



نظام النجوم العالمي لتصنيف الخدمات
Global Star Rating System for Services



دولة الإمارات العربية المتحدة
وزارة الداخلية
القيادة العامة لشرطة الفجيرة
الإدارة العامة للعمليات الشرطية
مركز خدمات المرور والترخيص

معايير ضمان الجودة في تصميم العمليات وفق منهجية إدارة العمليات في مركز خدمات المرور والترخيص

1. تحديد وتصنيف العمليات

- دراسة المدخلات الرئيسية الخاصة بتحديد وتصنيف العمليات مثل (إستراتيجية وزارة الداخلية بما تتضمنه من رؤية ورسالة وغايات وأهداف إستراتيجية، الهيكل التنظيمي والإدارات المعنية، قياسات الرضا، الشكاوى والاقتراحات، مؤشرات الأداء).
- تحديد الخدمات الرئيسية والمساندة.
- تحديد وتصنيف كافة العمليات الرئيسية والمساندة التي تتم داخل المركز مع تحديد نقطة البداية والنهاية لكل عملية، ومجال تنفيذ العملية، والأهداف الرئيسية للعملية، ومجموعة النشاطات التي تتكون منها العملية. ويتم ذلك بالتنسيق المباشر مع كافة الإدارات المعنية.

2. تصميم وتوثيق العمليات

- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة (بعد تحديد العمليات وتصنيفها) بأخذ الموافقة الرسمية على العملية من قبل رئيس القسم المعني.
- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بعقد اجتماعات مع القسم المسؤول عن العملية وعمل ما يلي:
 - يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بحدود وتحديد وتحليل كافة المدخلات اللازمة لتصميم العملية (مثل متطلبات الأنظمة الإدارية، نتائج احتياجات المتعاملين، نتائج قياس سعادة المتعاملين، شكاوى المتعاملين، نتائج وتقارير الأداء، نتائج التدقيق الداخلي، نتائج التقييم المؤسسية، اقتراحات الموظفين، نتائج تحليل التداخل بين العمليات، إستراتيجية وزارة الداخلية، الموارد المطلوبة، الخ).
 - يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بتحديد المخرجات المتوقعة من العملية ومدى علاقتها بمدخلات عملية أخرى.
 - تحديد التداخلات الممكنة بين العملية وباقي العمليات في المركز وضمان عدم الازدواجية.
 - تحديد المسؤوليات.
 - تحديد الموارد اللازمة.
 - تحديد النماذج المستخدمة.
 - تحديد المرجعية القانونية.
 - تحديد مخرجات العملية.
 - وصف العملية.
 - خريطة العملية.
 - مقاييس أداء العملية.

- تحديد مالك العملية والمسؤوليات والمهام المتعلقة بها.
- تحديد مؤشرات أداء العملية بما فيها الوقت اللازم لتنفيذ النشاطات ضمنها.
- إعداد النماذج اللازمة لتنفيذ العملية.
- مراجعة العملية والتأكد من ملاءمتها.
- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة برفع التصميم الأولي لرئيس القسم المعني بالعملية.
- يقوم رئيس القسم المعني مع مالك العملية بمراجعة التصميم وتعميمه على الجهات الداخلية والخارجية المعنية بالعملية لاستلام ملاحظاتهم عليها.
- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بالتنسيق المباشر مع مالك العملية بتعديل التصميم وفقاً للتغذية الراجعة.
- يقوم رئيس القسم المعني باعتماد تطبيق العملية بشكل تجريبي لفترة زمنية محددة وتدريب العاملين المعنيين بالعملية على الآليات المتبعة في تطبيق العمليات الجديدة والمعدلة.
- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بعد فترة زمنية محددة من التطبيق التجريبي بقياس أثر تطبيق العملية بعدد من الطرق مثل (استبيانات رأي المتعاملين والاطلاع على نتائج قياس رضا المتعاملين والموظفين واقتراحاتهم وشكاويهم المتعلقة بالعملية، وتقديم توصيات بالإبقاء عليها أو تحسينها أو إلغاؤها) ورفعها لرئيس القسم المعني والمالك العملية.
- يراجع مالك العملية التوصيات ويقدم ملاحظاته لفريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة
- يقوم فريق محور الكفاءة والإبداع في الخدمة بناءً على التوصيات باعتماد العملية.
- يقوم رئيس القسم المعني بتطبيق العملية بشكل شمولي.