

# نتائج قياس رضا العملاء الخارجيين

الربع الثالث 2018



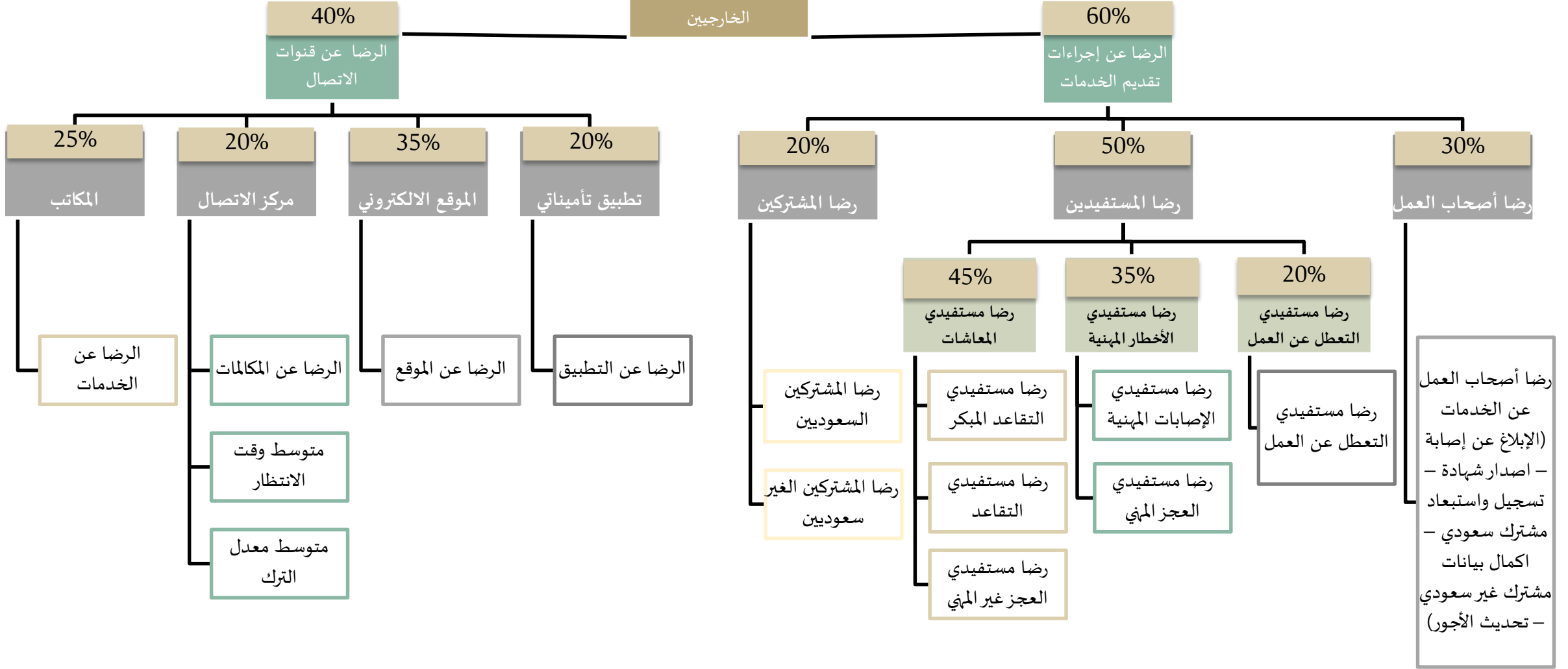
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية  
General Organization for Social Insurance

حَقُّ لَكُمْ



- القيمة الفعلية للمؤشر العام لرضا العملاء الخارجيين حتى نهاية الربع الثالث 2018.
- القيمة الفعلية لمؤشري رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات وعن قنوات الاتصال.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن قنوات الاتصال

مؤشر رضا العملاء  
الخارجيين



من بداية السنة الى الآن	قيمة الفترة السابقة	القيمة الحالية	المستهدف	تكرار المؤشر	المؤشر	الهدف
3.75	3.98	↑ 4.12	4.0	رعي	مؤشر رضا العملاء الخارجيين	تحسين رضا العملاء





- القيمة الفعلية للمؤشر العام لرضا العملاء الخارجيين حتى نهاية الربع الثالث 2018.
- القيمة الفعلية لمؤشري رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات و عن قنوات الاتصال.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن قنوات الاتصال

قيمة الفترة السابقة	القيمة الحالية	تكرار المؤشر	المؤشر
3.80	↑ 3.87	ربعي	مؤشر رضا العملاء عن قنوات الاتصال
4.10	↑ 4.28	ربعي	الرضا عن إجراءات تقديم الخدمات*

### مؤشر رضا العملاء الخارجيين

\* يتم القياس بشكل ربعي عن طريق ارسال استبيانات للعملاء الذين تحصلوا على الخدمة خلال الربع





- القيمة الفعلية للمؤشر العام لرضا العملاء الخارجيين حتى نهاية الربع الثالث 2018.
- القيمة الفعلية لمؤشري رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات و عن قنوات الاتصال.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن قنوات الاتصال

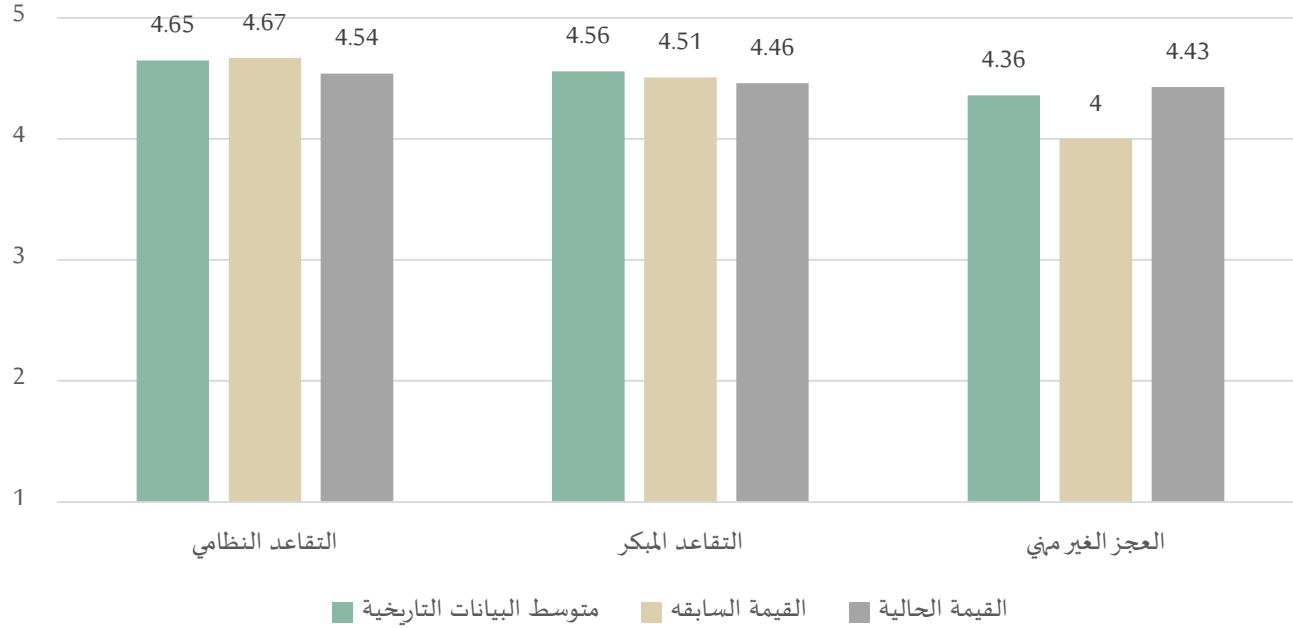
قيمة الفترة السابقة	القيمة الحالية	تكرار المؤشر	المؤشر
4.12	↑ 4.31	ربعي	مؤشر رضا المستفيدين
4.05	↑ 4.24	ربعي	مؤشر رضا أصحاب العمل

مؤشر الرضا عن إجراءات تقديم الخدمات (الاستبيانات)





