



# قياس الرضا حول الخدمات البلدية والسكنية

الربع الرابع

الوكالة المساعدة لتجربة العميل والمنتجات المبتكرة

Jan 2025





يهدف مؤشر الرضا إلى عرض أداء الخدمات لدى الوزارة، وذلك لمعرفة مواطن التحسين التي يمكن أن نحققها في سبيل تقديم أفضل تجربة للعميل

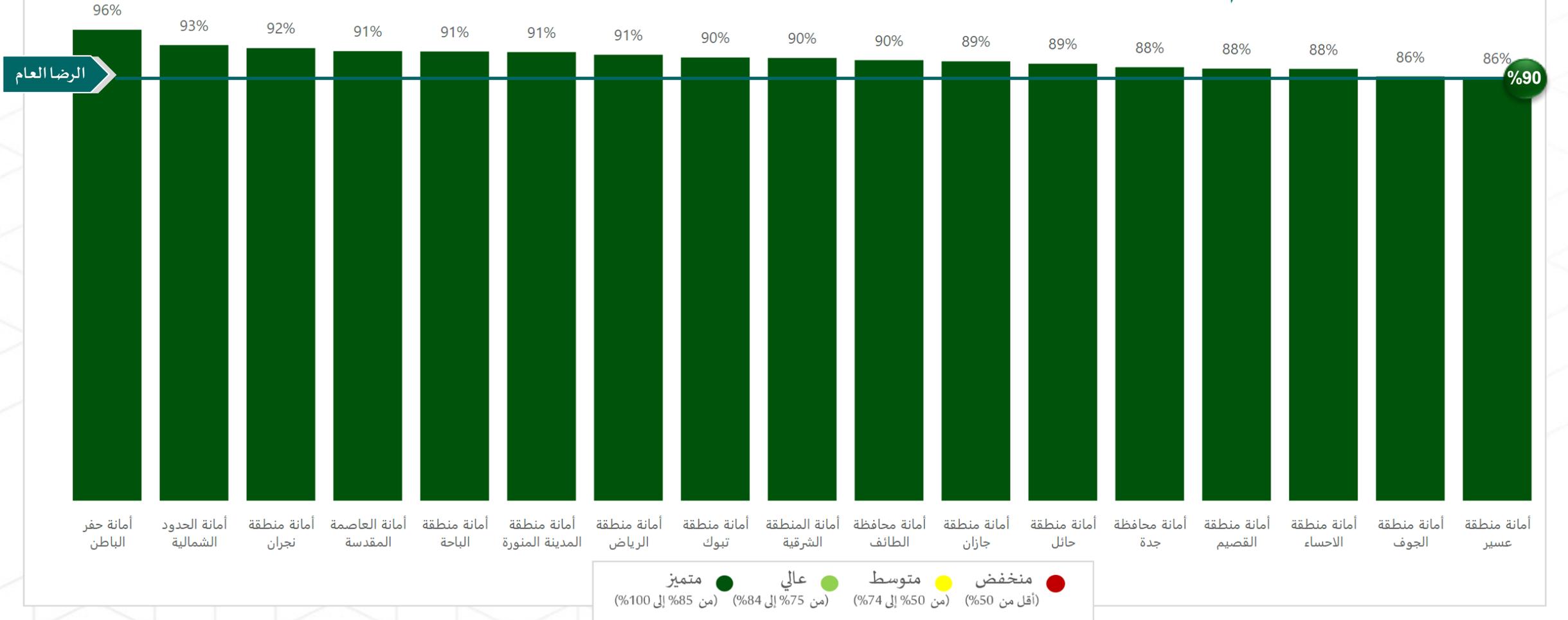


● منخفض (أقل من 50%) ● متوسط (من 50% إلى 74%) ● عالي (من 75% إلى 84%) ● متميز (من 85% إلى 100%)



