



نتائج وقرارات لاستشارة عامة

الوسيلة الأنسب لتقديم الشكاوى

سبتمبر 2023م

الهدف

تهدف هذه الاستشارة للإشراك المواطنين لمعرفة الوسيلة الأنسب لتقديم الشكاوى لصندوق تنمية الموارد البشرية.

الفترة

الطرح: 12 يوليو 2023م.
الإغلاق: 15 سبتمبر 2023م.

الفئة المستهدفة

الشباب، والمرأة، والباحثين عن عمل.

تفاصيل الاستشارة

الاستشارة:

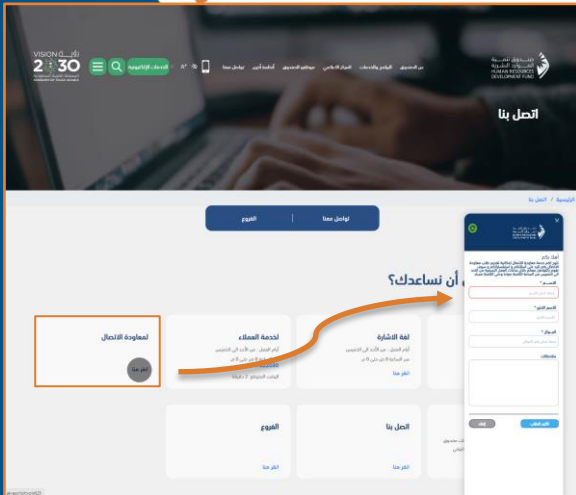
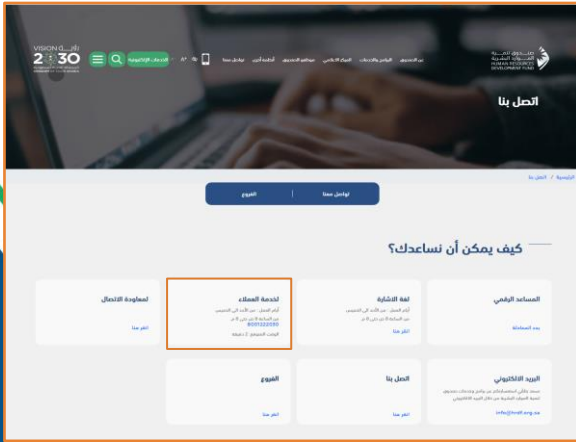
ماهي الوسيلة الأنسب لتقديم المقترحات والشكاوى لدى صندوق تنمية الموارد البشرية؟

- البريد الإلكتروني
- التواصل عبر الرقم الموحد
- رفع شكوى عبر الموقع

القنوات المشاركة بالمبادرة:

- موقع صندوق تنمية الموارد البشرية.
- منصة (X).





النتائج والقرارات

تبين من خلال التحليل والنتائج:

- الوسيلة الأنسب لتقديم المقترحات والشكاوي التواصل عبر الرقم الموحد بنسبة 50%.
- الوسيلة الأنسب لتقديم المقترحات والشكاوي رفع شكوى عبر الموقع بنسبة 38%.

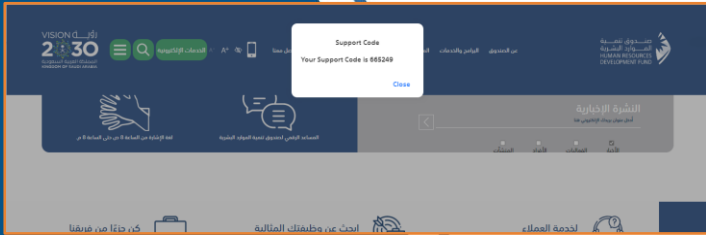
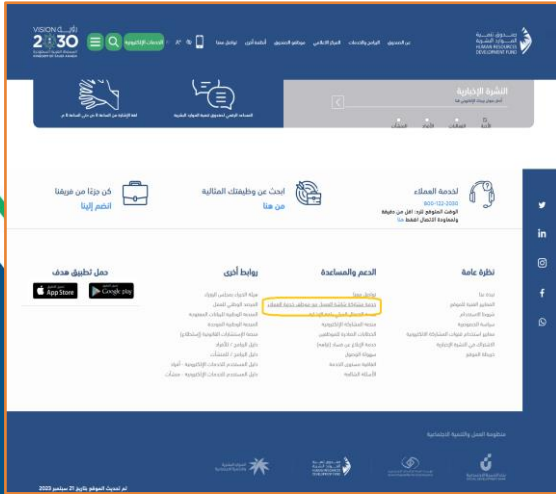
القرارات:

- سعياً من صندوق تنمية الموارد البشرية لرفع رضا العميل تجدون الوقت المتوقع للرد وأيام العمل موضحة للعميل في الموقع الإلكتروني وذلك ليتمكن العميل من الاطلاع على مدة الانتظار قبل الاتصال.
- توفير خدمة معاودة الاتصال: وهي خدمة توفر للعميل إمكانية طلب اتصال وتسهيل عملية التواصل مع موظفي خدمة العملاء بالصندوق، من خلال النقر على رابط معاودة الاتصال وتعبئة بياناته الشخصية، بعدها سيتم معاودة الاتصال على العميل في أقرب وقت ممكن من قبل ممثلي خدمة العملاء.

النتائج والقرارات

القرارات:

- تتيح (خدمة مشاركة شاشة العميل مع موظف خدمة العملاء) إمكانية مشاركة الشاشة مع ممثل الخدمة في الصندوق لتسهيل إيصال المعلومة وضمان تقديم الدعم اللازم للعميل وذلك تسهيلا للعملاء بتوضيح التحديات التقنية التي تواجههم عند التواصل عبر الرقم الموحد، وعند الاتصال يمكن للعميل مشاركة الشاشة مع الموظف من خلال النقر على رابط (خدمة مشاركة شاشة العميل مع موظف خدمة العملاء) بعد ذلك يظهر رمز التحقق ليتم مشاركته مع ممثل الخدمة ليتمكن من الاطلاع على شاشة العميل ومعرفة المشكلة وتقديم الحل المناسب بكل يسر وسهولة.





شكراً لكم