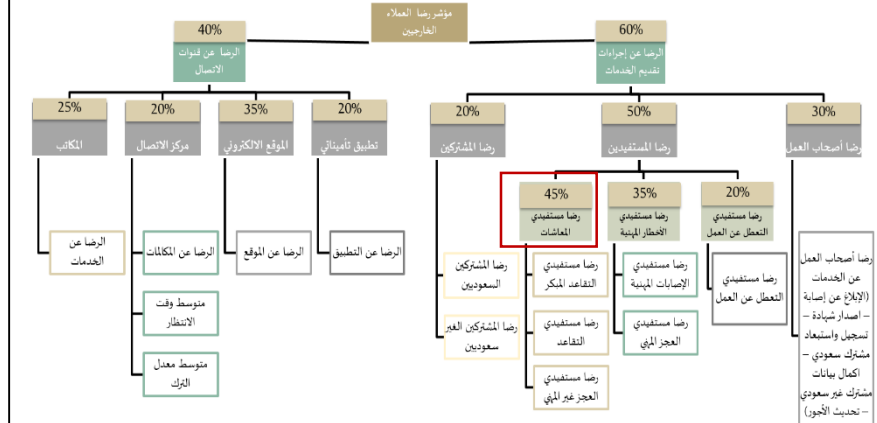
معدل الرضا



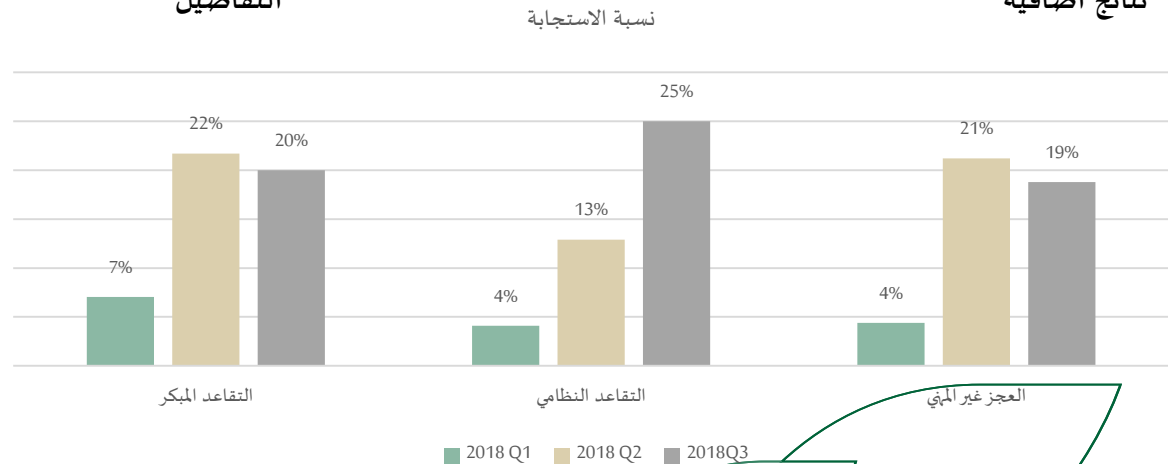
اسم المؤشر

رضا مستفيدي المعاشات

المؤشرات

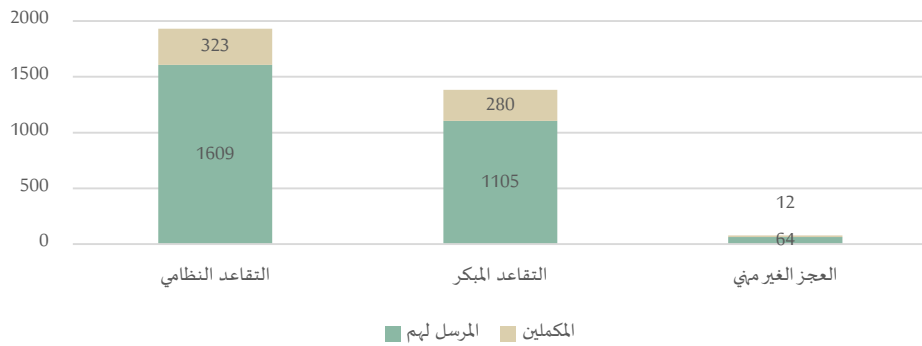


التفاصيل



نتائج اضافية

عدد المكملين



## اهم تعليقات واقتراحات المستفيدين

### العجز الغير مبرر

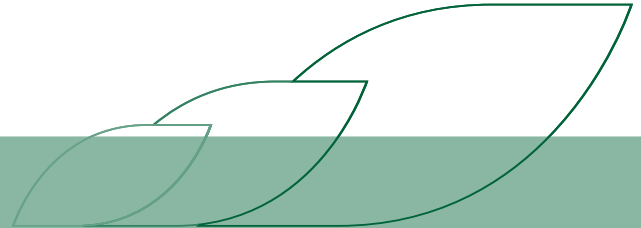
- ← عدم إيقاف الراتب بشكل مفاجئ رغم حضور الموعد المحدد.
- ← تنبيه المتقاعد قبل شهر من الإيقاف في حال تطلب الامر.
- ← إيقاف العرض على اللجان وخاصة الحالات الطبية التي ثبت ان لا علاج لها

### التقاعد المبكر

- ← توفير الخدمة على الموقع وتطويره
- ← تخصيص موظفين للمساعدة في تعبئة النماذج في المكتب او تبسيطها وتوضيحها
- ← تدريب الموظفين للارتقاء بالتعامل مع كبار السن
- ← مزامنة تاريخ صرف المعاش مع المواطنين
- ← توفير مستشار للمستفيدين في المكتب يوضح لهم حقوقهم ومستحقاتهم

### التقاعد النظامي

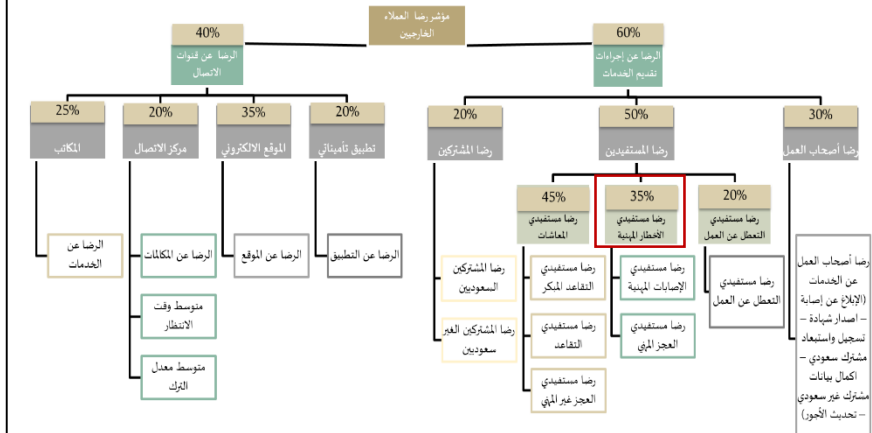
- ← توفير الخدمة على الموقع
- ← توفير خدمة خاصة لكبار السن او العاجزين عن الحضور للمكتب
- ← إضافة بعض الخدمات للمستفيدين على الموقع
- ← عدم توفر المعلومات الكافية لدى موظفات مركز الاتصال
- ← رفع مستوى الخدمة المقدمة في المكاتب
- ← اختصار الإجراءات وتوفير النماذج المطلوبة على الموقع



