



تقييم جودة الخدمات الحكومية في دائرة الترخيص
وزارة النقل والمواصلات
رام الله

أيلول 2014

مقدمة:

تعتبر دائرة الترخيص من الدوائر والمرافق الهامة والحيوية، والتي يرتبط عملها بشكل مباشر مع المواطنين حيث تقوم بإصدار ومنح رخص القيادة للسائقين الذين اجتازوا بنجاح متطلبات اصدارها من فحوصات طبية ونظرية وعملية، تجديد رخص القيادة والمركبات بكافة فئاتها وأنواعها، تسجيل وترخيص جميع أنواع المركبات، وفحص المعدات الهندسية الثقيلة، فحص طلبات السائقين، وتنفيذ المعاملات المطلوبة، وتسجيل وترخيص المعدات الهندسية والإنشائية والثقيلة واستصدار الرخص لهذه المعدات مع لوحات التسجيل بأرقاماً متسلسلة لهذه اللوحات، تقديم الاقتراحات لتطوير الرخص الشخصية ورخص المركبات وتبسيط الإجراءات، تسجيل وترخيص مراكز فحص المركبات المعتمدة، ترخيص الكراجات ومعارض المركبات وورش الصيانة، وكذلك مهن المواصلات ومنتجات المهن، ترخيص المعاهد ومدارس السباق، ومراكز التعليم والكلية المتخصصة في عمل الدورات الاستكمالية كل ذلك وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتبعة في وزارة النقل والمواصلات.

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: 10 أيلول 2014، من الساعة الثامنة وحتى الساعة العاشرة.

الحدود المكانية: دائرة الترخيص محافظة رام الله والبيرة.

الاجراءات

تم تصميم الاستمارة لتقييم جودة الخدمات الحكومية في دائرة الترخيص، وتم استخدام 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
أولاً: الموظفين (50 درجة)			
1	التزام الموظفين بالدوام الرسمي في المؤسسة.	5	2
2	تواجد الموظفين على مكاتبهم لتقديم الخدمة.	5	4
3	كفاءة الموظفين بتقديم الخدمة.	5	5
4	الوقت المستغرق من الموظف لتقديم الخدمة.	5	4
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	4
8	المظهر العام للموظف ملائم لطبيعة العمل.	5	4
9	مستوى هدوء ولباقة الموظف في التعامل مع الجمهور.	5	4
10	انسجام الموظفين وقدرتهم على العمل بروح الفريق الواحد.	5	4
ثانياً: مكان تقديم الخدمة (30 درجة)			
1	يسهل الوصول إلى مبنى المؤسسة.	5	4
2	يوجد مواقع لاصطفاف السيارات.	5	5
3	مستوى آلية التعامل بالدور.	5	5

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

4	يوجد وضوح في قيمة الرسوم.	5	5
المجموع الكلي		150	101

النتائج:

- حصلت دائرة الترخيص على تقييم جيداً جداً.
- المكان مؤهل بشكل مناسب لتقديم الخدمات.
- توجد الارشادات اللازمة لمساعدة المراجعين.

التوصيات:

بناءً على ما تقدم نوصي بما يلي:

1. اضافة صندوق للشكاوى والاقتراحات، واتباع آلية مناسبة لتقديم الشكاوى، على أن يكون الصندوق في مكان بارز للمراجعين.
2. الزام الموظفين بالدوام الرسمي في دائرة الترخيص.
3. الاهتمام بالمظهر الخارجي لدائرة الترخيص.
4. تجهيز مكتب متخصص للرد على استفسارات المراجعين وتوجيههم.
5. توفير نشرات مطبوعة لمساعدة المراجعين.
6. تكرار التقييم لأكثر من مرة للتأكد من النتائج.
7. مخاطبة وزارة النقل والمواصلات بنتائج هذا التقييم.