



**تقييم جودة الخدمات الحكومية في مديرية داخلية  
رام الله والبيرة**

**آذار 2015م**

## مقدمة:

تعتبر مديرية داخلية رام الله والبيرة من المرافق الهامة والحيوية والتي يرتبط عملها بشكل مباشر مع المواطنين، حيث تتولى كافة الخدمات المتعلقة بالشؤون المدنية من إصدار الوثائق المتعلقة بالأحوال المدنية والجوازات وهي جزء أصيل من وزارة الداخلية الفلسطينية، وقد نشأت وزارة الداخلية منذ اليوم الأول لقيام السلطة الوطنية الفلسطينية سنة 1994م، وقد حظيت الوزارة باهتمام ورعاية القيادة السياسية باعتبارها واحدة من أهم الوزارات السيادية لدورها في توفير الأمن والأمان للمواطن الفلسطيني، وتقوم بتغييرات هامة وتسعى إلى تطوير قدرات جديدة في سبيل تنفيذ دورها، كما وضعت وزارة الداخلية نصب عينها إعادة الإعتبار لمواطنيها من خلال إتباع أقصر الطرق لإنجاز المعاملات، حيث وضعت لذلك خطة البناء التنظيمي والهيكلية واستطاعت في زمن قياسي إيصال أيسر الخدمات المتعلقة بالشؤون الأمنية والمدنية إلى المواطن الفلسطيني كأصدار جواز السفر الفلسطيني الذي وضع حد لمعاناة المواطن في المطارات والدول التي يقصدها.

## الهدف من التقييم

- معرفة مدى قدرة الموظف المسؤول عن تقديم الخدمة وفقاً للمواصفات المعدة لها.
- معرفة مدى توفر متطلبات مكان تقديم الخدمة وفقاً للمواصفات المطلوبة.
- معرفة مدى الإلتزام بتقديم الخدمة وفقاً للمواصفات المعدة لها.
- تحديد الأدوات اللازمة لتقديم الخدمة.

## الحدود الزمانية والمكانية

الحدود الزمانية: 11 آذار 2015م، من الساعة العاشرة والنصف صباحاً وحتى الساعة الثانية عشر ظهراً.

الحدود المكانية: مديرية داخلية رام الله والبيرة.

## الاجراءات

تم تصميم الإستمارة لتقييم جودة الخدمات الحكومية في مديرية رام الله والبيرة وتم إستخدام آلية المتسوق الخفي لتقييم جودة الخدمات وهذا الآلية تعتبر من الآليات المعدة لتقييم الخدمات، حيث يقصد بها: عملية مراجعة وتقييم موضوعية ودورية وسرية للخدمات والإجراءات، ومستوى أداء الموظفين داخل المؤسسات المشمولة في التقييم، حيث يتم إرسال المقيّم المؤهل ليقوم بدور المستفيد من الخدمات وبالتالي تقييم الخدمات من منظور المراجعين. تم ادراج خمس محاور للتقييم، وأعطى كل

بند خمس درجات، حيث شملت هذه المحاور الموظفين، مكان تقديم الخدمة، الارشادات والتعليمات، الشكاوى والاقتراحات، والمساواة في التعامل وفقاً للجدول المبين أدناه.

الرقم	المحاور	الحد الأعلى للدرجات	الدرجة المعطاة
<b>أولاً: الموظفين (50 درجة)</b>			
1	إلتزام الموظفين بالدوام الرسمي في المؤسسة.	5	4
2	تواجد الموظفين على مكاتبهم لتقديم الخدمة.	5	5
3	كفاءة الموظفين بتقديم الخدمة.	5	5
4	الوقت المستغرق من الموظف لتقديم الخدمة.	5	5
5	عدد الموظفين بالنسبة للجمهور.	5	5
6	نسبة تواجد المشرف المسؤول عن الموظفين في قاعة خدمة الجمهور.	5	5
7	عدد مرات تحويل المعاملة بين الموظفين مناسب.	5	5
8	المظهر العام للموظف ملائم لطبيعة العمل.	5	5
9	مستوى هدوء ولباقة الموظف في التعامل مع الجمهور.	5	5
10	إنسجام الموظفين وقدرتهم على العمل بروح الفريق الواحد.	5	5
<b>ثانياً: مكان تقديم الخدمة (30 درجة)</b>			
1	يسهل الوصول إلى مبنى المؤسسة.	5	5
2	يوجد مواقع لإصطفاف السيارات.	5	3
3	مستوى آلية التعامل بالدور.	5	5
4	مستوى نظافة المكان.	5	4

4	5	مستوى التهوية والتكييف للمكان.	5
5	5	قاعة خدمة الجمهور ملائمة للفئات المستفيدة من الخدمات.	6
<b>ثالثاً: الإرشادات والتعليمات (20 درجة)</b>			
2	5	يوجد لوحة بارزة في مدخل المكان تشرح آلية تقديم الخدمة.	1
2	5	يوجد لوحة بارزة للتعليمات والإرشادات.	2
0	5	يوجد طلبات ونشرات مساعدة مطبوعة ومتاحة للمراجعين.	3
3	5	يوجد مكتب متخصص للرد على استفسارات المراجعين وتوجيههم.	4
<b>رابعاً: الشكاوى والإقتراحات (30 درجة)</b>			
0	5	يوجد صندوق للشكاوى والمقترحات.	1
0	5	يوجد نص واضح على صندوق الشكاوى حول آلية التعامل مع الشكاوى.	2
0	5	يوجد نموذج خاص لتقديم شكوى أو إقتراح.	3
0	5	يتم الاتصال مع مقدم الشكوى وإعلامه بالنتيجة.	4
0	5	يوجد استبيانات معدة لمعرفة مستوى رضا العملاء وإحتياجاتهم.	5
0	5	يتم نشر عناوين الإتصال للمراجعين.	6
<b>خامساً: المساواة في التعامل (20 درجة)</b>			
5	5	يتم الطلب منك الإنتظار لفترة محددة لتجهيز معاملتك.	1
5	5	يتم التقيد بالدور والزام المراجعين به من قبل الموظف.	2
5	5	أسلوب التعامل يحقق مبدأ المساواة لجميع المراجعين.	3
5	5	يوجد وضوح في قيمة الرسوم.	4
102	150	<b>المجموع الكلي</b>	

## النتائج:

- حصلت مديرية رام الله والبيرة على تقدير جيد جداً .
- المكان مؤهل بشكل مناسب لتقديم الخدمات.
- لا توجد إرشادات لازمة لمساعدة المراجعين.
- الموظفون ملتزمون بالاداء الرسمي.
- يوجد آلية جيدة لتنظيم المراجعين.
- يوجد سرعة في أداء الموظفين.
- نسبة النظافة في المكان جيدة.

## التوصيات:

بناءً على ما تقدم نوصي بما يلي:

1. إضافة صندوق للشكاوى والإقتراحات، وإتباع آلية مناسبة لتقديم الشكاوى، على أن يكون الصندوق في مكان بارز للمراجعين.
2. تجهيز مكتب متخصص للرد على إستفسارات المراجعين وتوجيههم.
3. توفير نشرات مطبوعة لمساعدة المراجعين.
4. تكرار التقييم لأكثر من مرة للتأكد من النتائج.
5. مخاطبة وزارة الداخلية بنتائج هذا التقييم.