

الموقع الالكتروني

البريد الالكتروني

الهاتف

الحضور الشخصي



المجلس الافتراضي

برنامج تواصل

تطبيق الجنوبية

المكتب الذكي

التغذية الراجعة (التقييم الذاتي)

للخدمات ومستوى الأداء

(يناير-ديسمبر) 2021



# 1. تطوير مستوى الخدمات الالكترونية



❖ التنسيق مع إدارة المعلومات والمتابعة (قسم نظم المعلومات)

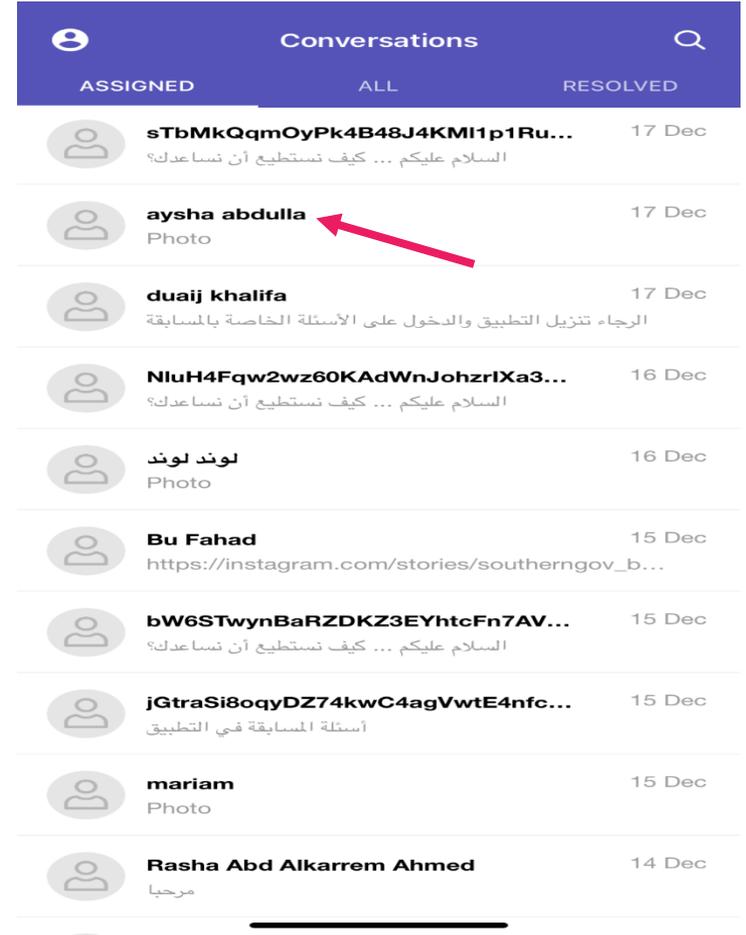
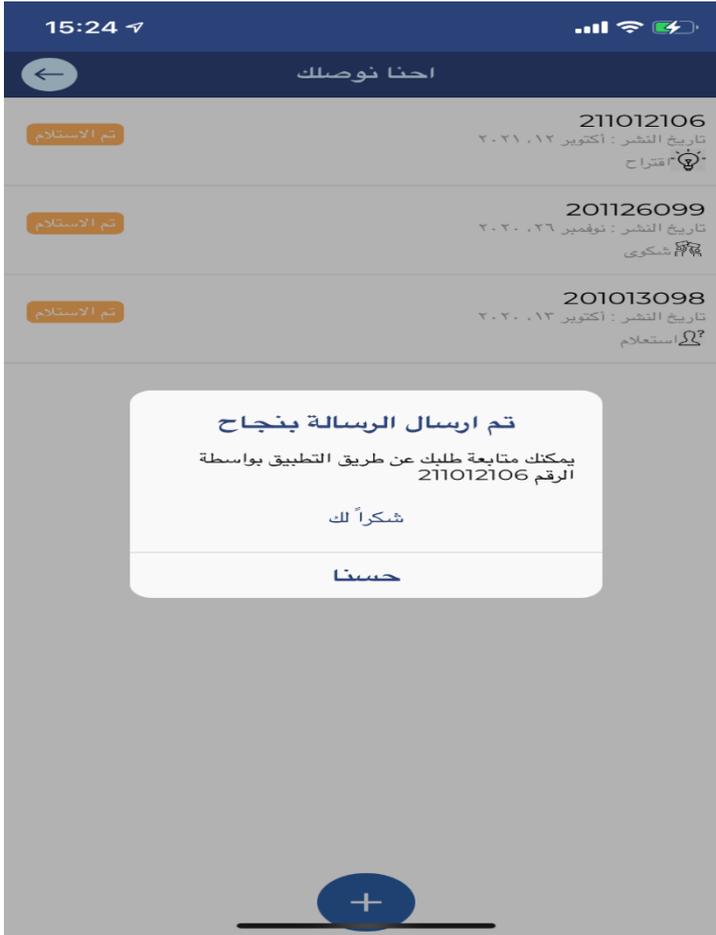
أ. لتطوير تطبيق الجنوبية:

