



تطوير الخدمات بناء على ملاحظات العملاء

الإدارة العامة لتجربة العميل

جدول المحتويات

الرحلات

#

رحلة تصنيف المكاتب الهندسية

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



JUN 2022

عينة القياس



331

إجمالي عدد الشكاوى



3.8

نسبة الرضا العام



215 +

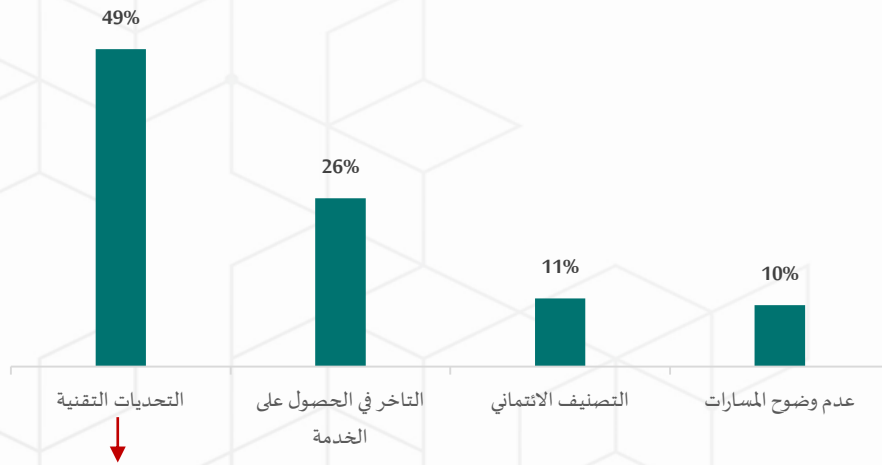
عدد ردود الاستجابة



1500

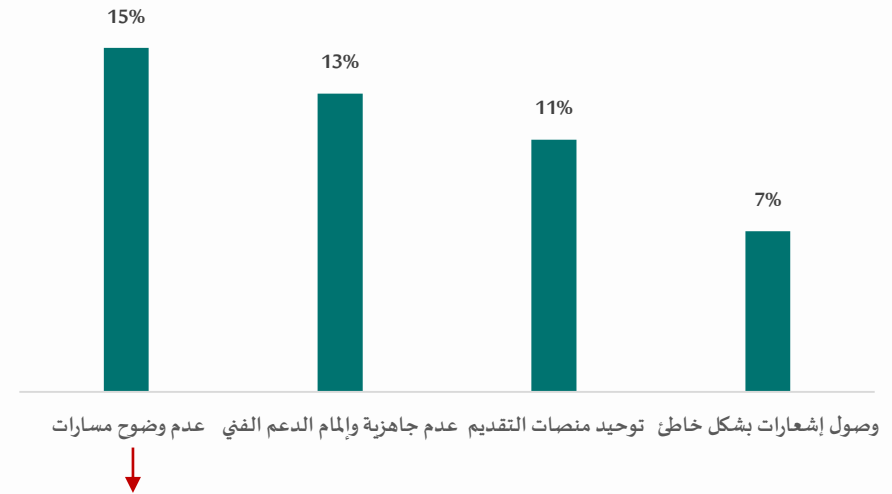
العينة المرسل لها

أبرز فجوات تحليل الشكاوى



العملاء يواجهون تحديات في النظام عند إدخال البيانات والتعديل عليها (مثال: لا يمكن إضافة عدد الموردن الذين يعملون مع المنشأة ولا تظهر لهم خانة الحذف في النظام).

أبرز أسباب عدم الرضا

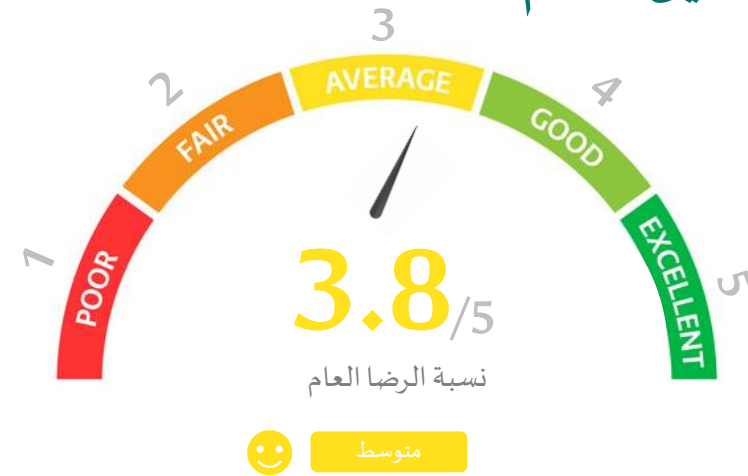
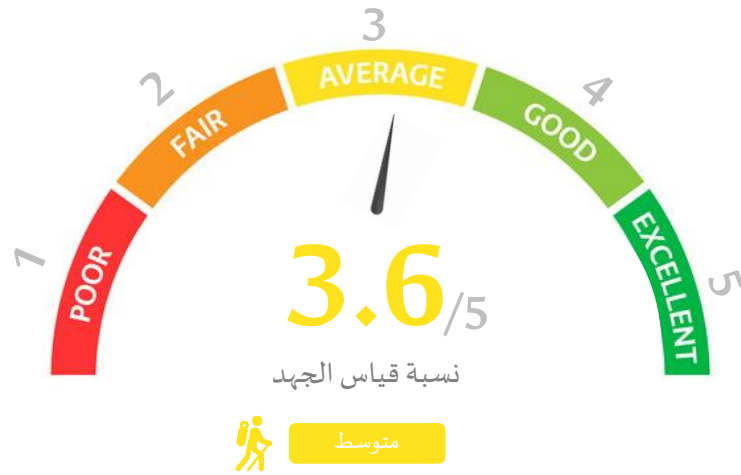


