

وزارة المالية
Ministry of Finance



مبادرة توحيد إجراءات خدمة رصيد المدفوعات الحكومية

إدارة العناية بالعملاء

الخدمات المؤسسية | الخدمات العامة



مبادرة توحيد الإجراءات المتعلقة في استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بين الجهات الحكومية

حصر أسباب التحديات بعد تحليل بيانات الاستفسارات والشكاوى

المستفيدين

غياب المعرفة و عدم وضوح الإجراء للمستفيدين.



سلوك خاطئ

تسديد الرسوم من حسابات لا تخص صاحب الطلب و عدم التأكد من استرداد المبالغ بالحساب الشخصي قبل رفع طلب الاسترداد



التوجيه الغير صحيح ونقص المعرفة

تحويل العملاء مباشرة الى مركز الاتصال بوزارة المالية دون توضيح إجراءات الاسترداد و نقص المعرفة بإجراءات الخدمة ومساها



ضعف التواصل

بين الجهات و عدم وجود ضابط اتصال بين الجهات ذات العلاقة للرد على الاستفسارات



الصلاحيات

عدم امتلاك موظفي وزارة المالية حق الوصول لقواعد البيانات لمراجعة أحقية و أهلية الطلبات و متابعة استرداد مبالغ المدفوعات الحكومية



نبذة عن المبادرة

شكلت خدمة استرداد رصيد المدفوعات الحكومية المركز الثاني من إجمالي الاستفسارات الواردة عن طريق جميع القنوات لمركز الاتصال في وزارة المالية والمركز الأول من تذاكر و شكاوى قطاع الأفراد.

و حرصاً منا على تحسين جودة الخدمات المقدمة و سعياً لتحسين تجربة العملاء مع القطاعات الحكومية، تم اطلاق خطة تصحيحية لخدمة استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بشهر سبتمبر لعام 2021م. كمبادرة من مركز خدمة العملاء بوزارة المالية.

أهداف المبادرة :-

- 1- زيادة المعرفة لدى المستفيدين بإجراءات الخدمة
- 2- رفع الوعي لدى المستفيدين
- 3- توحيد الإجراءات المتعلقة بخدمة استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بين الجهات الحكومية ذات العلاقة
- 4- معالجة العديد من التحديات و عدم وضوح الإجراءات بين الجهات الحكومية
- 5- رحلة عميل بمسار موحد بين مختلف الجهات الحكومية
- 6- قاعدة معرفية للأسئلة الشائعة



مبادرة توحيد الإجراءات المتعلقة في استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بين الجهات الحكومية

مخرجات المبادرة

تعزيز التواصل الحكومي



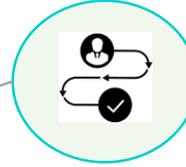
- ✓ تعزيز التواصل عن طريق توفير ضوابط اتصال بين جميع الجهات ذات العلاقة مع بيانات التواصل. مما يسهل على الجهات الحكومية التواصل المباشر مع المسؤولين وأجراء التعديلات المطلوبة ومشاركتها مع جميع الأطراف

الأسئلة الشائعة



- ✓ حصر الأسئلة الشائعة والخروج بمسودة معتمدة للإجراءات المشتركة بين جميع الجهات
- ✓ توحيد رسائل الاتصالات وصيغة الرد على جميع استفسارات العملاء مع الجهات الحكومية الأخرى
- ✓ ضمان تزويد العملاء بالمعلومات الصحيحة عن طريق جميع الجهات
- ✓ تكوين قاعدة معرفية يتم الرجوع لها وتحديثها بشكل مستمر حسب الحاجة.

توحيد وتحسين رحلة العملاء



- ✓ تصميم رحلة عميل موحدة للخدمة بين الجهات الحكومية
- ✓ تحديد الأدوار والمسؤوليات لكل جهة من الجهات الحكومية لكل حالة خلال الرحلة.

