

الإجراءات التصحيحية بناء على الشكاوى المستلمة:

- إطلاق نموذج الشكاوى على موقع وزارة المالية
<https://www.mof.gov.sa/help/Pages/HelpDeskTicket.aspx>
- إزالة منصة الالتزام من موقع وزارة المالية حيث ان الخدمة أطلقت عام 2017 ولا يتم دعمها من قبل الوزارة.
- حل إشكالية فتح نماذج التقييم المتعاقدين
- حل إشكالية نموذج إعفاءات الخاص بالمتوفين على موقع وزراء المالية
- 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 إضافة خدمة رفع مسوغات الصرف من خلال البوابة الاللكترونية للأفراد والتي تمكن المستفيد من رفع مسوغات الصرف الكترونيا بدلا من الحضور الشخصي لمقر وفروع الوزارة
- (للإطلاع 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 الشكاوى - الاستفسار تقع خارج اختصاص وزارة المالية وضمن نطاق خدماتهم، عليه يتم توجيه العميل للجهة الحكومية المسؤولة.
- 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