# القطاع البلدي | مؤشر الرضا العام عن الأمانات

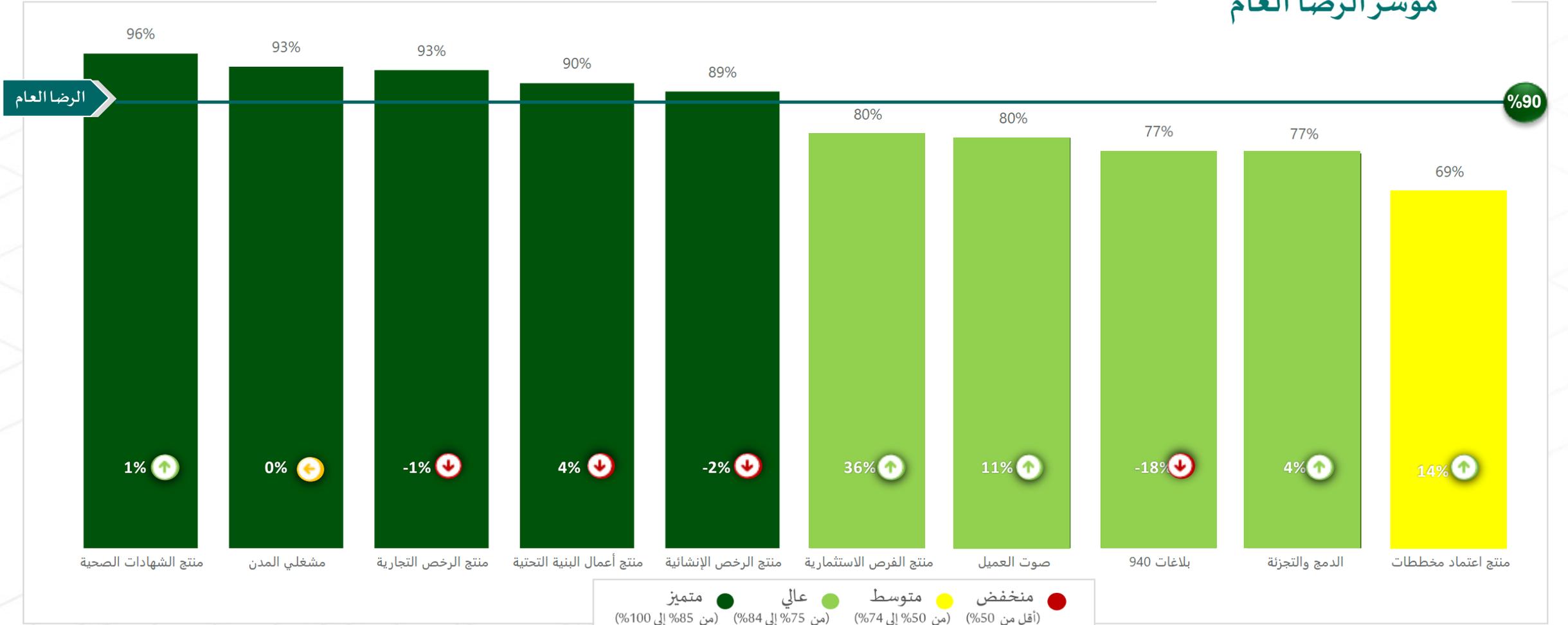
## مؤشر الرضا العام





# القطاع البلدي | مؤشر الرضا العام عن المنتجات

## مؤشر الرضا العام



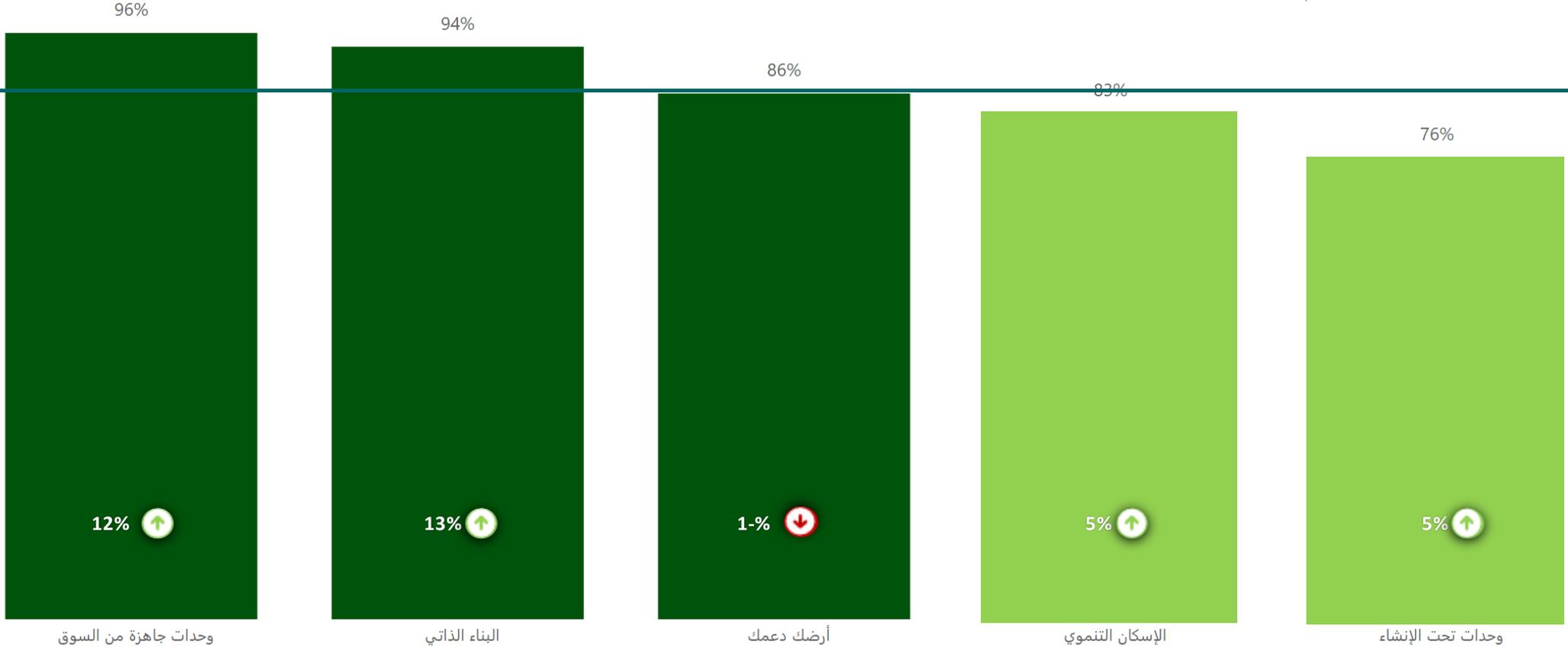


