



الإجراءات التصحيحية الخاص بمؤشر رضا العملاء

- دمج ملكية ثالث مراكز اتصال (منصة اعتماد -متابعة الاعفاءات -نزع الملكيات) لوزارة المالية مع مركز الاتصال رقم 19990 و تشغيل مركز اتصال موحد لخدمة عملاء وزارة المالية يقدم الدعم بالإجابة على استفسارات العملاء عبر خمس قنوات مختلفة (الرقم الموحد - البريد الإلكتروني - منصة تويتر - نموذج اتصل بنا - المحادثات المباشرة على البوابة الخارجية للوزارة وقد بلغ اجمالي التواصل منذ اكتمال دمج المراكز في يناير 2020 الى مايو 2021 " 1,387,698 "وقد بلغت نسبة متوسط الرد المباشر على استفسارات العملاء بدون رفع تذاكر للوكالات او الإدارات الأخرى 92% للفترة المماثلة من يناير 2020 الى مايو 2021
- المساهمة في تعزيز التواصل الحكومي بين الجهات ذات العلاقة للخدمات المشتركة وتحسين تجربة المستفيدين من خلال تبني و إطلاق مبادرة تحسين خدمة استرداد رصيد المدفوعات الحكومية بالتعاون مع الجهات الحكومية ذات العلاقة (المديرية العامة للجوازات - وزارة الخارجية - مركز المعلومات الوطني - مساند - ابشر - البنك المركزي السعودي) والتي شملت تعزيز التواصل الحكومي عن طريق توحيد وتحسين رحلة العملاء وحصر الأسئلة الشائعة لجميع الجهات وتوحيدها بالإضافة الى إجراءات تحسينية متعددة و حملات تثقيفية للمستفيدين عبر مختلف الجهات ذات العلاقة مما كان له الأثر الإيجابي بانخفاض نسبة الاستفسارات المستلمة للخدمة بنسبة 25%
- تم نشر حملات تثقيفية على حساب الوزارة في تويتر العناية بالعملاء @MoFcare لزيادة وعي العملاء عن آلية وطريقة الخدمات المقدمة
- تم إضافة خدمة رفع مسوغات الصرف من خلال البوابة الإلكترونية للأفراد والتي تمكن المستفيد من رفع مسوغات الصرف الكترونيا بدال من الحضور الشخصي لمقر وفروع الوزارة (للاطلاع على الخدمة الجديدة يرجى زيارة الرابط ادناه)

<https://www.mof.gov.sa/eservices/Pages/AnnualReturnDocuments.aspx>

- تم التنسيق مع عدد من الجهات الحكومية لتوجيه العملاء لهم حيث ان الشكوى - الاستفسار تقع خارج اختصاص وزارة المالية وضمن نطاق خدماتهم، عليه يتم توجيه العميل للجهة الحكومية المسؤولة.
- تم الانتهاء من تقييم المتسوق الخفي والذي تم العمل عليه من قبل إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام وقد أظهرت نتائج التقييم بأن مركز الخدمة الشاملة يتمتع بامتثال وجودة عالية تصل نسبتها إلى 81%.



- تم تطبيق آلية لحجز مواعيد الزيارات لعملاء الوزارة من مركز الخدمة الشامل بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة
لحين الانتهاء من تفعيل النظام التقني لمركز للاستقبال وحجز المواعيد من موقع الوزارة ونشر تغريده مثبتة بحساب
تويتر العناية بالعملاء بهذا الخصوص
- توحيد النصوص المستخدمة في جميع قنوات التواصل الخاصة بمركز الخدمة الشامل وموائمة ضوابط منصات
التواصل الاجتماعي بوزارة المالية مع وزاره العالم
- إطلاق منصة الاستعلام والتي تتيح لموظفي مركز الخدمة الشامل الاستعلام عن الخدمات المتوفرة على منصة
الافراد وتحسين حوكمة تقنية أمن المعلومات بتوفير إمكانية التحقق من هوية المواطن
- توفير قاعدة معرفية أسئلة واجابات معتمدة من مالِك الخدمات وجاري العمل على إضافتها على موقع الوزارة
للمستفيدين للوصول اليها على مدار الساعة طوال ايام الأسبوع
- توحيد مسار تقديم الخدمات لمختلف فئات العملاء والإجابة على استفساراتهم ومعالجة شكاواهم عبر 5 قنوات
تواصل من الساعة الثامنة صباحا الى الساعة الثامنة مساء طيلة أيام الأسبوع لخدمات وزارة المالية والأنظمة
الوطنية.

الاجراءات التصحيحية لسنة 2023:

- تعديل تاريخ صرف العوائد السنوية فى موقع وزارة المالية بناء على المرسوم الملكى الصادر بهذا الشأن.
- العمل على نقل خدمة الاعفاءات "للمتوفين" من وزارة المالية الى صندوق التنمية الوطنى فى شهر
ديسمبر لعام 2022م.