



تقييم جودة الخدمات الحكومية في دائرة التصديقات بوزارة الخارجية
رام الله

أيلول 2014

➤ مقدمة:

تعتبر دائرة التصديقات من الدوائر والمرافق الهامة والحيوية، والتي يرتبط عملها بشكل مباشر مع المواطنين، حيث تتولى دائرة التصديقات في وزارة الشؤون الخارجية الفلسطينية التصديق على الوثائق المقدمة لها من قبل المواطنين لإعطائها الصفة القانونية في الاستخدام، داخل وخارج حدود الوطن وتقسّم الوثائق المصادق عليها من قبل الدائرة إلى قسمين:

1. الوثائق الصادرة محلياً من الوزارات والأجهزة الحكومية الرسمية لكي تستخدم في الخارج، حيث تتولى الدائرة التصديق على صحة ختم الجهة الحكومية المصدرة للوثيقة.

2. الوثائق القادمة من الخارج حيث تتولى الدائرة، التصديق على صحة ختم وتوقيع البعثة الدبلوماسية الفلسطينية في الخارج (سفارات/ قنصليات) على الوثيقة.

ومن هنا فالتصديق هو إجراء يقوم به موظف عام، في حدود سلطاته واختصاصه، يقر بمقتضاه بصحة توقيع وخاتم ذوي الشأن علي المستند أو المحرر أو الشهادة المقدمة إليه، وإبلاغهما من الجهة الرسمية المخولة بذلك. وتكون آلية التصديق بأن يقوم الموظف المسؤول بإستلام الوثيقة من المواطن وفحصها والتأكد من صحتها وأيضاً من شخصية حاملها وخصوصاً في حالة الوكالات وبعد التأكد من الوثيقة يتم ختمها وتوقيعها وتسجيلها في الأرشيف وإلصاق الطابع عليها حسب القيمة المحددة بموجب القانون، وفي حالات الوكالات العامة والوكالات الخاصة بالأموال المنقولة والغير منقولة والعقارات والأراضي، فإنه يستوجب إرسال صورة عن الوكالة إلى الشؤون القنصلية في مدينة رام الله لمتابعتها، ولتجنب حالات التزوير فيها.

➤ 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: 22 تشرين أول 2014م، من الساعة الثامنة وحتى الساعة العاشرة.

الحدود المكانية: دائرة التصديقات/ وزارة الخارجية الفلسطينية محافظة رام الله والبيرة.

➤ الاجراءات

تم تصميم الاستمارة لتقييم جودة الخدمات الحكومية في دائرة التصديقات، 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	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	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)			

3	5	يسهل الوصول إلى مبنى المؤسسة.	1
2	5	يوجد مواقع لاصطفاف السيارات.	2
0	5	مستوى آلية التعامل بالدور.	3
2	5	مستوى نظافة المكان.	4
2	5	مستوى التهوية والتكييف للمكان.	5
1	5	قاعة خدمة الجمهور ملائمة للفئات المستفيدة من الخدمات.	6
ثالثاً: الارشادات والتعليمات (20 درجة)			
0	5	يوجد لوحة بارزة في مدخل المكان تشرح آلية تقديم الخدمة.	1
0	5	يوجد لوحة بارزة للتعليمات والإرشادات.	2
0	5	يوجد طلبات ونشرات مساعدة مطبوعة ومتاحة للمراجعين.	3
2	5	يوجد مكتب متخصص للرد على استفسارات المراجعين وتوجيههم.	4
رابعاً: الشكاوى والاقتراحات (30 درجة)			
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 اقتراح.	3
0	5	يتم الاتصال مع مقدم الشكاوى وإعلامه بالنتيجة.	4
0	5	يوجد استبيانات معدة لمعرفة مستوى رضا العملاء واحتياجاتهم.	5
0	5	يتم نشر عناوين الإتصال للمراجعين.	6
خامساً: المساواة في التعامل (20 درجة)			
5	5	يتم الطلب منك الانتظار لفترة محددة لتجهيز معاملتك.	1

5	5	يتم التقيد بالدور وإلزام المراجعين به من قبل الموظف.	2
5	5	أسلوب التعامل يحقق مبدأ المساواة لجميع المراجعين.	3
5	5	يوجد وضوح في قيمة الرسوم.	4
77	150	المجموع الكلي	

➤ النتائج:

- حصلت دائرة التصديقات على تقييم متوسط.
- المكان غير مؤهل بشكل مناسب لتقديم الخدمات.
- لا توجد الارشادات اللازمة لمساعدة المراجعين.
- لا يوجد صندوق شكاوى لتقديم الاقتراحات.
- الموظفون ملتزمون بالدوام الرسمي.

➤ 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. الاهتمام بالمظهر الداخلي لدائرة التصديقات.
3. تجهيز مكتب متخصص للرد على استفسارات المراجعين وتوجيههم.
4. توفير نشرات مطبوعة لمساعدة المراجعين.
5. توفير قاعات انتظار ملائمة للمراجعين وتزويدها بكافة الإمكانيات اللازمة للعمل.
6. تكرار التقييم لأكثر من مرة للتأكد من النتائج.
7. مخاطبة وزارة الشؤون الخارجية بنتائج هذا التقييم.