

تنفيذ البرنامج الوصفي
لتحسين استقبال المرتفقين
مجموعة الأدوات المنهجية



فهرس

05 السياق العام

09 تقديم البرنامج الوطني لتحسين الاستقبال

- 10 ■ نظرة عامة
- 11 ■ الميثاق والإطار المرجعي
- 40 ■ الحقامة والتنظيم
- 41 ■ مجموعة الأدوات المنهجية، البارومتر والتصنيف

45 تقديم مجموعة الأدوات المنهجية

- 46 ■ نظرة عامة
- 49 ■ النهج المعتمد DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة
- 64 ■ أدوار مختلف الفاعلين ومسؤولياتهم
- 66 ■ الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج

السياق العام



تحسين الاستقبال، رافعة لتحديث الإدارة المغربية والاستجابة لانتظارات المواطنين

تعتبر الحكومة المغربية تحسين استقبال المرتفقين في المرافق العمومية من بين أولوياتها عملاً بمقتضيات أحد فصول دستور 2011. الفصل 156: « تتلقى المرافق العمومية ملاحظات مرتفقيها، واقتراحاتهم وتظلماتهم، وتؤمن تتبعها »

ويسعى برنامج الحكومة إلى « إعادة بناء الثقة بين الإدارة والمواطن »، من خلال :

- إيجاد وحدات داخل الإدارات العمومية، تسهر على حسن استقبال المواطن وتزويده بالمعلومات وتلقي شكاياته ومعالجتها؛
- توفير خدمات إلكترونية لفائدة الأشخاص والمقاولات والإدارة.

تندرج استراتيجية وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة في سياق هذه المسعى إلى تحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن، والذي يمثل المحور الثاني لخطة الأعمال للفترة ما بين 2014 و 2016.

- تضمنت خطة عمل الوزارة للفترة 2014-2016 تنفيذ 18 مشروعاً مهيكلًا لغرض تثمين الرأسمال البشري وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن في إطار من الحكامة الجيدة؛
- يمثل كل من تحسين الاستقبال والإرشاد أحد أولويات خطة الأعمال للفترة 2014-2016. يوجد مرسوم يتعلق بمعالجة شكايات وتظلمات المواطنين قيد الإعداد؛
- جرى إطلاق مشاريع تهدف إلى تحسين الحكامة وتبسيط المساطر الإدارية وتطوير الإدارة الالكترونية

ينطوي تحسين الاستقبال على رهان مزدوج يهم إرساء الثقة وتلميع صورة المرفق العمومي لدى المواطن وهو الرهان الذي تحاول الإدارة رفعه من خلال العديد من المبادرات

❖ يواجه تحسين الاستقبال في المغرب العديد من التحديات:

- تيسير الحصول على الخدمات المقدمة وتبسيط معاملات المواطنين؛
- تقديم صورة أفضل للمرفق العمومي وإعادة عنصر الثقة بين الإدارة والمواطنين؛
- إن المواطن المغربي الذي يستخدم بالأساس أنماط الاستقبال المادية والخدمات الهاتفية¹، وينظر إلى الإدارة بعين الشك والريبة، لا يُرَجَّح أن يلجأ إلى نمط الاستقبال عبر الإنترنت؛
- إدارة في حاجة إلى تحسين مرافقها لخدمة مواطنيها على نحو أفضل من حيث الكفاءة والشفافية، والقدرة على الاستجابة وجودة الخدمات، غير أنها ماضية في تطوير خدماتها الإلكترونية في سياق الحكومة الإلكترونية².

❖ ولرفع هذه التحديات، أطلقت الإدارة المغربية العديد من المبادرات والمشاريع تهدف من خلالها إلى تحديث نفسها وتحسين العلاقة مع المرتفق:

- البرنامج الوطني لتحسين العلاقة بين الإدارات العمومية ومرتفقيها؛
- برنامج «حكامة» الذي انطلق في عام 2012، والذي يهدف إلى تعزيز حكمة مفتوحة وشفافة، وتحسين فعالية المرافق العمومية، عن طريق تيسير وصول المواطنين إلى المعلومات، وتكثيف استشارة المواطنين ومشاركتهم وتعميم استخدام تكنولوجيات المعلومات والاتصالات بهدف تقديم خدمة أفضل للمواطنين؛
- برنامج الإدارة الإلكترونية (الحكومة الإلكترونية) الذي يطمح إلى تعزيز الوصول، وتجميع الخدمات المقدمة للمستخدمين وضمان استمراريتها.

¹ بالنظر إلى معدل الأمية المرتفع والعدد المتدني للمشاركين في الإنترنت والمعدل المنخفض لاستخدام النظام البنكي.

² وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة، وزارة الصحة، وزارة التجهيز والنقل، صندوق الضمان الاجتماعي، إلخ..



تختلف الإدارات من حيث طبيعتها ومستوى نضجها، مما يترتب عنه اختلاف في الأولويات فيما يتعلق باستقبال المرتفقين

◀ **الإدارة العامة هي مجموع الهيئات أو الأشخاص المعنويين (الدولة، الجماعات المحلية، والمؤسسات العمومية...) المكلفة بتدبير الأنشطة العمومية ذات المصلحة العامة**

• يمكن تقسيمها إلى فئات مختلفة، تقدم خدمات مختلفة تحتاج إلى شروط استقبال متفاوتة في درجاتها.

◀ **لا تتميز الإدارات بنفس درجة النضج والتحديث، مما يترتب عنه مستويات استقبال متفاوتة التطور، تنضاف إليها الاختلافات الاجتماعية والاقتصادية واختلاف الاحتياجات حسب مكان إقامة المرتفقين**

• في حين تحاول الجماعات الترابية تحسين استقبال مرتفقيها، فإن العديد من الإدارات (مثل المديرية العامة للضرائب) قد انخرطت في برامج لتحديث هياكلها من أجل تحسين الاستقبال وأيضا جودة الخدمة المقدمة؛

• تختلف الإدارات من حيث طبيعتها ومستوى نضجها، مما يترتب عنه اختلاف في الأولويات فيما يتعلق باستقبال المرتفقين.

تقديم البرنامج الوطني
لتحسين الاستقبال



نظرة عامة

ينطلق برنامج "تحسين الاستقبال" من رؤية مشتركة ويعتمد على أدوات معيارية وفاعلين ملتزمين بإنجاح التحول

لأجراً التحول

- 5 مجموعة أدوات منهجية لتحسين الاستقبال والتي سيتم اختبارها والموافقة عليها بعد تجربتها في مواقع تجريبية.
- 6 بارومتر يسمح بتقييم درجة تحسن الاستقبال ورضا المرتفقين.
- 7 التصنيف الذي يسمح بتأكيد تحقق الالتزامات.



لقيادة التحول

- 3 رعاية قوية للمشروع وحكمة صارمة على كل المستويات وتعبئة مستدامة لكل الفاعلين
- 4 فريق متفرغ لتنفيذ المشروع مكوّن تكويناً ملائماً وملتزم بالقيادة العملية للمشروع.



للمشروع في التحول

- 1 رؤية مشتركة يتقاسمها كافة الفاعلين = ميثاق الاستقبال.
- 2 إطار مرجعي يسمح ببيان مستويات الطموح المراد تحقيقها.



الميثاق والإطار المرجعي

للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/1)

الغرض:

يمثل ميثاق الاستقبال في المرافق العمومية وثيقة مرجعية مشتركة بالنسبة لاستقبال المرتفقين في الإدارات العمومية.

ويُحدد التزامات الإدارة فيما يتصل بطرق استقبال المرتفقين في الإدارات العمومية.

وتهم هذه الالتزامات واجبات الإدارات اتجاه المرتفقين، وتنطبق على مجموع قنوات الاستقبال المهيكلة حسب مسار المرتفق.

إن هذه القاعدة المشتركة بشأن جودة الاستقبال بالمرافق العمومية صُممت بشكل يسمح بإضافة إجراءات خاصة بكل قطاع تصب في اتجاه تحسين الخدمة المقدمة للمرتفقين، والتي لا تدخل ضمن نطاق هذا الميثاق.

الأهداف:

يهدف الميثاق إلى تعزيز عنصر الثقة بين المرتفقين والإدارة من خلال النهوض بثقافة استقبال المواطنين والاستماع إليهم والتعرف على انتظاراتهم وتيسير وصولهم إلى المرافق العمومية. ويسعى إلى إعطاء المرتفقين ضمانات بشأن ظروف استقبالهم داخل المرافق العمومية.

مجال التطبيق:

ينطبق هذا الميثاق على جميع الهيئات التي تُقدم خدمة عمومية (إما مباشرة أو عن طريق تفويضها للغير):

- الإدارات العمومية
- الجماعات الترابية
- المؤسسات العمومية
- المؤسسات المسيرة للمرافق العمومية

للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/2)

المبادئ الموجهة لميثاق تحسين الاستقبال



للشروع في التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/3)

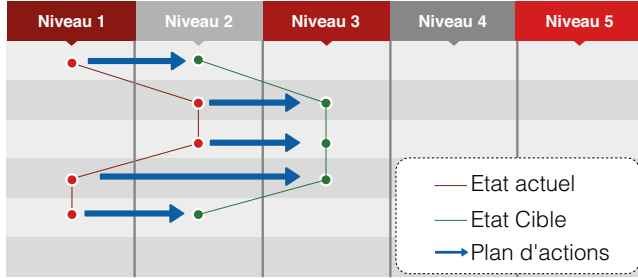
عشرة التزامات اتجاه المرتفقين





لإحداث التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/1)

الأهداف



الوضع الحالي مقابل الوضع المستهدف

يُمثل الإطار المرجعي وثيقة منهجية للممارسات الجيدة فيما يتعلق بتنفيذ برامج تحسين الاستقبال.

