

# الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية

أثر الإجراءات التطويرية	الإجراءات التطويرية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير جودة الخدمات المقدمة.</li> <li>• تعزيز رضا المشتركين من خلال الاستفادة من آرائهم والتفاعل مع ملاحظاتهم بشكل فعال.</li> <li>• تعزيز العلاقة بين الهيئة والمشاركين.</li> </ul>	<p>تشكيل فريق متخصص لمتابعة آراء المشتركين وتقييماتهم</p>	1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• أتمتة وتطوير العمليات الخاصة بخدمات المشتركين والفوترة.</li> <li>• تطوير وإطلاق المزيد من الخدمات الإلكترونية.</li> <li>• تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة الأداء.</li> </ul>	<p>تدشين نظام خدمات المشتركين والفوترة الجديد</p>	2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير تجربة المشتركين من خلال توفير معلومات دقيقة ومحدثة، مما يساهم في تمكين المشتركين من الحصول على الدعم المطلوب ويقلل من الحاجة للزيارة الشخصية.</li> </ul>	<p>تطوير وتحديث دليل خدمات المشتركين</p>	3
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز جودة الخدمة عبر توفير رعاية مخصصة تلبي احتياجات كبار السن وأصحاب الهمم.</li> <li>• زيادة رضا المشتركين عبر تطوير تجربة الفئات المستهدفة من خلال تسهيل وصولهم للخدمات.</li> <li>• تعزيز الشمولية عبر التأكيد على التزام المركز بتقديم خدمات متكاملة ومراعية للجميع.</li> <li>• مساعدة المشتركين على الحصول على الخدمات دون الحاجة للتنقل أو الجهد الإضافي.</li> <li>• دعم الفئات المجتمعية بخدمات مخصصة تعكس التزام الهيئة بتلبية احتياجاتهم بكفاءة.</li> </ul>	<p>إطلاق خدمة الزيارة المنزلية لكبار السن وذوي الهمم</p>	4

أثر الإجراءات التطويرية	الإجراءات التطويرية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تطوير تجربة المشتركين عبر تسهيل الوصول للخدمات</li> <li>• تعزيز الانتشار وتوسيع نطاق الخدمة</li> <li>• تطوير جودة الخدمات وزيادة رضا المشتركين</li> </ul>	<p><b>افتتاح مركز خدمات المشتركين في المحرق</b></p>	<p><b>5</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين تجربة المشتركين عبر توفير خدمات سهلة وسريعة دون الحاجة لزيارة الفروع.</li> <li>• زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الضغط على الفروع التقليدية وتحسين توزيع الموارد.</li> <li>• تعزيز رضا المشتركين من خلال تلبية احتياجاتهم بمرونة وفي أي وقت.</li> <li>• دعم التحول الرقمي من خلال تعزيز استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات متقدمة ومبتكرة.</li> <li>• توسيع نطاق الخدمة عبر الوصول إلى شرائح أوسع من المشتركين بغض النظر عن الموقع الجغرافي.</li> </ul>	<p><b>إطلاق الفرع الافتراضي</b></p>	<p><b>6</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين رضا المشتركين من خلال تقليل فترة الانتظار في حالات انقطاع الكهرباء، مما يعزز تجربة المشتركين.</li> <li>• تقليل الأضرار وتسريع عملية الإصلاح يساهم في تقليل الأضرار المحتملة الناتجة عن انقطاع الكهرباء.</li> <li>• زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال تسريع الإصلاحات، يتم تقليل الهدر في الوقت والموارد، مما يعزز الكفاءة العامة للعمل.</li> <li>• تحسين استجابة الطوارئ حيث يتيح ذلك للهيئة الاستجابة بشكل أسرع وأكثر فعالية لحالات الطوارئ المختلفة.</li> </ul>	<p><b>تقليل مدة إنجاز خدمة إصلاح انقطاعات الكهرباء إلى ساعتين</b></p>	<p><b>7</b></p>