# القطاع السكني | مؤشر الرضا العام عن المنتجات

## مؤشر الرضا العام

الرضا العام

%89



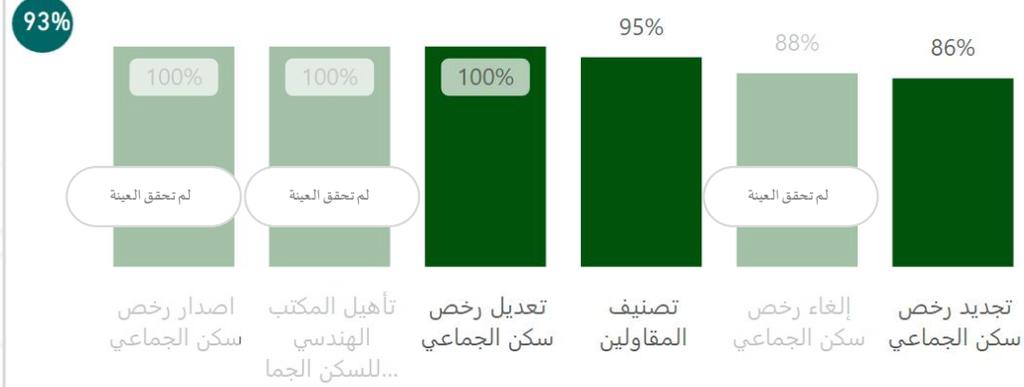
متميز (من 85% إلى 100%) عالي (من 75% إلى 84%) متوسط (من 50% إلى 74%) منخفض (أقل من 50%)