فهو يعطي صورة واضحة عن الرؤية والنتائج المراد تحقيقها:

- امتلاك إطار مرجعي لإطاء رؤية متكاملة لخدمة الاستقبال في الإدارة العمومية؛
- توصيف النهج الذي يجب اتباعه بهدف الارتقاء بمستوى الخدمة نحو التميز؛
- التشخيص الموضوعي للنتائج المحققة؛
- تحديد الأولويات وإعداد برامج عمل قصد تحقيق الأهداف؛
- قياس التطور، التواصل والتحرك.

الهيكلة

وجرى تقسيم الإطار المرجعي إلى ثلاث مستويات للأداء بالنسبة لكل وسيلة:



الإطار المرجعي

- **المستوى العادي:** يعكس مستوى خدمة مقبولة لدى المرتفقين تشتمل على حد أدنى من النتائج الملموسة وعلى عمليات التحسين الأساسية الضرورية لاستقبالهم.
- **المستوى المتقدم:** يعكس مستوى تميز متوسط، يجعل الإدارة تنخرط ضمن عملية تحسين واضحة ومستمرة لخدمة الاستقبال على كافة المستويات (الموارد البشرية والمادية والعمليات والتسيير...).

- **المستوى «التميز»:** ويعكس مستوى تميز يتماشى مع أفضل الممارسات الوطنية والدولية فيما يتعلق بخدمة استقبال المرتفقين.

لإحداث التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/2)

المبادئ التوجيهية لإطار المرجعي لتحسين الاستقبال



لإحداث التحول، ميثاق وإطار مرجعي للاستقبال... (3/3)

بناء الإطار المرجعي

التزام الميثاق


3 مستويات تحسين

الالتزام رقم 1: تسهيل لكم الوصول إلى المرافق العمومية				
الهدف	الترسيات	المستوى 1 - الفعلي	المستوى 2 - المستهدف	المستوى 3 - المتجاوز
1.1 نواتج تشغيلية	1.1.1 نواتج تشغيلية	1.1.1 نواتج تشغيلية	1.1.1 نواتج تشغيلية	1.1.1 نواتج تشغيلية
2.1 نواتج تشغيلية خارجية	2.1.1 نواتج تشغيلية خارجية	2.1.1 نواتج تشغيلية خارجية	2.1.1 نواتج تشغيلية خارجية	2.1.1 نواتج تشغيلية خارجية
3.1 نتائج التشغيل	3.1.1 نتائج التشغيل	3.1.1 نتائج التشغيل	3.1.1 نتائج التشغيل	3.1.1 نتائج التشغيل
4.1 نوعية الأرباح	4.1.1 نوعية الأرباح	4.1.1 نوعية الأرباح	4.1.1 نوعية الأرباح	4.1.1 نوعية الأرباح
5.1 التزامات مسؤولية المراكم	5.1.1 التزامات مسؤولية المراكم	5.1.1 التزامات مسؤولية المراكم	5.1.1 التزامات مسؤولية المراكم	5.1.1 التزامات مسؤولية المراكم
6.1 التزامات التوظيف	6.1.1 التزامات التوظيف	6.1.1 التزامات التوظيف	6.1.1 التزامات التوظيف	6.1.1 التزامات التوظيف
7.1 التزامات	7.1.1 التزامات	7.1.1 التزامات	7.1.1 التزامات	7.1.1 التزامات
8.1 تنمية نواتج العمل	8.1.1 تنمية نواتج العمل	8.1.1 تنمية نواتج العمل	8.1.1 تنمية نواتج العمل	8.1.1 تنمية نواتج العمل
9.1 المسؤولية	9.1.1 المسؤولية	9.1.1 المسؤولية	9.1.1 المسؤولية	9.1.1 المسؤولية

وسائل مختلفة لكل التزام

مجموع الوسائل حسب مستوى النضج

الالتزام رقم 1: نسهل لكم الوصول إلى المرافق العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1: «العادي»
	1.1 لوحات إرشادية	1.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرئية وبعدهد كاف على مسافة 100 متر *
	2.1 لوحات إرشادية خارجية مثبتة على الواجهة	1.1.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغة العربية
	3.1 مدخل الموقع	1.3.1 مدخل واضح للموقع (مميز عن باقي المبنى)
	4.1 نوعية الأبواب	1.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير (حجم الأبواب حسب حجم التردد)، يدوية و بمواد غير شفافة
	5.1 الأشخاص محدودي الحركة	1.5.1 عدم وجود تفاوت بين مستوى الأرضية داخل وخارج المبنى أو توفير ممر لدخول الأشخاص محدودي الحركة في حال التفاوت
	6.1 قنوات التواصل	1.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف
	7.1 المواقف	
	8.1 تمديد أوقات العمل	
	9.1 المداومة	

المستوى 2: «المتقدم»

المستوى 3: «المتميز»

2.1.1 لوحات إرشادية للإدارة مرئية وبعدهد كاف على مسافة 500 متر*

3.1.1 لوحة إرشادية للإدارة مرئية وبعدهد كاف على مستوى الشوارع الرئيسية وعلى اللوحات الإعلانية للجماعة*

2.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومقروءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغتين العربية والفرنسية

3.2.1 لوحات إرشادية خارجية مرئية ومضاءة تتضمن علم المملكة المغربية، اسم وشعار الإدارة باللغات العربية الفرنسية والأمازيغية

2.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى (مدخل على مستوى الولوج الوحيد للمبنى أو لوحات تشير إلى المدخل عند مختلف نقط الولوج للمبنى)

3.3.1 مدخل بارز للموقع يسهل الاهتداء إليه من مختلف نقط الدخول إلى المبنى مخصص للمرتفقين (مميز عن مدخل الموظفين، الممونين، إلخ...)

2.4.1 بوابات الدخول حسب المعايير، يدوية وزجاجية (أبواب عادية أو أبواب دوارة)

3.4.1 بوابات الدخول بمواصفات أوتوماتيكية وزجاجية (إنزلاقية أو دوارة)

2.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمات) أو توفير ممر وفق معايير لولوج الأشخاص محدودي الحركة في حال وجود تفاوت في المستوى

3.5.1 المستوى 1 + عدم وجود اختلاف في المستوى داخل المبنى (الاستقبال والخدمات) أو توفير مصعد متاح لاستعمال الأشخاص محدودي الحركة في حال وجود اختلاف في المستوى

2.6.1 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف، وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني

1.6.3 التواصل مع الإدارة بواسطة البريد والهاتف وموقع الإنترنت والبريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة وتطبيقات الهاتف المحمول وعبر مواقع التواصل الاجتماعي ومراكز الإتصال

1.7.1 مواقف حسب المعايير لفائدة سيارات المرتفقين، وأماكن للوقوف مخصصة للأشخاص محدودي الحركة

1.8.1 تمديد أوقات العمل لتناسب الحاجات الخاصة للمرتفقين (مثلا: المغاربة القاطنين بالخارج، الموظفين أواخر الشهر، إلخ...) *

1.9.1 المداومة خارج المقر الرئيسي وفي المناطق الوعرة الوصول (مثلا: القوافل التي تنتقل إلى المناطق القروية) *

الالتزام رقم 2: نزودكم بالمعلومات الضرورية للحصول على الخدمات العمومية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.2 الإعلان الخارجي في الموقع	1.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح
	2.2 إعلان خارجي في الموقع - لوحة إلكترونية	
	3.2 الإعلان الخارجي في الموقع	
	4.2 الإعلان الداخلي	1.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على الورق (ملصقات حائطية)
	5.2 كتيبات المعلومات	1.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الخدمة.
	6.2 إتاحة المعلومات على مختلف القنوات	1.6.2 جهاز الرد الآلي على المكالمات، يعمل خارج أوقات الخدمة، يعطي معلومات تخص بيانات الاتصال ومواعيد عمل الإدارة
	7.2 المطبوعات	2.7.1 المطبوعات متاحة على مستوى الموقع

¹ العنوان الشخصي ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني إذا لزم الأمر.

المستوى 2 «المتقدم»

2.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات دروة تردد المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات عند الاقتضاء

2.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة على شاشات معلوماتية

2.5.2 تيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة تعطى للمرتفقين من قبل أعوان الاستقبال.

2.6.2 المستوى 1 + وضع البيانات الاتصال على الشبكة، خريطة الموقع، الخدمات المساعدة في تحديد الموقع، مواعيد العمل، مواعيد دروة العمل، الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة، (الفضاء المخصص للأسئلة)

2.7.2 المستوى 1 + مطبوعات يتم تحميلها عبر الإنترنت

المستوى 3 «المتميز»

3.1.2 إعلان خارجي، مرئي ومقروء لبيانات الاتصال ومواعيد الافتتاح، أوقات دروة تردد المرتفقين على الإدارة وقائمة بالخدمات الرئيسية المقدمة والإجراءات المتصلة بها واللوحة الخاصة بالإدارة (عناوين أهم المصالح العمومية للجماعة أو المقاطعة)*

3.2.2 لوحة إعلان إلكترونية خارج الموقع

3.3.2 الإعلان عن المرافق الإدارية للجماعة/المقاطعة (قائمة بمختلف المرافق العمومية وخريطة الوصول إليها) عن طريق استخدام وسائل النقل العمومية (محطات القطر، محطات الطرامواي ومحطات حافلات النقل)*

3.4.2 إعلان داخلي واضح ومقروء عن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة في أكشاك المعلومات والتوجيه التفاعلي متاحة أمام المرتفقين.

