

الإجراءات التطويرية

1	الإجراءات التطويرية	أثر الإجراءات التطويرية
1	تشكيل فريق متخصص لمتابعة آراء المشتركين وتقييماتهم	- تطوير جودة الخدمات المقدمة. - تعزيز رضا المشتركين من خلال الاستفادة من آرائهم والتفاعل مع ملاحظاتهم بشكل فعال. - تعزيز العلاقة بين الهيئة والمشاركين.
2	تدشين نظام خدمات المشتركين والفوترة الجديد	- أتمتة وتطوير العمليات الخاصة بخدمات المشتركين والفوترة. - تطوير وإطلاق المزيد من الخدمات الإلكترونية. - تحسين جودة الخدمة وتعزيز كفاءة الأداء.
3	تطوير وتحديث دليل خدمات المشتركين	- تطوير تجربة المشتركين من خلال توفير معلومات دقيقة ومحدثة، مما يساهم في تمكين المشتركين من الحصول على الدعم المطلوب ويقلل من الحاجة للزيارة الشخصية.
4	إطلاق خدمة الزيارة المنزلية لكبار السن وذوي الهمم	- تعزيز جودة الخدمة عبر توفير رعاية مخصصة تلبي احتياجات كبار السن وأصحاب الهمم. - زيادة رضا المشتركين عبر تطوير تجربة الفئات المستهدفة من خلال تسهيل وصولهم للخدمات. - تعزيز الشمولية عبر التأكيد على التزام المركز بتقديم خدمات متكاملة ومراعية للجميع. - مساعدة المشتركين على الحصول على الخدمات دون الحاجة للتنقل أو الجهد الإضافي. - دعم الفئات المجتمعية بخدمات مخصصة تعكس التزام الهيئة بتلبية احتياجاتهم بكفاءة.
5	افتتاح مركز خدمات المشتركين في المحرق	- تطوير تجربة المشتركين عبر تسهيل الوصول للخدمات. - تعزيز الانتشار وتوسيع نطاق الخدمة. - تطوير جودة الخدمات وزيادة رضا المشتركين.
6	إطلاق الفرع الافتراضي	- تحسين تجربة المشتركين عبر توفير خدمات سهلة وسريعة دون الحاجة لزيارة الفروع. - زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الضغط على الفروع التقليدية وتحسين توزيع الموارد. - تعزيز رضا المشتركين من خلال تلبية احتياجاتهم بمرونة وفي أي وقت. - دعم التحول الرقمي من خلال تعزيز استخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات متقدمة ومبتكرة. - توسيع نطاق الخدمة عبر الوصول إلى شرائح أوسع من المشتركين بغض النظر عن الموقع الجغرافي.

