



تقرير مُلخّص عن أهم المرئيات والملاحظات الواردة حول

مشروع (سياسة ضوابط التواصل مع مركز خدمة العملاء بالصندوق)

مقدمة

إنفاذاً لقرار مجلس الوزراء رقم (٤٧٦) وتاريخ ١٥/٠٧/١٤٤١هـ، والذي نصّ في البند (خامساً) على الآتي: تعديل البند (ثالثاً) من قرار مجلس الوزراء رقم (٧١٣) وتاريخ ٣٠/١١/١٤٣٨هـ، ليُصبح بالنص الآتي: "على كل جهة حكومية عند إعداد مقترح ذي صلة بالشؤون الاقتصادية والتنموية لمشروعات قواعد أو لوائح أو قرارات وما في حكمها ذات طابع تنظيمي – مما هو داخل في اختصاصها ولا يتطلب الرفع عنه – أن تنشره على المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، بما يمكن الجهات والأفراد المعنيين بأحكامه من إبداء مرئياتهم وملحوظاتهم حياله، ومن ثم تنشر ملخصاً بأهم ما تضمنته هذه المرئيات والملحوظات على المنصة. وللجهة تقدير نشر المقترحات ذات الصلة بالشؤون الأخرى وملخصاً للمرئيات والملحوظات التي أبديت في شأنها".

معلومات عن المشروع

- اسم المشروع: (سياسة ضوابط التواصل مع مركز خدمة العملاء بال صندوق).
- الهدف من المشروع: (يهدف المشروع إلى ضبط عملية التواصل مع العملاء في جميع قنوات التواصل في صندوق تنمية الموارد البشرية).
- نوع المشروع (سياسة)
- الجهة المسؤولة: (صندوق تنمية الموارد البشرية).
- القطاع المستفيد أو المُستهدف من المشروع: (قطاع العمل والرعاية الاجتماعية).
- مدة الاستطلاع: (١٦ يوم)

مُلخّص عن نتائج الاستطلاع:

الوسائل المستخدمة لنشر المشروع

تستخدم الجهات الحكومية العديد من الوسائل لاستطلاع مرئيات العموم حول مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها، ومن ذلك:

- المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية (منصة استطلاع).
- موقع صندوق تنمية الموارد البشرية.
- منصة (X).
- منصة تفاعل.

بيان عن المرئيات والملاحظات

- عدد المشاركين في الاستطلاع من كافة الوسائل المستخدمة للنشر: (٣).
- مجموع المرئيات الواردة على المشروع من جميع المشاركين: (٣).
- نوع المرئيات الواردة (عامة).

المُخرجات النهائية:

الإجراءات التي تم اتخاذها

- تم التحديث على الفقرات بحسب المعمول به مع الإدارات الأخرى في الصندوق

جدول معالجة المرئيات والملحوظات لكامل المشروع			#
الإجراء المتخذ	المرئيات / الملحوظات	المادة	
<p>تم إعادة صياغة الفقرة الثانية بحسب المرئيات / الملحوظات.</p> <p>تم إعادة صياغة الفقرة الخامسة بحسب المرئيات / الملحوظات.</p> <p>تم إعادة صياغة الفقرة العاشرة بحسب المرئيات / الملحوظات.</p> <p>في الفقرة الحادية عشر:</p> <p>ليست مكررة إنما تم تصنيفها بحسب عمل القنوات في الصندوق حيث يوجد اختلاف في عنوان كل نقطة.</p> <p>في الفقرة الثانية عشر: تم إضافة التوضيح بناء على المرئيات / الملحوظات</p> <p>في الفقرة الأخيرة بناء على المرئيات / الملحوظات: يتم التعامل مع التصعيدات بحسب نوع الشكوى أو الاستفسار مع الإدارات المختصة.</p>	<p>قد ترى الجهة إعادة صياغة الفقرة على النحو الآتي (على الموظف أن يتأكد من جودة الاتصال من حيث الصوت والنبرة؛ وذلك بسؤال العميل عن جودة الاتصال، والتحدث معه بثقة ووضوح، وعدم الاسترسال بالحديث عن الخدمة دون وجود طلب من العميل.) الفقرة الخامسة، استفسار: هل من المعلوم بالضرورة للموظف ماهية البروتوكولات المتعلقة بالانتظار أم تختلف من جهة إلى جهة أخرى؟ في حال كانت الحالة الأخيرة، يرجى كتابتها بشكل مفصل في ذات السياسة حتى لا يحدث اجتهاد في تطبيق النص. الفقرة العاشرة، هل الحكم المراد به هنا التواصل الكتابي أم حتى التواصل بالهاتف؟ في حال كان المراد خلاف ذلك يرجى إعادة صياغة النص، كون المعتاد هو التحدث بالعامية في الهاتف لتسهيل إيصال المعلومة، والكتابة عادة تكون بالفصحى. الفقرة الحادية عشرة، مكررة مع الضوابط الأخير في ضوابط التواصل مع خلال وسائل التواصل، قد ترى الجهة الاكتفاء بأحدها. الفقرة الثانية عشرة، عبارة الدخول، والتعديل غير المخول مكرر في الضوابط السابقة. الفقرة الأخيرة، قد ترى الجهة إيراد وتفصيل عملية تصعيد الشكوى من قبل العميل، وآلية</p>	الفقرة الثانية	١

