



تقرير العناية بالعملاء

وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية: تحول رقمي شامل لتحسين وتسهيل تجارب أكثر من 30 مليون عميل ومُستفيد

تعمل وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على تحقيق أحد أهدافها الاستراتيجية والتي تتضمن أحد أهم مستهدفاتها رفع نسبة رضا عملائها وتقديم المستوى الأمثل في مجال تجربة العميل، ففي عام 2020 وبعد صدور الأمر السامي الكريم بضم وزارة الخدمة المدنية إلى وزارة العمل والتنمية الاجتماعية وتعديل مسماها ليكون وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، أصبح لدى الوزارة ثلاثة قطاعات رئيسية وهي: (العمل، والتنمية الاجتماعية، والخدمة المدنية). مما وسع نطاق العمل الإشرافي وزاد من شريحة العملاء، حيث بلغت قاعدة عملاء الوزارة بمختلف القطاعات أكثر من 30 مليون عميل ومُستفيد.

إنشاء وكالة لتجربة العميل تنظم عمل مراكز الاتصال وإنشاء مراكز جديدة:

بالعودة لعمل مجال خدمة العملاء سابقًا قبل عملية الدمج، كان هناك أكثر من مشغل يقدم خدمات الاستقبال والرد على المستفيدين فقط، بالإضافة إلى عدم وجود بيانات للعملاء أو المستفيدين، وشكل ذلك تحديًا للوزارة في تنظيم عمل مراكز الاتصال التابعة لها. وتماشياً مع رؤية المملكة 2030، في ضرورة العمل بمعايير دولية لتقديم خدمة ترتقي لطموح العميل ومقام الوزارة ودورها المحوري في رحلة التغيير في المملكة، أنشأت الوزارة وكالة تعنى بتجربة العميل وكانت أول وزارة تنشئ هذه الوكالة على صعيد العمل الحكومي في المملكة، يكون دورها توحيد منظومة العناية بالعملاء وإنشاء طلبات المستفيدين ومتابعتها مع الجهات ذات العلاقة ومعالجتها بأسرع وقت ممكن. وعملت وكالة تجربة العميل على دمج مراكز الاتصال وتوحيد وتنظيم رحلة العميل أو المستفيد من خدماتها، وكانت نسبة المكالمات التي لم يتم الرد عليها سابقًا بلغت 45% من إجمالي المكالمات اليومية مما تسبب ذلك في عدم حصول المستفيد على الخدمة بشكل مثالي، وبعد تنظيم عمل منظومة العناية بالعملاء، وصلت نسبة الرد على المكالمات الهاتفية إلى 97% مقارنة بنسبة المكالمات المفقودة في السابق 45%.

تحقيق التميز الحكومي ورفع جودة الخدمات المقدمة لعملائها:

عملت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية على تحقيق التميز الحكومي ورفع جودة الخدمات الحكومية المقدمة لعملائها بمختلف شرائحهم من خلال إنشاءها لغرفة عمليات تهتم بالتغلب على التحديات التي تواجه الوزارة في مجال تجربة العملاء، تحت رئاسة معالي مساعد الوزير لقطاع الخدمات

المشتركة وتضم في أعضائها عدد من القياديين بالوزارة بالإضافة إلى شركاء الوزارة بمراكز الاتصال، وعملت هذه الغرفة على تحديد المشاكل والحلول وكيفية التغلب عليها، وبعدها تم البدء في مرحلة التغيير وبداية التصحيح من خلال توفير التدريب اللازم واستقطاب الموارد البشرية والكفاءات المميزة وإضافة الحوافز والدورات التدريبية للموظفين، كما حسنت الوزارة من عمل مراكز الاتصال في أفرعها لتناسب مع بيئة العمل الحديثة لمركز الاتصال وأنشأت 3 مراكز اتصال في المدن الرئيسية بالمملكة وهي الرياض وجدة والدمام بعدد 120 موظف في حينه.