الإجراءات التطويرية

7	الإجراءات التطويرية	أثر الإجراءات التطويرية
7	تقليل مدة إنجاز خدمة إصلاح انقطاعات الكهرباء إلى ساعتين	- تحسين رضا المشتركين من خلال تقليل فترة الانتظار في حالات انقطاع الكهرباء، مما يعزز تجربة المشتركين. - تقليل الأضرار وتسريع عملية الإصلاح يساهم في تقليل الأضرار المحتملة الناتجة عن انقطاع الكهرباء. - زيادة الكفاءة التشغيلية: من خلال تسريع الإصلاحات، يتم تقليل الهدر في الوقت والموارد، مما يعزز الكفاءة العامة للعمل. - تحسين استجابة الطوارئ حيث يتيح ذلك للهيئة الاستجابة بشكل أسرع وأكثر فعالية لحالات الطوارئ المختلفة. - زيادة الإنتاجية عبر تمكين موظفي الصيانة من معالجة عدد أكبر من الطلبات خلال فترة زمنية أقل، مما يعزز الإنتاجية العامة للهيئة.
8	إطلاق خدمة الشيكات الإلكترونية	- تطوير تجربة المشتركين من خلال تسهيل عملية الدفع والحد من الحاجة للشيكات الورقية. - زيادة الكفاءة التشغيلية بتسريع الإجراءات وتقليل التعاملات الورقية مما يوفر الوقت والموارد. - تحسين الأمان باستخدام تكنولوجيا التشفير لضمان أمان المعاملات المالية. - تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم طريقة دفع مرنة وسهلة. - دعم التحول الرقمي عبر تعزيز استخدام الحلول الإلكترونية وتوفير خدمات متقدمة وموثوقة للمشاركين.
9	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب التوصيل الجديد من 64 إلى 45 يوماً	- تطوير تجربة المشتركين وتعزيز رضاهم عبر تقليل فترة الانتظار. - تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتحقيق أفضل استخدام للموارد. - زيادة الإنتاجية من خلال تسريع تقديم الخدمات في وقت أقل، مما يساهم في تعزيز الإيرادات.
10	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب نقل عداد الكهرباء من 40 يوماً إلى 30 يوماً تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب تغيير موقع صندوق الكهرباء الحائطي من 60 يوماً إلى 45 يوماً	- تحسين تجربة المشتركين عبر تقليص فترة الانتظار للحصول على الخدمة بسرعة أكبر. - تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أسرع وأكثر كفاءة. - زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الفاقد الزمني. - دعم الأهداف الاستراتيجية عبر تقديم خدمات متميزة في زمن أقل. - تعزيز الإنتاجية من خلال القدرة على معالجة عدد أكبر من الطلبات في وقت واحد.
11	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إزالة\تغيير مسار كابل أرضي يمر عبر أراضي خاصة من 40 يوماً إلى 30 يوماً	- زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين العمليات الداخلية وتقليل هدر الوقت والموارد. - تحسين تجربة المشتركين.

الإجراءات التطويرية

الإجراءات التطويرية	أثر الإجراءات التطويرية
12	تقليل مدة إنجاز الخدمة لخدمة تغيير خطوط التزويد من علوية إلى أرضية من 60 يوماً إلى 45 يوماً
13	تقليل مدة إنجاز الخدمة لفحص عداد الكهرباء من 40 يوماً إلى 15 يوماً
14	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إزالة العداد والخدمات - الكهرباء من 7-3 أيام إلى 6-3 أيام
15	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب إضافة للماء من 28 يوماً إلى 21 يوماً
16	تقليل مدة إنجاز الخدمة لطلب خدمة صيانة تسرب المياه من 3 أيام إلى يوم واحد

- تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الزمن المستغرق في تنفيذ الخدمة.
- زيادة رضا المشتركين عبر تقديم الخدمة في وقت أسرع.
- تعزيز القدرة على التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في نفس الفترة الزمنية.
- تقليل الهدر في الوقت والموارد، مما يعزز الكفاءة العامة.

- تحسين رضا المشتركين عبر تقليل فترة الانتظار للفحص وحل المشكلات بشكل أسرع.
- تعزيز الثقة بين الهيئة والمشاركين من خلال تقديم خدمة سريعة وفعالة لفحص العدادات.
- زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع عملية الفحص وتحسين توزيع الموارد.

- تحسين تجربة المشتركين عبر تقليل فترة الانتظار للحصول على الخدمة بشكل أسرع.
- زيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق لإزالة العداد.
- تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أسرع وأكثر فعالية.
- تحسين استجابة الخدمة وتمكين التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في فترة زمنية أقصر.

- تحسين تجربة المشتركين من خلال تقليل فترة الانتظار للحصول على الخدمة بشكل أسرع.
- زيادة الكفاءة التشغيلية عبر تسريع الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق للحصول على الخدمة.
- تعزيز رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة أكثر فعالية وسرعة.
- تحسين استجابة الخدمة وتمكين التعامل مع عدد أكبر من الطلبات في وقت أقصر.