	<p>التصعيد والمدة الزمنية لكل مرحلة من مراحل التصعيد للشكوى يقترح وضع تعريفات للكلمات الرئيسية في السياسة، مسمى الصندوق، أوقات العمل، العميل، المنشأة، أو يكتفى بمصطلح العميل ويشمل المنشآت، حتى تصبح من ضمن المخاطبين بباقي احكام السياسة، وغيرها من العبارات، كذلك وضع ترقيم للنقاط حتى يسهل الرجوع للفقرة، أو الإشارة لها عند الحاجة (اعداد خطاب مثلاً)</p>		
<p>في الفقرة السادسة: تم التحديث بناء على المرثيات / الملاحظات</p> <p>في الفقرة الثامنة:</p> <p>تم التحديث بناء على المرثيات / الملاحظات</p>	<p>قد ترى الجهة مناسبة وضع اسم الحساب، لإتساق الصياغة مع ما قبلها، ووضع اسم الحساب - إن وجد- في السناب شات يكون لدى أي إدارة، واليكم مقترح قد ترون مناسبته وهو وضع صلاحية تحدد الإدارة المسؤولة عن أحد الحسابات أو المواقع و تقوم بتعيين الإدارة أو القسم المسؤول عنه؛ وذلك في حال ظهور مواقع تواصل جديدة. الفقرة الثامنة: قد ترى الجهة مناسبة إعادة تسمية (مواعيد التواصل) إلى مسمى آخر حتى لا تتعارض مع مصطلح العمل الرسمي الوارد في السياسة أعلاه، إليكم مقترح قد ترونه مناسبة استخدامه . (أوقات العمل الرسمية لوسائل التواصل الاجتماعي) وفي التعريف يكتب مواعيد عمله كونه يختلف عن الأوقات الواردة في السياسة. الفقرة التاسعة، قد ترى الجهة مناسبة تعديل عبارة (على حساباتهم الشخصية) إلى (أو الرد عبر حساباتهم الشخصية على عملاء الصندوق) حتى يتضح المعنى المراد.</p>	<p>الفقرة السادسة</p>	<p>٢</p>

<p>- في الفقرة الأولى:</p> <p>- تم التحديث بناء على المرثيات /الملحوظات فيما يخص أوقات العمل.</p> <p>-في الفقرة الرابعة بناء على المرثيات / الملحوظات المقصود بالأسئلة التعريفية هي اسم العميل ورقم الهوية الخاص بالعميل</p>	<p>صياغتها مبهمه هل المقصود التواصل مع العملاء عن طريق الرقم، أو أن العملاء يتواصلون مع الصندوق من خلال هذا الرقم؟ قد ترى الجهة إعادة صياغة الفقرة على النحو المراد. الفقرة الثانية: قد ترى الجهة تعديل عبارة (حسب طلب الإدارة الطالبة) إلى (بحسب الإدارة مقدمة الطلب) الفقرة الثالثة: ورد ذكر مصطلح (أوقات العمل الرسمي) وفي الفقرة الخامسة مذكور (أوقات الدوام الرسمي) ما الفرق بينهما؟ كون المعمول به العبارة الأولى، المقترح توحيد المصطلح لعدم حدوث التعارض أو حدوث لبس في الفهم عند التطبيق. الفقرة الرابعة، الم المقصود بالأسئلة التعريفية، لأنه يفترض وجودها في السياسة كونها الوثيقة المفسرة للأحكام التفصيلية الواردة في لوائح الصندوق ولوائح العمل الداخلية له. الفقرة السادسة، ماهي المعلومات الشخصية؟</p>	<p>الفقرة الأولى</p>	<p>٣</p>

<p>في الفقرة الرابعة: تم التحديث بناء على المرئيات / الملاحظات فيما يخص الفقرة التاسعة: تم التحديث بناء على المرئيات / الملاحظات فيما يخص الفقرة العاشرة: تم التحديث بناء على المرئيات / الملاحظات.</p>	<p>ومالفرق بينها وبين حكم الفقرة الرابعة؟ في حال وجود فرق قد ترى الجهة إعادة صياغة الفقرة على النحو المقصود منها. الفقرة التاسعة، يرجى تعريف عبارة التعديل غير المخول، ومالمقصود بحماية السجلات من الدخول؟ قد ترى الجهة تعديل العبارة الأخيرة إلى (وحماية السجلات من الدخول غير المشروع أو التعديل بدون إذن) الفقرة العاشرة، قد ترى الجهة مناسبة تحديد بداية حساب مدة الستة أشهر، إليكم نص مقترح: (يجب حفظ التسجيلات لمدة ستة أشهر من تاريخ الاتصال مع العميل أو المنشأة).</p>	
---	--	--

إخلاء المسؤولية: تم إعداد تقرير ملخص المرئيات من قبل الجهة الحكومية الطارحة للمشروع، على أن المرئيات
والملاحظات الواردة في التقرير لا تمثل وجهة نظر المركز الوطني للتنافسية .