وفي سياق التحول الرقمي وتسهيل رحلة العميل عملت الوزارة على تجهيز البنية التحتية لشبكة الوزارة وتوفير أجهزة الحاسب الآلي، وتم ربط مراكز الاتصال وزيادة السعة في دوائر الاتصال لكي يتم تحويل المكالمات والرد عليها.

وفي مجال العناية بالعملاء، وتقديم المعرفة والأدوات والنماذج اللازمة للوصول إلى الجودة المنشودة لتجربة المستفيدين، عززت الوزارة تمكين التحول لتجربة العميل والعناية به من خلال استراتيجيتها لتجربة العميل والهادفة إلى رفع جودة الخدمات الحكومية التي تقدمها للأفراد، وتحديد احتياج مراكز الاتصال وتدريب الموظفين على طبيعة العمل وفق الأطر التنظيمية والتوجهات والأهداف الاستراتيجية بالوزارة ومتطلبات عملائها، ويعمل في مجال العناية بالعملاء لدى الوزارة ما يقارب **520** موظف وسيتم زيادة العدد إلى **800** موظف قبل نهاية 2022، ويقدم هؤلاء الموظفون خدمات الوزارة إلى العملاء والمستفيدين، حيث قامت الوزارة بدراسة نسبة الرضا عن الخدمات المقدمة للمستفيد وكانت النتيجة وصول النسبة إلى **83٪**. ونسعى لتحقيق **85٪** بحسب منهجية COPC

اجمالي عدد الموظفين الذي تم تدريبهم 843
بمتوسط عدد 2.5 دورة لكل موظف

32+ دورة تدريبية

عدد الدورات التدريب المقدمة:

دورة مهارات خدمة العملاء
450+ متدرب

دورة التوجيه وتقديم الملاحظات
30+ مشرف

دورات إدارية تقنية للمشرفين ومدراء المراكز
45+ مشرف

أعداد المتدربين في الدورات

5 مدربين في جميع المراكز

تم اختيار مدربين لكل القطاعات:

ونجحت الإدارة العامة للعناية بالعملاء من توفير العديد من القنوات التفاعلية للتواصل سواء للأفراد أو المنشآت، وفق أعلى معايير الشفافية ووفق أفضل الممارسات الدولية، كما قامت الإدارة على التنسيق مع المشغل الخارجي لاستخدام البنية التحتية الخاصة، وأدى ذلك إلى نجاح مراكز الاتصال الرئيسية الثلاثة المتواجدة في المناطق الرئيسية، وبعد هذا النجاح توسعت الوزارة في إنشاء مراكز اتصال جديدة وتم إضافة 6 مراكز اضافية في غضون شهرين تم إنجازها وتشغيلها في كل من مناطق: (عسير / جازان / المدينة المنورة / القصيم / القطيف / الأحساء) .

9 مراكز اتصال في مناطق المملكة في مقرات الوزارة



وانطلاقاً من كون العميل مصدرًا للمعلومات والأفكار، عملت الوزارة على تأسيس مركز تميّز تجربة العميل يكون مسؤولاً على تنفيذ وتطوير استراتيجية تجربة العميل والإشراف على المبادرات ومراقبة الأداء والجودة لضمان تقديم تجربة مميزة وسلسلة للعملاء، وبما يتوافق مع أهداف وقيم واستراتيجية الوزارة. ويعمل المركز على فهم متطلبات العملاء، إذ يساهم ذلك في توفير نظرة شاملة وديناميكية عالية لتحقيق الفهم الأفضل لاحتياجات المستفيدين المتغيرة وإشراكهم في استكشاف التحديات

وابتكار الحلول، ومساهمتهم في التنفيذ وتقييم الأداء مما يترتب عليه إنتاج منتجات وخدمات مرغوبة من عملاء كافة القطاعات التي تخدمها الوزارة.