3.5.2 كتيبات واضحة ومقروءة للمعلومات تتضمن الخدمات المقدمة والإجراءات المتبعة متاحة على الرفوف المخصصة للمطويات والكتيبات الإعلانية

3.6.2 المستوى 2 + المعلومات المحينة والمتناسقة عبر كافة القنوات/وسائط الإعلام العمومية بما في ذلك مواقع الإنترنت الأخرى (service-public.ma) مع إمكانية إعادة توجيهه من خلال روابط الإنترنت ومراكز الإتصال*

3.7.2 المستوى 2 + مطبوعات يمكن تعبئتها وتسجيلها عبر الإنترنت وطبعه.ا







الالتزام رقم 3: نوجهكم نحو المصلحة المختصة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه	1.1.3 فضاء الاستقبال والتوجيه يسهل الاهتمام إليه بمجرد اجتياز البوابة ويتضمن: • لوحة مكتوب عليها «الاستقبال» • منضدة الاستقبال وفق المعايير، في وضعية جلوس أو وقوف حسب طبيعة التواصل مع المرتفقين
	2.3 عون الاستقبال	1.2.3 عون الاستقبال مكون في إدارة العلاقات مع المرتفقين والجواب على الأسئلة العامة المتصلة بالخدمات المقدمة وقادر على توجيههم نحو المصالح العمومية الأخرى للجماعة/المقاطعة*
	3.3 تشوير - المحتوى	1.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح باللغة العربية
	4.3 تشوير موحد	
	5.3 فصل الفضاءات	1.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية
	6.3 التوجيه عبر الهاتف	1.6.3 عون استقبال المكالمات الهاتفية مكون في تدبير العلاقة مع المرتفقين والرد على الأسئلة المتداولة المتعلقة بالخدمات المقدمة
	7.3 التوجيه عبر الإنترنت	

* الوسائل التي تستوجب التنسيق والتعاون بين الإدارات المختلفة/ المواقع أو الفاعلين

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.3 المستوى 1 + شباك يستجيب لمعايير الولوج بالنسبة للأشخاص محدودى الحركة	3.1.3 المستوى 2 شريط إرشاد أرضي من مدخل المرفق حتى فضاء الاستقبال
2.2.3 المستوى 1 * + إمكانية اتصال أعوان الاستقبال بأعوان الخدمة (عبر قنوات متعددة) للإجابة على أسئلة معينة	3.2.3 المستوى 2 * + عون استقبال «المرشد»: يستقبل المرتفقين ويتنقل معهم قصد توجيههم .
2.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية	3.3.3 تشوير داخلي واضح ومقروء وسهل الفهم يُشير إلى وجهات مختلف المصالح ويصف الخدمة المعنية، باللغتين العربية والفرنسية والأمازيغية
2.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت (الارتفاع)	3.4.3 تشوير داخلي موحد من حيث أماكن التثبيت والشكل (نوعية الخط، الألوان، حجم الأحرف...)
2.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الفصل العينية (الأبواب، الحواجز)	3.5.3 فصل فضاءات المرتفقين عن تلك المخصصة للموظفين من خلال وضع لوحات إرشادية ومن خلال وسائل الأنظمة الإلكترونية لمراقبة الدخول (البطاقات)
2.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وباللغتين (العربية والفرنسية)	3.6.3 الجهاز التفاعلي الصوتي المجاني، سريع وبثلاث لغات (العربية والفرنسية والأمازيغية) مع الإفادة بوقت الانتظار المتوقع
2.7.3 تصميم موقع الإنترنت بشكل بسيط بفضل بنية قائمة على نوعية المرتفقين وحسب الحاجيات	3.7.3 إبحار مبسط على موقع الإنترنت من خلال مساعد افتراضي يعين على ذلك

الالتزام رقم 4: نضمن لكم الإنصاف فيما يتصل بالوصول إلى المرافق العمومية والحصول على الخدمات

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.4 صفوف الانتظار	1.1.4 صفوف الانتظار منظمة دون الاعتماد على وسيلة إلكترونية: صفوف انتظار محددة أو تذاكر مرقمة والنداء على الأرقام من طرف العون
	2.4 العناية بالأشخاص محدودي الحركة	1.2.4 إعلانات التذكير بالأولوية (تحديد فئة المرتفقين ذوو الأولوية: الأشخاص محدودي الحركة)
	3.4 المواعيد	
	4.4 تصنيف المرتفقين	
	5.4 موقع الإنترنت متعدد اللغات	
	6.4 موقع الإنترنت باللغات الأجنبية	

المستوى 2 «المتقدم»

المستوى 3 «المتميز»

2.1.4 صفوف انتظار منظمة بواسطة جهاز إلكتروني يسهل الاهتداء إليه ويضم:

- موزع للتذاكر متعدد الخدمات (عند الاقتضاء) : وتشتمل التذاكر على الأقل على التاريخ والساعة ورقم الترتيب
- لوحة تُظهر الأرقام التي ينادى عليها

3.1.4 المستوى 2 + الإشارة إلى وقت الانتظار المتوقع على كل تذكرة

- نداء صوتي على الأرقام من طرف أعوان الخدمة
- تدبير استباقي لصفوف الانتظار (إعادة توجيه الوافدين، فتح شبابيك إضافية...)

2.2.4 المستوى 1 + الشبابيك / مكاتب الخدمات تحترم معايير الولوج الخاصة بالأشخاص محدودي الحركة

3.2.4 المستوى 2 + العناية الخاصة بالمرتفقين من الأشخاص في وضع الإعاقة أو صعوبة (عون متدرب على التعامل مع مختلف أشكال الإعاقة والصعوبات)، تخصيص كراسي متحركة أمام أبواب المستشفيات

3.3.4 النظام المبكر للحصول على المواعيد

3.4.4 تصنيف المرتفقين (باستثناء الأشخاص محدودي الحركة والمعاقين) وتخصيص شبابيك لبعض أصناف المرتفقين حسب نوع الخدمة المقدمة (مثال: الموثقون، الشركات...)

2.5.4 موقع إنترنت باللغتين العربية والفرنسية

3.5.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية

3.6.4 موقع إنترنت باللغات الثلاث العربية الفرنسية والأمازيغية والإنجليزية وغيرها من اللغات الأجنبية الأخرى حسب الخدمات العمومية المقترحة (مثال: الخدمات المقدم للمستثمرين الأجانب، للمقيمين الأجانب...)

الالتزام رقم 5: نضمن لكم العناية بطلباتكم

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.5 مهام عون الاستقبال	1.1.5 عون استقبال موجود بشكل دائم أثناء مواعيد العمل وقادر على تزويد المرتفق بكافة المعلومات الضرورية
	2.5 سند الاستلام – عبر البريد	
	3.5 سند الاستلام – عبر الإنترنت	

المستوى 2 «المتقدم»

2.1.5 المستوى 1 + عون يتم تعيينه لمراقبة اكتمال ملف المرتفق داخل فضاء الاستقبال

2.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة

2.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني

المستوى 3 «المتميز»

3.1.5 المستوى 2 + توسيع صلاحيات الهيئة المكلفة بالاستقبال (استلام الملفات ومنح سند الاستلام وكذا تقديم الخدمة العادية السريعة) إذا كان في الإمكان وحسب الشروط (نظام معلومات، إلخ...)

3.2.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل مراسلة، تُثبت فيه مدة معالجة الطلب

3.3.5 إرسال سند استلام عند التوصل بكل رسالة عبر البريد الإلكتروني تفيد بمدة معالجة الطلب

الالتزام رقم 6: نتعامل معكم بكل لطف ومهنية

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.6 هندام الأعوان	1.1.6 هندام لائق لأعوان الاستقبال وحمل البطاقة التعريفية
	2.6 تدريب الأعوان في الموقع	1.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)
	3.6 مسرد المصطلحات في الموقع	1.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	4.6 لوحات مجاملة	1.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة باللغة العربية
	5.6 تدريب الأعوان على التكلم بالهاتف	1.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار)
	6.6 مسرد المصطلحات الخاصة بالهاتف	1.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغة العربية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
	7.6 ممارسات التسيير	1.7.6 تدبير الهيئة المسؤولة على تحسين خدمة الاستقبال (أداء خدمة الاستقبال مدرج ضمن الأهداف)

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهِّل التعرف عليهم) وحمل البطاقة التعريفية	3.1.6 هندام موحد لأعوان الاستقبال (يُسَهِّل التعرف عليهم) وحملهم لبطاقة إسمية (مثلا: «أحمد في خدمتكم»)
2.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون العنيفون)	3.2.6 أعوان في الموقع مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون العنيفون) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المختلفة...)
2.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.3.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
2.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة بالعربية والفرنسية	3.4.6 لوحات لتحسيس المرتفقين على حسن التصرف والمجاملة باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية
2.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون صعب الطباع)	3.5.6 أعوان الهاتف مدربون على مراسم الاستقبال (فن الحوار) وتدير النزاعات (المرتفقون صعب الطباع) ومنخرطون في الآليات التحفيزية للموارد البشرية (التقييم، الرواتب المتغيرة...) والتكوين
2.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغتين العربية والفرنسية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل	3.6.6 توزيع مسرد المصطلحات الإدارية الأكثر استعمالا باللغات العربية والفرنسية والأمازيغية على الأعوان في الموقع قصد تيسير التواصل
2.7.6 المستوى 1 + مسؤول مكلف بتحسين خدمة الاستقبال + إعداد خطة تحسين الخدمة وتتبع تنفيذها	3.7.6 المستوى 2 + التنافس بين الفرق حسب نتائج الاستقبال والمعايير* (التردد السنوي على الأقل : تعميم نتائج استطلاعات رضا المرتفقين، الاطلاع على نتائج وتجارب الإدارات الأخرى...)

