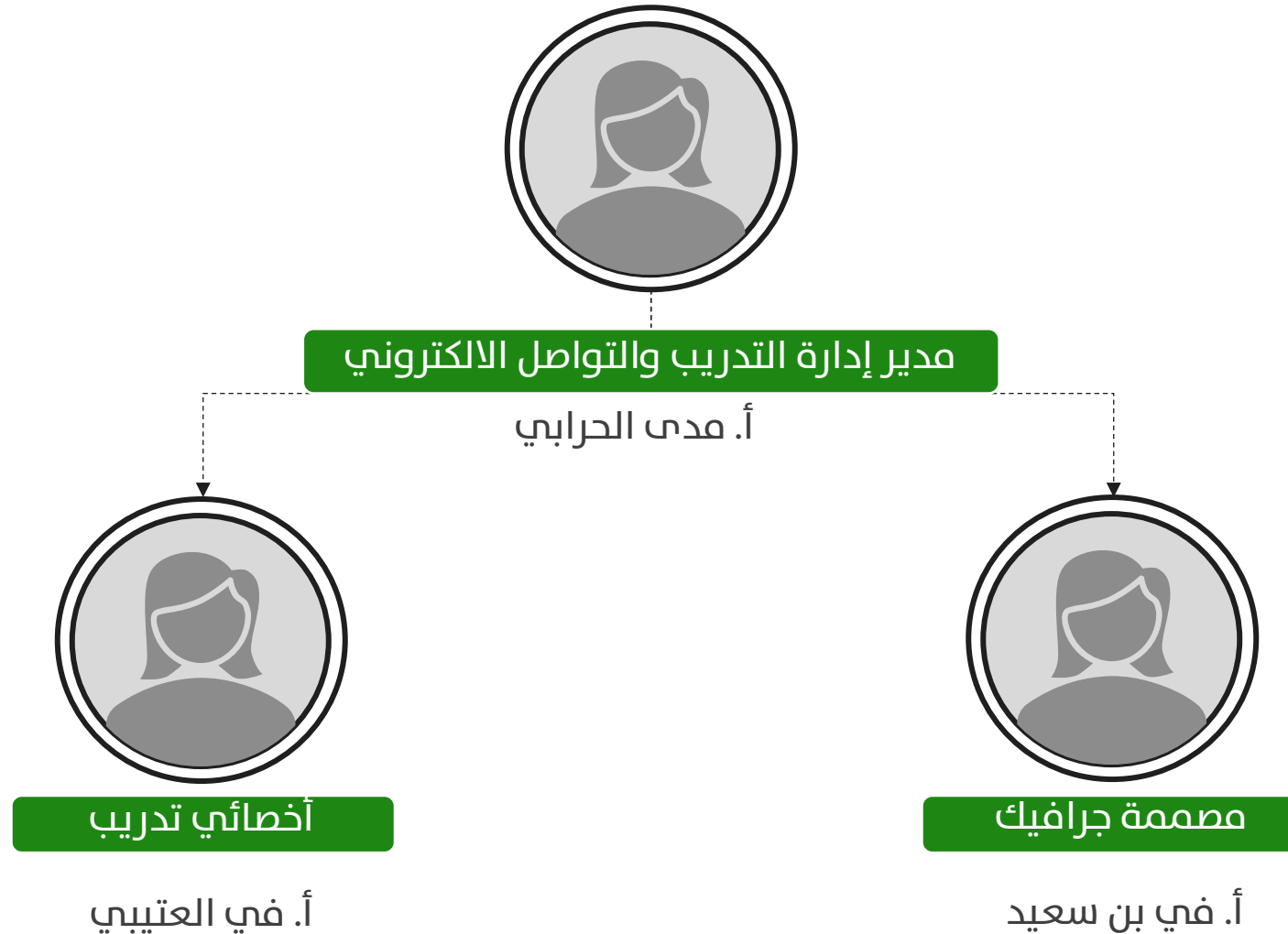


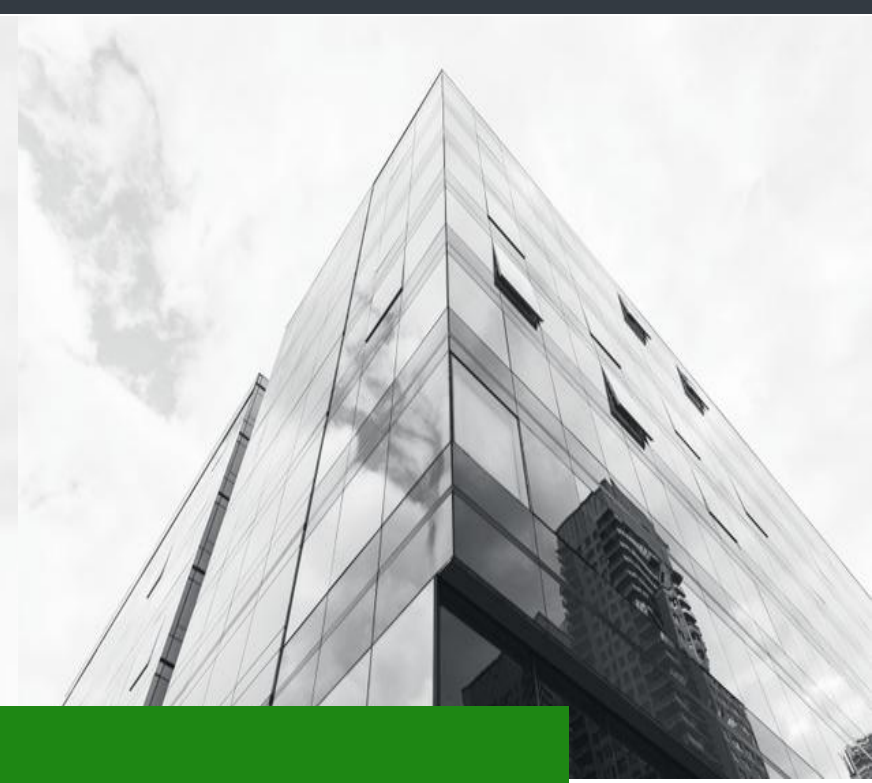