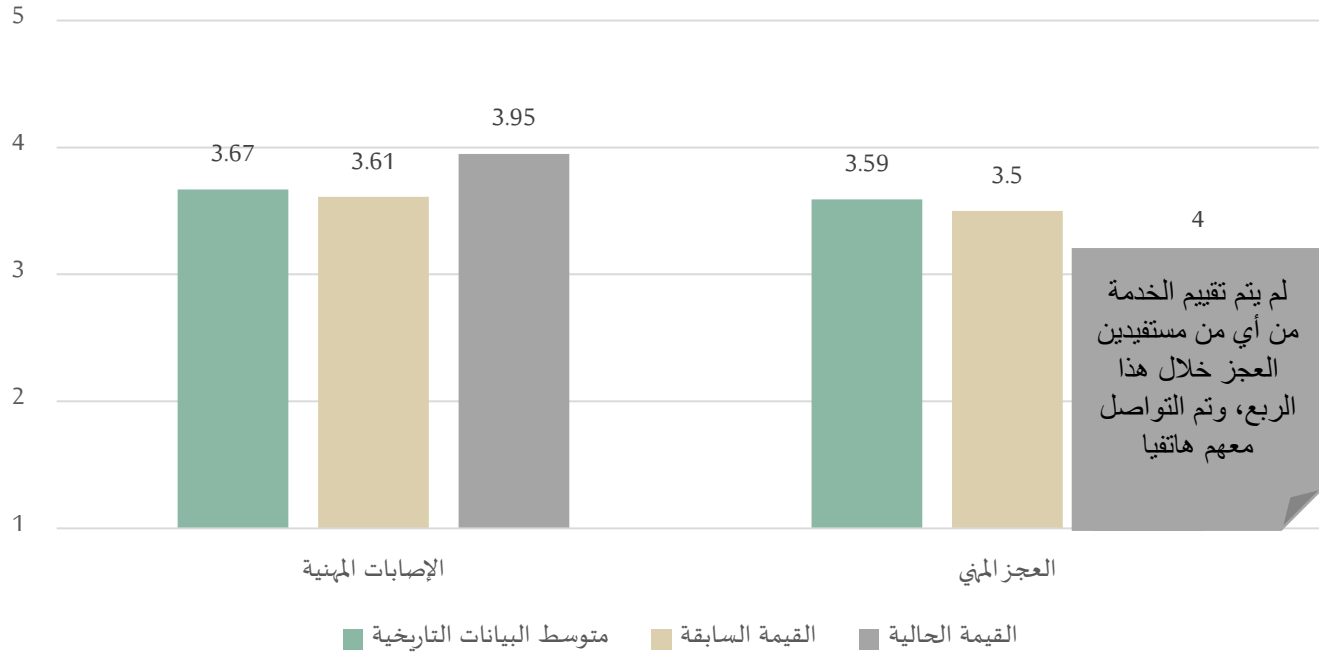
اسم المؤشر

رضا مستفيدي الاخطار المهنية

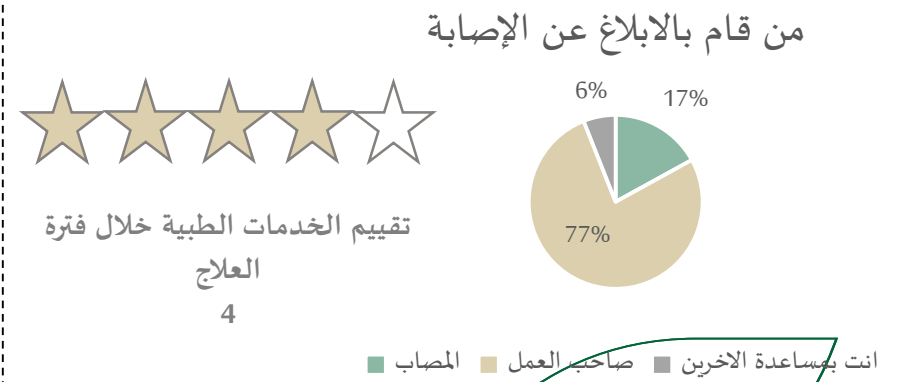
المؤشرات



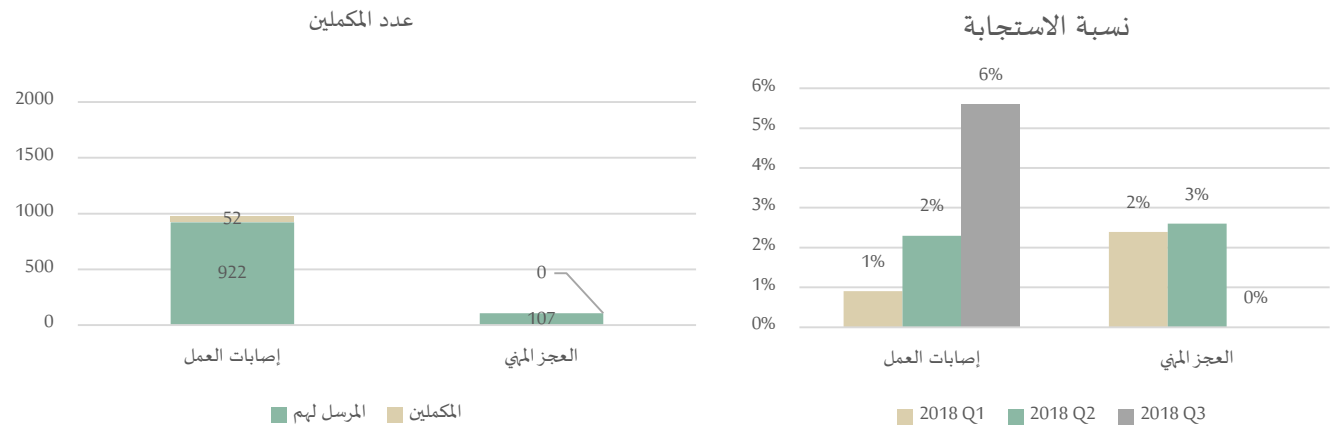
معدل الرضا



نتائج اضافية



التفاصيل

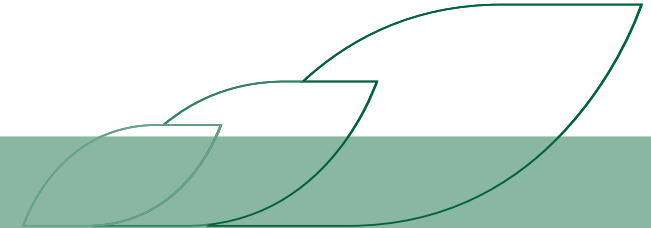


عدد المكملين

نسبة الاستجابة

### الإصابات المهنية

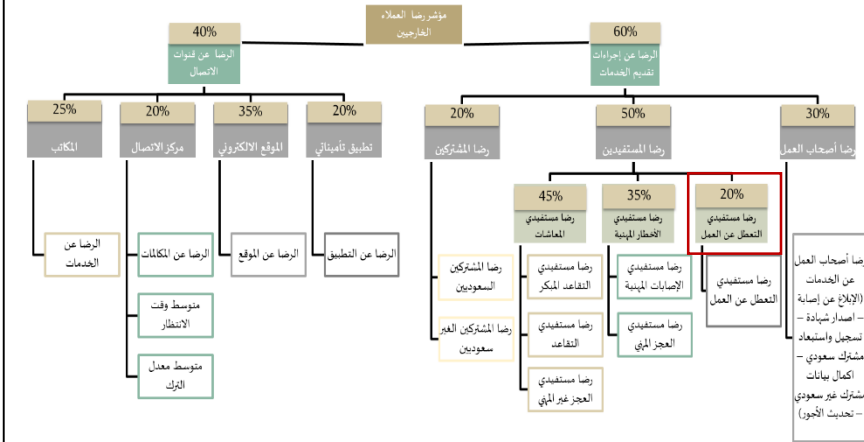
- ↩ اعتماد تقارير المستشفى بشكل مباشر
- ↩ تحسين إجراءات البديل اليومي
- ↩ توضيح سبب رفض الإصابة
- ↩ تجاوب اكثر فعالية من الأطباء
- ↩ تحويل الإصابات الى مستشفيات حكومية لتقليل من الإجراءات الغير لازمة بغرض المقابل المادي وتوفير خدمة افضل خاصة في الحالات الطارئة