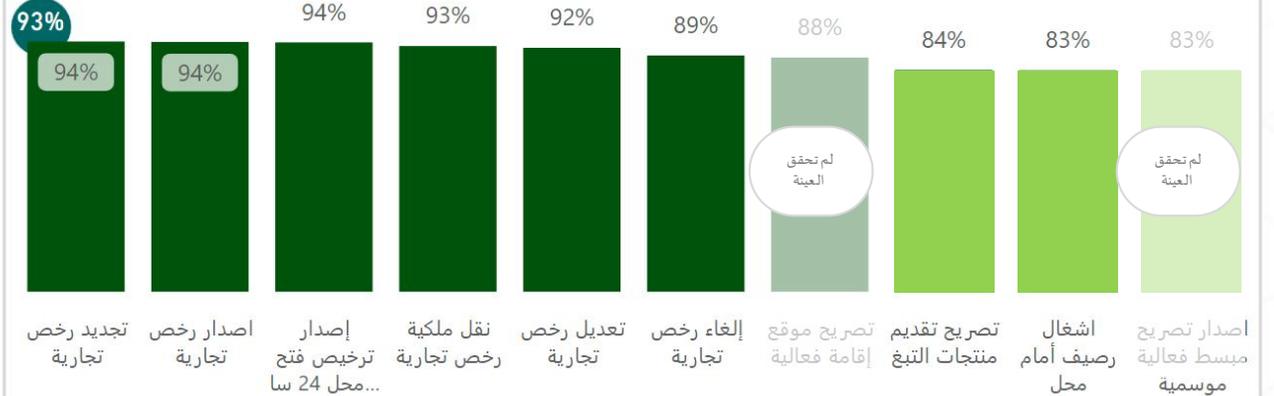


# القطاع البلدي | مؤشر الرضا العام على الخدمات

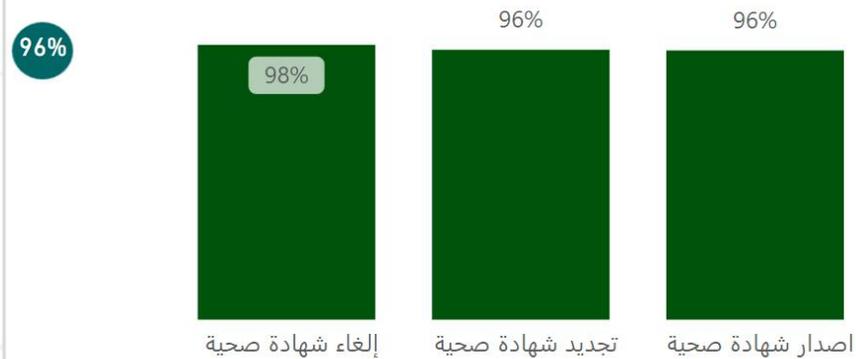
## معدل الرضا عن منتج مشغلي المدن



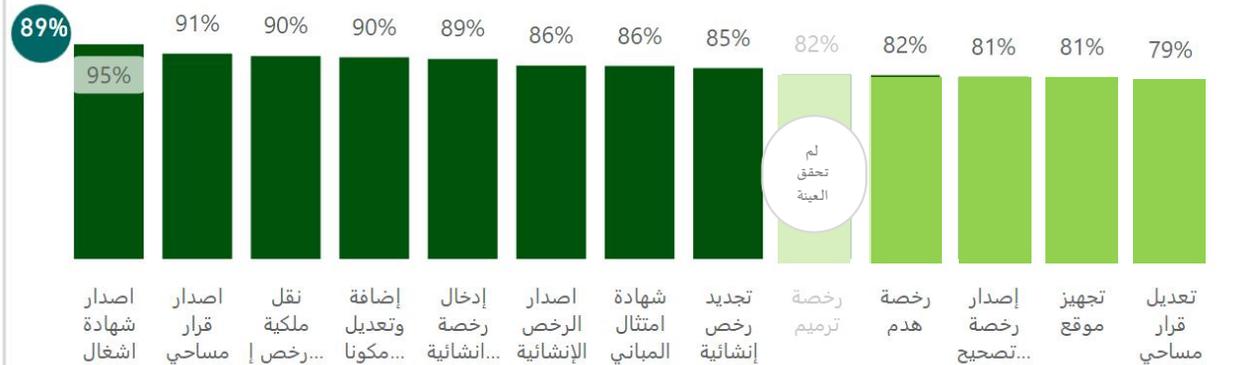
## معدل الرضا عن منتج الرخص التجارية



## معدل الرضا عن منتج الشهادات الصحية



## معدل الرضا عن منتج الرخص الإنشائية



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