الالتزام رقم 7: نضمن لكم سرية المعلومات المتبادلة

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.7 تدبير الفضاء	1.1.7 رسم خط للسرية على الأرض وضمان مسافة دنيا بين الشبابيك/مكاتب الخدمة
	2.7 المساطر في الموقع	1.2.7 إخبار المرتفقين في الموقع بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها
	3.7 إحالة الوثائق	
	4.7 المساطر عبر الهاتف	
	5.7 المساطر عبر الإنترنت	

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.7 المستوى 1 + أنصاف جدران بين الشبابيك	3.1.7 المستوى 2 + مكاتب معزولة لفائدة المرتفقين ذوي الاحتياجات الخاصة أو في بعض المصالح الاجتماعية الحساسة
2.2.7 المستوى 1 + أعوان في الموقع مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.2.7 المستوى 2+ مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
	3.3.7 إحالة الوثائق السرية داخل أظرفة مغلقة
2.4.7 أعوان العمليات عبر الهاتف مدربون على المتطلبات والممارسات الجيدة فيما يتعلق بحماية المعلومات	3.4.7 المستوى 2 + مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات
2.5.7 <ul style="list-style-type: none"> • إخبار المرتفقين عبر الإنترنت بحقوقهم بشأن جمع البيانات الخاصة بهم وتغييرها والوصول إليها وحذفها • أمن البيانات المتبادلة عبر الإنترنت (كلمة السر، تشفير، الوصول للمعلومات، الحفظ، إمكانية تتبع مسار البيانات المتبادلة...) 	3.5.7 المستوى 2 + مسطرة تقديم الشكايات في حالات إفشاء المعلومات

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية (1/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.8 عون الأمن	1.1.8 تواجد عون مكلف بأمن الموقع ومدرب على خدمة الاستقبال
	2.8 تجهيزات الأمن	1.2.8 احترام المقتضيات القانونية فيما يتعلق بتجهيزات أمن المباني التي تستقبل العموم (آلات إطفاء الحريق...)
	3.8 الإجراءات الأمنية	1.3.8 الإعلان عن الإجراءات الأمنية حسب المقتضيات الأمنية المعمول بها (إجراءات الإخلاء في حال الحريق...)
	4.8. تجهيزات فضاء الانتظار	1.4.8 فضاء الانتظار يسهل الاهتمام إليه ويحتوي على : <ul style="list-style-type: none"> • صورة لصاحب الجلالة • مقاعد أو كراسي حسب المعايير وبعدد كاف • ساعة مرئية ومشتغلة • سلة نفايات نظيفة يتم تفريغها بشكل منتظم • ملصقات تحسيسية متنوعة لفائدة المرتفقين تحت على: - احترام قواعد النظافة - لوحة منع التدخين - منع استعمال الهاتف وكاميرات التصوير - ملصقات تحسيسية أخرى تراعي خصوصيات كل مرفق عمومي على حدة

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.8 المستوى 1 + مراقبة المرتفقين عند مدخل الموقع (فتح الحقائق)	3.1.8 المستوى 2 + عون أمن مجهز بآلة محمولة للكشف عن المعادن
2.2.8 المستوى 1 + كاميرات لمراقبة الموقع	3.2.8 المستوى 2 + البوابات الأمنية : الكشف عن المعادن وسكانير لتفتيش الحقائق والأمتعة
2.3.8 أعوان مدربون على الإجراءات الأمنية (الإخلاء، استخدام آلات الإطفاء...)	3.3.8 إجراء تداريب وهمية للعمليات الاستعجالية على نحو دوري (مرة في السنة على الأقل)
2.4.8 المستوى 1 + : <ul style="list-style-type: none"> وسائل الراحة (نباتات، لوحات تشكيلية...) فضاء حر بالنسبة للأشخاص على المقاعد المتحركة نقاط لماء الشرب ذاتية الاستعمال لوحات تدعو إلى الحفاظ على الهدوء آلة تصوير الوثائق بمقابل مادي فضاء للصلاة فضاء للمرضعات خصوصا بقنصليات المملكة بالخارج 	3.4.8 المستوى 2 + : <ul style="list-style-type: none"> موزع أوتوماتيكي للقهوة بمقابل مادي موزع أوتوماتيكي للمرطبات/ المأكولات بمقابل مادي صحف مجانية أو للبيع فضاء مخصص للأطفال شاشة لعرض الإجراءات والمعلومات الضرورية شبابيك بنكية أوتوماتيكية غرف للتصوير بمقابل مادي أثاث قابل للتحريك (مرونة التهيئة) الولوج للإنترنت المشبك أو اللاسلكي

الالتزام رقم 8: نضمن لكم الأمن والراحة داخل المرافق العمومية (2/2)

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	5.8 المرافق الصحية	8.5.8 مرافق صحية خاصة بالمرتفقين حسب المعايير، منفصلة الرجال/النساء ويسهل الاهتداء إليها
	6.8 التهوية/ التكييف	8.6.8 موقع يتوفر على نوافذ وفتحات تسمح بتهويته
	7.8 الإنارة	8.7.8 موقع يتوفر على إنارة حسب المعايير
	8.8 المعالجة الصوتية	
	9.8 صيانة الأجهزة	8.9.8 صيانة تجهيزات فضاء الاستقبال (عقد الصيانة الفنية)

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «التميز»
2.4.8 المستوى 1 + المرافق الصحية للأشخاص محدودي الحركة حسب المعايير ويسهل الأهتمام إليها	3.4.8 المستوى 2 + فضاء تغيير الحفاضات للرضع
2.4.8 المستوى 1 + موقع يتوفر على نظام للتهوية حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2 + موقع يتوفر على نظام للتكييف حسب المعايير ومصمم بحيث يمنح الراحة للمرتفقين (ضبط درجة الحرارة في الصيف والشتاء)
2.4.8 المستوى 1 + إنارة مصممة لتوفير راحة النظر للمرتفقين	3.4.8 المستوى 2 + تشوير ضوئي داخل الفضاءات على نحو يثير انتباه المرتفقين إلى ملصقات المعلومات ولوحات التواصل
	3.8.8 المعالجة الصوتية للفضاء بهدف تخفيض الضجيج الصوتي (زجاج مزدوج، الجدران العازلة، تغطية أرضية ماصة...)
2.4.8 المستوى 1 + تجديد أجهزة فضاء الاستقبال على نحو منتظم	3.4.8 المستوى 2 + تجهيزات استقبال من الجيل الجديد

الالتزام رقم 9: نحرص على أخذ شكاياتكم بعين الاعتبار

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.9 إعلام المرتفقين	1.1.9 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانيات المتاحة لهم لتقديم الشكايات
	2.9 المساطر والأنظمة المعلوماتية	1.2.9 مسطرة استقبال ومعالجة الشكايات المعلنة
	3.9 تنظيم الموقع	1.3.9 نماذج وضع الشكايات + صندوق بارز لوضع الشكايات
	4.9 قنوات إيداع الشكايات	1.4.9 إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد
	5.9 سند الاستلام	1.5.9 سند استلام نموذج الشكاية الموضوع يسلم من طرف عون الخدمة الذي قام بتسجيل الشكاية وإرسال سند استلام عبر البريد مباشرة بعد استلام شكاية بريدية

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «المتميز»
2.1.9 المستوى 1 + يتم إخبار المرتفقين بشأن آجال التوصل بالجواب على الشكايات	3.1.9 المستوى 2 + يتم إخبار المرتفقين بالاحصائيات المرتبطة بالشكايات (مبدأ الشفافية)
2.2.9 المستوى 1 + نظام معلوماتي يساعد في معالجة الشكايات	3.2.3 المستوى 2 + بوابة تفاعلية لمتابعة الشكايات لفائدة المرتفقين
2.3.9 نماذج وضع الشكايات • حضور عون مدرب على استقبال الشكايات المحددة	3.3.9 نماذج وضع الشكايات • هيئة مكلفة بالشكايات يسهل الاهتداء إليها
2.4.9 المستوى 1 + إمكانية توجيه الشكايات عبر البريد الإلكتروني وعبر عنوان الإلكتروني يتم تحديده	3.4.9 المستوى 2 + إمكانية توجيه الشكايات عبر الإنترنت (نموذج عبر الموقع) أو عبر استمارة إلكترونية
2.5.9 المستوى 1 + إرسال سند استلام لكل شكاية بالبريد الإلكتروني عبر عنوان إلكتروني مخصص لذلك الغرض.	3.5.9 المستوى 2 + إرسال سند استلام عبر البريد الإلكتروني عند التوصل بأي شكاية باستعمال الاستمارة الإلكترونية أو بواسطة تطبيق الهاتف المحمول

الالتزام رقم 10: نغير الاهتمام لمقترحاتكم في إطار التحسين المستمر لخدماتنا

القناة	الوسيلة	المستوى 1 «العادي»
	1.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات في الموقع	1.1.10 يتم إخبار المرتفقين بشأن الإمكانية المتاحة لهم بتقديم المقترحات
	2.10 عملية التحسين المستمر	1.2.10 عملية جمع المقترحات المعلن عنها ومتابعتها
	3.10 التنظيم والردود في الموقع	1.3.1 صندوق المقترحات يسهل الاهتمام إليها
	4.10 الإصغاء للمرتفقين وتزويدهم بالمعلومات عبر الانترنت	
	5.10 البحوث الاستطلاعية عبر الإنترنت	
	6.10 إجراء بعدي عقب الاتصال	

المستوى 2 «المتقدم»	المستوى 3 «الأفضل في فئته»
2.1.10 المستوى 1 + المرتفقون الذين يتم استشارتهم في استطلاع الرضا عن الخدمات في الموقع مرة واحدة في السنة على الأقل	3.1.10 المستوى 2 + يتم إخبار المرتفقين بنتائج استطلاعات الرضا المنجزة
2.2.10 المستوى 1 + خطة العمل السنوية مستقاة من نتائج عملية جمع ومتابعة المقترحات ومن استطلاعات الرضا	3.2.10 المستوى 2 + استطلاع رأي المرتفقين بهدف تحسين الخدمات العمومية وخطة العمل المستقاة من نتائج الاستطلاع، مثلاً وضع جهاز قياس الرضا أو استمارات إلكترونية...
2.3.10 وجود عون يمكن التعرف عليه بسهولة مكلف باستقبال المقترحات وتقديم الشروحات.	3.3.10 مستوى 1 أو 2 + أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق (عند الإمكان: أي يكون المرتفق قد ترك بياناته)
2.4.10 بإمكان المرتفقين تقديم مقترحاتهم عبر الإنترنت (نموذج للمقترحات)	3.4.10 أجوبة فردية على كل مقترح يتم إيداعه من طرف المرتفق
2.5.10 الاتصال بالمرتفقين في إطار استقصاء للرضى عن الخدمات عبر الإنترنت مرة كل سنة على الأقل	3.5.10 طرح نتائج استقصاء الرضا عن الخدمات عبر الإنترنت
	3.6.10 إجراء لتقصي مدى رضا المرتفق بعد كل اتصال



الحكامة والتنظيم

لقيادة التحول، حكامة وفريق ...

