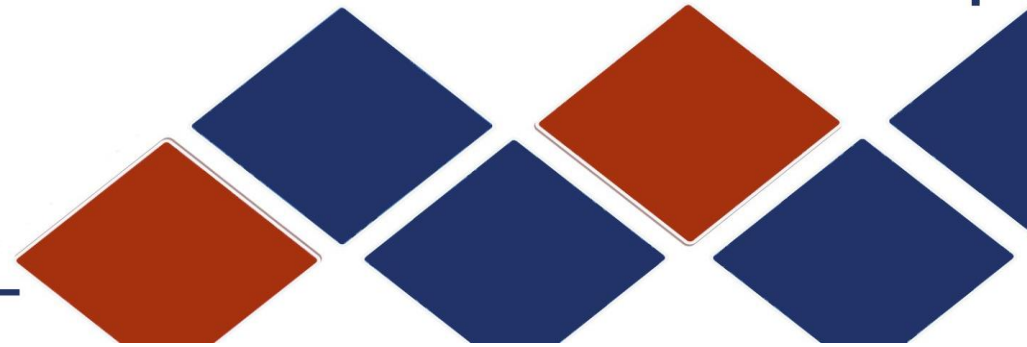


شئون الجمارك  
(مركز خدمة العملاء عن بُعد)

الاجراءات التطويرية وتأثير الإجراءات  
المتخذة بناءً على التغذية الراجعة

## 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



ت	الإجراءات التطورية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
1	تدشين برنامج حجز المواعيد ليتناسب مع احتياجات العملاء	2022	تسهيل وسرعة انجاز الخدمة وفق المعاملة المطلوبة
2	تفعيل قناة الاتصال المرئي في تطبيق (الواتساب)	2023	التميز في أداء الخدمة وسرعة الإنجاز
3	الانضمام للمنصة الوطنية للمدفوعات	2023	توفير الوقت والجهد على العميل دون الحاجة للحضور الشخصي
4	تفعيل خط مشورة لخدمة الشركات الناشئة والصغيرة والمتوسطة	2023	توفير المعلومات الشاملة للفئة المستهدفة
5	انضمام شئون الجمارك في برنامج الموظف الحكومي المتميز بنظام مواعيد	2024	منح حافز للموظفين لتقديم الخدمات بجودة وأداء أفضل
6	تدشين منصة مراكز الخدمة المحدثه بالموقع الالكتروني لشئون الجمارك	2024	سهولة التعرف على الخدمات المقدمة بالمركز وكيفية الاستفسار ومتابعة الطلبات
7	تفعيل الذكاء الاصطناعي عن طريق chatbot بالموقع الالكتروني لشئون الجمارك	2024	الرد على استفسارات العملاء الشائعة بشكل فوري 24 ساعة