# القطاع البلدي | مؤشر الرضا العام على الخدمات

## معدل الرضا عن منتج اعتماد مخططات



%69

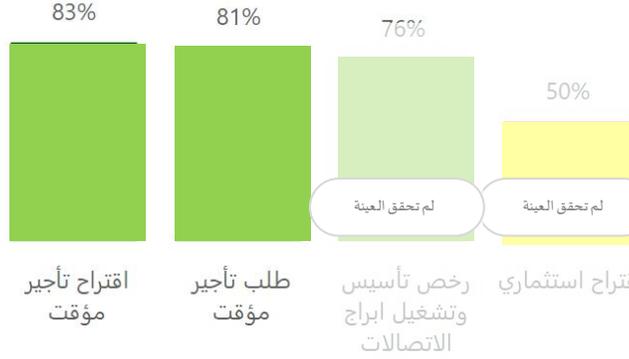


منتج اعتماد  
مخططات

## معدل الرضا عن منتج الفرص الاستثمارية



80%

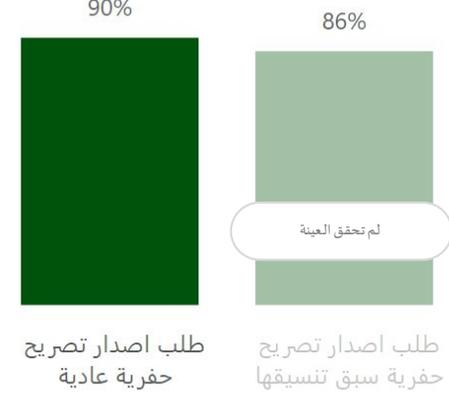


اقتراح تأجير مؤقت  
طلب تأجير مؤقت  
رخص تأسيس وتشغيل أبراج الاتصالات  
اقتراح استثماري