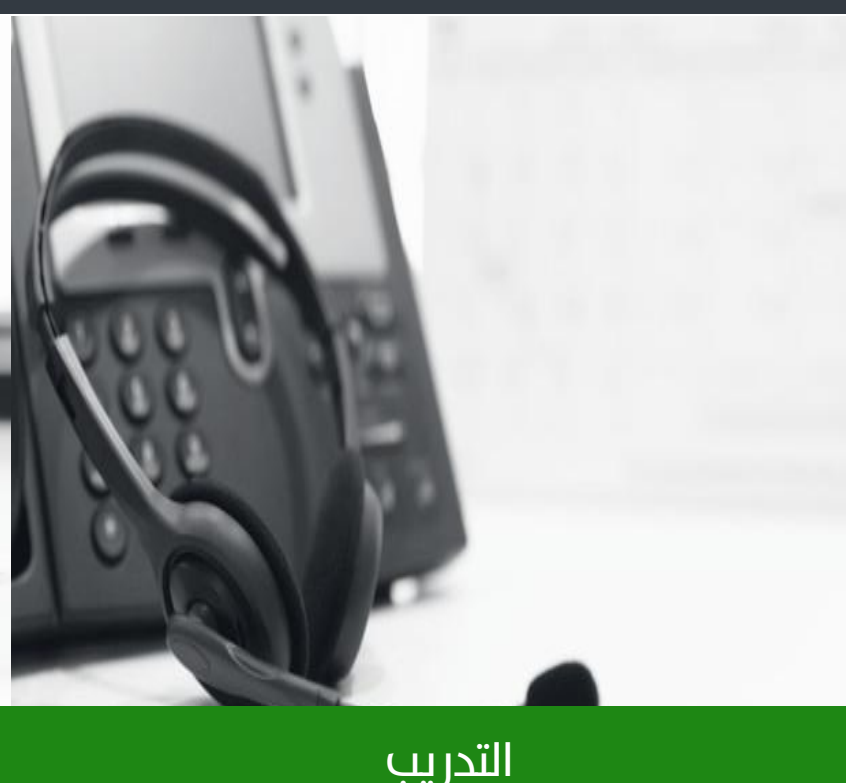
إنجازات إدارة التدريب والتواصل الإلكتروني

