



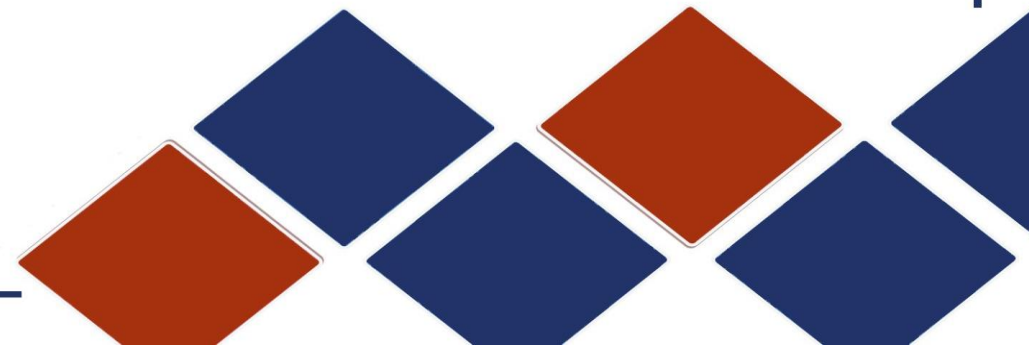
الاجراءات التطويرية وتأثير الإجراءات
المتخذة بناءً على التغذية الراجعة

شئون الجمارك (مركز التخليص الموحد)

2024

الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

يهدف هذا الاجراء إلى الأخذ بآراء العملاء في عملية التحسين والتطوير المستمر للمركز وإلى قياس الأثر من الإجراءات التي يتخذها المركز في عملية التحسين والتطوير المستمر بغرض التحقق من تلبية الاحتياجات وتطلعات العملاء



قياس الأثر من الإجراءات	الإجراءات التطورية
تسهيل عملية تقديم الخدمات والتواصل مع العملاء	1 تدشين مركز خدمة العملاء عن بُعد
تسهيل وسرعة انجاز الخدمات وتقليل فترة الانتظار بما يتوافق مع اتفاقية مستوى الخدمة (SLA).	2 استحداث فريق دعم لموظفين ذوي خبرة لتقديم الدعم في اتخاذ القرارات للخدمات المقدمة
تعزيز الرقابة الأمنية وتوفير الأمان وخلق أجواء مريحة للعميل	3 تحديث وصيانة مرافق المركز وزيادة عدد الكاميرات الامنية.
سرعة انجاز الخدمات وتقليل الوقت والجهد للعملاء	4 إعادة هندسة الإجراءات وتقليل متطلبات واشتراطات الخدمات.
سهولة التعرف على الخدمات المقدمة بالمركز وكيفية الاستفسار ومتابعة الطلبات	5 تدشين منصة مراكز الخدمة المحدثة بالموقع الإلكتروني لشئون الجمارك
منح حافز للموظفين لتقديم الخدمات بجودة وأداء أفضل	6 انضمام شئون الجمارك في برنامج الموظف الحكومي المتميز بنظام مواعيد