقسام وادارات الجمعية للتهيئة لتفعيل
الخدمات

مدير ادارة تقنية
المعلومات / مدير ادارة
تطوير الخدمات

2. تحديد الاحتياجات التقنية والعملية
لتطوير الخدمة

3. الابعاز لفريقه بتوفير الدعم التقني
الكمال للتأكد من توفير الخدمة بشكل
سهل

مدير ادارة الموارد
البشرية

4. عمل خطة تدريبية لتدريب
الموظفين والمتطوعين على الخدمات
الجديدة ليتم تدريبهم عليها

المخرجات

اجراءات ادارة التغيير
والاتصال

خطة تدريبية

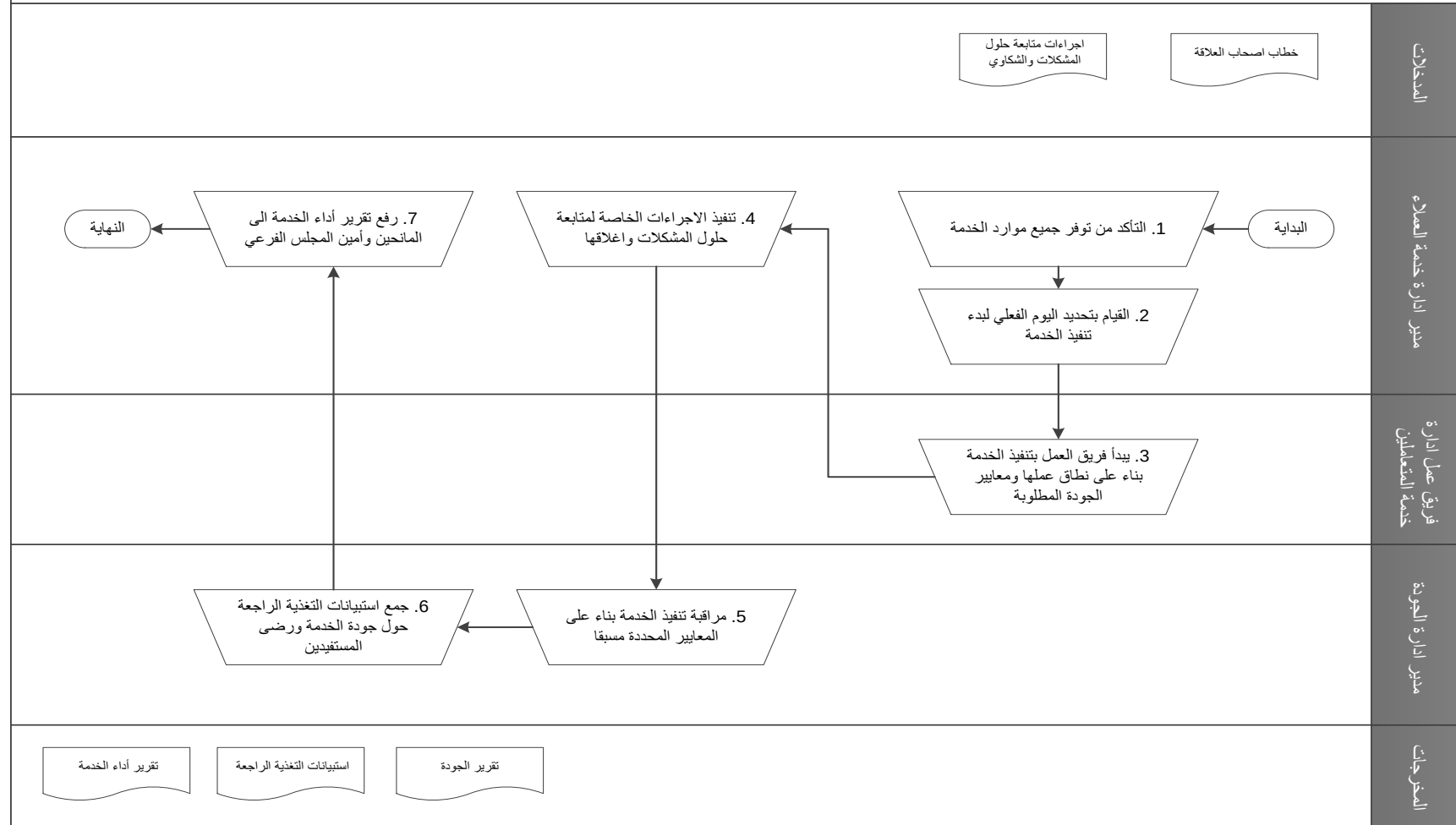


نفذ الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة خدمات العملاء	التأكد من توفر جميع موارد الخدمة	١ أسبوع قبل بدء التنفيذ	-
٢.	مدير إدارة خدمات العملاء	تحديد اليوم الفعلي للبدء بتنفيذ الخدمة	١ أسبوع قبل بدء التنفيذ	خطاب لأصحاب العلاقة
٣.	فريق عمل إدارة خدمات العملاء	تنفيذ الخدمة بناء على نطاق عملها ومعايير الجودة المطلوبة	مدة الخدمة	-
٤.	مدير إدارة خدمات العملاء	تنفيذ الإجراءات الخاصة لمتابعة حلول المشكلات وإغلاقها.	مدة الخدمة	إجراءات متابعة حلول المشكلات والشكاوى
٥.	مدير إدارة الجودة	مراقبة تنفيذ الخدمة بناء على المعايير المحددة مسبقاً	مدة الخدمة	تقرير الجودة
٦.	مدير إدارة الجودة	جمع استبيانات التغذية الراجعة حول جودة الخدمة ورضى المستفيدين	نهاية مدة الخدمة	استبيانات التغذية الراجعة
٧.	مدير إدارة تطوير الخدمات	رفع تقرير أداء الخدمة إلى المانحين وأمين المجلس الفرعي	نهاية مدة الخدمة	تقرير أداء الخدمة