المستوى الجهوي

المنسق الجهوي

المنسق الجهوي

- يشرف على سير البرنامج على مستوى الجهة
- يكفل انسجام البرنامج على مستوى الجهة

المستوى الوزاري

وزارة الداخلية

وزارة التجهيز

وزارة الصحة

- المنسق الوزاري
- الموقع 1
- الموقع 2
- مدير المشروع في الموقع

المنسق الوزاري

- يتابع سير العمل في المواقع ويقدم تقارير عن ذلك
- يسهر على ضمان مستوى تعبئة جيد في المواقع
- يكفل انسجام البرنامج على مستوى وزارته

رئيس موقع المشروع

يقوم بالتنفيذ الميداني لعمليات تحسين الاستقبال بواسطة استعمال مجموعة أدوات التنفيذ

المستوى الوطني

مدير تحديث الإدارة

المدير الوطني لبرنامج تحسين الاستقبال

رؤساء مشاريع الاستقبال بقطاع إصلاح الإدارة



مدير تحديث الإدارة

يدعم البرنامج

المدير الوطني لبرنامج تحسين الاستقبال

- يقود البرنامج على المستوى الوطني
- يكفل انسجام البرنامج على المستوى الوطني

رؤساء مشروع الاستقبال

يقدمون الدعم المنهجي لرؤساء المشاريع في المواقع

الفاعلون الرئيسيون

الأدوار والمسؤوليات

مجموعة الأدوات المنهجية، البارومتر والتصنيف

لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر وتصنيف... (3/1)

التعريف

- أداة تنفيذية لإعمال النهج على مستوى الإدارات.

الأهداف

- مرافقة الإدارات في إعمال النهج؛
- توفير الأدوات المنهجية للدفع بالتحول؛
- توضيح أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين؛
- منح الاستقلال التام للإدارات في تنفيذ الالتزامات.

المستهدفون

- رؤساء المواقع المكلفون بتنفيذ برنامج الاستقبال.

مجموعة منهجية

- تقديم النهج والوسائل والأدوات المنهجية؛
- نهج DMAIC: التعريف، القياس/التحليل، التجديد والمراقبة؛
- أدوار مختلف الفاعلين ومسؤولياتهم؛
- الأدوات المنهجية لكل مرحلة من مراحل النهج.
- خطط ووحدات التكوين المتعلقة بنشر مجموعة.

لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر ومنح العلامات... (3/2)





لإحداث التحول، مجموعة أدوات، بارومتر ومنح العلامة... (3/3)

التعريف

- آلية لإصدار شهادات للإدارات تقرر بتحقيقها لأحد مستويات التميز الوارد وصفها في الإطار المرجعي.

الأهداف

- توسيم المواقع التي ترغب في التصديق على النقلة النوعية التي حققتها في ظروف استقباليها في إطار نهج تحسين الاستقبال؛
- إظهار مستوى الاستقبال العالي للمرتفقين؛
- كفالة استدامة تحسين الاستقبال بواسطة مسلسل افتحاص منتظم.

الفاعلون



المسطرة « نوع »



تقديم مجموعة
الأدوات المنهجية



نظرة عامة : تقديم النهج والوسائل

نهج DMAIC: يتكون النهج المقترح من 4 مراحل، تدعمها وسائل وأدوات خاصة

المرحلة 1 التعريف	المرحلة 2 القياس/التحليل	المرحلة 3 التجديد	المرحلة 4 المراقبة
2 إلى 3 أسابيع	4 إلى 5 أسابيع	1 إلى 2 أسبوعين	
الأهداف	<ul style="list-style-type: none"> • قياس وتحليل أداء الاستقبال • تحديد محاور التحسين 	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة خطة أعمال التحسين على نحو تشاركي • تنفيذ خطة أعمال التحسين 	<ul style="list-style-type: none"> • قياس أداء الاستقبال • كفالة استدامة نهج التحسين • إطلاق عملية منح العلامات (عند الاقتضاء)
الاجتماعات الأساسية	<ul style="list-style-type: none"> • ورشات تحليل مستوى الأداء الحالي (التقييم الذاتي والدراسة الاستقصائية مع المرتفقين) • اجتماع لتقديم النتائج إلى هيئة الإدارة 	<ul style="list-style-type: none"> • ورشات لصياغة الهدف وإعداد خطة الأعمال • اجتماع لتقديم خطة الأعمال إلى هيئة الإدارة • اجتماعات التتبع الأسبوعية 	<ul style="list-style-type: none"> • اجتماع لتقاسم النتائج والثغرات وطرق ضمان الاستدامة • دورات لإعداد ملف الحصول على العلامة (عند الاقتضاء)
الفاعلون	مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون	مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون	مدير الموقع، رئيس المشروع، الفاعلون الرئيسيون
الأدوات	<ul style="list-style-type: none"> 1.1 وسيلة تنشيط اجتماع الإطلاق 2.1 مجموعة الأدوات المنهجية 1.3 بطاقة المشروع 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1 أداة التقييم الذاتي 2.2 دراسات استقصائية مع المرتفقين 2.3 وسائل تنشيط اجتماعات المرحلة 	<ul style="list-style-type: none"> 1.4 أداة التقييم الذاتي 2.4 البحوث لدى المرتفقين 3.4 خطة الأعمال المراجعة 4.4 وسائل تنشيط اجتماعات المرحلة

نهج DMAIC: تشكل ورشات وحصص العمل في الميدان نقط تنسيق بالنسبة لمشروع تحسين الاستقبال في كل موقع

المرحلة 1 التعريف	المرحلة 2 القياس/التحليل	المرحلة 3 التجديد	المرحلة 4 المراقبة
2 إلى 3 أسابيع	4 إلى 5 أسابيع	1 إلى 2 أسبوعين	
الاجتماع الأول للإطلاق : تقديم نهج العمل إلى كافة الفاعلين في الموقع الاجتماع الثاني لتمرير مجموعة الأدوات المنهجية: <ul style="list-style-type: none"> نقل مجموعة الأدوات المنهجية لرئيس المشروع في الموقع (التكوين) إعداد بطاقة المشروع والموافقة عليها 	الورشة الأولى لوضع الإطار المنهجي تقديم أداة التقييم الذاتي وطرق إجراء البحوث مع المرفقين الورشة الثانية لتحليل نتائج التقييم والدراسة مع المرفقين الاجتماع الثالث لتقديم النتائج لهيئة الإدارة : <ul style="list-style-type: none"> تقديم نتائج التقييم تقاسم التقدم المحرز 	الورشة الثالثة : الاستقبال المستهدف تحديد الوسائل العملية المراد إعمالها لغرض تحسين الاستقبال الورشتان الرابعة/ الخامسة: خطة الأعمال صياغة الأنشطة الملائمة اعتمادا على علامات التغيير ودليل المعايير الاجتماع الرابع لاستعراض الهدف وخطة الأعمال ومتطلبات التنفيذ	الاجتماع الخامس لعرض النتائج لهيئة الإدارة : تقاسم نتائج التقييم الذاتي النهائي التعرف على محاور التقدم بالمقارنة مع التقييم الأولي والهدف تحديد أعمال الاستدامة حصص الاعداد للحصول على العلامة الإقتضاء) تكوين الملف إطلاق عملية الافتحاص
<ul style="list-style-type: none"> وسائط تنشيط اجتماع الإطلاق مجموعة الأدوات المنهجية بطاقة المشروع موافق عليها 	<ul style="list-style-type: none"> أداة التقييم الذاتي البحوث لدى المرفقين وسائط التنشيط 	<ul style="list-style-type: none"> الاطار المرجعي للاستقبال علامات التحول دليل المعايير خطة الأعمال وسائط تنشيط اجتماعات المرحلة 	<ul style="list-style-type: none"> أداة التقييم الذاتي دراسات استقصائية مع المرفقين خطة الأعمال المراجعة وسائط تنشيط اجتماعات المرحلة
الأشغال الداخلية وحصص العمل	<ul style="list-style-type: none"> أداة التقييم الذاتي البحوث لدى المرفقين 	حصص التنفيذ <ul style="list-style-type: none"> المتابعة الأسبوعية لتقدم خطة الأعمال استغلال علامات التغيير والدليل التدخلات الداعمة للقائم بالعمل في حالة وقوع "انزلاق" 	التقييم النهائي

نهج DMAIC: أدوات معيارية ووسائل نموذجية للاستعمال في كل مراحل العملية

المرحلة 1 التعريف	المرحلة 2 القياس/التحليل	المرحلة 3 التجديد	المرحلة 4 المراقبة
2 إلى 3 أسابيع	4 إلى 5 أسابيع	1 إلى 2 أسبوعين	
التعريف 1.1. وسائل تنشيط اجتماع الإطلاق 2.1. مجموعة الأدوات المنهجية 3.1. بطاقة المشروع موافق عليها	1.2. أداة التقييم الذاتي 2.2. البحوث لدى المرتفقين 3.2. وسائل التنشيط	1.3. الاطار المرجعي للاستقبال 2.3. علامات التحول 3.3. دليل المعايير 4.3. خطة الأعمال 5.3. وسائل التنشيط	1.2. أداة التقييم الذاتي 2.2. البحوث لدى المرتفقين 3.2. خطة الأعمال بعد المراجعة 4.2. وسائل التنشيط
الأهداف 1.1. إطلاق عملية تحسين الاستقبال لدى الفاعلين 2.1. نقل مجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس موقع مشروع 3.1. تقاسم ولاية المشروع	1.2. تقييم أداء الاستقبال وفق الالتزامات العشرة 2.2. التعرف على انتظارات المرتفقين 3.2. تقديم نتائج التقييم و محاور التقدم ذات الأولوية	1.3. تحديد دقيق للهدف المنشود من حيث جودة الاستقبال 2.3. الاستفادة من الممارسات الجيدة في مجال الاستقبال 3.3. استعمال المعايير 4.3. متابعة وقيادة جهود تحسين الاستقبال 5.3. تقديم الهدف وخطة الأعمال للموافقة عليها.	1.2. تقييم أداء الاستقبال بعد تنفيذ الأعمال 2.2. قياس الأثر في تصور المرتفقين 1.4. تقاسم النتائج، وتحديد الفوارق مقارنة مع الهدف ووضع الترتيبات لضمان الاستدامة
أمثلة 			