عدم وضوح مسارات التقديم حيث أيقونة شرح الخدمة في النظام تظهر وتختفي بشكل سريع فيضطر العميل لحذف طلب وإعادة التقديم

قياس صوت العميل

أبريل 2022 م

صوت العميل العام



الحصول على الخدمة ✓



3.6

الرضا عن المدة المستغرقة للحصول على الخدمة



3.6

الرضا عن فهم الممام المفتشين باشتراطات شهادة التصنيف

المتابعة ما بعد التقديم ⌚



3.5

الجهد الذي تم بذله لمتابعة حالة طلبك في الخدمة



3.6

الجهد الذي تم بذله لتقديم على الخدمة



3.6

الرضا عن وضوح الالية المتبعة لمستويات التصنيفات



3.7

الرضا عن التقييم الانتماني



3.8

الرضا عن خدمة العملاء المقدمة من الوزارة



3.9

الرضا عن التقييم للمعايير الفنية

التقديم 👤



3.5

الجهد الذي تم بذله للوصول إلى الخدمة



3.6

الجهد الذي تم بذله للتنقل في منصة بلدي

البحث و الاكتشاف 🔍

مراحل الرحلة الأساسية

فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

عدد التوصيات		عدد الفجوات	الوكالة المعنية	الرحلات
6		6	وكالة الوزارة لتنظيم مشغلي المدن	تصنيف المكاتب الهندسية
تم التنفيذ	الحالة			

الحالة	القرار	ملاحظات العملاء	#
تم التنفيذ	توضيح دور كل المسارات واشتراطاته ومتطلباته ونطاق عمل ودور الجهات الخارجية مثل شركات (سمة - بيان-تصنيف الاستثمار) للمستفيد	عدم وضوح آلية التقديم على الخدمة واخذ المسار الصحيح ليتوافق مع احتياج المكتب	1
تم التنفيذ	• تعزيز التكامل مع منصة قوائم لربط القوائم المالية بشكل تلقائي والتأكد من تحديث القوائم المالية بشكل دوري وتنبيه المستفيد بمدة صلاحية القوائم المالية في منصة قوائم تكون آخر 3 سنوات	يظهر في النظام أن القوائم المالية غير مرفوعة على "برنامج قوائم" علمًا أنها مودعة وصادرة، ولا يتم توضيح سبب الخطأ	2
تم التنفيذ	تفعيل التواصل عن طريق الرسائل النصية والمكالمات الهاتفية فيما يخص التحديثات الخاصة بالطلب عن طريق (سمة - بيان)	وجود إشكالية في تأخير استكمال الطلب بسبب تواصل الشركات الخارجية مثال (سمة و بيان) عن طريق البريد الإلكتروني فقط مما يسبب تأخير استكمال المتطلبات بسبب عدم الإطلاع على البريد الإلكتروني بشكل مستمر	3
تم التنفيذ	تحديث وتوحيد جميع الأدلة المتعلقة بالخدمة في منصة بلدي	دليل الخدمة في منصة بلدي غير محدث (قديم) ولا يتضمن جميع المتطلبات او الاشتراطات للتقديم على الخدمة	4

فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

الحالة	القرار	ملاحظات العملاء	#
تم التنفيذ	توضيح للمكاتب والمنشآت مسارات التقديم التي توافق احتياجاتهم والاسعار التقريبية للحصول على الخدمة التي تقدمها الشركات	عند بداية الخدمة لا يكون المقابل المالي لتحقيق الاشتراطات متوقع من قبل المنشأة ولا يتم معرفته إلا عند السداد	5
تم التنفيذ	تكثيف الحملات الاعلانية عن طريق قنوات التواصل الاجتماعي وارسال رسائل نصية توضيحية عن خطوات ترقية التصنيف للمستفيد المعني الذي لم يحصل على الدرجة الكاملة في التصنيف	خطوات ترقية التصنيف غير واضحة وغير مرضية	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