## معدل الرضا عن منتج أعمال البنية التحتية



90%



طلب اصدار تصريح حفرة عادية  
طلب اصدار تصريح حفرة سبق تنسيقها

## معدل الرضا عن بلاغات 940



%77

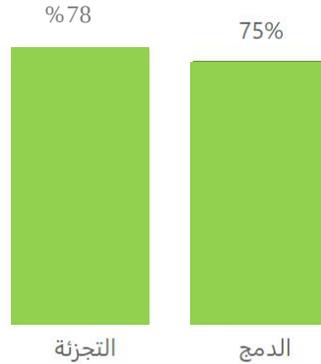


بلاغات 940

## معدل الرضا عن منتج الدمج والتجزئة



77%

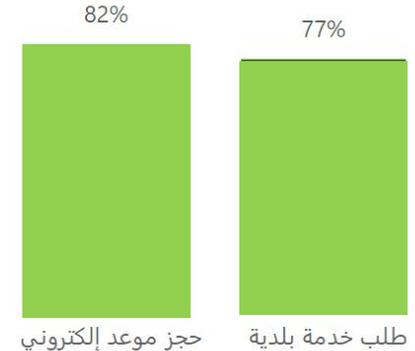


التجزئة  
الدمج

## معدل الرضا عن منتج صوت العميل



80%



حجز موعد إلكتروني  
طلب خدمة بلدية

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

شكرًا لكم

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

وزارة البلديات والإسكان  
Ministry of Municipalities and Housing



# أبرز الفجوات



الخدمة	الفجوة	التوصية	حالة الإنجاز	القناة
إصدار رخصة تجارية	يشتكي العميل من مشاكل تقنية في الموقع	يوجد متابعة بشكل مستمر على التحديات التقنية و يتم العمل على معالجتها بشكل فوري	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تجارية	يشتكي العميل من تأخر في الحصول على الخدمة	يجب العمل على انجاز الطلب في حدود مستوى اتفاقية الخدمة	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تجارية	يشتكي العملاء من عدم الامام بالإجراءات من بعض موظفين الأمانات	يوجد كرت لجميع الخدمات يوضح المتطلبات الأساسية لكل خدمة و الرسوم المطلوبة .	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تجارية	يشتكي العميل من عدم تحديث احداثيات الموقع في موقع بلدي	يوجد متابعة بشكل مستمر على التحديات التقنية و يتم العمل على معالجتها بشكل فوري	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تجارية	إصدار مخالفات دون تنبيه او انذار المستفيد	يجب تنبيه المستفيد اذا كانت المخالفة غير جسيمة	منفذ	منصة/تطبيق
تجديد رخص تجارية	يشتكي العميل من عدم تحديث احداثيات الموقع في موقع بلدي	يوجد متابعة بشكل مستمر على التحديات التقنية و يتم العمل على معالجتها بشكل فوري	منفذ	منصة/تطبيق
تجديد رخص تجارية	يشتكي العملاء من عدم الامام بالإجراءات من بعض موظفين الأمانات	التأكد من المام الموظفين المختصين والتدريب المستمر لرفع الكفاءة والتقييم المستمر	منفذ	منصة/تطبيق
تجديد رخص تجارية	يشتكي العميل من عدم وضوح اشتراطات السلامة	يوجد كرت لجميع الخدمات يوضح المتطلبات الأساسية لكل خدمة و الرسوم المطلوبة .	منفذ	منصة/تطبيق
اشغال رصيف أمام محل	يشتكي العميل من صعوبة وعدم وضوح الإجراءات	توضيح جميع المتطلبات والاشتراطات والخطوات القادمة للعميل .	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار ترخيص فتح محل 24 ساعة	يشتكي العملاء من المشاكل التقنية المتكررة على منصة بلدي	يوجد متابعة بشكل مستمر على التحديات التقنية و يتم العمل على معالجتها بشكل فوري لتفادي التأخر بالحصول على الخدمة و يتم فحص الخدمة تقنيا للتحقق من عدم وجود أي مشاكل بحسب السيناريوهات التي يتم التواصل بخصوصها و يتم أيضا استيضاح المشكلة للعميل في حالة وجود عدم فهم للإجراءات الخدمة.	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار ترخيص فتح محل 24 ساعة	يشتكي العميل من عدم اشعاره باسباب الرفض	اشعار العميل بالأسباب التي أدت إلى رفض الطلب الخاص به	جاري العمل	منصة/تطبيق
تصريح تقديم منتجات التبغ	يشتكي العميل من صعوبة وعدم وضوح الإجراءات والاشتراطات	توضيح جميع المتطلبات والاشتراطات والخطوات القادمة للعميل .	منفذ	منصة/تطبيق