❖ تطوير برنامج المحادثة الفورية... (إظهار اسم صاحب الطلب أثناء الاستفسار)

❖ تلقي صاحب الشكوى إشعار من (احنا نوصلك) بعد قيامه بإرسال الشكوى، ورقم للمراجعة.

❖ تخصيص خدمة خاصة بموسم الأمطار.

# تنفيذ التحسين على الخدمة





موسم الأمطار

# الجنوبية

الرجاء إدخال التفاصيل التالية

الاسم

العنوان

المنطقة

الحالة الاجتماعية

المهنة

الهاتف

نوع الطلب

التفاصيل

المرفقات



UPLOAD المرفقات

خريطة الموقع

إرسال

## تنفيذ التحسين على الخدمة



الجنوبية



قراءة المزيد

سمو محافظ الجنوبية يتطلع على مستجدات مشاريع "إدامة" الإستثمارية والتطويرية في نطاق المحافظة

الأخبار



الفعاليات



مشاريعنا



أحنا نوصلك



المجلس الأسبوعي



الخارطة الإعلامية



موسم الأمطار



English

الجنوبية

المحادثة  
الفورية



## ب. الموقع الالكتروني

❖ تطوير الاستثمارات في الموقع الالكتروني للمحافظة.

## ج. شاشات المكتب الذكي

❖ التنسيق بشكل مستمر مع قسم نظم المعلومات بشكل يومي في حالة وجود أي خلل

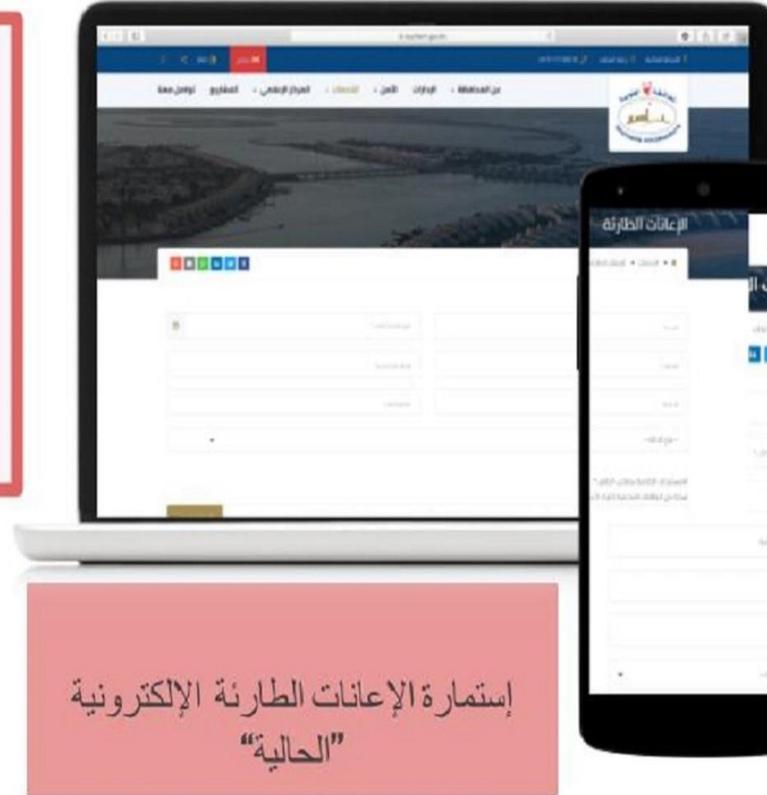
تقني في أي جهاز في المكتب الذكي أو الاستقبال.

# تنفيذ التحسين على الخدمة



استمارة الإعانات الطارئة	
بيانات العميل	
رقم الطلب	تاريخ الزيارة
رقم الترخيص	العنوان
عنوان العميل	المنطقة
العنوان	البلد
الهاتف	الهاتف

الاستمارة التقليدية  
"السابقة"



استمارة الإعانات الطارئة الإلكترونية  
"الحالية"



## د. خدمة الاتصال المرئي

❖ السعي لإطلاق خدمة الاتصال المرئي مع العملاء حيث أن الخدمة في مراحلها النهائية للإطلاق.