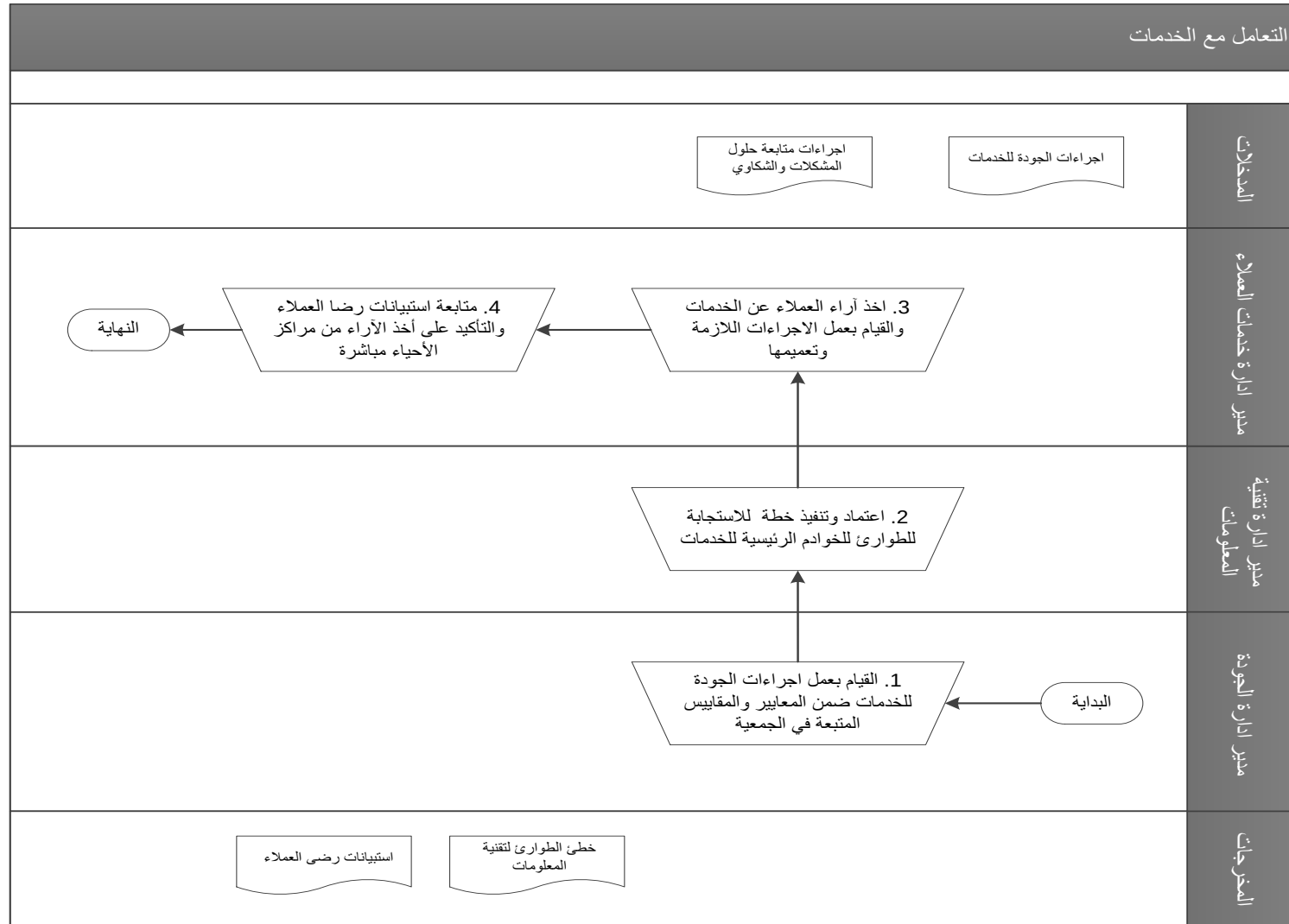
تنفيذ الخدمات





التعامل مع الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة الجودة	القيام بعمل إجراءات الجودة للخدمات ضمن المعايير والمقاييس المتبعة في الجمعية	خلال مدة الخدمة	إجراءات الجودة للخدمات
٢.	مدير إدارة تكنولوجيا المعلومات مدير إدارة تطوير الخدمات	اعتماد وتنفيذ خطة للاستجابة للطوارئ للخدمات الرئيسية للخدمات	خلال مدة الخدمة	خطة للاستجابة للطوارئ لتكنولوجيا المعلومات
٣.	مدير إدارة خدمات العملاء	أخذ آراء العملاء عن الخدمات والقيام بعمل الإجراءات اللازمة وتعميمها	خلال مدة الخدمة	استبيانات رضا العملاء
٤.	مدير إدارة خدمات العملاء	متابعة استبيانات رضا العملاء والتأكد على أخذ الآراء من مراكز الأحياء مباشرة	خلال مدة الخدمة	استبيانات رضا العملاء





٥. تكامل الخدمة:

١.٥ السياسات

رؤيا الخدمات:

- ١.١.٥ تطوير عمليات خاصة بمراقبة الأداء وتطوير مؤشرات الأداء الخاصة بكل خدمة لتحسين القدرة على إصدار قرارات قائمة على الأداء.
- ٢.١.٥ تحليل السبب الرئيسي عند عدم تحقيق أهداف الخدمات، أو حدوث اختلاف عن مؤشرات الأداء المتوقعة، والمساعدة باقتراح الإجراءات التصحيحية.
- ٣.١.٥ اعتماد مبدأ تصنيف الرضا عن الخدمات بكافة مجالات ايصال الخدمة.
- ٤.١.٥ القيام بتطوير عمليات تعنى بالتنبؤ بمؤشرات الأداء التي لها احتمال عال للفشل حسب مؤشرات ايصال الخدمة.