2019 - 2020

أ. مدي الحرابي

موظفين إدارة التدريب والتواصل الالكتروني





التدريب



الأدلة والحقائب

تم إنشاء دليل للبلغات 940 كما تم إنشاء حقائب تدريبية
لمعلومات القطاع البلدي ومهارات خدمة العملاء



مركز الاتصال

تدريب مراكز الاتصال على مهارات خدمة العملاء ومعلومات
بلغات القطاع البلدي وتم تدريبهم على النظام 940 ، كما
تم إنشاء بنك المعلومات لمركز الاتصال



الأمانات

تدريب جميع الأمانات على النظام 940

التواصل الالكتروني

1 الحملات الداخلية

تم التعاون مع إدارة التواصل الداخلي بحملة تعريفية عن إدارة خدمة العملاء ومهامها وأهميتها للقطاع.

2 الحملات الخارجية

تم التعاون مع إدارة العلاقات العامة والإعلام في عدة حملات

3 تصميم للاشتراطات

تم تصميم الاشتراطات الخاصة بالعمل

4 العروض التقديمية

تم تصميم العروض التقديمية للإدارة العامة لخدمة العملاء

كما تم التعاون في عدد من التصميمات للإدارات والامانات داخل القطاع البلدي

إحصائيات إدارة التدريب والتواصل الإلكتروني

التقارير

تم إنشاء عدد من التقارير
للاحتياج التدريبي وتقارير التدريب

25

تقرير

تدريب موظفي التواصل الإلكتروني

28 متدرب

4,166

تدريب موظفي الأمانات

تم تدريب موظفين الامانات على نظام 940

3993 متدرب

إجمالي عدد المتدربين

تدريب مركز الاتصال

تم تدريب مأمير الاتصال لكافة المراكز للأمانات

369

متدرب

1,786 إجمالي عدد التصميم والصور

تصاميم العروض

عدد تصاميم للعروض

798

تصاميم الاشتراطات والأدلة

عدد تصاميم الاشتراطات للحملات
التوعوية الداخلية

126

الشهادات

تم تصميم عدد من الشهادات الشكر
واجتياز الدورات للموظفين

710

تصاميم الحملات

موشن جرافيك

تم إنشاء وتحريك عدد
من الفيديوهات



10
تصميم

انفوجرافيك

تم تصميم عدد من صور
الانفوجرافيك

107
تصميم

التصوير

تم تصوير عدد من الصور
في ورشة الأمانات

20
صورة

عدد السكريت

تم إعداد وتحديق عدد من
السيناريوهات لصناعة الفيديوهات
المتحركة



15
سيناريو

العمل خلال تأسيس الإدارة العامة لخدمة العملاء

أ. مدى الحرابي

01

02

03

04

05

06



تصميم جدول لمتابعة عمل
الفريق



العمل على مخرجات الورش
للأمانات



المشاركة في عمل عرض
لورشة البلاغات



العمل مع أ. مروان على الاحصائيات
داش بورد) واحصائيات 940



مشاركة الفريق في تصنيف
البلاغات



عمل قوالب جاهزة للوحة عرض
البيانات للبلاغات وصوت العميل بحيث
يتم استبدال الأرقام فقط كل أسبوع

العمل مع الإدارة لتأسيس ولوضع الخطوط الأساسية للإدارة

رؤية
2030

مستهدفات خدمات العملاء ٢٠١٩

وزارة الشؤون
البلدية والقروية
Ministry of Municipal & Rural Affairs

تحسين تجربة العميل

السعي المتواصل لتقديم تجربة مميزة
تحقق رضا العميل بنسبة ٧٥٪

مراكز الاتصال والبلاغات

تطوير اداء عمل مراكز الاتصال وبلغات ٩٤٠
ورفع نسبة إغلاق البلاغات في وقتها
المحدد بنسبة ٨٠٪

الموظف الشامل

تدريب وتأهيل الصفوف اللاحقة بالمهارات
الأساسية ومنح الصلاحيات لتحقيق مفهوم
(الموظف الشامل)



