



حالة تنفيذ التوصيات

الإدارة العامة لتجربة العميل

الربع الثاني

جدول المحتويات







الرحلات	#
رحلة اصدار رخصة بناء	1

المقدمة

تم العمل على قياس صوت العميل وتحديد الفجوات التي تواجه العملاء خلال رحلة الحصول على الخدمة عبر استبيانات لقياس رضا المستخدمين وعقد ورش تشاركية مع العملاء والمعنيين في تقديم الخدمة، وتعريف التوصيات اللازمة للتغلب على التحديات التي تواجههم

قياس صوت العميل

ما تم العمل عليه

محاكاة جميع الشخصيات	قياس الرضا لجميع المراحل وتحديد الفجوات التفصيلي	قياس الرضا العام وتحديد الفجوات الرئيسة	تحليل المشاعر	محاكاة شخصية المستفيد النهائي	النظرة العامة وتحديد نقاط التماس
					
<p>1. تم زيارة 8 مكاتب الهندسية في الرياض</p> <p>2. تم تحديد وتوثيق الإجراءات المتبعة وأهم الصعوبات التي تواجهها المكاتب الهندسية لإصدار الرخص بشكل تفصيلي</p>	<p>1. تم تصميم استبيان تفصيلي في ميداليا</p> <p>2. تم التواصل حتى الان مع 299 مكتب هندسي عن طريق الرسائل النصية والمقابلات الهاتفية</p> <p>3. اجمالي عدد الساعات ل100 مقابلة هاتفية 40 ساعة</p>	<p>180 مكتب هندسي (الاستجابة 33.8%)</p> <p>500 مستفيد نهائي (الاستجابة 32.6%)</p>	<p>تحليل 9,146 منشور في منصة تويتر عن الكود السعودي</p>	<p>زيارة 5 مكاتب هندسية في الرياض بهدف جمع مرئياتهم حول تجربتهم العامة لإصدار الرخصة</p>	<p>20 مكاملة للمكاتب الهندسية</p> <p>5+ ساعات</p>

الهدف استخراج عدد من الفجوات والملاحظات في رحلة المستفيد والمكاتب الهندسية

اجمالي تقييم المستخدمين



3.5/5

الرضا العام عن التجربة مع وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان

3.3/5

الرضا العام عن خدمة اصدار الرخص الإنشائية

2.6/5

تقييم الجهد لفهم المتطلبات

3.1/5

تقييم الوقت المستغرق لمعالجة الطلب

اجمالي تقييم المكاتب الهندسية



3.5/5

الرضا العام عن كود البناء السعودي

3.3/5

الرضا العام عن الاشتراطات والتشريعات

2.9/5

الرضا العام عن مستوى فهم الامانات والبلديات عن كود البناء السعودي

3.3/5

الرضا العام عن مستوى فهم المكاتب الهندسية عن كود البناء السعودي

2.4/5

الرضا العام عن مستوى فهم المستخدم عن كود البناء السعودي

2.4/5

الرضا العام عن لائحة الغرامات والجزاءات في ما يخص قيمة المخالفات

3.0/5

الرضا العام عن لائحة الغرامات والجزاءات في ما يخص التنبيهات والاندازات

2.7/5

الرضا العام عن لائحة الغرامات والجزاءات في ما يخص وضوح المخالفات

فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

عدد التوصيات		عدد الفجوات	الوكالة المعنية	الرحلات
6		6	وكالة التراخيص والامتثال	رحلة اصدار رخصة بناء
تم التنفيذ	الحالة			
الحالة	القرار	ملاحظات العملاء	#	
تم التنفيذ	زيادة التوعية للمستخدمين من خلال جميع القنوات بأهمية تطبيق الكود لتحسين جودة كفاءة (لأمن والسلامة ترشيد الكهرباء، زيادة عمر المباني، تقليل التكاليف)	عدم وضوح أهمية الكود السعودي للمستخدمين	1	
تم التنفيذ	إضافة مخطط انسيابي لخطوات وتفاصيل الحصول على رخصة البناء على منصة بلدي بما فيه الجهة المسؤولة، الخطوات، كيفية التقديم وتعليقات توضيحية	لا يوجد الية واضحة لجميع المتطلبات والإجراءات للمستخدمين لاستخراج رخصة في منصة بلدي	2	
تم التنفيذ	توضيح متطلبات التأمين ومن المسؤول عن العمل عليه مع التكلفة حيث يوضح أهمية تطبيق الكود الجديد لتوفير منشآت أكثر أماناً وكفاءة للمستخدمين	عدم وضوح وفهم متطلبات التأمين والتكلفة	3	
تم التنفيذ	وجود منصة تفاعلية وتشاركية للمكاتب الهندسية مع تضمين نموذج الدعم أو chatbot	عدم وجود منصة رسمية لحل المشاكل والاستفسارات التي تواجه المكتب من مشاكل تقنية في المنصة أو استفسارات عامة عن الخدمة/الكود - حيث يتم الآن استخدام منصة تليقرام بدلا من منصة رسمية شاملة وموحدة	4	
تم التنفيذ	تعميم وتوضيح الإجراءات المتبعة للرخص القديمة	عدم وضوح الية الخدمة والرخص ما قبل تاريخ 1/7 التي تم إصدارها قبل البناء، حيث يتم الزامية المكتب برفع تقارير الاشراف ووثيقة تأمين لكل رخصة وفقا للكود	5	
تم التنفيذ	تحديث لائحة تصنيف مخالفات الكود السعودي وتضمين رابط مرجعي للمواد لكل مخالفة في الكود	عدم وضوح لائحة الغرامات والية تطبيقها وتباين في تفسير نصوص الغرامات والجزاءات	6	

شكراً لكم

وكالة التحول الرقمي
والمدينة الذكية
Digital Transformation & Smart Cities Deputyship
الوكالة المساعدة للتحول الرقمي وخدمات العملاء

وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