النهج المعتمد DMAIC : التعريف، القياس / التحليل، التجديد والمراقبة

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - ملخص المرحلة

العوامل الأساسية للنجاح

- اعتماد الصرامة في تعبئة بطاقة المشروع على نحو صارم (الأهداف، الانتظارات، الفاعلون، التخطيط،...)
- استيعاب مجموعة الأدوات المنهجية من طرف رئيس موقع المشروع
- تعبئة أعوان الاستقبال والمسؤولين عن تدبير الموقع
- الانطلاق الفوري للأشغال

معالم

- اجتماع الاطلاق
- اجتماع إسناد مجموعة الأدوات المنهجية لرئيس موقع المشروع

الأهداف

إطلاق النهج مع مجموع
الفاعلين

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - تفاصيل المرحلة

الأهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوقعة
إطلاق العملية مع مجموع المتدخلين	اجتماع إطلاق العملية	تقديم النهج إلى كافة المتدخلين	1.1. وسائط تنشيط اجتماع الإطلاق	
	اجتماع نقل مجموعة الأدوات المنهجية	<ul style="list-style-type: none"> إرسال مسبق لمجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع للإطلاع عليها في وقت أول تقديم مجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع + أسئلة/أجوبة إعداد بطاقة المشروع والموافقة عليها من طرف هيئة الإدارة 	1.2. مجموعة الأدوات المنهجية 2.2. بطاقة المشروع	<ul style="list-style-type: none"> مجموعة الأدوات المنهجية منقولة إلى رئيس المشروع في الموقع بطاقة المشروع موافق عليها من طرف هيئة الإدارة

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - الأدوار والمسؤوليات

الأهداف	المعالم	رئيس المشروع في الموقع	رئيس مشروع الاستقبال
إطلاق العملية مع مجموع المتدخلين	اجتماع إطلاق العملية	<ul style="list-style-type: none"> التنظيم اللوجستي لاجتماع تدشين العملية المشاركة في تنشيط الاجتماع مع رئيس مشروع الاستقبال 	<ul style="list-style-type: none"> إعداد وسائط اجتماع إطلاق العملية المشاركة في تنشيط اجتماع إطلاق العملية
	اجتماع نقل مجموعة الأدوات المنهجية	<ul style="list-style-type: none"> الدراسة القبلية لمجموعة الأدوات المنهجية تحضير الأسئلة لطرحها على رئيس مشروع الاستقبال 	<ul style="list-style-type: none"> تقديم مجموعة الأدوات المنهجية إلى رئيس المشروع في الموقع الإجابة على أسئلة رئيس المشروع في الموقع

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التعريف" - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

ينبغي لمدير المشروع أن يضيف الطابع الرسمي على ولاية المشروع من حيث الأهداف والانتظارات والفاعلين والتخطيط وخطة رفع المخاطر. يعد هذا الأمر من الشروط المسبقة الأساسية لتعبئة الفريق العاملة وهيكله المشروع.

يجب على مدير المشروع أن يمتلك النهج ويضعه موضع التنفيذ بواسطة الأدوات المنهجية الخاصة بذلك.

إن دعم الفاعلين ومساهماتهم أساسيان بالنسبة لنهج تحسين الاستقبال.

يهدف النهج إلى خلق دينامية من خلال عمل مكثف خلال فترة زمنية قصيرة، يستدعي البدء في المراحل الموائية دون انتظار.

اعتماد الصرامة في تعبئة بطاقة المشروع

استيعاب مجموعة الأدوات المنهجية من لدن مدير موقع المشروع

تعبئة أعوان الاستقبال وإدارة الموقع

الشروع الفوري للأشغال بعد اجتماع الإطلاق

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس، التحليل" ملخص المرحلة

العوامل الأساسية للنجاح

- توكي الموضوعية في التقييم الذاتي الأولي لأداء الاستقبال الحالي
- التركيز على القيمة التي تقدمها الإدارة للمرتفق
- استكمال المرحلة في أجل أسبوعين على أكبر تقدير

معالم

- ورشة التأطير المنهجي
- التقييم الذاتي الأولي
- دراسة استقصائية عن رضا المرتفقين
- ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية
- اجتماع تقديم النتائج لهيئة التدبير

الأهداف

قياس وتحليل أداء الاستقبال

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس/التحليل" - تفاصيل المرحلة

الأهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
قياس وتحليل أداء الاستقبال	ورشة التأطير المنهجي	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم النهج للأعوان المشتركين في المشروع • تقديم أداة التقييم الذاتي • تقديم طريقة إجراء الاستقصاء مع المرتفقين • تقديم بطاقة المشروع 	2.3. وسائل التنشيط	طريقة إجراء الاستقصاء مع المرتفقين
	التقييم الذاتي الأولي	<ul style="list-style-type: none"> • إجراء التقييم الذاتي على أساس الأداء الحالي • تحديد التزامات الميثاق/الوسائل العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها 	1.2. أداة التقييم الذاتي	التقييم الذاتي الأولي
	دراسة استقصائية مع المرتفقين	<ul style="list-style-type: none"> • إنجاز الدراسة الاستقصائية مع المرتفقين • تحديد التزامات الميثاق ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها 	2.2. دراسة استقصائية مع المرتفقين	نتائج دراسة استقصائية مع المرتفقين
	ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية	<ul style="list-style-type: none"> • تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية • تحديد محاور التقدم ذات الأولوية 	3.2. وسائل التنشيط	التزامات الميثاق ذات الأولوية المحددة
	اجتماع لعرض النتائج لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية • تقاسم التزامات الميثاق ذات الأولوية 	3.2. وسائل التنشيط	التزامات الميثاق ذات الأولوية المعتمدة

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "القياس/التحليل" – الأدوار والمسؤوليات

الأهداف	المعالم	رئيس المشروع في الموقع	رئيس مشروع الاستقبال
قياس وتحليل أداء الاستقبال	ورشة التأطير المنهجي	<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم اللوجستي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع • تحضير دعامة الورشة والمشاركة في تنشيطها • اقتراح طريقة لإجراء الدراسة الاستقصائية لدى المرتفقين • تأكيد جدول زمني دقيق لعقد الاجتماعات والورشات بالنسبة لمجموع العملية 	المشاركة في تنشيط الورشة
	التقييم الذاتي الأولي	<ul style="list-style-type: none"> • القيام بالتقييم الذاتي • تحديد التزامات الميثاق/الوسائل • العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها 	شرح أداة التقييم الذاتي إلى رئيس موقع المشروع بشكل مفصل
	ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية	<ul style="list-style-type: none"> • القيام بالدراسة الاستقصائية بشأن الرضا مع المرتفقين • فرز نتائج الدراسة الاستقصائية • تحديد التزامات الميثاق/الوسائل • العملية للإطار المرجعي ذات الأولوية والتي ينبغي لزاما تركيز الجهود عليها 	<ul style="list-style-type: none"> • الشرح المفصل لنموذج استقصاء درجة رضا المرتفقين • تقديم الملخص التركيبي لنتائج الدراسات الاستقصائية
	ورشة تحليل نتائج التقييم والدراسة الاستقصائية	<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم اللوجستي للاجتماع • تحضير دعامة الورشة والمشاركة في تنشيطها • تقاسم الالتزامات والوسائل ذات الأولوية التي انبثقت عن التقييم الذاتي و الدراسة الاستقصائية 	المشاركة في تنشيط الورشة
	اجتماع لعرض النتائج لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم اللوجستي للاجتماع • تحضير دعامة الاجتماع والمشاركة في تنشيطها • تقديم نتائج التقييم الذاتي و الدراسة الاستقصائية • تقاسم الالتزامات والوسائل ذات الأولوية 	المشاركة في تنشيط الورشة

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة «القياس والتحليل» - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

يجب على مدير المشروع أن يقوم بتقييم الموقع على نحو موضوعي وصارم حتى يحدد بشكل أفضل موقعه مقارنة مع الإطار الرجعي وأن يقوم بالتالي بإعمال الوسائل الملائمة التي تكفل تحسين الاستقبال وإرضاء المرتفقين.

يجب على مدير المشروع أن يركز على القيمة التي يستشعرها المرتفقون عوض الاقتصار على إكراهات الإدارة.

يرمي النهج إلى خلق دينامية من خلال تكثيف العمل في وقت قصير، أي ما يعني استكمال مرحلة «القياس/التحليل» في أقل من أسبوعين.