مراكز خدمات العملاء

تطوير الية واداء مراكز تقديم الخدمات
في القطاع البلدي وتحقيق اتفاقية
مستوى الخدمة بنسبة ٨٥٪

صوت العميل

انشاء وحدة لمتابعة شكاوي العملاء في
القطاع البلدي وتكون محامي العميل
الاول

قنوات التواصل الالكترونية

تقديم الخدمات ومعالجة الشكاوي والرد
على الاستفسارات عبر قنوات التواصل
الالكترونية ٧/٢٤

2019

العمل على مستهدفات خدمات العملاء لعام 2019 وذلك لاستحداث الإدارة

2019

العمل على مشروع البلدية النموذجية

تم العمل مع فريق الإدارة على مشروع البلدية النموذجية

تأسيس مشروع مكتب معالي الوزير

تم وضع الخطوط الأولية للمشروع

تحليل البلاغات

تحليل البلاغات لجميع الامانات التابعة للوزارة ابتداء من حصر جميع الامانات والبلديات إلى تحليل أرقام البلاغات والتصانيف ومعدل الإغلاق والإنجاز لكل امانة

التعاون مع الامانات في المبادرات

العمل على أكثر المبادرات الناجحة في الامانات التي تقدم خدمات للعملاء متميزة والتي لا تحتاج الى ميزات لرفعها للوزير

هوية للإدارة

العمل على أكثر من هوية موحدة للإدارة (قالب للعروض + محاضر الاجتماعات)

التعاون مع التحول الرقمي

التعاون مع إدارة التحول الرقمي وذلك بعمل مجموعة من تصاميم لبنر للأسبوع الأبداع البلدي

مبادرة مطمئنون



صاحب المبادرة: أمانة العاصمة المقدسة
فئة المبادرة: م. وائل حلواني



وصف المبادرة:

خدمة من ضاقت بهم السبل لتسهيل اجراءاتهم ومعاملاتهم في الأمانة أو البلدية الفرعية نيابة عنه

أثرها

- كسب رضا المستفيد عن طريق تلبية احتياجاته.
- المساهمة في تسهيل الإجراءات .
- مساعدة بعض الفئات الخاصة التي لا تستطيع الحضور للمقر وتلبية احتياجاتهم.

مميزاتها

- توفير مكتب لتقديم الخدمات للزلاء بالسجون
- تم تخصيص رقم موحد لإنجاز معاملات المنومين بالمستشفيات
- تقديم الوسام من قبل الأمين لهذه الفئة الغالية
- تخصيص فريق لتلقي طلبات المغتربين خارج البلاد من خلال تواصلهم على الرقم الموحد

المستفيدين

- نزلاء السجون
- المغتربون خارج البلاد
- المنومون في المستشفيات

قصة نجاح

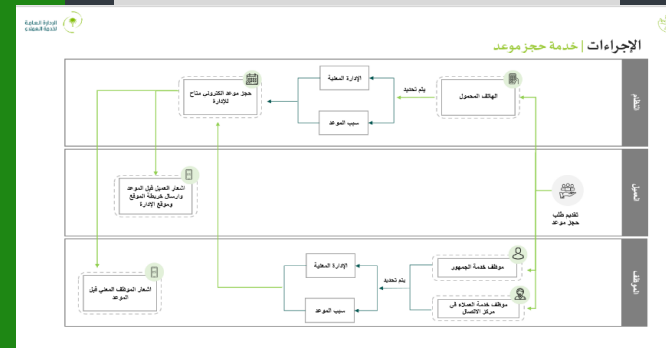
نزيل لدية مستحقات في عمله السابق (في أحد الأمانات) تم التواصل مع خدمة العملاء وإدارة السجون وعدة مكاتبات مع الإدارات المعنية تم اعتماد المستحقات وتسليم الشيك .