- تقليل الفاقد من المياه من خلال سرعة الاستجابة لصيانة تسرب المياه يساعد في الحفاظ على الموارد المائية.
- تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تعزيز أداء فرق الصيانة وتقليل الوقت المهدر.
- تجنب الأضرار المحتملة للممتلكات مما يحمي المشتركين من تكاليف إضافية.
- زيادة رضا المشتركين من خلال تقديم خدمة سريعة وفعالة تعزز الثقة بالخدمات المقدمة.

الإجراءات التطويرية

الإجراءات التطويرية	أثر الإجراءات التطويرية
17	تقليل المستندات المقدمة عند طلب فحص عداد الماء
18	إطلاق خدمة الخصم المباشر لفواتير الكهرباء والماء عبر "تطبيق" بنفت باي
19	إطلاق خدمة استرداد التأمين عبر البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
20	إطلاق خدمة استرداد الأرصدة عبر البوابة الوطنية للحكومة الإلكترونية
21	إطلاق الموقع الإلكتروني الجديد للهيئة والبوابة الإلكترونية (eKey) باستخدام المفتاح الإلكتروني

- تسهيل عملية تقديم الطلبات عبر تقليص المستندات المطلوبة، مما يعزز الكفاءة.
- تحسين سير العمل من خلال تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات.
- تعزيز تجربة المشتركين من خلال تقديم خدمات أكثر سرعة وفعالية.
- رفع مستوى رضا المشتركين من خلال توفير خدمات مرنة وسريعة.

- تحسين تجربة المشتركين من خلال تمكينهم من دفع الفواتير تلقائياً دون الحاجة لتكرار عملية الدفع شهرياً.
- تعزيز رضا المشتركين عبر توفير وسيلة دفع سهلة وآمنة ومرنة.
- دعم التحول الرقمي من خلال دمج الخدمات مع المنصات المالية الوطنية.
- رفع الكفاءة التشغيلية عبر تقليل تأخير السداد وتقليل الجهد الإداري المرتبط بمتابعة الفواتير غير المسددة.

- تسهيل عملية استرداد مبلغ التأمين للمشاركين من خلال تحويلها مباشرة إلى حساباتهم البنكية.
- تعزيز رضا المشتركين من خلال تسريع وتبسيط الإجراءات وتقليل الحاجة للحضور الشخصي.
- رفع الكفاءة التشغيلية عبر أتمنة عملية الاسترداد وتقليل المعاملات الورقية.
- دعم أهداف التحول الرقمي عبر توفير حلول دفع واسترداد إلكترونية أكثر تطوراً.

- تمكين المشتركين من سداد الرصيد إلكترونياً بعد رفع المستندات الرسمية المطلوبة.
- تحسين تجربة المشتركين عبر تبسيط الإجراءات وتقليل الوقت المستغرق لإتمام العملية.
- تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال أتمنة المعاملات المالية وتقليل الضغط على مراكز الخدمات.
- رفع مستوى الثقة بين المشتركين والهيئة عبر تقديم خدمات شفافة وفعالة.

- تطوير تجربة المشتركين من خلال واجهة حديثة مطوّرة وسهلة الاستخدام.
- تعزيز الشفافية من خلال إتاحة معلومات دقيقة ومحدثة حول جميع خدمات وإجراءات الهيئة.
- تحسين الوصول إلى الخدمات الرقمية عبر مختلف الأجهزة (الهاتف، الكمبيوتر، الأجهزة اللوحية).
- دعم استراتيجية التحول الرقمي عبر تعزيز الحضور الإلكتروني للهيئة وتوسيع قنوات الخدمة.
- تمكين المشتركين من الوصول إلى جميع الخدمات الإلكترونية عبر تسجيل دخول موحد باستخدام المفتاح الإلكتروني.
- توفير تجربة أكثر مرونة عبر إتاحة التسجيل للمستثمرين أو الغير المقيمين من غير حاملي المفتاح الإلكتروني عبر التحقق من الهوية (KYC).
- تعزيز رضا المشتركين من خلال واجهة استخدام حديثة وموحدة لجميع الخدمات.
- دعم أهداف التحول الرقمي عبر توحيد القنوات الإلكترونية وتوسيع قاعدة المستفيدين.