

تقرير صوت المستفيد

هيئة تطوير عسير



المحتويات التقرير

1 تقرير صوت المستفيد

2 آليات الاستماع إلى صوت المستفيد

3 آلية معالجة الملاحظات

4 الخاتمة

تقرير صوت المستفيد



تكمن أهمية صوت المستفيد في كونه أداة رئيسية لقياس جودة الخدمات الرقمية المقدمة، حيث يساهم في تحديد مستوى الرضا العام، ورصد فرص التحسين والتطوير والتحسين المستمر. كما يساهم في دعم اتخاذ القرار المبني على البيانات، بما يعزز مواءمة الخدمات مع تطلعات واحتياجات المستخدمين، ويواكب مستهدفات التحول الرقمي، وصولاً إلى تقديم خدمات رقمية عالية الكفاءة والموثوقية.

ويعكس هذا النهج التزام الهيئة بتعزيز التواصل الفعال مع المستخدمين، من خلال تبني ملاحظاتهم كمدخل أساسي لتطوير المنصة وتحسين الخدمات التقنية، والارتقاء بمستوى الدعم الفني، بما يحقق تجربة رقمية متكاملة ومستدامة.

آليات الاستماع إلى صوت المستفيد عبر القنوات الرقمية



تحرص هيئة تطوير عسير على الاستماع إلى صوت المستفيد عبر مجموعة من القنوات الرقمية المتاحة في المنصة، بما يعزز التفاعل ويحسن جودة الخدمات المقدمة، وتشمل ما يلي:

1. الاتصال المباشر:

يتم استقبال استفسارات وملاحظات المستفيدين بشكل مباشر، مع العمل على معالجة المشكلات التقنية بشكل فوري أو إحالتها إلى الجهة المختصة عند الحاجة على الرقم [+9660172389666](tel:+9660172389666)

2. صفحة التقييم وقياس جودة الخدمات:

تتيح هذه الصفحة للمستفيدين تقييم الخدمات المقدمة، بما يسهم في المعايير التالية:

- قياس مستوى رضا المستفيدين.
- تحديد نقاط القوة في الخدمات.
- رصد التحديات التقنية أو التشغيلية.

[اضغط هنا للانتقال لخدمة التقييم](#)

آليات الاستماع إلى صوت المستفيد عبر القنوات الرقمية



3. البريد الإلكتروني :

يُعد البريد الإلكتروني قناة رسمية لاستقبال الشكاوى والمقترحات، حيث يتم توثيقها وتحليلها، ومن ثم الرد عليها وفق آلية واضحة ومنظمة

info@asda.gov.sa

4. صفحة المشاركة الإلكترونية:

تمكن هذه الصفحة المستخدمين من مشاركة آرائهم وملاحظاتهم حول الخدمات والمبادرات الرقمية، بما يعزز الشفافية ويزيد من مستوى التفاعل

[اضغط هنا للانتقال لصفحة المشاركة الإلكترونية](#)

5. منصة المقترحات وبوابة عسير الرقمية :

توفر المنصة مساحة مخصصة لتقديم المقترحات التطويرية، حيث يتم دراستها من قبل فريق التقنية والدعم الفني، والعمل على دمج المناسب منها ضمن خطط التحسين المستمر

[اضغط هنا للانتقال لصفحة المقترحات](#)

آلية معالجة الملاحظات



تعتمد هيئة تطوير عسير آلية منهجية وواضحة لمعالجة ملاحظات المستفيدين الواردة عبر منصة الهيئة، بما يضمن الاستجابة الفعالة والتحسين المستمر للخدمات الرقمية، وذلك عبر المراحل التالية:

1. الاستقبال

يتم استقبال ملاحظات وآراء المستفيدين من خلال القنوات المتاحة في المنصة، مثل الاتصال المباشر، البريد الإلكتروني، التقييمات، المشاركة الإلكترونية، ومنصة الاقتراحات.

2. التحليل

تخضع الملاحظات للتحليل من قبل فريق التقنية والدعم الفني بهدف فهم التحديات المطروحة، وتحديد أسبابها وتأثيرها على تجربة المستفيد.

3. التصنيف

يتم تصنيف الملاحظات حسب نوعها (تقنية، تشغيلية، اقتراحات تطوير، شكاوى)، وأولويتها، ومستوى تأثيرها على جودة الخدمة.

آلية معالجة الملاحظات



4. المعالجة:

تحال الملاحظات إلى الجهات المختصة لمعالجتها، مع متابعة التنفيذ وضمان سرعة الاستجابة وفق معايير محددة.

5. التحسين:

تستخدم نتائج المعالجة في تطوير الخدمات الرقمية، وتحسين أداء المنصة، ومنع تكرار الملاحظات مستقبلاً، بما يحقق تجربة مستخدم أفضل

الخاتمة



في الختام، تؤكد هيئة تطوير عسير التزامها بتعزيز مبدأ الاستماع إلى صوت المستفيد، بوصفه عنصرًا رئيسيًا في تطوير الخدمات الرقمية والارتقاء بجودة الأداء التقني والدعم الفني. ويعكس هذا النهج حرص الهيئة على تبني مفهوم التحسين المستمر، وتقديم خدمات رقمية تتسم بالكفاءة والموثوقية، وتواكب تطلعات المستفيدين وتدعم مستهدفات التحول الرقمي.

كما تسهم هذه الجهود في بناء تجربة رقمية متكاملة ومستدامة، وتعزيز مستوى رضا المستفيدين، وترسيخ الثقة في منصة هيئة تطوير عسير بصفاتها قناة فعالة لتقديم الخدمات والتفاعل مع المستفيدين.




هيئة تطوير
منطقة عسير
Aseer Development Authority



شكرًا لكم