حملات تثقيفية



- ✓ تصميم حملات تثقيفية تشمل معلومات وإجراءات يتم نشرها من خلال حسابات التواصل الاجتماعي للجهات الحكومية (ملحق)
- ✓ التنسيق مع الجهات الحكومية ذات العلاقة لعمل ريتويت عن طريق حساباتهم الرسمية

حالات التأشير



- ✓ مراجعة و حصر وصف حالات التأشير الظاهرة في أبشر و مشاركتها مع مركز المعلومات الوطني للمراجعة و التأكد من ان الرسالة الظاهرة تعكس الحالة الفعلية للتأشير و بحث الحلول المتوفرة ومشاركتها مع الجهات ذات العلاقة بعد اعتمادها.

إجراءات تحسينية للخدمة



- ✓ تعديل بالإجراءات - الأخطاء التقنية - المعلومات - الرسائل الموجهة للعملاء - الربط الحكومي وفيما يلي أبرز الإجراءات التحسينية :-
- ✓ في حال سداد العميل مبلغ مالي لخدمة ولا يتم عكس السداد بالنظام لدى مركز المعلومات الوطني
- ✓ توفير بيانات التحقق من الرسوم الحكومية وإمكانية ظهور معلومات السداد تاريخ ووقت الإلغاء والقناة المستخدمة ومتى تم استرداد المبلغ لحساب صاحب العمل
- ✓ تأشير الزيارة غير مستردة الرسوم .
- ✓ العملاء الذين حصلوا على تأشير خلال جائحة كورونا
- ✓ وجود مشكلة تقنية في بيانات وحالة التأشير وسيتم العمل على حلها مع مركز المعلومات الوطني خلال شهر من تاريخ اليوم .
- ✓ خدمة استرداد رسوم المدفوعات الحكومية قبل نظام سداد ستبدأ من (أبشر) في حال وجود رصيد سيظهر للعميل خيار اضافته رقم الآيبان البنكي ومن ثم الضغط على خيار استرداد المبلغ بعد ذلك يصل الطلب لموظف المديرية العامة للجوازات ويقوم الموظف بإتمام الطلب.
- ✓ اختبار الخدمات المرسله من قبل مركز المعلومات الوطني لوزارة الخارجية وتزويد مركز المعلومات الوطني بمرثياتهم