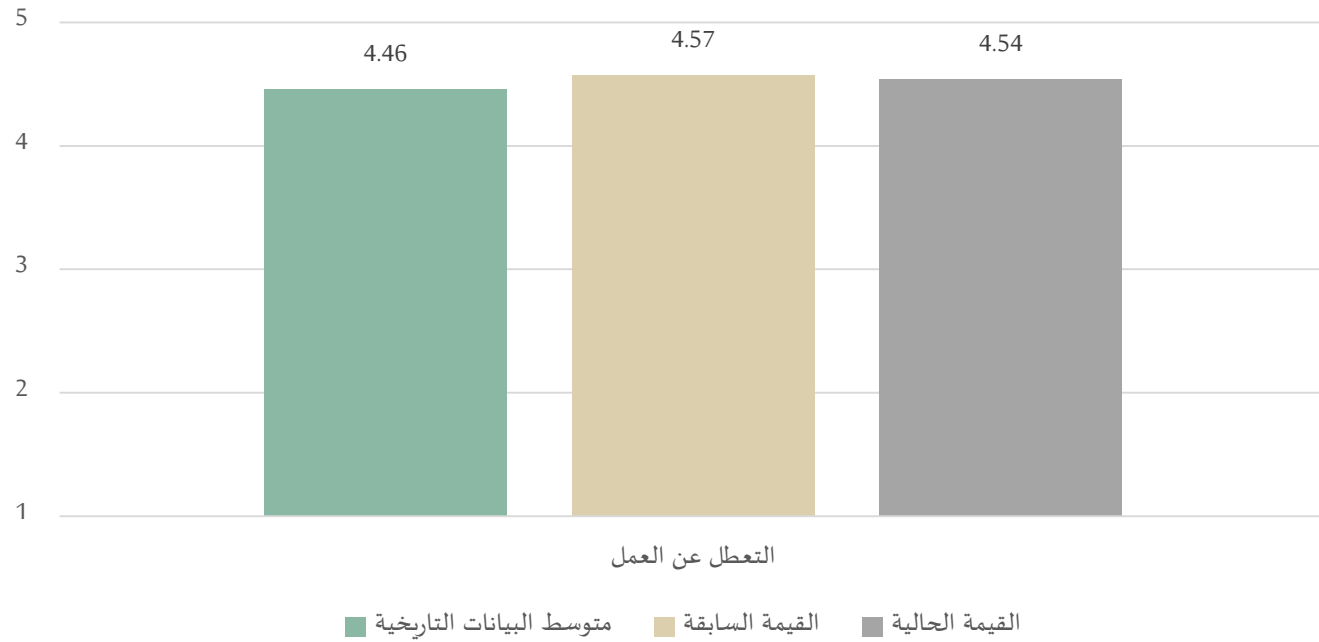
اسم المؤشر

رضا مستفيدي التعطل عن العمل

المؤشرات

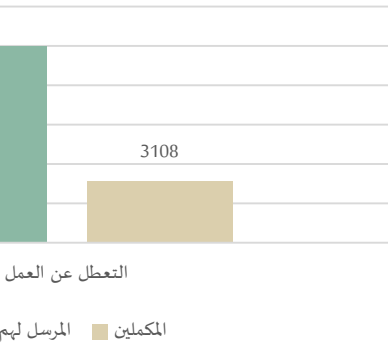


معدل الرضا

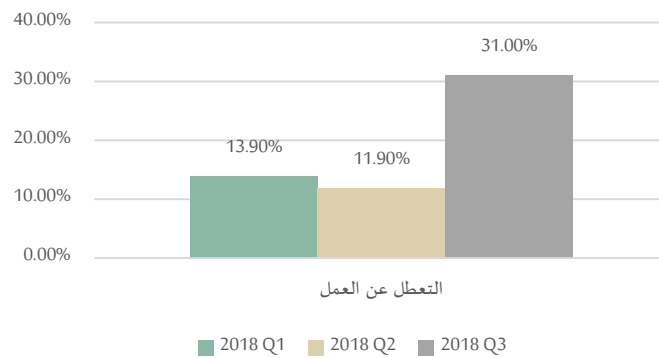


التفاصيل

عدد المكملين

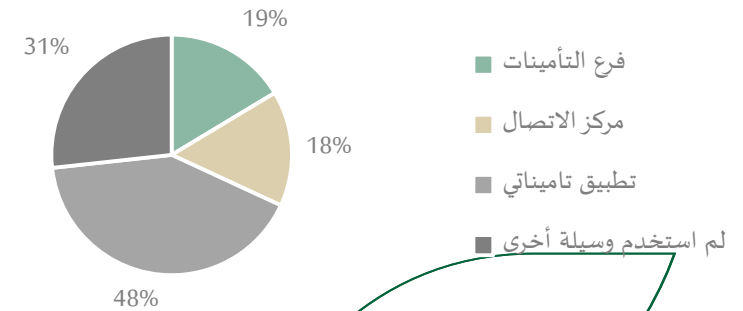


نسبة الاستجابة



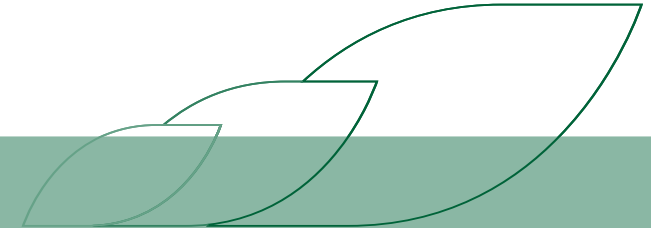
نتائج إضافية

وسائل الاتصال المستخدمة بالإضافة للموقع

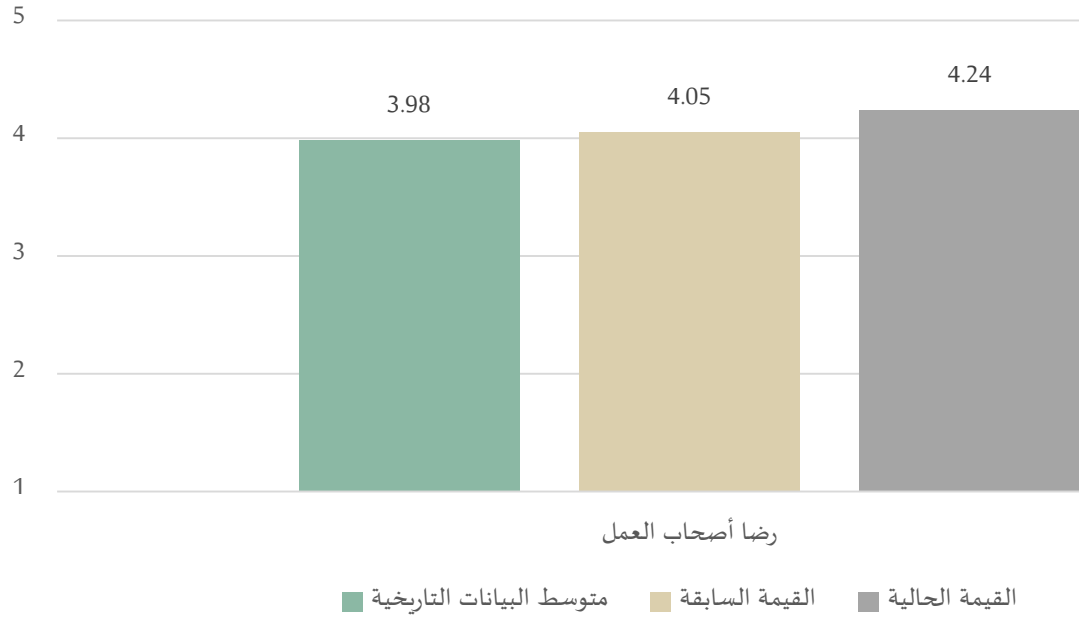


### التعطل عن العمل

- ↩ تسهيل عملية التسجيل واحتساب الفترة من بداية التعطل
- ↩ توفير دورات تدريبية وفرص وظيفية للمستفيدين
- ↩ مراجعة طريقة حساب الاجر المستحق للمستفيدين وزيادته وثباته
- ↩ توفير فرص تمويلية لمستفيدي ساند وإتاحة الفرص لبدء مشاريعهم الخاصة
- ↩ تطوير الموقع الالكتروني ورفع جودته وتحسين الواجهة الخاصة بالمستخدمين والتمكين من انهاء الخدمة عن طريقه دون زيارة المكتب
- ↩ صرف ساند بصورة اسرع ومباشرة بعد الموافقة على الطلب وزيادة مدة الصرف
- ↩ تحديد حد ادنى لأجر ساند



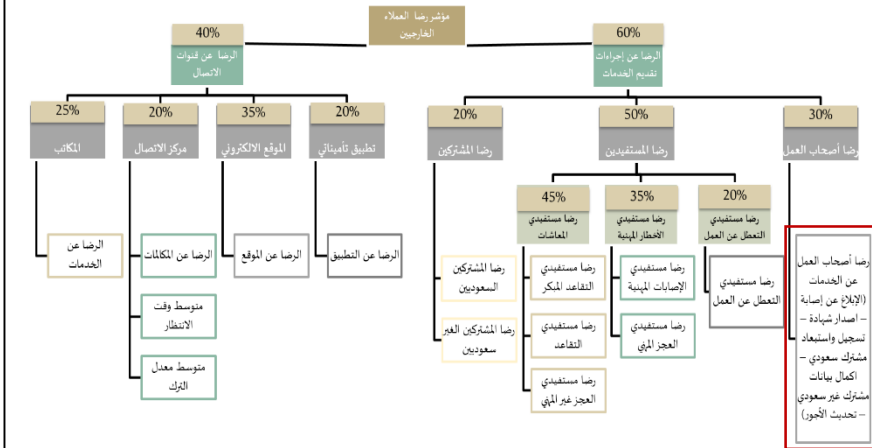
الرسم البياني



اسم المؤشر

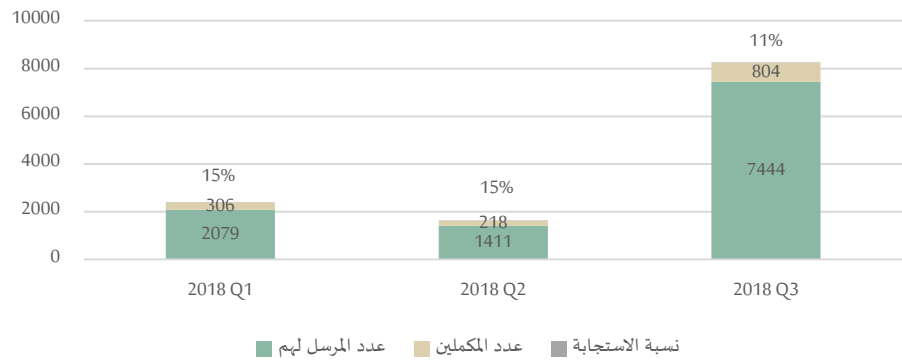
الرضا عن الخدمات

المؤشرات



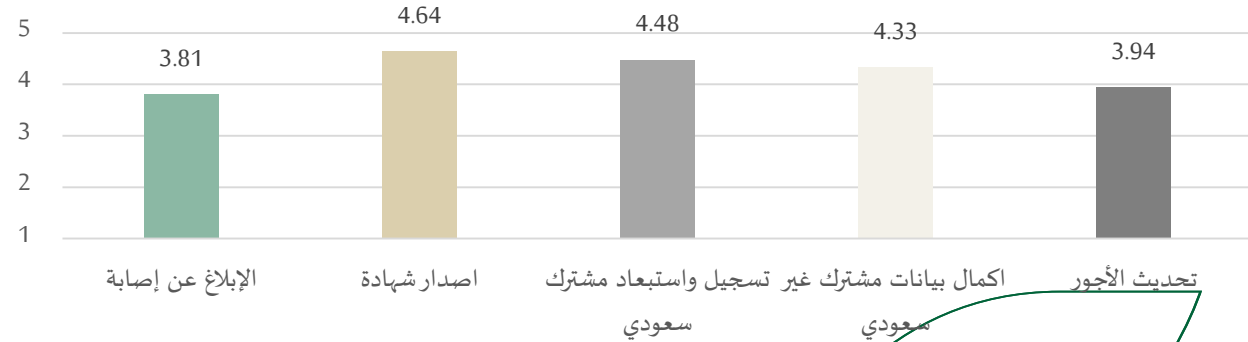
التفاصيل

عدد المشاركين



نتائج إضافية

تفاصيل تقييم الخدمات



## اهم تعليقات واقتراحات المستخدمين

### الإبلاغ عن إصابة

- تحسين وتسهيل خدمة تحديد الموقع
- الاكتفاء برفع البلاغ عن طريق الموقع او عن طريق جهة العلاج
- تطوير الموقع وإطالة مدة ادخال البيانات لتجنب تكرار العمل اكثر من مره
- اتاحة المجال لتسجيل الإصابة عن طريق المستشفى خصوصا البالغة منها
- الاكتفاء ببيانات الموظف من جهة العمل وبإكمال بيانات الإصابة من جهة العلاج

### إصدار الشهادة

- زيادة مدة الشهادة لتحقيق الخدمة المطلوبة منها
- توضيح سبب إيقاف الإصدار في حال وجوده
- إضافة خدمة اصدار شهادة الزكاة والدخل
- تحسن جودة الموقع الالكتروني ودعم المتصفحات باختلافاتها والأجهزة الذكية
- صعوبة الدخول للنظام لعدم وصول رمز التحقق

### تسجيل/استبعاد مشترك سعودي

- صعوبة الدخول للنظام لعدم وصول رمز التحقق
- تحسين الواجهة وتوضيح أسباب الاستبعاد وعدم الاكتفاء برقم المادة
- الربط الحكومي لاستكمال البيانات والاكتفاء بإدخال رقم الهوية
- عدم التمكن من تعديل التسجيل والاستبعاد
- خيارات القائمة المتوفرة غير كافية وغير متطابقة مع وزارة العمل

### تحديث الأجور

- تسهيل طريقة إتمام العملية
- الدعم التقني للموقع لتجنب الإعادة
- اتاحة تحديد الموظفين المرغوب بتحديث اجرهم دون المرور على كامل موظفين الشركة
- اتاحة استخدام الاكسل لرفع القائمة على الموقع
- اتاحة التحديث ربعيا نظرا لتغير الاجر
- اتاحة تحديث الأجور لمن هم اكثر من 50 سنة

### اكمال بيانات مشترك غير سعودي

- تكرار الموظفين (رقم الحدود ورقم الإقامة)
- صعوبة الدخول للنظام لعدم وصول رمز التحقق
- صعوبة تسجيل الوافد الخاص
- واجهة الموقع الجديد صعبه ومعقدة
- الربط الحكومي لتفادي التكرار والخطأ في البيانات خاصة اسم المشترك
- توحيد قائمة المهن مع وزارة العمل
- ارسال رسالة عند اكتمال التسجيل





