



# تطوير الخدمات بناء على ملاحظات العملاء

## الإدارة العامة لتجربة العميل

# جدول المحتويات

الرحلات	#
رحلة تصنيف المقاولين	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



569

إجمالي عدد الشكاوى

3.9

نسبة الرضا العام



256+

عدد ردود الاستجابة

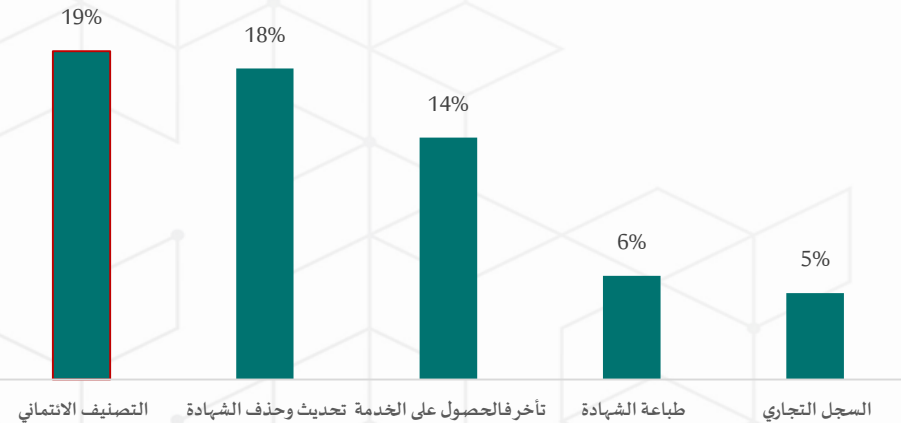


3800

العينة المرسل لها

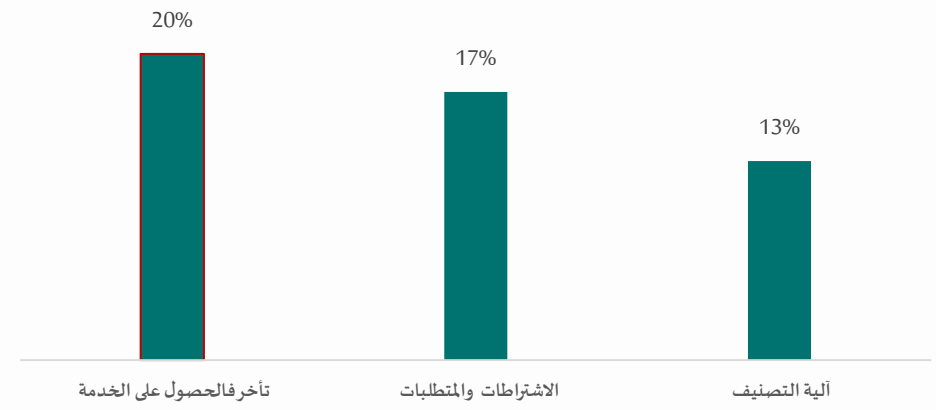
## صوت العميل العام

تصنيفات ابرز الفجوات (أسباب عدم الرضا) لنتائج تحليل الشكاوى



عند التقديم على التصنيف الانتماني يظهر في النظام أن القوائم المالية غير مرفوعة على نظام القوائم (لم يتم العثور على قوائم مالية) ، علما أنها مودعة وصادرة في برنامج قوائم.

تصنيفات ابرز الفجوات (أسباب عدم الرضا) لنتائج صوت العميل

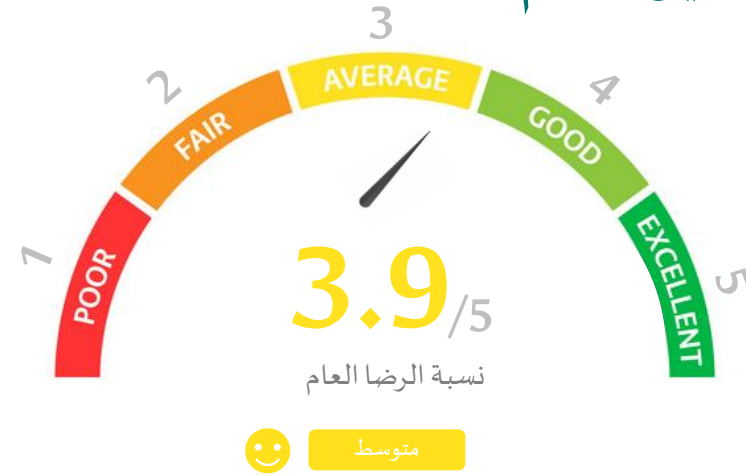
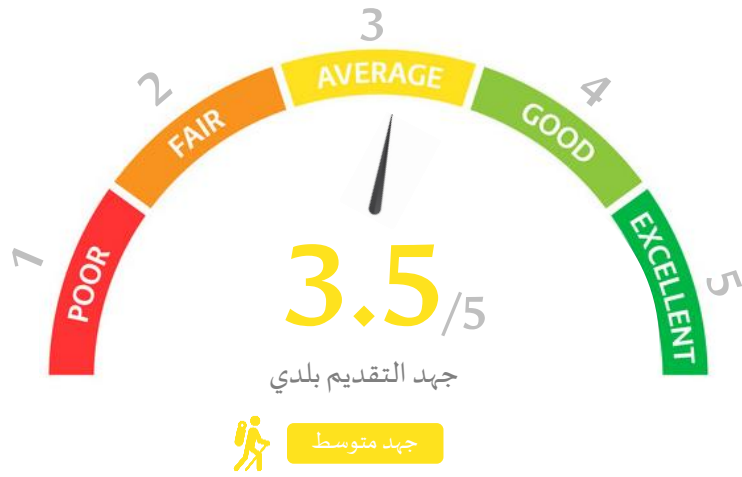


تأخر في الحصول على الخدمة تحديدا في مرحلة التصنيف الانتماني ولا يتم الالتزام باتفاقية مستوى الخدمة المحددة مسبقا من المسارات، مما ينتج عنه تأخر في إتمام طلب العميل.



JUN 2022

## صوت العميل العام



### الحصول على الخدمة ✓



3.7

الرضا عن المدة المستغرقة للحصول على الخدمة



4.1

الرضا عن فهم الممام المفتشين باشتراطات شهادة التصنيف

### المتابعة ما بعد التقديم ⌚



3.3

الجهد الذي تم بذله لمتابعة حالة طلبك في الخدمة



### التقديم 👤

3.4

الجهد الذي تم بذله لتقديم على الخدمة

3.7

الرضا عن وضوح الألية المتبعة لمستويات التصنيفات

3.7

الرضا عن التقييم الائتماني

3.8

الرضا عن خدمة العملاء المقدمة من الوزارة

3.8

الرضا عن التقييم للمعايير الفنية

### البحث والاكتشاف 🔍



3.4

الجهد الذي تم بذله للوصول إلى الخدمة



3.4

الجهد الذي تم بذله للتنقل في منصة بلدي

مراحل  
الرحلة  
الأساسية

## فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

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

الحالة	القرار	ملاحظات العملاء	#
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	1
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 المنشأة	2
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	3
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	4

## فجوات وتوصيات الرحلات من منظور العميل

الحالة	القرار	ملاحظات العملاء	#
تم التنفيذ	توضيح للمنشآت 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