تقييم ذاتي أولي يتسم بالموضوعية
لأداء الاستقبال الحالي

التركيز على القيمة التي تقدمها
الإدارة للمرتفق

استكمال المرحلة في أجل
أسبوعين على أكبر تقدير

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" ملخص المرحلة

العوامل الأساسية للنجاح

- إشراك الأعوان في صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين
- إشراك هيئة التدبير في الموقع في رهان وضع خطة الأعمال لتحقيق التحسين والتعبئة
- الشروع الفوري في تنفيذ الأنشطة
- إنجاز تقارير دورية عن تقدم خطة الأعمال

معالم

- ورشة صياغة الهدف
- ورشة إعداد خطة الأعمال
- اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال لهيئة التدبير

- ورشات التنفيذ (5 ورشات على الأقل)

الأهداف

- صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي

- تنفيذ خطة الأعمال لتحقيق التحسين

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" - تفاصيل المرحلة

الأهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي	ورشة صياغة الهدف	<ul style="list-style-type: none"> التذكير بحصيلة التقييم الذاتي والدراسة الاستقصائية والالتزامات ذات الأولوية استخدام الإطار المرجعي للاستقبال لتحديد الهدف (مستوى الطموح) المراد بلوغه وتحديد مجموع الوسائل العملية الواجب إعمالها 	1.3. الإطار المرجعي للاستقبال	الهدف = مستوى الطموح الوارد في الإطار المرجعي المراد بلوغه ولائحة الوسائل العملية الواجب إعمالها
	ورشة إعداد خطة الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> استخدام دليل المعايير وعلامات التحول واقتراحات الأعوان لصياغة تدخلات ملائمة للموقع تحديد العمليات التي يمكن الشروع في تنفيذها فوراً تقديم شكل خطة الأعمال 	2.3. علامات التحول 3.3. دليل المعايير 4.3. خطة الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> خطة أعمال تحسين الاستقبال الواجب تنفيذها لائحة الأعمال التي يتعين الشروع في تنفيذها فوراً
	اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none"> تقديم خطة الأعمال للمشرفين على الموقع إدخال التعديلات الضرورية على خطة الأعمال حسب اقتراحات المشرفين تقديم الشروط المسبقة للشروع في التنفيذ تعبئة جهاز التأطير والأعوان بشأن التنفيذ 	5.3. وسائل التنشيط	الهدف الموافق عليه خطة الأعمال مستكملة وموافق عليها
تنفيذ خطة الأعمال	حصص التنفيذ (5 حصص على الأقل)	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ أنشطة التحسين الواردة في خطة الأعمال تقرير دوري (مرة في الأسبوع على الأقل) عن تقدم تنفيذ خطة الأعمال 	2.3. علامات التحول 3.3. دليل المعايير 4.3. خطة الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> أعمال منفذة خطة أعمال محينة

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" – الأدوار والمسؤوليات

الأهداف	المعالم	رئيس المشروع في الموقع	رئيس مشروع الاستقبال
صياغة الهدف وخطة الأعمال لتحقيق التحسين على نحو تشاركي	ورشة صياغة الهدف	<ul style="list-style-type: none"> التنظيم اللوجستي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع تحضير وسيلة تنشيط الورشة والمشاركة في تنشيطها ضمان مشاركة قوية للأعوان في الموقع في صياغة الهدف 	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في تنشيط الورشة السعي إلى تجاوز مستوى الطموح شرح الوسائل العملية للمستوى المستهدف
	ورشة إعداد خطة الأعمال	<ul style="list-style-type: none"> التنظيم اللوجستي للورشة وتعبئة الفاعلين في الموقع تحضير وسيلة تنشيط الورشة والمشاركة في التنشيط ضمان مشاركة قوية للأعوان في الموقع في صياغة الهدف المساهمة في تحديد الأعمال الواجب تنفيذها فوراً التأكد من أن خطة الأعمال موضوعة بشكل جيد 	<ul style="list-style-type: none"> المشاركة في التنشيط التأكد من استخدام دليل المعايير تعزيز علامات التحول
	اجتماع تقديم الهدف وخطة الأعمال لهيئة التدبير	<ul style="list-style-type: none"> تقديم خطة الأعمال لإدارة العمليات تلقي مقترحات وتعديلات الإدارة على خطة الأعمال تعبئة جهاز التأطير والأعوان بشأن التنفيذ 	<ul style="list-style-type: none"> العمل على إشراك الإدارة وتأمين والتزامها
تنفيذ خطة الأعمال	حصص التنفيذ (5 حصص على الأقل)	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ أنشطة التحسين الواردة في خطة الأعمال تحسين خطة الأعمال مرة في الأسبوع وتوزيعها على الإدارة ورئيس مشروع الاستقبال 	<ul style="list-style-type: none"> تتبع تقدم تنفيذ خطة الأعمال مرة في الأسبوع على الأقل

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "التجديد" - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

إن دعم الأعوان العاملين في الاستقبال أمر أساسي لتحسين السلوكيات وضمان النجاح الكامل للنهج. فالنهج التشاركي يسمح بتشجيع تملك خطة الأعمال من طرف الأعوان وانخراطهم لفائدة المشروع.

سيكون لإجراءات التحسين أثر أكبر على مرافق أخرى غير الاستقبال : فمشاركة هذه المرافق أمر ضروري لضمان تنفيذ فعال وسريع لخطة أعمال التحسين.

لأجل الحفاظ على دينامية المشروع وزخمه، وفي الوقت ذاته إظهار جانبه العملي، ينبغي بالضرورة، مباشرة بعد انتهاء ورشة "صياغة خطة الأعمال"، تنفيذ إجراءات التحسين الأولى.

يضمن إنجاز تقارير دورية الحفاظ على دينامية المشروع والتبليغ السريع بأي تعقيدات تحتاج إلى تحكيم أو تدخلات خارجي عن فريق المشروع. وينبغي أن تنخرط الإدارة بقوة في حل المشاكل وتجاوز لنقاط الصعبة.

إشراك الأعوان في صياغة الهدف
وخطة الأعمال لتحقيق التحسين

إشراك هيئة الإدارة بالموقع في رهان
إعداد خطة الأعمال لتحقيق التحسين والتعبئة

الشروع الفوري في تنفيذ الأنشطة

إنجاز تقارير دورية عن تقدم خطة الأعمال

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" ملخص المرحلة



تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" - تفاصيل المرحلة

الأهداف	المعالم	الأنشطة	الأدوات	النواتج المتوخاة
قياس وتحليل أداء الاستقبال	التقييم الذاتي النهائي	<ul style="list-style-type: none"> • إجراء التقييم النهائي (التقييم الذاتي والدراسة الاستقصائية للمرتفقين • تحليل التقدم المحرز في كل التزام بين التقييمين الأولي والنهائي • تحديد الفوارق بالمقارنة مع الهدف 	<p>1.2. أداة التقييم الذاتي</p> <p>2.2. دراسة استقصائية مع المرتفقين</p>	<ul style="list-style-type: none"> • التقييم الذاتي النهائي مُنَجَز • الدراسة الاستقصائية للمرتفقين • تحليل التقدم المحرز بين التقييمين
ضمان استدامة نهج التحسين	اجتماع استعراض النواتج مع الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> • تقاسم نتائج التقييم الذاتي النهائي • التعرف على المحاور مقارنة مع التقييم الأولي والهدف • تحديد الأعمال والطرق لضمان الاستدامة 	<p>1.4. وسائل التنشيط</p> <p>3.3. خطة الأعمال</p>	<ul style="list-style-type: none"> • طرق ضمان الاستدامة • خطة الأعمال مراجعة في ضوء أعمال الاستدامة • الجدول الزمني للمراحل ما بعد التنفيذ
إطلاق عملية الحصول على علامة ماريان (عند الإقتضاء)	حصص التحضير للحصول على العلامة	<ul style="list-style-type: none"> • استعراض أداء الموقع بالمقارنة مع الإطار المرجعي • تكوين ملف الترشيح للحصول على العلامة • تكوين ملف التحضير للافتتاح يجمع الحجج على تحقيق الالتزامات 		<ul style="list-style-type: none"> • ملف الترشيح للحصول على العلامة • ملف التحضير للافتتاح

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" – الأدوار والمسؤوليات

الأهداف	المعالم	رئيس المشروع في الموقع	رئيس مشروع الاستقبال
قياس وتحليل أداء الاستقبال	التقييم الذاتي النهائي	<ul style="list-style-type: none"> • إجراء التقييم الذاتي النهائي • إجراء الدراسة الاستقصائية لرضا المرتفقين • تحليل الفوارق ما بين التقييمين الأولي والنهائي 	
ضمان استدامة نهج التحسين مع الإدارة	اجتماع استعراض النتائج مع الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> • التنظيم اللوجستي للاجتماع وتعبئة الفاعلين في الموقع • تحديد الطرق الكفيلة بضمان استدامة نهج تحسين الاستقبال • تنشيط الاجتماع 	المشاركة في الاجتماع
إطلاق عملية الحصول على علامة مارين (عند الإقتضاء)	حصر التحضير للحصول على العلامة	<ul style="list-style-type: none"> • تحديد طرق الحصول على العلامة بمعية رئيس مشروع الاستقبال • تحضير ملف الترشيح لبعثه للجهة المانحة للعلامة • تجميع الوثائق والحجج التي تشهد لى تحقيق التزامات الإطار المرجعي 	<ul style="list-style-type: none"> • تقديم العناصر اللازمة لاستكمال ملف الترشيح • استعراض التقدم المحرز بالنسبة لكل التزام مع مدير المشروع في الموقع • تقديم دعم منهجي في التحضير للافتتاح

تفاصيل نهج DMAIC: مرحلة "المراقبة" - العوامل الأساسية للنجاح

النقاط الأساسية الكفيلة بضمان نجاح النهج

ينبغي أن يشعر المرتفقون بتحسين الاستقبال بشكل ملموس. كما ينبغي أن يسمح التقييم الذاتي النهائي بقياس درجة التحسن المحرز ودرجة خلق القيمة بالنسبة للمرتفقين. ويجب أن تنتهي هذه المرحلة بتسجيل ارتياح حقيقي لدى المرتفقين.

يتعين تحديد طرق ضمان الاستدامة في الوقت الذي يكون فيه زخم ودينامية التنفيذ حاضرين، تفاديا لأي فتور من شأنه أن يقلل من الطموح.

من المهم تهيئة فريق المشروع، والاستفادة من الممارسات الجيدة وتحديد «الدروس المستفادة». ينبغي أن يصير الفاعلون في المشروع أداة للتغيير.