في مجال جوائز العناية بالعملاء:

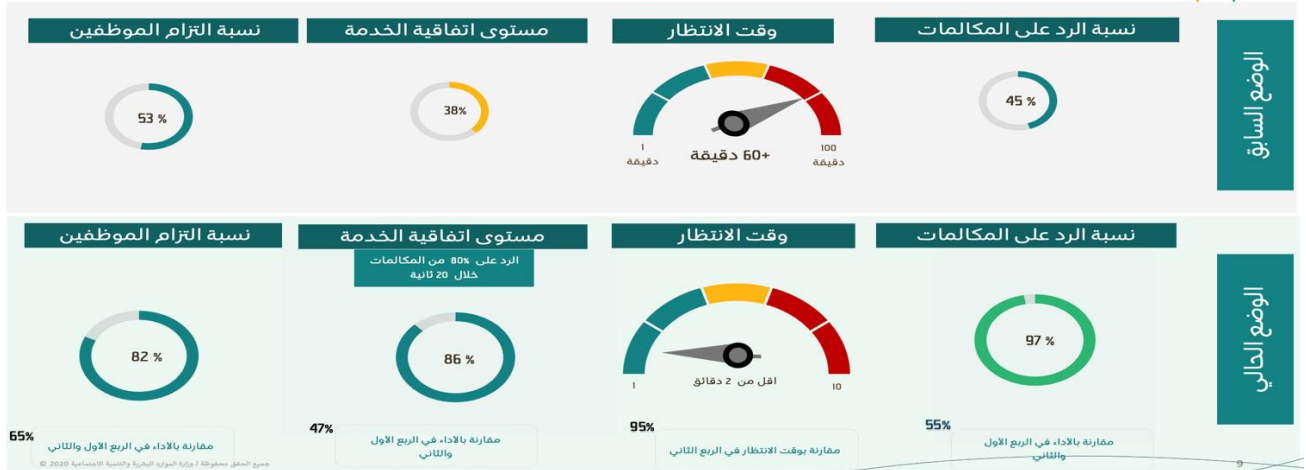
تم الحصول في عام 2021 على شهادة EFQM على مستوى الوزارة بمشاركة مشروع مركز الاتصال الموحد والذي ساهم بشكل مباشر في الحصول على هذه الجائزة وتم اختيار المشروع من بين 450 مشروع داخل الوزارة.

وبعد تحقيق النضج التكاملي في الوزارة والعناية بالعملاء تم الحصول على شهادة 2018 – ISO 10002 في عام 2022 وذلك بعد التحسن الكبير في الإجراءات الداخلية لتسهيل حل شكاوي تماشياً مع رغبة العملاء وبعد الاستماع الى صوت العميل.

وفي سياق التطوير تم تدريب منسوبي الوزارة على منهجية COPC لتحسين تجربة العميل و تشغيل مراكز الاتصال بأفضل المعايير العالمية . و تعد الوزارة هي اول وزارة في المملكة تعد هذا التدريب لمنسوبيها.

تحسين الإجراءات/ النتائج

- وصول نسبة الرد على المكالمات إلى 97% مقارنة بنسبة المكالمات المفقودة في السابق 45%.
- تحسين وقت انتظار العملاء عبر الهاتف من 70 دقيقة إلى دقيقتين.
- زيادة عدد ساعات العمل في المركز من 6 ساعات إلى 10 ساعات وتقسيم عمل المركز إلى مناوبات بين الموظفين لتغطية جميع المكالمات الواردة.
- حوكمة العمل وفق تقارير تدعم أداء الموظفين مع وجود مؤشرات تشغيلية لتوضيح سياق العمل.



وعطفا على هذه الأرقام والتحسين المستمر في رحلة العميل في 6 أشهر فقط، تسعى وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية إلى تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال إشراك الجمهور في رسم السياسات وصنع القرارات وتقييم جودة الخدمات المقدمة لهم، كما سترصد باستمرار الانطباعات والآراء حول جودة الخدمات المقدمة لهم باستخدام الأدوات الاستباقية والتفاعلية الرقمية وتوفير العديد من القنوات التفاعلية للتواصل والعناية بالعملاء، كما تسعى إلى تطبيق أعلى معايير الشفافية وفق أفضل الممارسات الدولية سعياً نحو تحقيق التميز بناءً على الاستراتيجية المعتمدة.



لمزيد من المعلومات، الرجاء زيارة الموقع التالي

www.hrsd.gov.sa