

# مركز فحص المعادن Metals Assay Centre

## قنوات التواصل وقياس مستوى رضا المتعاملين

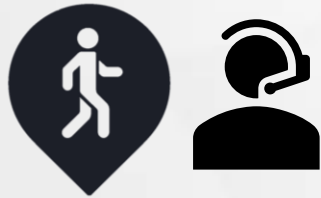
### Customers Satisfaction Surveys and Communications Channels



استطلاع الرأي لبرنامج الموظف الحكومي المتميز لخدمة العملاء  
Government Customers Service Employee Evaluations



النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)  
The National Suggestions & Complaint system TAWASUL



الاتصال الهاتفي أو الحضور الشخصي  
Telephone Calls & Visits



البريد الإلكتروني الخاص بإدارة الفحص والمقاييس  
Testing & Metrology E-mail



قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة  
The Ministry Social Media Accounts



الاستبيان الإلكتروني لخدمات المركز  
Customers Satisfaction Surveys

# استعراض الإجراءات التطويرية التي تمت بناءً على تقارير التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها عبر قنوات التواصل وقياس مستوى رضا المتعاملين

| # | الإجراءات التطويرية                                                                                                                                                                      | الفترة الزمنية    | أثر الإجراءات التطويرية                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | تحديث الاشتراطات والمعايير الخاصة بخدمات فحص ودمغ المعادن الثمينة.                                                                                                                       | الربع الرابع 2023 | <ul style="list-style-type: none"> <li>رفع نسبة الالتزام باتفاقية مستوى تقديم الخدمات.</li> <li>تسريع انجاز الخدمات للمستثمرين.</li> <li>رفع كفاءة أداء الموظفين.</li> <li>تقليل الاستفسارات والشكاوي الواردة.</li> </ul>                                                 |
| 2 | تطوير خدمتي :- فحص ودمغ المصوغات عالية القيمة.<br>- اصدار شهادات فحص المعادن الثمينة.<br>(تقليل المستندات المطلوبة - تخفيض اتفاقية مستوى الخدمة SLA بنسبة 60% - قياس كفاءة تقديم الخدمة) | الربع الثاني 2024 | <ul style="list-style-type: none"> <li>تقليل المدة الزمنية باتفاقية مستوى تقديم الخدمات.</li> <li>تسريع انجاز الخدمات للمستثمرين.</li> <li>ارتفاع مستوى رضا المتعاملين عن الخدمات.</li> <li>زيادة أعداد الطلبات الواردة.</li> </ul>                                       |
| 2 | إعادة هندسة العمليات والإجراءات التشغيلية الداخلية<br>لمركز فحص المعادن وتنفيذ برنامج الموظف الشامل .                                                                                    | 2024              | <ul style="list-style-type: none"> <li>ارتفاع نسبة رضا المتعاملين.</li> <li>تسريع الإجراءات وارتفاع مستوى جودة الخدمات.</li> <li>تسهيل وشفافية الإجراءات المتبعة.</li> <li>انخفاض عدد الاستفسارات والشكاوي.</li> <li>الارتقاء بمستوى الوعي لدى القطاع التجاري.</li> </ul> |

## مركز فحص المعادن

نسبة الالتزام باتفاقية مستوى تقديم الخدمة SLA للعام 2024



جميع الخدمات التي يقدمها مركز فحص المعادن  
للمستثمرين والعملاء