- القيمة الفعلية للمؤشر العام لرضا العملاء الخارجيين حتى نهاية الربع الثالث 2018.
- القيمة الفعلية لمؤشري رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات و عن قنوات الاتصال.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن إجراءات تقديم الخدمات.
- النتائج التفصيلية لقياس رضا العملاء عن قنوات الاتصال

قيمة الفترة السابقة	القيمة الحالية	تكرار المؤشر	المؤشر
4.31	4.31	رَبْعِي	مؤشر رضا العملاء عن قناة المكاتب
4.12	↑ 4.83	رَبْعِي	مؤشر رضا العملاء عن قناة مركز الاتصال
3.16	↓ 3.04	رَبْعِي	مؤشر رضا العملاء عن قناة الموقع
3.95	↓ 3.80	رَبْعِي	مؤشر رضا العملاء عن قناة تطبيق تأميناتي

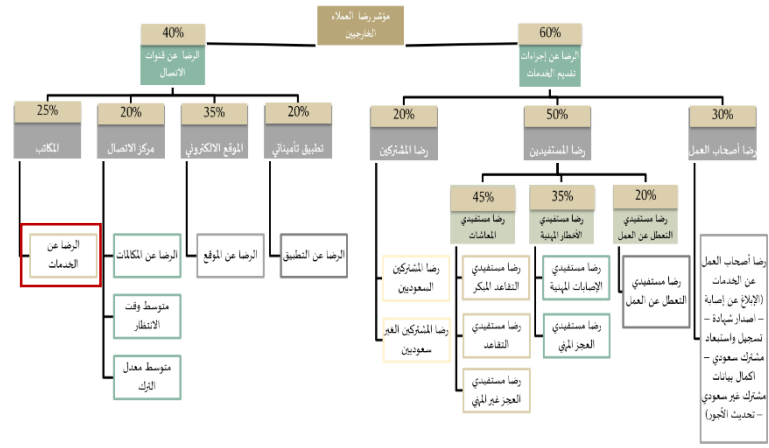
مؤشر رضا العملاء عن قنوات الاتصال



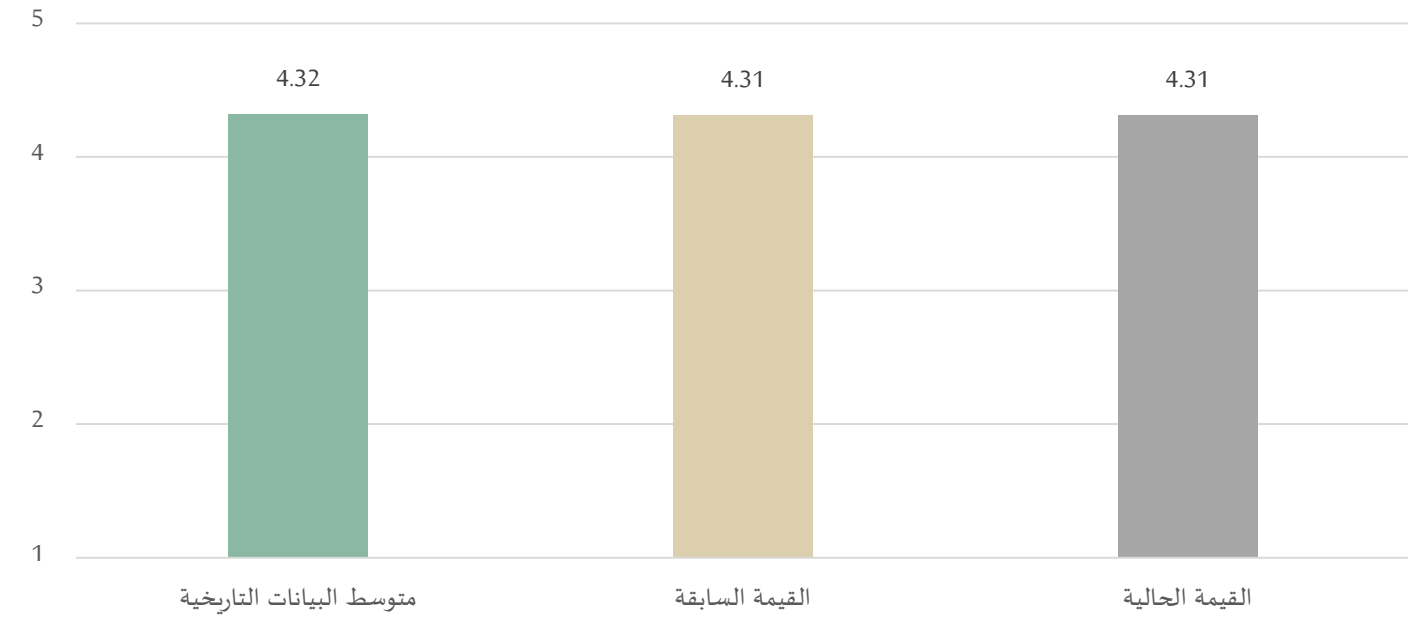
اسم المؤشر

الرضا عن الخدمات

المؤشرات



معدل الرضا



التفاصيل

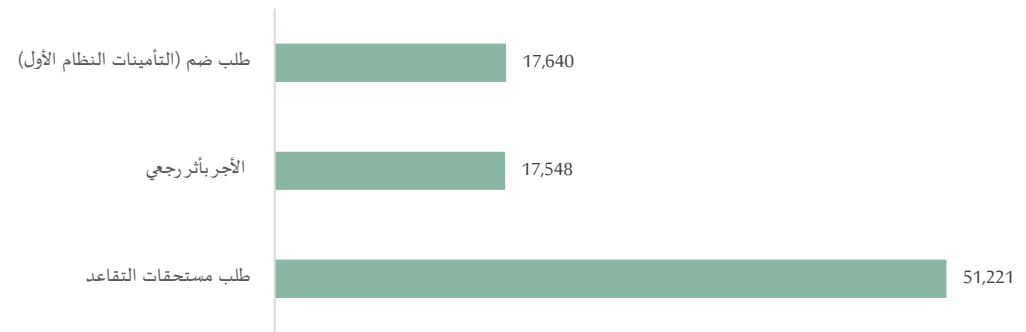
تعريف ومفهوم المؤشر

يقيس هذا المؤشر متوسط رضا العملاء من خدمات المكاتب المؤتمتة والتي تبلغ حاليا 39 خدمة (العدد قابل للزيادة لاحقا)

المعادلة

مجموع تقييم العملاء للمكاتب / مجموع العمليات خلال الربع

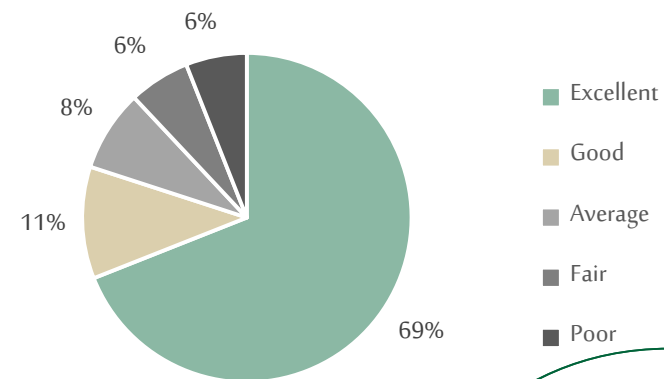
أكثر الخدمات المقدمة في المكاتب



Name	EXCELLENT	GOOD	AVERAGE	FAIR	POOR	Total Evaluations	Result
المركز الرئيسي	383	56	47	30	29	545	4.35
مكتب منطقة الرياض	10,069	1,654	1,228	926	1,107	14,984	4.24
مكتب منطقة القصيم	1,316	225	162	112	111	1,926	4.31
مكتب منطقة حائل	553	65	58	45	27	748	4.43
مكتب محافظة الخرج	739	121	90	97	55	1,102	4.26
مكتب منطقة مكة المكرمة/جدة	6,057	1,008	735	556	536	8,892	4.29
مكتب مكة المكرمة	1,756	307	211	154	154	2,582	4.30
مكتب منطقة المدينة المنورة	1,577	279	197	156	144	2,353	4.27
مكتب منطقة تبوك	686	111	83	65	83	1,028	4.22
مكتب محافظة الطائف	791	155	104	85	58	1,193	4.29
مكتب محافظة ينبع	503	85	56	42	40	726	4.33
مكتب المنطقة الشرقية	5,609	1,041	710	521	522	8,403	4.27
مكتب محافظة الأحساء	1,514	277	161	118	106	2,176	4.37
مكتب منطقة الجوف	513	81	71	40	44	749	4.31
مكتب محافظة الجبيل	1,123	212	112	100	91	1,638	4.33
مكتب محافظة حفر الباطن	347	56	42	34	29	508	4.30
مكتب منطقة الحدود الشمالية	224	24	17	21	14	300	4.41
مكتب منطقة عسير	1,141	199	164	110	152	1,766	4.17
مكتب منطقة جازان	1,041	146	105	69	58	1,419	4.44
مكتب منطقة الباحة	344	41	28	27	27	467	4.39
مكتب منطقة نجران	561	68	54	29	21	733	4.53
مكتب محافظة بيشة	226	29	27	19	23	324	4.28
مكتب محافظة الدوادمي	230	27	29	24	36	346	4.13
	37,303	6,267	4,491	3,380	3,467	54,908	4.31
	5	4	3	2	1		