## حجز المواعيد



اختر اليوم



اختر الوقت



الاسم الكامل



الرقم الشخصي

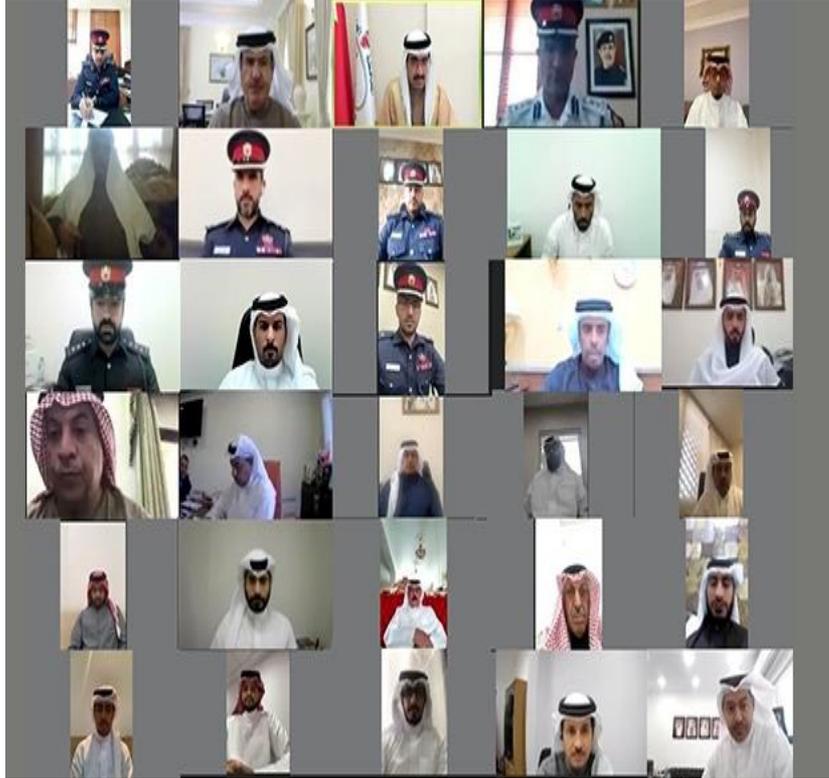


رقم الموبايل

إحجز الموعد

هـ إطلاق خدمة حجز المواعيد:

❖ عن طريق تطبيق الجنوبية، والمتضمنة  
لتصنيف لكافة خدمات المحافظة.



## و. تطوير آلية قناة (المجلس الأسبوعي الافتراضي)

❖ الذي يلتقي به سمو المحافظ مع الأهالي ويقوم

فيه المواطنين بطرح شكاويهم واستفساراتهم.

❖ حيث تم تطوير آلية استقبال الشكوى من هذه

المنصة، وآلية التسجيل فيها عن طريق تخصيص

بريد إلكتروني [majlis@southern.gov.bh](mailto:majlis@southern.gov.bh)

## 2. تطوير مستوى الخدمات بالتنسيق مع (قسم العلاقات العامة)

- ❖ تم التنسيق مع مدير إدارة المعلومات والمتابعة بشأن إعداد عدد من الفيديوهات و(البوستات) من أجل وضعها على كافة قنوات التواصل الاجتماعي للترويج لكافة القنوات لاستقبال الشكاوى بحيث يتم كل أسبوع تنزيل بوست وفيديو مختلف لتعريف الأهالي بالقنوات الالكترونية.
- ❖ التنسيق لوضع كافة خدمات المحافظة بين فترة وأخرى على الانستغرام وما هي المرفقات والبيانات المطلوبة.
- ❖ وضع تقارير الاحصائيات ونشرها بشكل دوري.

# التحسين

حقل تطبيق (الجنوبية)  
عبر الأجهزة الذكية  
للاستفادة من  
الخدمات التالية:

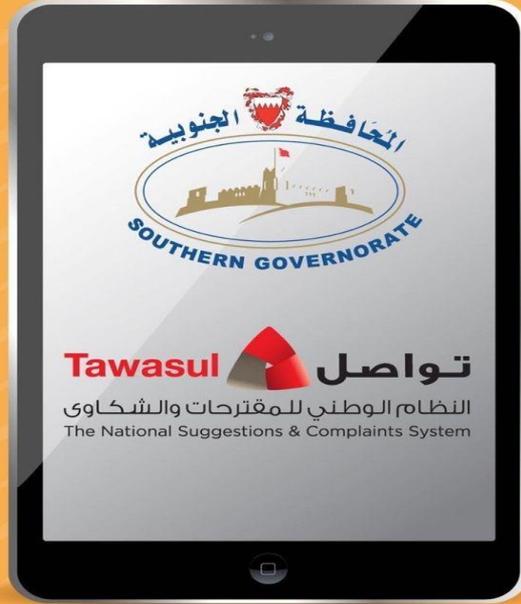
- الفعاليات
- الاخبار
- إحنا نوصلك
- مشاريعنا
- الخارطة الاعلامية
- المجلس الاسبوعي
- المحادثة الفورية