أثر الإجراءات التطويرية	الإجراءات التطويرية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة الإنتاجية عبر تمكين موظفي الصيانة من معالجة عدد أكبر من الطلبات خلال فترة زمنية أقل، مما يعزز الإنتاجية العامة للهيئة.</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير تجربة المشتركين من خلال تسهيل عملية الدفع والحد من الحاجة للشيكات الورقية</li> <li>زيادة الكفاءة التشغيلية بتسريع الإجراءات وتقليل التعاملات الورقية مما يوفر الوقت والموارد</li> <li>تحسين الأمان باستخدام تكنولوجيا التشفير لضمان أمان المعاملات المالية</li> <li>تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم طريقة دفع مرنة وسهلة</li> <li>دعم التحول الرقمي عبر تعزيز استخدام الحلول الإلكترونية وتوفير خدمات متقدمة وموثوقة للمشاركين</li> </ul>	<p><b>إطلاق خدمة الشيكات الإلكترونية</b></p>	<p><b>8</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تطوير تجربة المشتركين وتعزيز رضاهم عبر تقليل فترة الانتظار</li> <li>تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتحقيق أفضل استخدام للموارد</li> <li>زيادة الإنتاجية من خلال تسريع تقديم الخدمات في وقت أقل، مما يساهم في تعزيز الإيرادات.</li> </ul>	<p><b>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب التوصيل الجديد من 64 إلى 45 يوماً.</b></p>	<p><b>9</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين تجربة المشتركين عبر تقليص فترة الانتظار للحصول على الخدمة بسرعة أكبر.</li> <li>تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أسرع وأكثر كفاءة.</li> <li>زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الفاقد الزمني.</li> <li>دعم الأهداف الاستراتيجية عبر تقديم خدمات متميزة في زمن أقل.</li> <li>تعزيز الإنتاجية من خلال القدرة على معالجة عدد أكبر من الطلبات في وقت واحد.</li> </ul>	<p><b>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب نقل عداد الكهرباء من 40 يوماً إلى 30 يوماً</b></p> <p><b>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب تغيير موقع صندوق الكهرباء الحائطي من 60 يوماً إلى 45 يوماً</b></p>	<p><b>10</b></p>

أثر الإجراءات التطويرية	الإجراءات التطويرية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين العمليات الداخلية وتقليل هدر الوقت والموارد</li> <li>تحسين تجربة المشتركين</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إزالة\تغيير مسار كابل أرضي يمر عبر أراضي خاصة من 40 يوماً إلى 30 يوماً</p>	11
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الزمن المستغرق في تنفيذ الخدمة.</li> <li>زيادة رضا المشتركين عبر تقديم الخدمة في وقت أسرع.</li> <li>تعزيز القدرة على التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في نفس الفترة الزمنية.</li> <li>تقليل الهدر في الوقت والموارد، مما يعزز الكفاءة العامة.</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لخدمة تغيير خطوط التزويد من علوية إلى أرضية من 60 يوماً إلى 45 يوماً</p>	12
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين رضا المشتركين عبر تقليل فترة الانتظار للفحص وحل المشكلات بشكل أسرع.</li> <li>تعزيز الثقة بين الهيئة والمشاركين من خلال تقديم خدمة سريعة وفعّالة لفحص العدادات.</li> <li>زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع عملية الفحص وتحسين توزيع الموارد.</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لفحص عداد الكهرباء من 40 يوماً إلى 15 يوماً</p>	13
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين تجربة المشتركين عبر تقليل فترة الانتظار للحصول على الخدمة بشكل أسرع.</li> <li>زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق لإزالة العداد.</li> <li>تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أسرع وأكثر فعالية.</li> <li>تحسين استجابة الخدمة وتمكين التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في فترة زمنية أقصر.</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إزالة العداد والخدمات - الكهرباء من 3-7 أيام إلى 3-6 أيام</p>	14

أثر الإجراءات التطويرية	الإجراءات التطويرية	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحسين تجربة المشتركين من خلال تقليل فترة الانتظار للحصول على الخدمة بشكل أسرع.</li> <li>• زيادة الكفاءة التشغيلية عبر تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.</li> <li>• تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أكثر فعالية وسرعة.</li> <li>• تحسين استجابة الخدمة وتمكين التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في وقت أقصر.</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إضافة للماء من 28 يوماً إلى 21 يوماً</p> <hr/> <p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلبات توصيل المياه الجديدة من 28 يوماً إلى 21 يوماً</p>	15
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقليل الفاقد من المياه من خلال سرعة الاستجابة لصيانة تسرب المياه يساعد في الحفاظ على الموارد المائية.</li> <li>• تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تعزيز أداء فرق الصيانة وتقليل الوقت المهدر.</li> <li>• تجنب الأضرار المحتملة للممتلكات مما يحمي المشتركين من تكاليف إضافية.</li> <li>• زيادة رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة سريعة وفعّالة تعزز الثقة بالخدمات المقدمة.</li> </ul>	<p>تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب خدمة صيانة تسرب المياه من 3 أيام إلى يوم واحد</p>	16
<ul style="list-style-type: none"> <li>• تسهيل عملية تقديم الطلبات عبر تقليص المستندات المطلوبة، مما يعزز الكفاءة.</li> <li>• تحسين سير العمل من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات.</li> <li>• تعزيز تجربة المشتركين من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة وفعالية.</li> <li>• رفع مستوى رضا المشتركين من خلال توفير خدمات مرنة وسريعة.</li> </ul>	<p>تقليل المستندات المقدمة عند طلب فحص عداد الماء</p>	17