## أسباب ثبات قيمة المؤشر

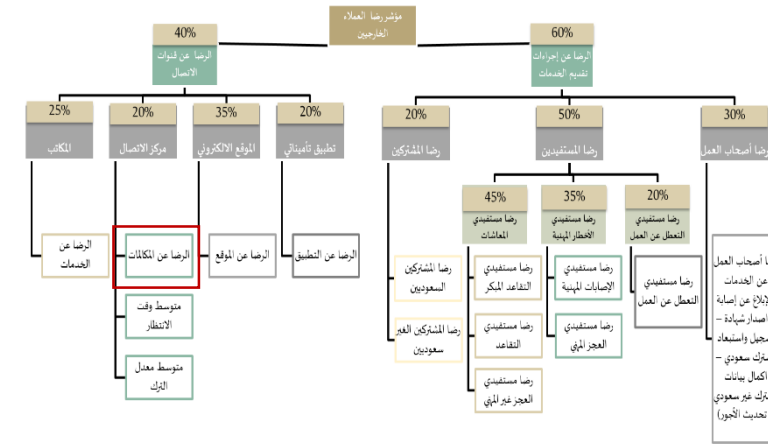
- I. تم التأكد من صحة البيانات عن طريق حسابها بطريقة مختلفة لإيجاد المتوسط
- II. وبعد التحليل، يعود السبب الى ارتفاع عدد التقييم لدرجة الممتاز (أكثر من النصف) بالرغم من اختلاف التفاصيل في المدد الزمنية المختلفة
- III. في حال استثناء تقييم الممتاز من الحساب واكمال المعادلة بنفس الطريقة ينخفض المتوسط الى 2.77 تقريبا



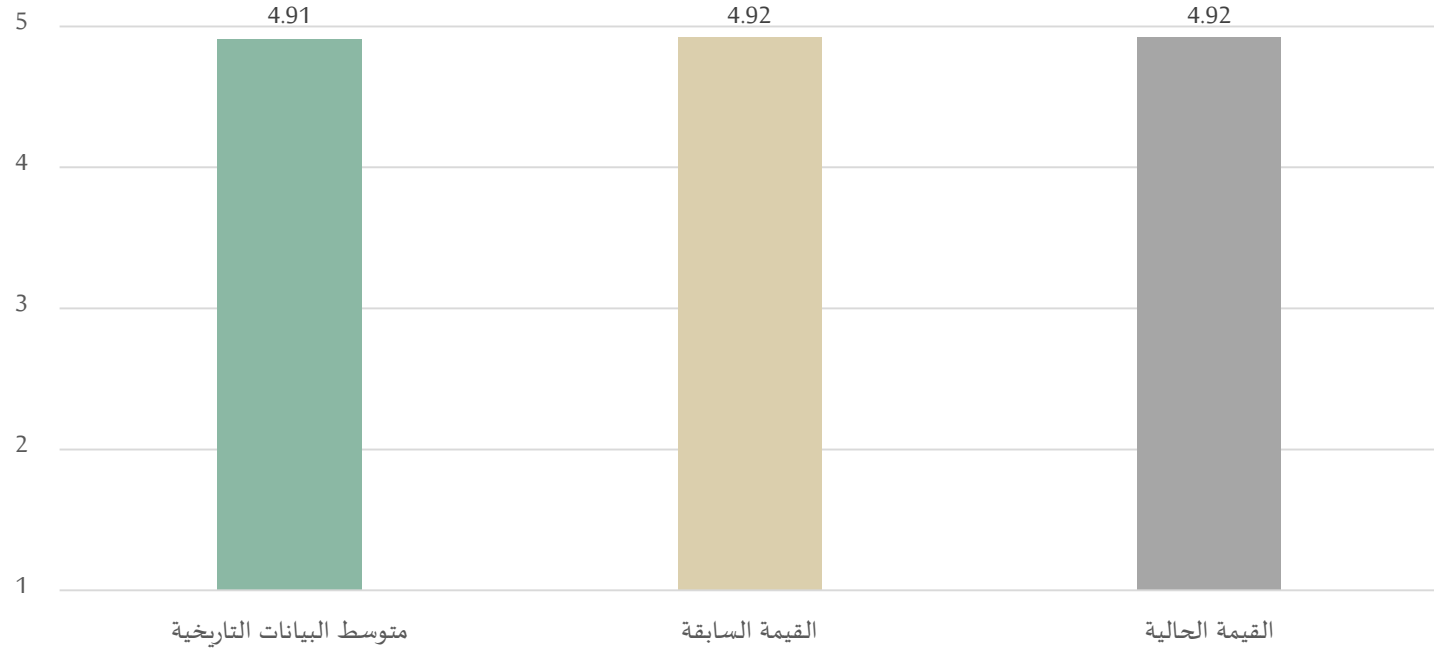
اسم المؤشر

الرضا عن المكالمات

المؤشرات



معدل الرضا



التفاصيل

متوسط مدة المكالمة	عدد المكالمات	عدد المكالمات التي تم تحويلها	عدد التقييمات
10:34	37416	23455	23455

تعريف ومفهوم المؤشر

يقاس هذا المؤشر متوسط رضا العملاء من خدمات مركز الاتصال

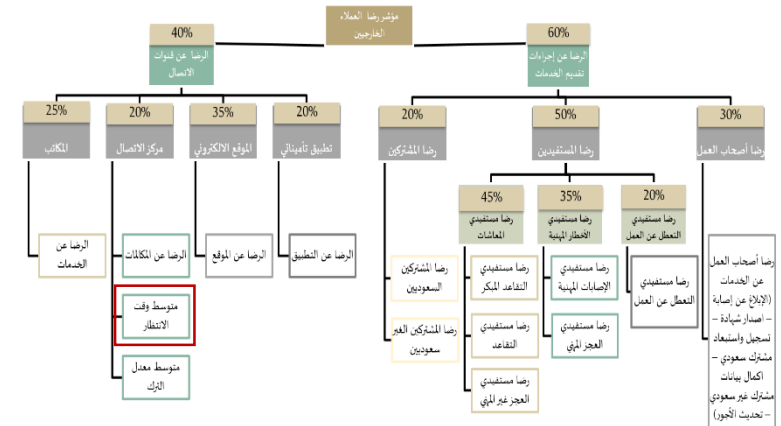
المعادلة

مجموع تقييم العملاء لمركز الاتصال / مجموع المكالمات خلال الربع

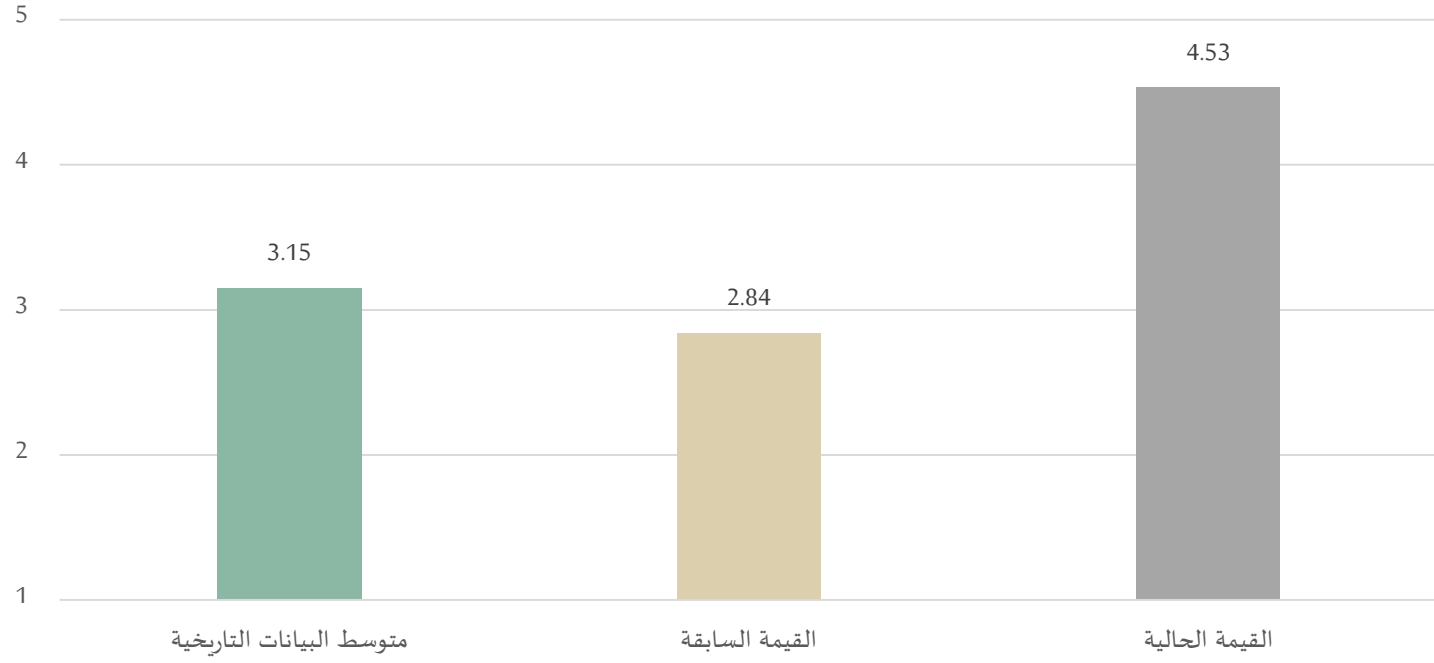
اسم المؤشر

متوسط وقت الانتظار

المؤشرات



معدل الرضا



التفاصيل

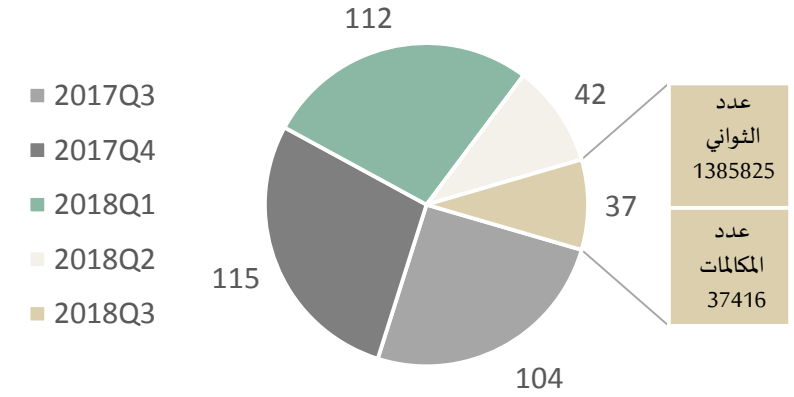
تعريف ومفهوم المؤشر

يقس هذا المؤشر متوسط وقت انتظار العميل (بعد جهاز الرد الالي) قبل خدمته من موظفات مركز الاتصال