2019



العمل على خطة
تفعيل وتكامل نظام
940

**العمل على تطوير خطة تفعيل
وتكامل نظام 940 مع الامانات مع
فريق الإدارة.**



تطوير إجراءات سير الخدمات ورحلة العميل

**العمل على تطوير إجراءات سير البلاغ
مع شركة ماكنزي وفريق عمل
الإدارة.**

حصر قنوات التواصل الفعالة للوزارة والامانات والبلديات

تم العمل عن طريق البحث وتوثيق وتصنيف قنوات التواصل الإلكترونية للوزارة والامانات والبلديات وذلك لحصرها وفرزها ورفع كفاءتها

العمل على هيكلة النظام لـ 940

العمل على تطوير هيكل النظام للأمانات مع شركة اريكسون.



وثائق أداء

رفع وثائق أداء للربع الثاني



العمل على مشروع تجربة العميل والمراكز المكانية

وذلك بتطوير خارطة الطريق للمشروع
مع الفريق والعمل والتعديل على
الكراسة



العروض المقدمة للوزير

تم العمل على أكثر العروض المقدمة
للوزير وذلك لإيصال التحديات التي
تواجهه مهام الإدارة وعمل الإدارة
الحالي والإنجازات.



العمل على تطوير موقع الوزارة الالكتروني

تم العمل مع الفريق لرفع المرئيات
والملاحظات وأفكار التطوير للقسم
المختص وذلك لرفع كفاءة الموقع
الالكتروني بالوزارة



مساعدة كافة الموظفين بالإدارة في مهامهم الرسمية.

تم عمل تصاميم مختلفة لتصميم للعروض
في مختلف المشاريع على سبيل المثال لا
الحصر

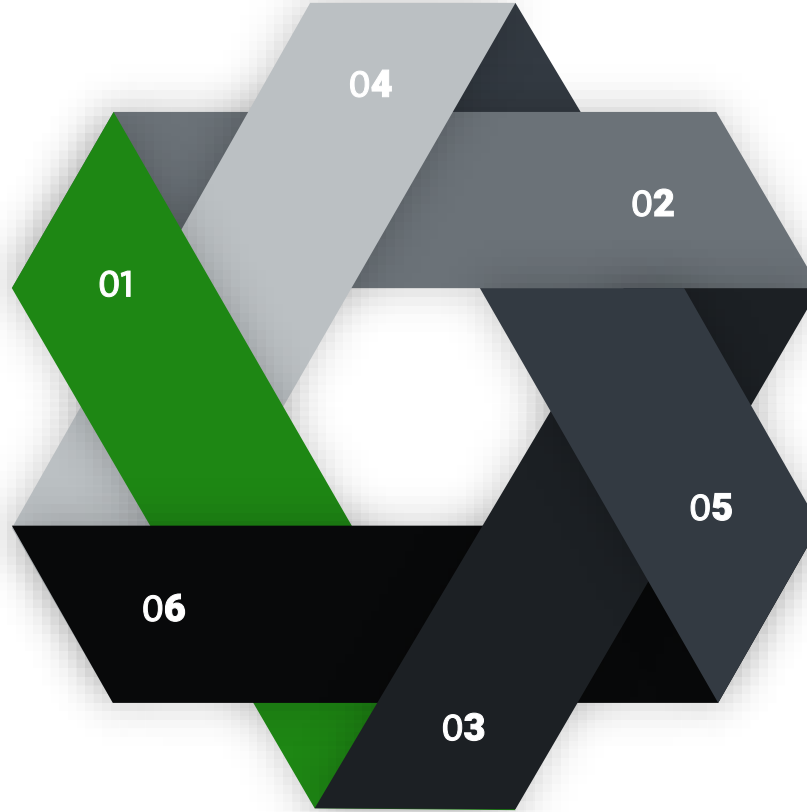


تصميم لوحة عرض البيانات

تم العمل على تصميم قوالب لعرض
لوحة البيانات



القيام على متابعة المهام
الإدارية
تم عمل قالب و متابعة المهام الإدارية
مع فريق عمل الإدارة.



العمل على تصنيف المستفيدين من خدمات الوزارة

العمل مع فريق العمل على تصنيف
المستفيدين المقترح بناء على خدمات
الوزارة SLA



التعاون مع مركز الإعلام

وذلك بتصميم عدة تصاميم للبرلاغات
الواردة للوزارة.



العمل على معايير تقييم منصة 940

العمل على تقييم المشاركين في
الورشة لإدارة عمليات 940 مع فريق
العمل