نتائج ملموسة تستجيب
لانتظارات المرتفقين

المصادقة بدون تأخير على الطرق
والأعمال التي تكفل الاستدامة

تهيئة فريق المشروع



أدوار مختلف الفاعلين ومسؤولياتهم

أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين: الهيكلية

التنظيم	المسؤوليات
	<ul style="list-style-type: none"> • القيادة العامة للبرنامج • الدعم المنهجي
	<ul style="list-style-type: none"> • وزارة الاقتصاد والمالية وإصلاح الإدارة
	<ul style="list-style-type: none"> • التنسيق والقيادة الأفقية (قطاع/جهة)
	<ul style="list-style-type: none"> • منسقون على مستوى الوزارات • منسقون على مستوى الجهات
	<ul style="list-style-type: none"> • تنشيط الأشغال في الموقع
<ul style="list-style-type: none"> • مشاركة أساسية في الورشات وفي التنفيذ العملي 	<ul style="list-style-type: none"> • إشراك أعوان/موظفي الموقع في العملية

أدوار ومسؤوليات مختلف الفاعلين: الهيكلية

المرحلة 4 المراقبة	المرحلة 3 التجديد	المرحلة 2 القياس/التحليل	المرحلة 1 التعريف
1 إلى 2 أسبوعين	4 إلى 5 أسابيع	2 إلى 3 أسابيع	
<ul style="list-style-type: none"> • تتبع تقدم الموقع في تنفيذ خطة أعماله • تقديم مساعدة منهجية إلى رئيس المشروع في الموقع • تقديم الدعم للتحضير لافتتاح منح العلامة (عند الاقتضاء) 	<ul style="list-style-type: none"> • دعم إعداد خطة الأعمال ورفع رهان تحقيق الهدف • تتبع تقدم الموقع في تنفيذ خطة أعماله • تقديم مساعدة منهجية إلى رئيس المشروع في الموقع • تنظيم تبادل الممارسات الجيدة بين المواقع 	<ul style="list-style-type: none"> • تكوين رئيس المشروع في كل جوانب النهج • تقديم النهج لهيئة الإدارة في الموقع والأعوان العاملين في المستقبل • نقل الأدوات الرئيسية إلى رئيس المشروع في الموقع • تقديم مساعدة منهجية إلى رئيس المشروع في الموقع • ضمان انطلاق المشروع حسب الجدول الزمني المحدد 	رئيس مشروع المستقبل
<ul style="list-style-type: none"> • استكمال أعمال التحسين الحرجة • إنجاز التقييم النهائي • ضمان استدامة تحسين المستقبل • الشروع في مسطرة الحصول على العلامة 	<ul style="list-style-type: none"> • صياغة الهدف بمعية أعوان المستقبل على أساس التشخيص وانتظارات المرتفقين • إعداد خطة الأعمال وتحديد الأولويات • تنفيذ أعمال التحسين الواردة في خطة الأعمال • ضمان انخراط هيئة الإدارة 	<ul style="list-style-type: none"> • إطلاق تنفيذ عملية تحسين المستقبل في الموقع • إعداد بطاقة المشروع (الولاية) وتقاسمها • ضمان انخراط هيئة الإدارة في الموقع وأعوان المستقبل في العملية • إنجاز التقييم الذاتي وإجراء دراسة استقصائية مع المرتفقين • تحديد محاور التحسين 	رئيس الموقع

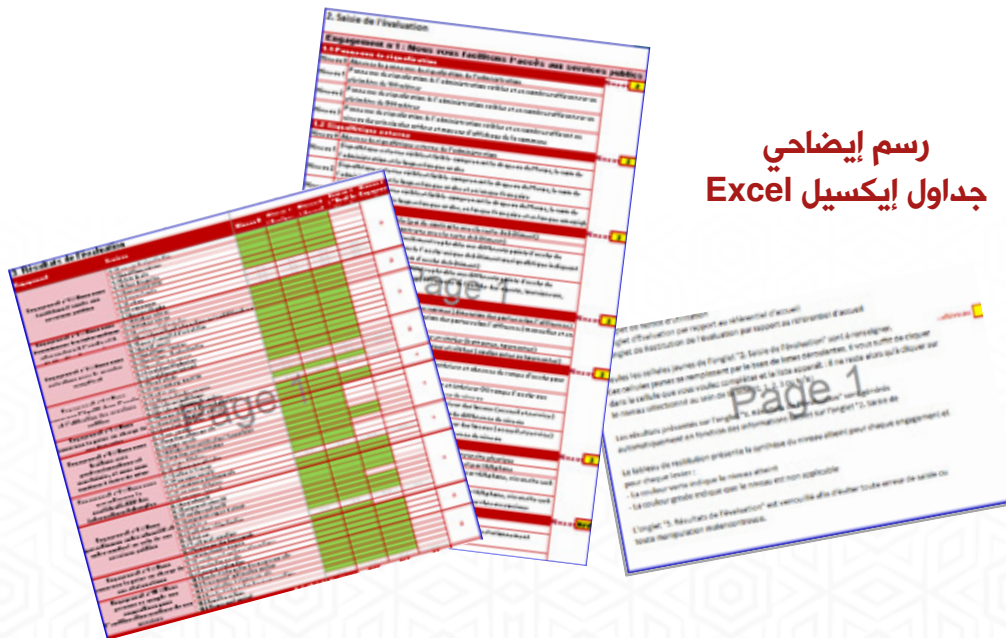
المرحلة 2: القياس والتحليل / أداة التقييم الذاتي

الأهداف

- قياس الأداء الحالي للاستقبال في الموقع بالنسبة لمجموع التزامات الميثاق والوسائل العملية للإطار المرجعي؛
- تحديد المحاور الرئيسية لتحسين الاستقبال؛
- إجراء التقييم الذاتي مقارنة مع كل مستوى من مستويات الاستقبال (العادي، المتقدم، المتميز) في أفق الحصول على العلامة.

الهيكلية

- باب التعليمات؛
- باب إدخال معطيات التقييم الذاتي؛
- باب استعراض نتائج التقييم الذاتي.



رسم إيضاحي
جداول إيكسيل Excel

المرحلة 3: التجديد / علامات التحول

الأهداف

- تزويد رؤساء المشاريع في المواقع بتوضيحات ملموسة عن التغيرات في الاستقبال (تجهيزات، تنظيم ...)
- إيضاح الوسائل العملية الرئيسية للتحول بواسطة أمثلة تم تنفيذها من طرف إدارات أخرى.

الهيكلية

- بنك للصور مصنف حسب التزامات الميثاق (10 التزامات).

رسم إيضاحي في شكل باوربوينت PowerPoint



المرحلة 3: التجديد / دليل المعايير

الأهداف

- مرافقة الوسائل العملية المنصوص عليها في الإطار المرجعي بمعايير مرجعية وطنية ودولية؛
- بلورة الخصائص التقنية لتصميم فضاء استقبال جديد أو إعادة تهيئة البناية الحالية.

الهيكلية

- مجموعة قواعد مصنفة حسب التزامات الميثاق و وسائل الإطار المرجعي.

رسم إيضاحي
في شكل وورد Word



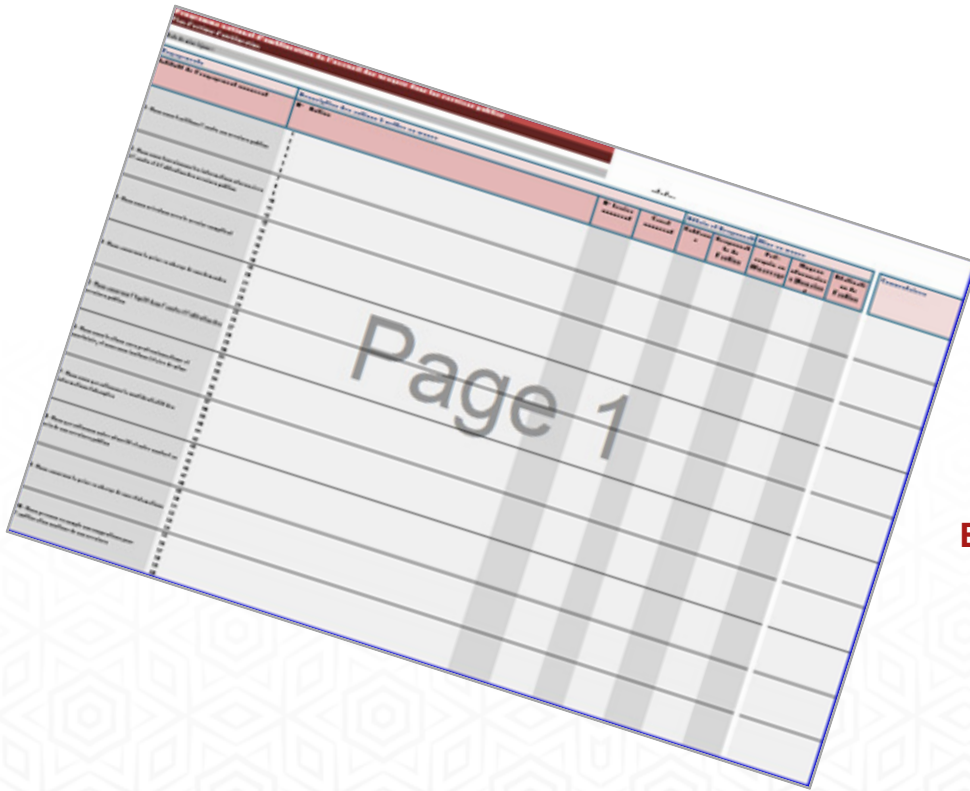
المرحلة 3: التجديد / خطة الأعمال

الأهداف

- التوفر على نموذج معياري ومكيف لإعداد خطة أعمال تحسين الاستقبال وتتبع تنفيذها؛
- ترتيب الأعمال حسب التزامات الميثاق وكفالة تسلسلها.

الهيكلية

- الالتزامات؛
- الأعمال؛
- الوسيلة المهنية/القناة المعنية؛
- الآجال والمسؤوليات؛
- تفاصيل التنفيذ؛
- التعليقات.



رسم إيضاحي
جدول إكسيل Excel



IDARATI ☆ ٥٨٥٠٤٤ 5

استقبال أحسن لخدمة أفضل

Mieux vous accueillir pour mieux vous servir