



الإجراءات التصحيحية الخاصة بمؤشر رضا العملاء والشكاوى

- دمج ملكية ثلاث مراكز اتصال (منصة اعتماد، متابعة الإعفاءات، نزع الملكيات) لوزارة المالية مع مركز الاتصال رقم 19990 وتشغيل مركز اتصال موحد لخدمة عملاء وزارة المالية يقدم الدعم بالإجابة على استفسارات العملاء عبر خمس قنوات مختلفة (الرقم الموحد، البريد الإلكتروني، منصة إكس، نموذج "اتصل بنا"، المحادثات المباشرة على البوابة الخارجية للوزارة) وقد وصل إجمالي التواصل منذ أكمال دمج المراكز في يناير 2020م وحتى مايو 2021م إلى 1,387,698 تفاعل اتصالي، كما بلغت نسبة متوسط الرد المباشر على استفسارات العملاء بدون رفع تذاكر للوكالات أو الإدارات الأخرى 92% للفترة المماثلة (يناير 2020م - مايو 2021م).
- المساهمة في تعزيز التواصل الحكومي بين الجهات ذات العلاقة للخدمات المشتركة وتحسين تجربة المستفيدين من خلال تبني وإطلاق مبادرة تحسين خدمة استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات العلاقة (المديرية العامة للجوازات، وزارة الخارجية، مركز المعلومات الوطني، مساند، أبشر، البنك المركزي السعودي)، والتي شملت تعزيز التواصل الحكومي عن طريق توحيد وتحسين رحلة العملاء وحصر الأسئلة الشائعة لجميع الجهات وتوحيدها بالإضافة إلى إجراءات تحسينية متعددة وحملات تثقيفية للمستفيدين عبر مختلف الجهات ذات العلاقة؛ مما كان له الأثر الإيجابي بانخفاض نسبة الاستفسارات الواردة للخدمة بنسبة 25%.
- تم نشر حملات تثقيفية على حساب الوزارة في منصة إكس العناية بالعملاء @MoFcare لرفع وعي العملاء عن آلية وطريقة استخدام الخدمات المقدمة.
- تم إضافة خدمة رفع مسوغات الصرف من خلال البوابة الإلكترونية للأفراد، والتي تمكن المستفيد من رفع مسوغات الصرف إلكترونياً بدلاً عن الحضور الشخصي لمقر وفروع الوزارة. للاطلاع على الخدمة الجديدة، يرجى زيارة الرابط التالي: <https://www.mof.gov.sa/eservices/Pages/AnnualReturnDocuments.aspx>
- تم التنسيق مع عدد من الجهات الحكومية لتوجيه العملاء لهم، في حال كانت الشكاوى أو الاستفسار يقعان خارج اختصاص وزارة المالية وضمن نطاق خدماتهم، عليه يتم توجيه العميل للجهة الحكومية المسؤولة.
- تم تطبيق آلية لحجز مواعيد الزيارات لعملاء الوزارة من مركز الخدمة الشامل بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة.

الإجراءات التصحيحية للعام 2023م:

- تعديل تاريخ صرف العوائد السنوية في موقع وزارة المالية بناءً على المرسوم الملكي الصادر بهذا الشأن.
- إطلاق نماذج "اتصل بنا" الإلكترونية وتمكين المستفيدين من رفع طلباتهم على مدى 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، يتضمنها استجابة فورية بتزويد المستفيد برقم الطلب.
- تطبيق معايير مركز أداء عمليات العملاء (COPC) العالمية في تقييم جودة خدمات الدعم من خلال قنوات التواصل المختلفة والذي يساعد على زيادة كفاءة المركز وضمان التميز في خدمة المستفيدين.



- قياس رضا المستفيدين بعد تقديم الخدمة: حيث يتم قياس رضا المستفيدين عن جودة الخدمة المقدمة لهم من قبل مركز الخدمة الشامل (اعتمد) بعد تقديم الخدمة مباشرةً من جميع قنوات التواصل.
- قياس رضا المستفيدين بعد معالجة الطلبات والشكاوى: حيث يتم قياس رضا المستفيدين عن الوقت المستغرق ومستوى جودة الدعم المقدم.
- تطبيق منهجية تتبع أسباب عدم الرضا واتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها.