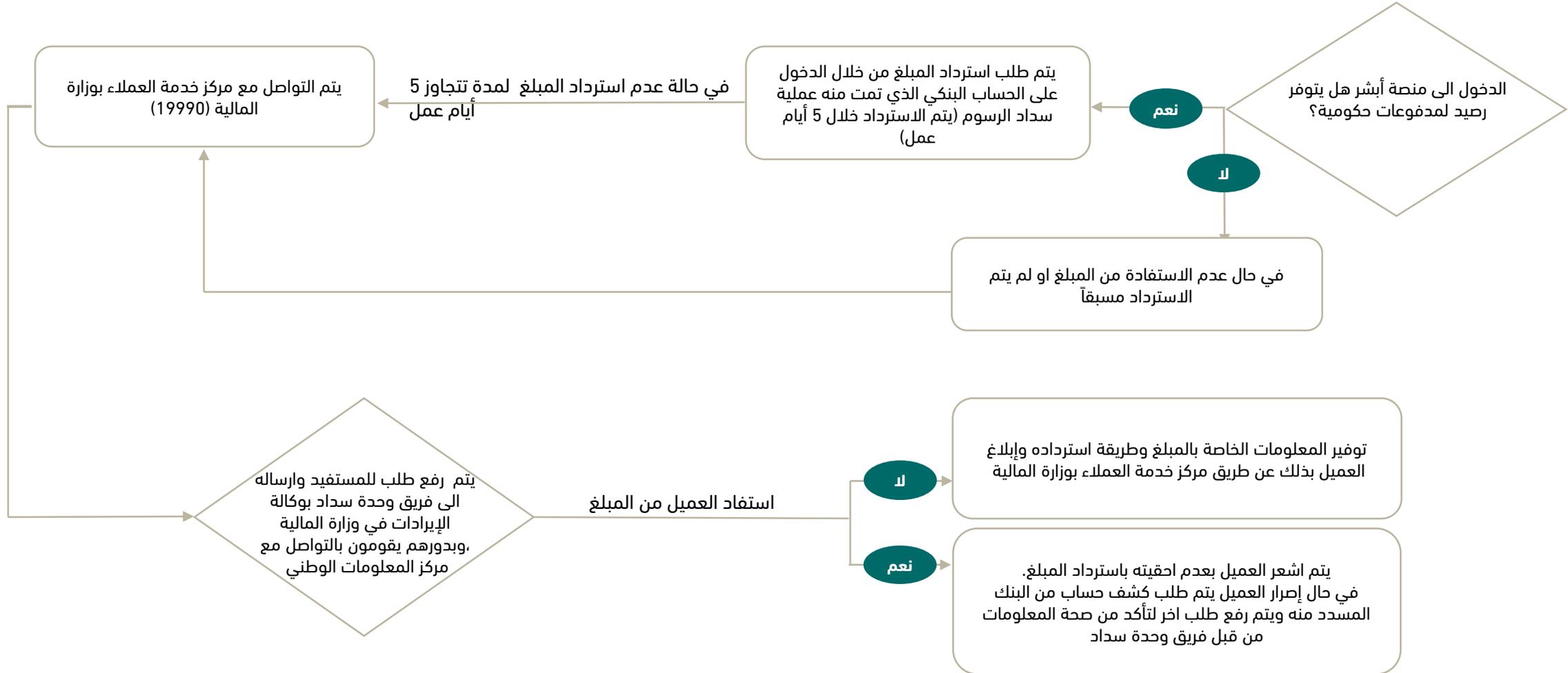
شركاء المبادرة





مبادرة توحيد الإجراءات المتعلقة في استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بين الجهات الحكومية