تحسين الخدمات:

- ٥.١.٥ تطوير عمليات لقياس مدى استيعاب/قبول المستفيدين للخدمات المقدمة ورضاهم عنها في مختلف مراحل رحلة التعامل.
- ٦.١.٥ تطوير عمليات لفهم متطلبات العملاء بتحسين وظائف الخدمات، وبناء خدمات معتمدة بشكل أساسي على احتياجات المستفيدين.
- ٧.١.٥ إنشاء فريق متخصص للتحسين المستمر للخدمات، للقيام بالتعديل حسب الحاجة على الاستراتيجية أو الموارد البشرية أو العمليات أو عناصر تكنولوجيا المعلومات.



إنهاء الخدمات:

٨.١.٥ دراسة إنهاء وإيقاف خدمة معينة من قائمة الخدمات الحالية لدى الجمعية وتحديد تأثيرات إنهاؤها لتقليل التأثير على العملاء.

٩.١.٥ تحديد الأسباب الرئيسية لإنهاء خدمة معينة من أسباب تمويلية، تقنية، موارد بشرية، قانونية، استراتيجية، قلة الطلب على الخدمة إلخ...

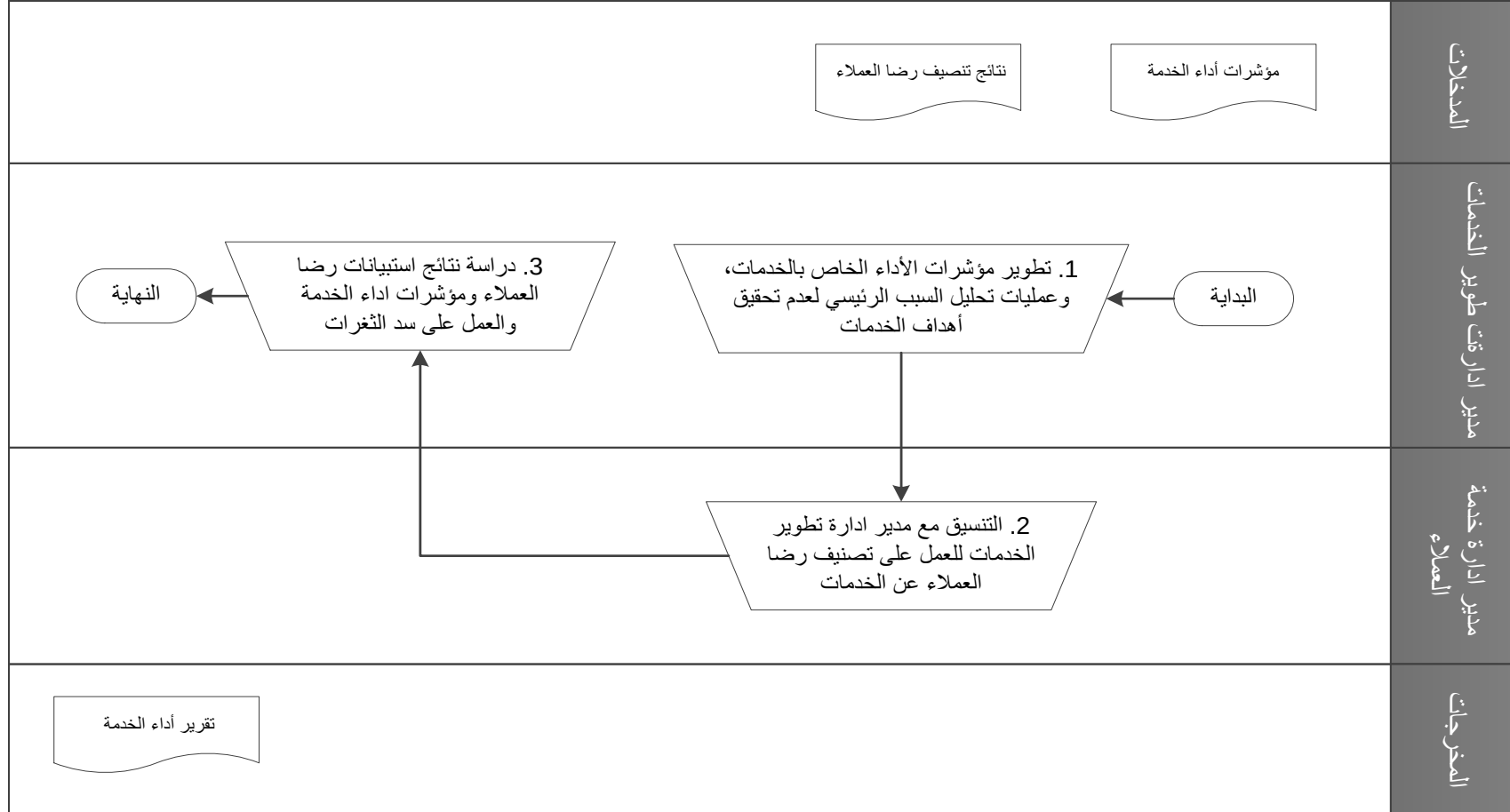
٢.٥ الإجراءات

رؤيا وتحسين الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تطوير مؤشرات الأداء الخاصة بالخدمات، وعمليات تحليل السبب الرئيسي لعدم تحقيق أهداف الخدمات.	خلال مدة الخدمة وفي نهايتها	مؤشرات أداء الخدمات
٢.	مدير إدارة خدمات العملاء	التنسيق مع مدير إدارة تطوير الخدمات للعمل على تصنيف رضا العملاء عن الخدمات.	عند انتهاء مدة الخدمة	نتائج تصنيف رضا العملاء
٣.	مدير إدارة تطوير الخدمات	دراسة نتائج استبيانات رضى العملاء ومؤشرات أداء الخدمات والعمل على سد الثغرات والتعلم من الأخطاء ومن ثم تحسين الأداء في الخدمات المستقبلية	عند انتهاء مدة الخدمة	تقرير أداء الخدمة



رؤيا وتحسين الخدمات





