



تطوير الخدمات بناءً على ملاحظات العملاء - شهادة امتثال المباني -

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة





المحتويات

مقدمة

تحليل الطلبات

صوت العميل

التحديات



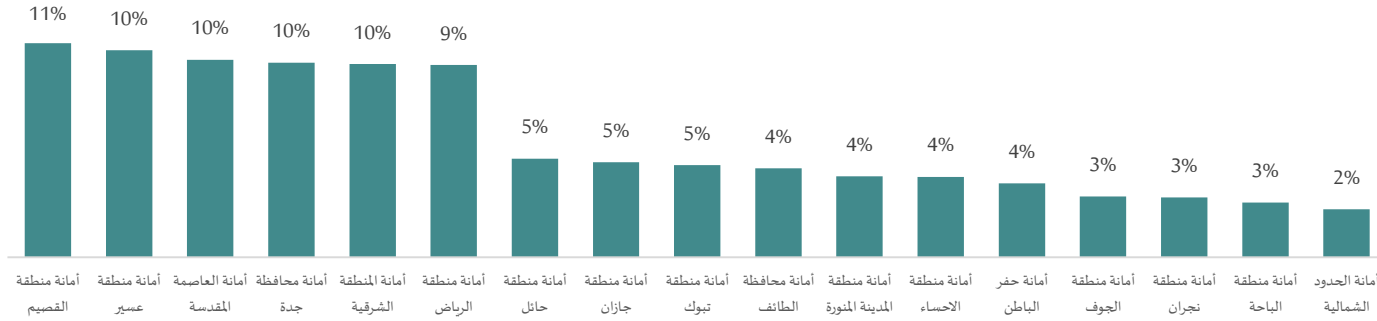
مقدمة

"هي شهادة دورية تمنح للمستفيدين تثبت خلو المباني من الحد الأدنى من عناصر التشوه البصري والتزامها بالمتطلبات البلدية للمبنى"



تحليل الطلبات

توزيع الطلبات على الأمانات

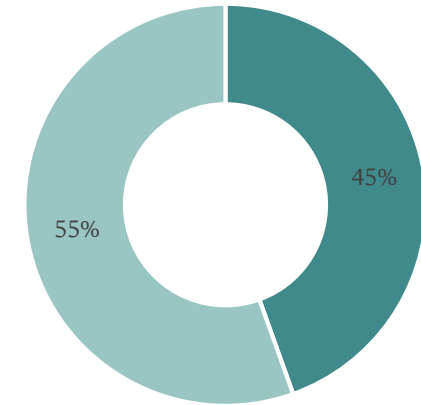
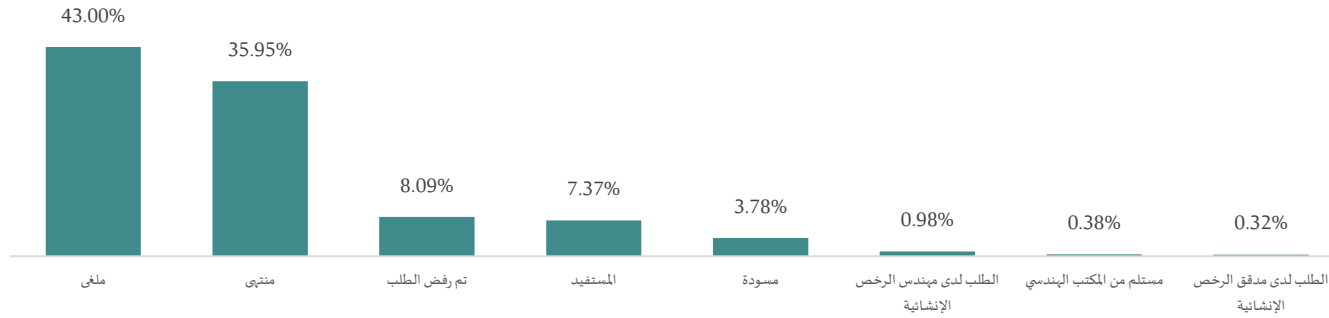


اعداد الطلبات



149,706

توزيع الطلبات على المحاور المستهدفة



■ داخل المناطق المستهدفة ■ خارج المناطق المستهدفة



صوت العميل

مؤشر الرضا العام (المستوى الثاني)

السرعة



94%

القناة



95%

الإجراءات



95%

المخرجات



94%

الزيارة



92%

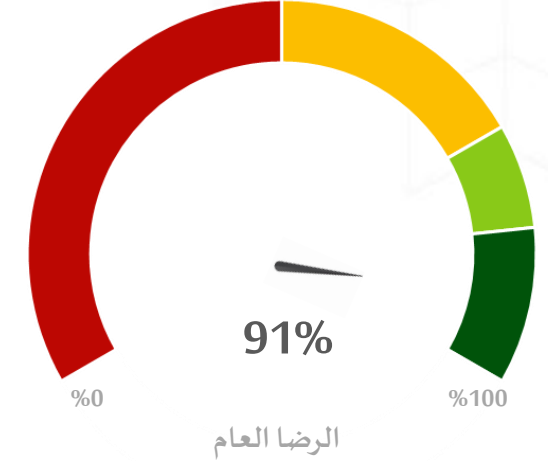
الموظفين



89%

معياريهم والممام الموظف 15% (المستوى الثالث)

مؤشر الرضا العام (المستوى الأول)



ردود الاستجابة: 6887



هامش الخطاء 5% ومستوى الثقة 95%

● منخفض (أقل من 50%) ● متوسط (من 50% إلى 74%) ● عالي (من 75% إلى 84%) ● متميز (من 85% إلى 100%)



التحديات والتوصيات

التحديات والتوصيات من منظور العميل

حالة التنفيذ	التوصيات	التحديات
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على إضافة اتفاقية مستوى الخدمة (SLA).	<ul style="list-style-type: none">يشتمكي العميل من عدم وجود اتفاقية مستوى الخدمة.
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على توضيح وأشعار العملاء بأسباب الرفض.	<ul style="list-style-type: none">عدم توضيح أسباب الرفض للعملاء.
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على مراجعة النظام والتحقق من ارتباط الأنظمة.	<ul style="list-style-type: none">عند التقديم على شهادة امتثال يظهر خطأ (عزيزي المستخدم تعذر الاتصال من خدمة الربط على وزارة الداخلية يرجى المحاولة لاحقاً).
منفذ	<ul style="list-style-type: none">العمل على تنسيق وأشعار العملاء بمواعيد الزيارة.	<ul style="list-style-type: none">عدم اشعار العميل بموعد زيارة المراقب.

شكرًا لكم

الوكالة المساعدة لتجربة
العميل والمنتجات المبتكرة
Assistant Deputyship of Customer
Experience & Innovative Products

وزارة البلديات والإسكان
Ministry of Municipalities and Housing

