

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

يهدف التقرير الى استعراض الإجراءات التطويرية من خلال التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها عبر قنوات التواصل المختلفة مع مركز خدمة حماية المستهلك لغرض تطوير الإجراءات وتلبية احتياجات المتعاملين.



النظام الوطني للمقترحات والشكاوى (تواصل)

The National Suggestions & Complaint system



الحضور الشخصي للإدارة

Walk In



البريد الإلكتروني الخاص بإدارة حماية المستهلك

Consumer Protection email



قنوات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالوزارة

The Ministry Social Media Accounts



CALL CENTER

مركز اتصال إدارة حماية المستهلك

Consumer Protection Call Center

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية   | الفترة الزمنية                      | الإجراءات التطويرية   | #        |
|---|-------------------------------------|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● سرعة انجاز الخدمة</li> <li>● خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي في المركز</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | <p>الربع الرابع من 2024</p>         | <p>الخطة التطويرية لربط الفعلي مع صفحة العمالة المسجلة في هيئة تنظيم سوق العمل مع النظام الإلكتروني لصرف حصص الطحين المدعوم بوزارة الصناعة والتجارة</p> | <p>1</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>● خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>● زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul>                                     | <p>الربع الثالث والرابع من 2024</p> | <p>تعزيز الشراكة بين إدارة حماية المستهلك والقطاع التجاري عبر إطلاق مبادرة "صديق المستهلك" لصالح المستهلكين (المرحلة الثانية)</p>                       | <p>2</p> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| # | الإجراءات التطويرية   | الفترة الزمنية       | أثر الإجراءات التطويرية  |
|---|---|----------------------|--|
| 3 | تدشين نظام مواعيد الاستباقية  | الربع الثالث من 2024 | <ul style="list-style-type: none"><li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li><li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li><li>• خفض فترات الانتظار بالمركز</li><li>• تسهيل الخدمة على المتعاملين</li><li>• تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li></ul> |
| 4 | توفير خدمة الأشعار بإنهاء الخدمة وطلب التغذية الراجعة عبر الواتس اب لجميع خدمات مركز عملاء حماية المستهلك | الربع الثالث من 2024 | <ul style="list-style-type: none"><li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li><li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li><li>• خفض فترات الانتظار بالمركز</li><li>• تسهيل الخدمة على المتعاملين</li><li>• تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li></ul> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية              | الإجراءات التطويرية   | #        |
|--|-----------------------------|---|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض فترات الانتظار بالمركز</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | <p>الربع الثالث من 2024</p> | <p>اعداد وارسال بطاقات الموافقة على صرف حصص الطحين المدعوم للمخابز الشعبية والآلية الكترونيا</p>                    | <p>5</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● تسريع انجاز الخدمة</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul>         | <p>الربع الثاني من 2024</p> | <p>ابرام اتفاقية مستوى خدمة بين إدارة حماية المستهلك والمحال التجارية المتعاونة في حل الشكاوى (المرحلة الثانية)</p> | <p>6</p> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية              | الإجراءات التطويرية  | #        |
|--|-----------------------------|--|----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض الوقت المستهدف لاتفاقية مستوى الخدمة</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | <p>الربع الثاني من 2024</p> | <p>إعادة هندسة العمليات المعنية بإصدار الموافقة على طلبات صرف حصص الطحين المدعوم لأصحاب المخابز الشعبية والآلية</p>                            | <p>7</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>● خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>● زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul>      | <p>الربع الثاني من 2024</p> | <p>حملة توعوية بكافة قنوات الاتصال والتواصل الرسمية موجهة للقطاع التجاري بشأن الإعلان عن كافة البيانات والمعلومات للسلعة أو الخدمة المقدمة</p> | <p>8</p> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية             | الإجراءات التطويرية   | #         |
|--|----------------------------|---|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي في المركز</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | <p>الربع الأول من 2024</p> | <p>حملة إعلامية بشأن تدشين المنصة الالكترونية للموافقة على طلبات صرف حصص الطحين لأصحاب المخابز الشعبية والبلدية مع شركة مطاحن البحرين</p> | <p>9</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي في المركز</li> <li>● تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>● تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | <p>الربع الأول من 2024</p> | <p>الربط الالكتروني الكلي لخدمات صرف حصص دعم الطحين لأصحاب المخابز الشعبية والبلدية مع شركة البحرين لمطاحن الدقيق</p>                     | <p>10</p> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية   | الفترة الزمنية             | الإجراءات التطويرية  | #         |
