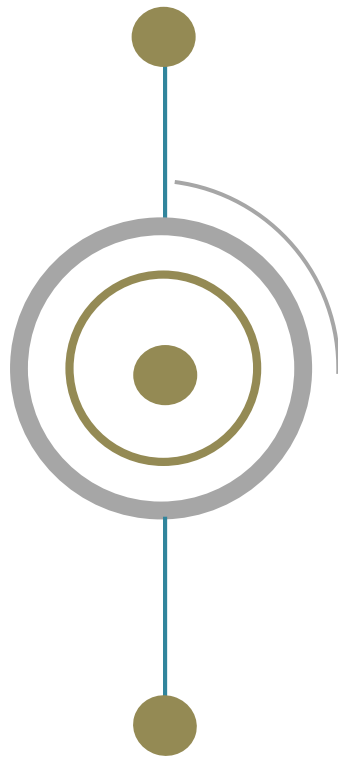


التغذية الراجعة

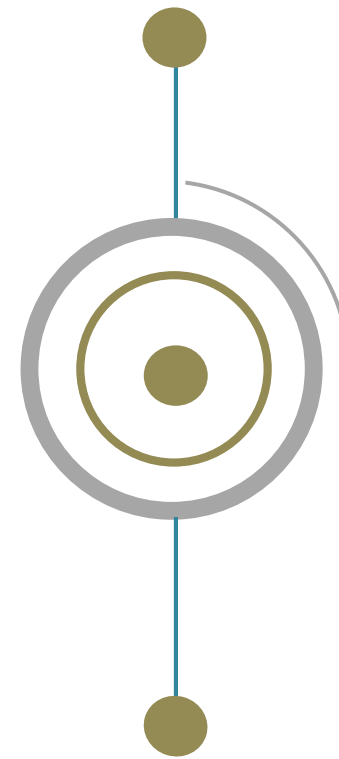
يهدف تقرير التغذية الراجعة الى العمل على تكامل قنوات استقبال الشكاوى و الملاحظات و المقترحات للعملاء بهدف تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لأفضل تجربة للعميل

الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة



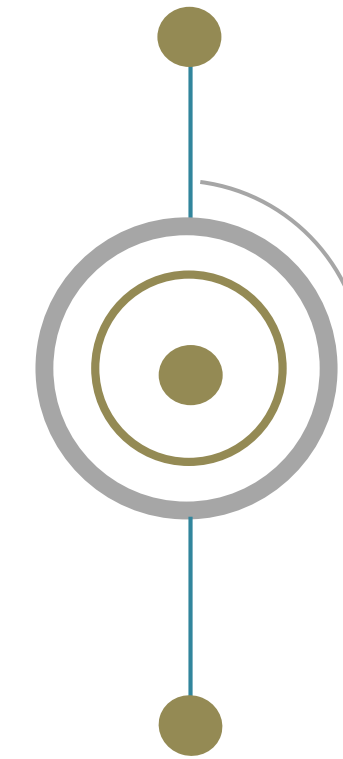
انخفاض نسبة الشكاوى الواردة بشأن الرسوم البلدية

الإجراءات التطويرية بحسب التغذية الراجعة

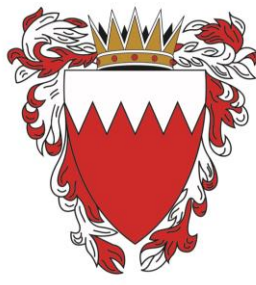


تم معالجة الإشكالية بنشر فيديو توعوي عن طريقة احتساب الرسوم البلدية

أبرز التحديات



زيادة عدد الملاحظات على خدمات المشتركين بشأن طريقة احتساب الرسوم البلدية



بِلْدِيَّةُ الْمِحْرَقِ

الإجراءات التطويرية بحسب التغذية الراجعة للعام 2024

مركز خدمة عملاء بلدية المحرق

تهدف التغذية الراجعة الى العمل على تكامل قنوات استقبال الشكاوى والملاحظات والمقترحات للعملاء بهدف تطوير الخدمات المقدمة للحصول على تجربة متميزة للعميل

الإجراء	الأثر	قياس الأثر على الخدمة
قيام البلدية بفتح قناة اتصال جديدة تتضمن تلقي استفسارات العملاء عبر الهاتف 17984000	ساعدت هذه الخدمة العملاء بسهولة حصولهم على الخدمة عبر الهاتف	<ul style="list-style-type: none">ارتفاع قياس رضا العملاءسهولة ويسر في الحصول على الخدماتسرعة في انجازات المعاملات
تحديد يوم العمل اسبوعياً لمقابلة المدير العام ورؤساء الاقسام	فتح قناة تواصل مباشرة مع العملاء من قبل الادارة	<ul style="list-style-type: none">ارتفاع قياس رضا العملاءالتنوع في التواصل مع العملاءتعزيز الشراكة وسياسة الابواب المفتوحة مع العملاء
تم تدشين نظام "مواعيد"	امكانية حجز المواعيد عبر تطبيق الاجهزة الذكية لضمان تقليل وقت الانتظار	<ul style="list-style-type: none">ارتفاع قياس رضا العملاءسهولة ويسر في الحصول على الخدماتسرعة في انجازات المعاملات