

قياس ميثاق إسعاد المتعاملين

يحرص مركز استمارات للخدمات على توفير خدمات متميزة تفوق توقعات المتعاملين وذلك من خلال الإلتزام بمعايير تقديم الخدمة الموضوعية في الدليل التشغيلي المعتمد من وزارة الموارد البشرية والتوطين، ويتم القياس بشكل دوري على النحو التالي:

التزامنا لإسعادكم:

الالتزامات	مؤشر الأداء	وسيلة القياس	المستهدف	الدورية
سنتعامل معكم بإهتمام وإحترام وبشفافية	نسبة الرضا على محافظة استشاريي اسعاد المتعاملين على الإبتساماة وحسن الإستقبال	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا على تحلي استشاريي اسعاد المتعاملين بالإحترام في التعامل	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا على مرونة الموظفين والقدرة على الإصغاء	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
ستحظون بخدمة متميزة وعادلة	نسبة الرضا عن كفاءة استشاريي اسعاد المتعاملين ومعرفتهم بجوانب عملهم	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن تعامل استشاريي اسعاد المتعاملين بإنصاف مع المتعاملين	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
سنتعامل مع احتياجاتكم بمهنية وببذل أقصى ما بوسعنا لتلبيةها	نسبة الرضا عن كفاءة الموظفين ومعرفتهم بجوانب عملهم	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن مدى توفر موظف يمكن اللجوء له حال مواجهة مشكلة	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن مدى تحمل الموظف المسؤولية عن وقوع الأخطاء	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن مدى استعداد الموظفين لبذل جهود اضافية لضمان تلبية احتياجات المتعاملين	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
سنقدم خدماتنا من خلال فريق عمل متعاون يتمتع بالمعرفة، ويتفهم احتياجاتكم، ويستطيع الإجابة على إستفساراتكم	نسبة الرضا عن كفاءة الموظفين ومعرفتهم بجوانب عملهم	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن مدى توفر موظف يمكن اللجوء له حال مواجهة مشكلة	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	90%	ربع سنوي
	نسبة الرضا عن معيار المعلومات	استبيانات رضا المتعاملين- معيار المعلومات	90%	ربع سنوي
	(نسبة الإجابة على استفسارات المتعاملين عبر جميع القنوات/ من إجمالي عدد الاستفسارات المقدمة عبر ذات القنوات) *100	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	100%	ربع سنوي
سنوفر لكم متطلبات كل خدمة ومواعيد إنجازها	نسبة الرضا عن معيار المعلومات	استبيانات رضا المتعاملين- معيار المعلومات	90%	ربع سنوي

ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار زمن تقديم الخدمة	نسبة الرضا عن الزمن المستغرق لتلقي وإنجاز الخدمة	سنستجيب لطلباتكم في الوقت المناسب ودون تأخير
ربع سنوي	15 دقيقة	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	مدة الانتظار للحصول على الخدمة	
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار زمن تقديم الخدمة	نسبة الرضا عن فترة الانتظار قبل التعامل مع موظف إنجاز الخدمة	
ربع سنوي	5	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	معدل الأخطاء في المعاملات المنجزة للمتعاملين في وزارة الموارد البشرية والتوطين	سنؤمن لكم معلومات دقيقة وإجراءات خدمة سليمة
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار المعلومات	نسبة الرضا عن معيار المعلومات	
ربع سنوي	27%	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	نسبة اقتراحات المتعاملين المطبقة إلى المقترحات المقدمة	سنرحب بأرائكم وإقتراحاتكم للتشارك معكم في تطوير خدماتنا
سنوياً	1	جلسات العصف الذهني المنفذة	عدد جلسات العصف الذهني المنفذة سنوياً مع المتعاملين	
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الوصول إلى الجهة	نسبة الرضا عن معيار الوصول إلى الجهة	سنعمل على توفير الخدمة في الأوقات وعبر القنوات التي تناسبكم قدر الإمكان
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار كفاءة مركز الاتصال	نسبة الرضا عن معيار كفاءة مركز الاتصال	
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار مرافق وقنوات تقديم الخدمات	نسبة الرضا عن معيار مرافق وقنوات تقديم الخدمات	

ما نرجوه منكم لإسعادكم:

الدورية	المستهدف	وسيلة القياس	مؤشر الأداء	الإلتزامات
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار الموظفين	نسبة الرضا عن معيار الموظفين	تقدير جهود موظفينا في خدمتكم بالتعامل معهم باحترام متبادل
ربع سنوي	90%	استبيانات رضا المتعاملين- معيار المعلومات	نسبة الرضا عن معيار المعلومات	تجهيز المستندات المطلوبة مسبقاً لإتمام المعاملة
ربع سنوي	0%	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	نسب شكاوى المتعاملين بشأن وجود أخطاء في المعاملات	إعلامنا بأسرع وقت ممكن في حال وجود خطأ أو تعديل في البيانات
ربع سنوي	90%	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	معدل معالجة شكاوي المتعاملين الواردة خلال الوقت المحدد	الرد على استفسارات فريق خدمة المتعاملين لخدمتكم بشكل أفضل وفي الوقت المحدد
ربع سنوي	100%	النظام الداخلي لقياس مؤشرات الأداء (TCP)	نسب الرد على شكاوي المتعاملين	