إنهاء الخدمات:

الرقم	المسؤول	العملية	المدة الزمنية	المخرج
١.	مدير إدارة تطوير الخدمات	دراسة إنهاء خدمات معينة ودراسة تأثيرات إنهائها.	عند الحاجة	-
٢.	مدير إدارة تطوير الخدمات	رفع تقرير إنهاء خدمة لأمين المجلس الفرعي لدراسته وأخذ الموافقة.	عند الحاجة	تقرير إنهاء خدمة
٣.	أمين المجلس الفرعي	دراسة تقرير إنهاء خدمة معينة وعقد اجتماع مع مدير إدارة تطوير الخدمات لأخذ القرار المناسب	عند الحاجة	قرار إنهاء خدمة
٤.	مدير إدارة تطوير الخدمات	تحديد وقت إنهاء الخدمة ورفع خطاب إلى أصحاب العلاقة	١ أسبوع قبل إنهاء الخدمة	خطاب إنهاء خدمة
٥.	مدير إدارة خدمات العملاء	جمع استبيانات التغذية الراجعة حول جودة الخدمة ورضى المستفيدين	نهاية مدة الخدمة	استبيانات التغذية الراجعة
٦.	مدير إدارة تطوير الخدمات	رفع تقرير أداء الخدمة إلى المانحين وأمين المجلس الفرعي	نهاية مدة الخدمة	تقرير أداء الخدمة



انتهاء الخدمات

المداخلات

تقرير أداء خدمة

تقرير انتهاء خدمة

مدير إدارة تطوير الخدمات

البداية

1. دراسة انتهاء خدمات معينة ودراسة تأثيرات انتهائها

2. رفع تقرير انتهاء خدمة لأمين المجلس الفرعي

3. دراسة تقرير انتهاء الخدمة وعقد اجتماع مع مدير إدارة تطوير الخدمات لاختار القرار المناسب

أمين المجلس الفرعي

مدير إدارة خدمة المتعاملين

5. جمع استبيانات التغذية الراجعة حول جودة الخدمة ورضى المستفيدين

6. رفع تقرير أداء الخدمة إلى الماتحين وأمين المجلس الفرعي

النهاية

قرار انتهاء خدمة

استبيانات التغذية الراجعة

خطاب انتهاء خدمة