المعادلة

مجموع وقت الانتظار / عدد المكالمات الواردة (بعد جهاز الرد الالي)

البيانات الفعلية



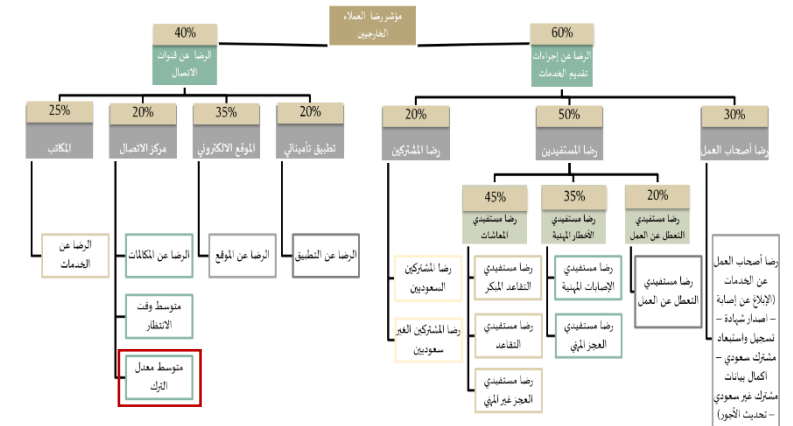
تأثرت بيانات قناة مركز الاتصال ببعض التغييرات التي تمت لتصحيح طريقة استخراج التقارير من برنامج سيسكو



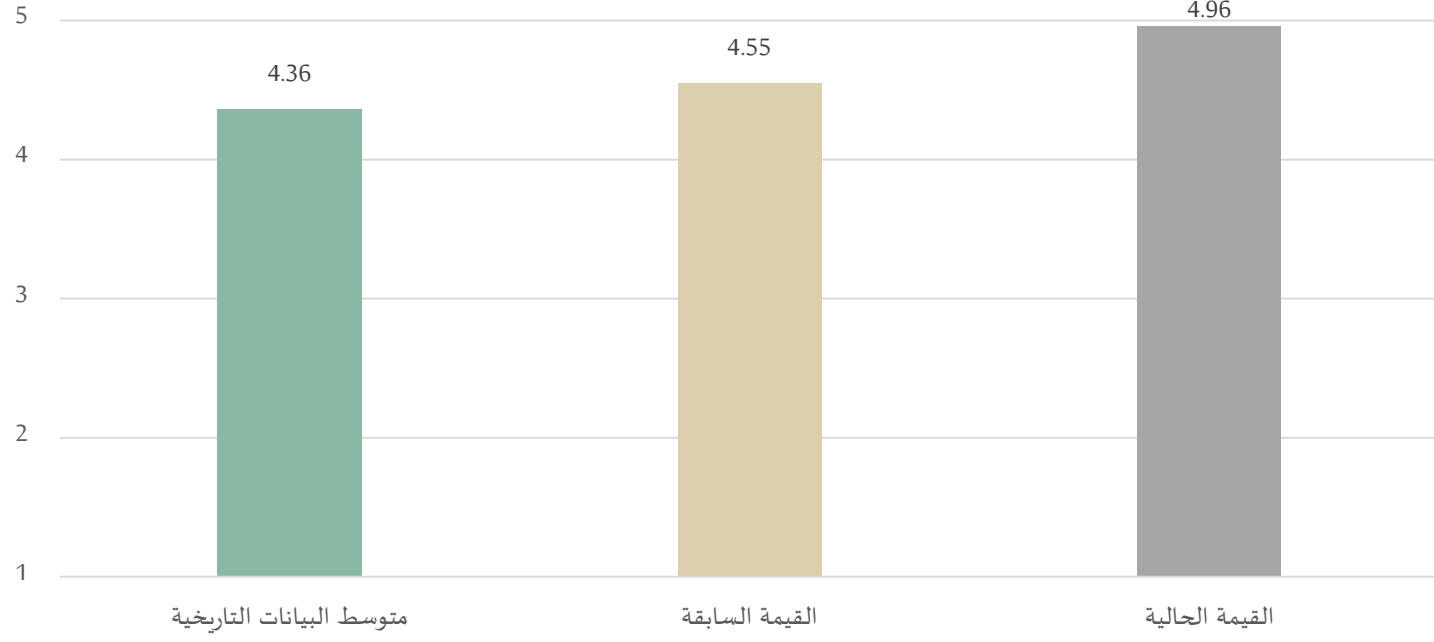
اسم المؤشر

معدل ترك المكالمات

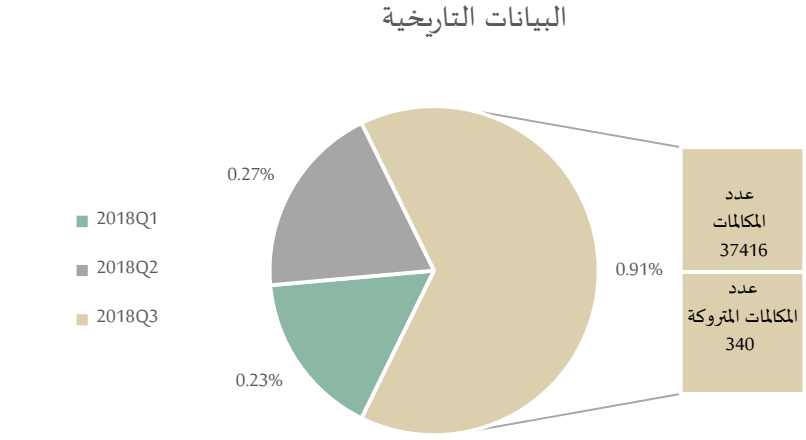
المؤشرات



معدل الرضا



التفاصيل



تأثرت بيانات قناة مركز الاتصال ببعض التغييرات التي تمت لتصحيح طريقة استخراج التقارير من برنامج سيسكو

تعريف ومفهوم المؤشر

يقيس هذا المؤشر متوسط المكالمات التي تم تركها بعد دخول وقت الانتظار وقبل ان يتم الرد عليها

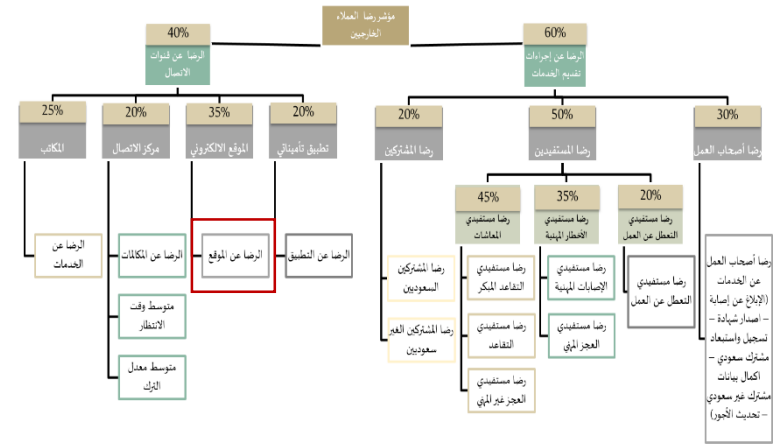
المعادلة

مجموع المكالمات التي تم تركها قبل الرد / عدد المكالمات الواردة (بعد جهاز الرد الالي)