|---|----------------------------|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>● خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>● زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul> | <p>الربع الأول من 2024</p> | <p>حملة توعوية بكافة قنوات الاتصال والتواصل الرسمية موجهة للقطاع التجاري بشأن توفير الحد الأدنى من الالتزامات الواقعة على القطاع التجاري اثناء فترة الضمان على المنتجات والخدمات</p> | <p>11</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● خفض فترات تجاوز الوقت المستهدف لاتفاقية مستوى الخدمة</li> </ul>   | <p>الربع الأول من 2024</p> | <p>الارتقاء بالوقت المستهدف لاتفاقية مستوى الخدمة المعني بخدمة صرف حصص الطحين المدعوم لأصحاب المخابز الشعبية والآلية</p>   | <p>12</p> |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية      | الإجراءات التطويرية  | #  |
|--|---------------------|--|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• الارتقاء بمستوى وعي المجتمع</li> <li>• خلق جيل واعد واعي في مجال حقوق وواجبات حماية المستهلك</li> </ul> | الربع الاول من 2024 | الاحتفال باليوم العربي لحماية المستهلك                     | 13 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• الارتقاء بمستوى وعي المجتمع</li> <li>• خلق جيل واعد واعي في مجال حقوق وواجبات حماية المستهلك</li> </ul> | الربع الأول من 2024 | انطلاق المنتدى العربي الأول لحماية المستهلك بمملكة البحرين | 14 |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية   | الفترة الزمنية       | الإجراءات التطويرية  | #  |
|---|----------------------|--|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>• خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>• زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul> | الربع الرابع من 2023 | حملة توعوية بكافة قنوات الاتصال والتواصل الرسمية موجهة للقطاع التجاري بشأن خدمات ما بعد البيع                    | 15 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>• خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>• زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul> | الربع الرابع من 2023 | تعزيز الشراكة بين إدارة حماية المستهلك والقطاع التجاري المعني بالمركبات وقطع الغيار والصيانة وخدمات ما بعد البيع | 16 |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية       | الإجراءات التطويرية   | #  |
|--|----------------------|---|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي في المركز</li> <li>• تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>• تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | الربع الرابع من 2023 | خطة تطويرية للنظام الإلكتروني المعني بخدمة استلام ومعالجة شكاوى المستهلكين (المرحلة الثانية)            | 17 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• تسهيل استحصال التغذية الراجعة من المتعاملين</li> </ul>   | الربع الرابع من 2023 | تدشين خطة تطويرية للحصول على التغذية الراجعة الكترونياً من المتعاملين مع مركز خدمة عملاء حماية المستهلك | 18 |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية               | الإجراءات التطويرية   | #  |
|--|------------------------------|---|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• خفض عدد الشكاوى لنفس الفئة</li> <li>• خفض عدد الاستفسارات لنفس الفئة</li> <li>• زيادة مستوى الوعي لدى القطاع التجاري</li> </ul>        | الربع الثالث والرابع من 2023 | تعزيز الشراكة بين إدارة حماية المستهلك والقطاع التجاري عبر اطلاق مبادرة "صديق المستهلك" لصالح المستهلكين (المرحلة الأولى) | 19 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>• زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>• خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي في المركز</li> <li>• تسهيل الخدمة على المتعاملين</li> <li>• تعزيز أولوية الحصول على الخدمة</li> </ul> | الربع الثاني من 2023         | تدشين خدمة استلام الوثائق والمستندات الداعمة عبر الواتس اب من قبل المراجعين   | 20 |

## الإجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

| أثر الإجراءات التطويرية  | الفترة الزمنية | الإجراءات التطويرية  | #         |
|--|----------------|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● زيادة نسبة رضا المتعاملين</li> <li>● زيادة مستوى جودة الخدمات</li> <li>● تسهيل الوصول الى الخدمة</li> <li>● سرعة انجاز الخدمة</li> </ul>                    | <p>مستمر</p>   | <p>خطة تطويرية لخدمة استلام ومعالجة شكاوى المستهلكين باستخدام الذكاء الاصطناعي</p> | <p>21</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● الارتقاء بمستوى وعي المجتمع</li> <li>● خلق جيل واعد واعي في مجال حقوق وواجبات حماية المستهلك</li> <li>● خفض عدد المتعاملين للحضور الشخصي بالمركز</li> </ul> | <p>مستمر</p>   | <p>تعزيز الشراكة مع كلية القانون بجامعة البحرين في برنامج "العيادة القانونية"</p>  | <p>22</p> |