الجوبية

الحافظة الجنوبية  
SOUTHERN GOVERNORATE

البوستات التي تم  
تنزيلها على  
وسائل التواصل  
الاجتماعي  
للتعريف بالقنوات  
الالكترونية

# التحسين



المحافظة الجنوبية ترحب  
بآرائكم ومقترحاتكم عبر منصة تواصل

البوستات التي تم  
تنزيلها على  
وسائل التواصل  
الاجتماعي  
للتعريف بالقنوات  
الالكترونية

# التحسين



البوستات التي تم  
تنزيلها على وسائل  
التواصل الاجتماعي  
للتعريف بالقنوات  
الإلكترونية

# التحسين

 **اجمالي** **22**  
**عدد القنوات**

**قنوات التواصل مع الاهالي المباشرة والالكترونية**

واتس اب	يوتيوب	انستغرام	SMS
المجلس الافتراضي	المكتب الذكي	تويتر	البريد الإلكتروني
فيسبوك	المحادثة الفورية	الزيارات الميدانية	الصحف المحلية
الرسائل الإذاعية	المجلس التنسيقي	المطبوعات والنشر	الموقع الإلكتروني
إحنا نوصلك	العاتف	الاجتماعات الافتراضية	نظام تواصل
التطبيق الإلكتروني	الفعاليات والبرامج		

البوستات التي تم  
تنزيلها على وسائل  
التواصل الاجتماعي  
للتعريف بالقنوات  
الإلكترونية

### 3. تطوير مستوى الخدمات بالتنسيق مع (إدارة الخدمات الهندسية والاستثمار-

#### أمين سر المجلس التنسيقي)

❖ التنسيق المستمر وبشكل يومي مع مدير إدارة الخدمات وإرسال الطلبات لإدارتهم....

وهناك تنسيق عن طريق الهاتف في حالة وجود أي طلب مستعجل أثناء الإجازة الأسبوعية للبت فيه مع الجهات المعنية.

❖ التنسيق مع أمين سر المجلس التنسيقي وإرسال الرصد بشأن طلبات المواطنين من أجل

طرحها في المجلس التنسيقي الذي يعقد شهرياً بمشاركة ممثلي من كافة الوزارات للبت في طلبات المواطنين.

## 4. تطوير مستوى الخدمات بالتنسيق مع (إدارة البرامج الاجتماعية وشئون المجتمع - ضابط التنسيق الأمني)

- ❖ التنسيق المستمر وبشكل يومي مع مدير إدارة البرامج وإرسال الطلبات لإدارتهم.... ومتابعة ردود الطلبات معهم من قبل الوزارات بشأن كافة الشكاوى والاستفسارات.
- ❖ التنسيق مع ضابط التنسيق الأمني في الطلبات بشكل مستمر، وبالأخص في بعض الطلبات المستعجلة التي تحتاج لبيت فيها في الإجازة الأسبوعية والإجازات الطويلة.

## 5. تطوير مستوى الأداء (موظفي مركز خدمة العملاء بالمحافظة)

❖ تم تدريب موظفي الاستقبال على كيفية استقبال الطلبات من القنوات الالكترونية الجديدة وبرنامج تواصل ليكون الموظفين على دراية بألية استخدام هذه البرامج حيث أن تم توظيف عدد من الموظفين المستجدين.

❖ جميع موظفي مركز خدمة العملاء تم إشراكهم في الدورة التدريبية بالتنسيق مع معهد الإدارة العامة (دورة خدمة العملاء)

❖ تدريب الموظفين على آلية إعداد التقارير والمقترحات والاحصائيات، بالإضافة لكيفية التعامل مع أنماط العملاء الذين يأتون إلى المبنى أو الذين يقومون بالاتصال الهاتفي.

❖ استخدام الموظفين في الاستقبال للاستمارات الالكترونية لتسجيل استفسارات الهاتف.

# تطوير مستوى الخدمات مبنى مركز خدمة العملاء

تزويد المركز بكاشف حرارة إلكتروني

1

تزويد المركز باللوحات الجديدة الخاصة بالإجراءات الاحترازية

2

تزويد مركز خدمة العملاء بجهاز المعقم الإلكتروني والكمادات، وكافة العلامات الإرشادية

3