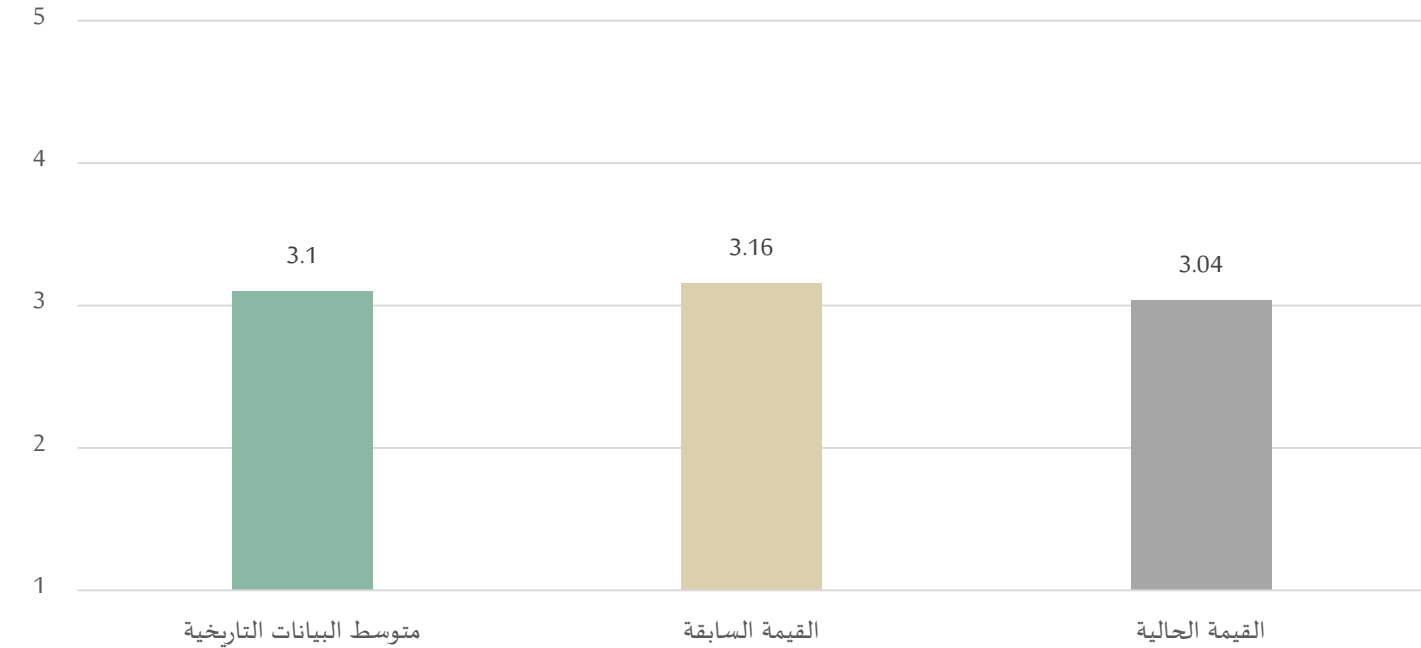
اسم المؤشر

الرضا عن الموقع

المؤشرات



معدل الرضا



التفاصيل

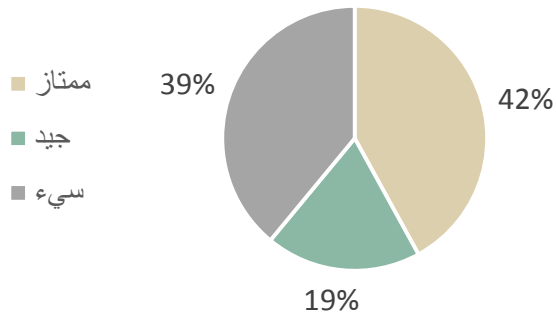
تعريف ومفهوم المؤشر

يقيس هذا المؤشر مدى رضا مستخدمي الموقع الإلكتروني عن طريق استبيان

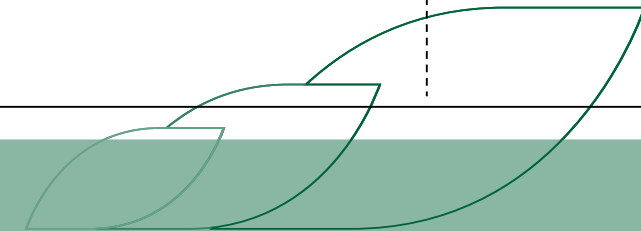
المعادلة

متوسط تقييمات العملاء على الموقع

البيانات الفعلية

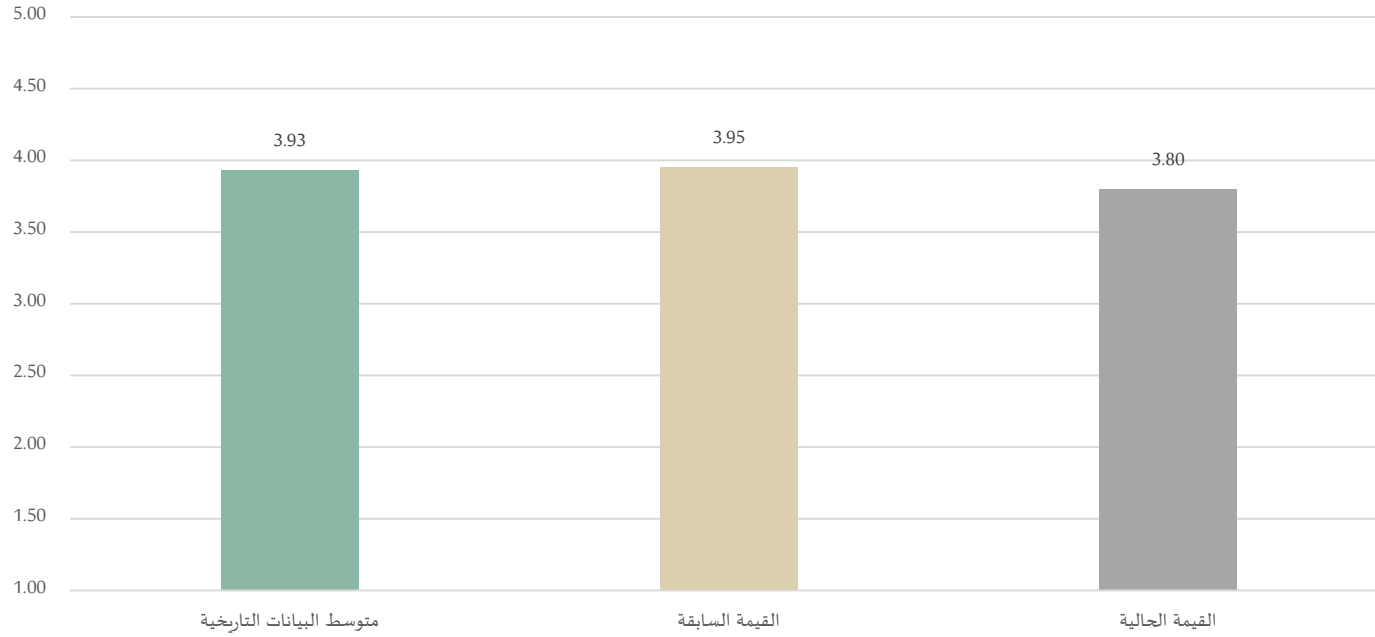


علما ان انخفاض القيمة لهذا الربع قد يعود الى ان اخر تقييم تم للموقع كان بتاريخ 22/7/2018 ويتم التحقق من تقنية المعلومات بدقة البيانات





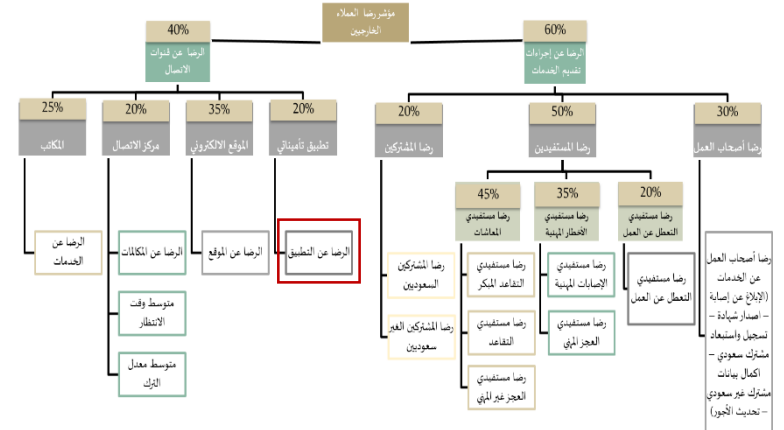
معدل الرضا



اسم المؤشر

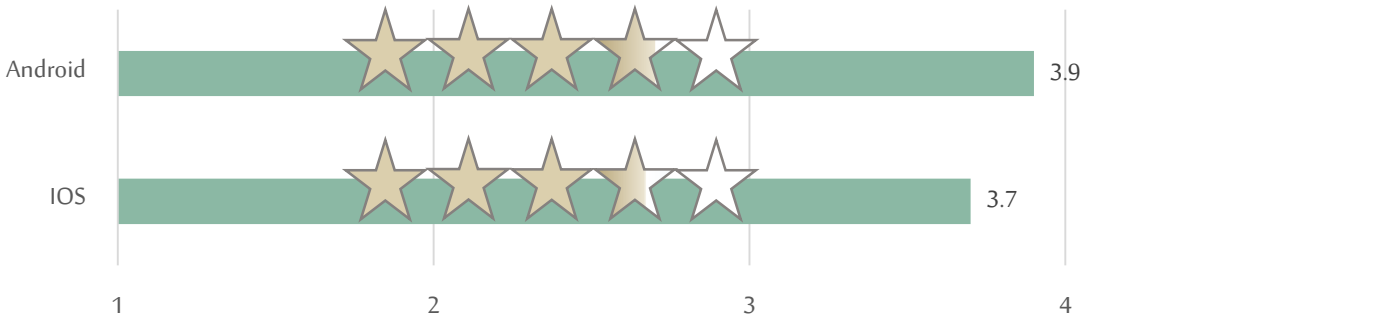
الرضا عن التطبيق

المؤشرات



التفاصيل

التقييم في المتجر الالكتروني

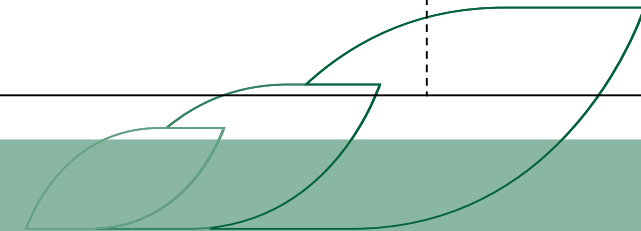


تعريف ومفهوم المؤشر

يقاس هذا المؤشر مدى رضا عملاء المؤسسة عن التطبيق

المعادلة

متوسط تقييم مستخدمي التطبيق في ابل ستور وقوقل بلاي



شكراً لكم



[www.gosi.gov.sa](http://www.gosi.gov.sa)