مخطط رحلة العميل لاسترداد رصيد المدفوعات الحكومية

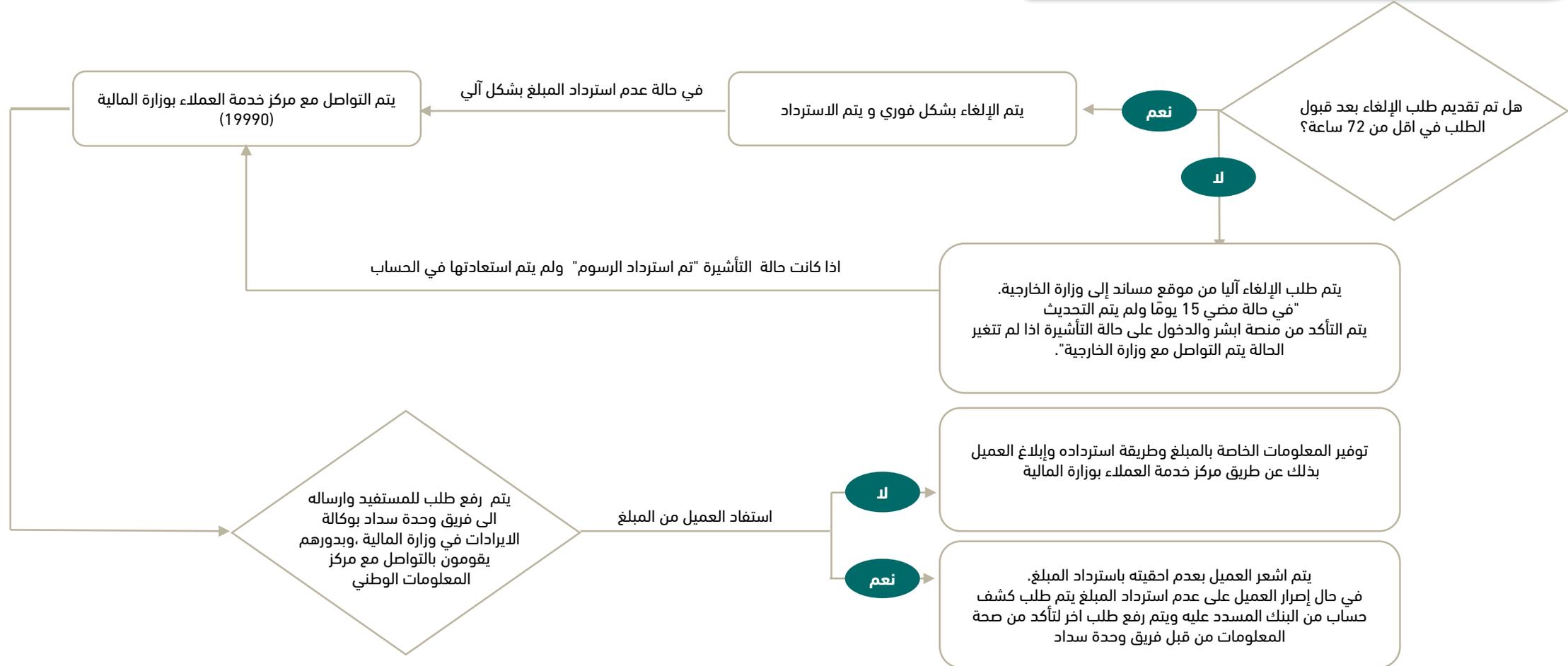


*يتم طلب الاسترداد من البنك الذي تم السداد منه، وتعود الرسوم آلياً من البنك إلى حساب المستفيد الذي تم السداد منه



مبادرة توحيد الإجراءات المتعلقة في استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بين الجهات الحكومية

مخطط رحلة العميل لاسترداد رصيد التأشيرات المصدرة من مساند



*يتم طلب الاسترداد من البنك الذي تم السداد منه، وتعود الرسوم آلياً من البنك إلى حساب المستفيد الذي تم السداد منه



الحملات التثقيفية



وزارة المالية
Ministry of Finance



طريقة إلغاء واستعادة رسوم التأشيرات

للإلغاء:



- الاستعلام عن حالة التأشيرة عبر منصة (أبشر).
- عند إصدار التأشيرة من موقع (مساند) فإن الإلغاء يتم عبر الموقع ذاته.

للاسترداد:



- عند تقديم طلب الإلغاء بعد قبوله في (مساند) خلال أقل من 72 ساعة يتم استرداد المبلغ آلياً
- عند تقديم طلب الإلغاء بعد قبوله في (مساند) بأكثر من 72 ساعة يتم إرسال الطلب لوزارة الخارجية لاسترداد المبلغ آلياً خلال 15 يوماً
- في حال عدم استرداد الرسوم بعد 15 يوماً يُرجى التأكد من حالة التأشيرة عبر منصة (أبشر) والتواصل مع المركز الموحد لوزارة المالية (19990) عند ظهور حالة (تم استعادة رسومها)

متطلبات الخدمة



رقم هوية الكفيل | رقم الصادر | الرقم التسلسلي

* استرداد الرسوم يكون على الحساب البنكي الذي تمت منه عملية السداد

19990
@MoFCare

mof.gov.sa

تواصل معنا
ccc@mof.gov.sa



وزارة المالية
Ministry of Finance



كيف أسترد رصيد المدفوعات الحكومية في "أبشر"؟

الاستعلام:

يتم الاستعلام عن رصيد المدفوعات المتبقي في حسابك بقطاعات وزارة الداخلية عن طريق الدخول إلى منصة (أبشر).



للاسترداد:

في حال توفر رصيد مدفوعات حكومية يتم الدخول إلى الحساب البنكي الذي تمت منه عملية السداد وطلب استرداد المبلغ باختيار نفس الخدمة ونفس المستفيد.



عند إتمام العملية يتم استعادة المبلغ لنفس الحساب خلال (3 أيام عمل).



في حال تأخر استرداد المبلغ أكثر من (3 أيام عمل) أو عدم القدرة على الاسترداد يُرجى التواصل مع مركز الاتصال الموحد لوزارة المالية (19990).



* استرداد الرسوم يكون على الحساب البنكي الذي تمت منه عملية السداد

19990
@MoFCare

mof.gov.sa

تواصل معنا
ccc@mof.gov.sa