# أبرز الفجوات

الخدمة	الفجوة	التوصية	حالة الإنجاز	القناة
إصدار شهادة الأشغال	يشتكى العملاء من التأخر في الحصول على الخدمة	يوجد SLA محدد لإصدار الشهادة وفي حالة تجاوز المدة المحددة للإصدار فيتم السماح للمستفيد بفتح طلب تصعيد و من ثم يتم التواصل مع الأمانة والبلدية لبحث سبب تأخر إصدار الشهادة.	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تصحيح وضع مبني قائم	يشتكى العملاء من عدم وضوح المتطلبات والاشتراطات	يوجد كرت لجميع الخدمات يوضح المتطلبات الأساسية لكل خدمة و الرسوم المطلوبة .	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار قرار مساحي	يشتكى العملاء من تأخر في الحصول على الخدمة	يوجد SLA محدد لإصدار القرار المساحي و في حالة تجاوز المدة المحددة للإصدار فيتم السماح للمستفيد بفتح طلب تصعيد و من ثم يتم التواصل مع الأمانة والبلدية لبحث سبب تأخر إصدار القرار المساحي .	منفذ	منصة/تطبيق
إضافة وتعديل مكونات بناء	يشتكى العملاء من تأخر في الحصول على الخدمة	يوجد SLA محدد لإصدار الرخص و في حالة تجاوز المدة المحددة للإصدار فيتم السماح للمستفيد بفتح طلب تصعيد و من ثم يتم التواصل مع الأمانة والبلدية لبحث سبب تأخر إصدار الرخصة .	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار قرار مساحي	يواجهون العملاء عدم وصول إشعارات للعميل حول حالة الطلب	نوصي بتفعيل الإشعارات الاستباقية بشكل مستمر وتوضيح حالة الطلب للعميل	منفذ	منصة/تطبيق
رخصة هدم	يشتكى العملاء من تأخر في الحصول على الخدمة	التقيد في اتفاقية مستوى الخدمة ووضع حلول لتجاوز الاتفاقية	منفذ	منصة/تطبيق
شهادة امتثال المباني	يواجهون العملاء تحدي تقي في طباعة الشهادة	يوجد متابعة بشكل مستمر على التحديات التقنية و يتم العمل على معالجتها بشكل فوري	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار رخصة تصحيح وضع مبني قائم	أخطاء تقنية عدم قدرة العميل على طباعة الرخصة من الموقع	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل على مراجعة التحديات المتكررة في النظام والعمل على حلها بشكل عاجل، و يجب فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
إضافة وتعديل مكونات بناء	يواجهون العملاء تحديات تقنية متعلقة باخطاء في رقم القطعة ورقم المخطط	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل على مراجعة التحديات المتكررة في النظام والعمل على حلها بشكل عاجل، و يجب فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
تجهيز موقع	يواجهون العملاء تأخر في إصدار الفاتورة	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل على مراجعة التحديات المتكررة في النظام والعمل على حلها بشكل عاجل، و يجب فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
تعديل قرار مساحي	يواجهون العملاء بالتأخر في معالجة الأخطاء التقنية	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل على مراجعة التحديات المتكررة في النظام والعمل على حلها بشكل عاجل، و يجب فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
رخصة هدم	يواجهون العملاء تحديات تقنية متعلقة في تأخر المواقع الجغرافية	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل على مراجعة التحديات المتكررة في النظام والعمل على حلها بشكل عاجل، و يجب فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يشتكى العميل من عدم تواجد مرونة في ساعات دورة التثقيف الصحي	إضافة أوقات تناسب العملاء وليس حصرهم بوقت واحد	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يشتكى العميل من صعوبة وعدم وضوح الإجراءات	وضع مؤشرات داخلية بين الأقسام المعنية لمتابعة حالة الطلب عند كل خطوة وإجراء، لتفادي المشاكل بشكل استباقي	غير منفذ	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يشتكى العملاء من التأخر في الحصول على الخدمة	إضافة خدمة التتبع للطلب وتزمين وقت التنفيذ على بلدي	غير مجدولة	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يواجه العميل مشاكل تقنية(تأخر وصول الرسائل النصية)	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يواجه العميل مشاكل تقنية(وضوح طريقة السداد)	يقترح بتخصيص فريق دعم بالأعطال للعميل فحص الخدمة تقنيا وتجربة جميع السيناريوهات الممكنة بشكل دوري.	منفذ	منصة/تطبيق
إصدار شهادة صحية	يشتكى العميل من عدم وجود طريقة الدفع (ابل باي)	نوصي في تنوع طرق السداد ليشمل مثال:(أبل باي، STC PAY)	غير منفذة	منصة/تطبيق
تجديد شهادة صحية	يشتكى العميل من عدم وصول رابط لطباعة الشهادة الصحية	معالجة مشاكل الموقع التقنية بشكل دوري	غير مجدولة	منصة/تطبيق
تجديد شهادة صحية	يشتكى العميل من عدم تواجد مرونة في ساعات دورة التثقيف الصحي	إضافة أوقات تناسب العملاء وليس حصرهم بوقت واحد	غير مجدولة	منصة/تطبيق
تجديد شهادة صحية	يشتكى العميل من التأخر في الحصول على الخدمة	إضافة خدمة التتبع للطلب وتزمين وقت التنفيذ على بلدي	غير مجدولة	منصة/تطبيق