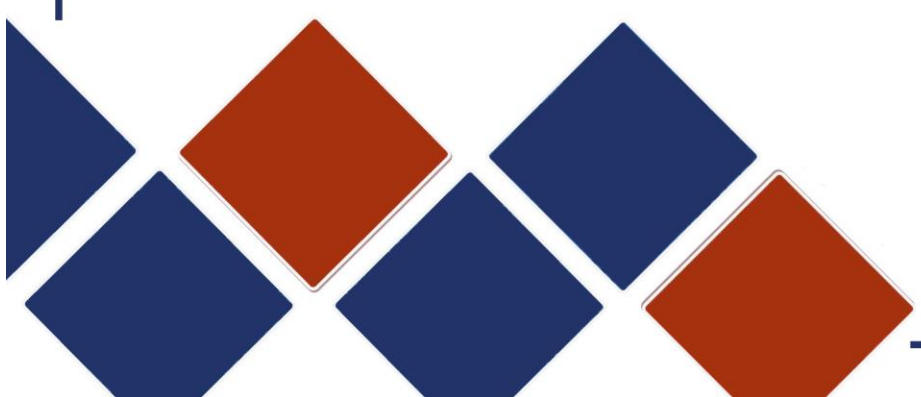


الاجراءات التطويرية وتأثير الإجراءات
المتخذة بناءً على التغذية الراجعة

اسم المركز
2024-2023-2022

الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

- يهدف هذا الاجراء إلى الأخذ بآراء العملاء في عملية التحسين والتطوير المستمر للمركز وإلى قياس الأثر من الإجراءات التي يتخذها المركز في عملية التحسين والتطوير المستمر بغرض التحقق من تلبية احتياجات وتطلعات العملاء.



ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
1	تدشين مركز الاتصال	الربع الأول 2022	حل جميع المشاكل والمعوقات تسهيل الخدمات على العملاء تحديد الشكاوى وطريقة معالجتها بالطرق المثلى زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى الخدمات
2	تفعيل تطبيق برنامج مواعيد	الربع الأول 2022	زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة مستوى ارتفاع الأداء
3	الإقامة الذهبية	الربع الأول 2022	زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات
4	الإقامة الرقمية	الربع الأول 2022	زيادة نسبة رضا العملاء سرعة في انجاز المعاملات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز زيادة مستوى الخدمات
5	إصدار جواز السفر للمواليد الجدد عبر موقع الحكومة الكترونية	الربع الأول 2022	سرعة وسهولة انجاز المعاملة التسهيل على العملاء بتقديم الخدمة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
6	إصدار تذاكر السفر للجوازات المفقودة (المرحلة الأولى)	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
7	إصدار جواز السفر بدل فاقد/تالف (المرحلة الثانية)	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
8	تطوير التأشيرة السياحية جسر الملك فهد	الربع الأول 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
9	زيادة الدول المستحقة للتأشيرات	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
10	إصدار بطاقة المرور في الخارج للمواليد (مرحلة الثانية)	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
11	إلغاء الختم في جسر الملك فهد	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
12	تأشيرة التدريب والتأهيل	الربع الثاني 2022	تبادل الخبرات والتجارب بناء شبكة علاقات مهنية مفيدة توفير عناصر وطنية مؤهلة ومدربة
13	إصدار وتوصيل جواز السفر خارج مملكة البحرين	الربع الثاني 2022	الوصول لكافة المستفيدين من خدمات الإدارة خارج المملكة زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة انجاز المعاملات وتيسير الخدمات
14	المساعد الافتراضي	الربع الثاني 2022	توفير سبل تواصل رقمية التنوع في التواصل مع العملاء زيادة نسبة رضا العميل
15	برنامج الدخول العاملي (اتفاقية المسافر)	الربع الثاني 2022	تأكيد الوثيقة والثقة بين البلدين زيادة مستوى جودة الخدمات

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
16	تعديل رسوم تأشيرات الزيارة	الربع الثاني 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
17	تفعيل المساعد الافتراضي (الواتس آب) المرحلة الثانية	الربع الثالث 2022	توفير سبل تواصل رقمية التنوع في التواصل مع العملاء زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات
18	اتفاقية مستوى الخدمة لإصدار التأشيرة	الربع الثالث 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
19	تفعيل التأشيرة الالكترونية السريعة (30 دقيقة)	الربع الرابع 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
20	افتتاح مركز خدمات المسافرين في مطار البحرين الدولي	الربع الرابع 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
21	استحداث الموقع الإلكتروني	الربع الرابع 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
22	الجواز الإلكتروني	الربع الرابع 2022	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
23	خدمة توصيل جواز السفر في الخارج	الربع الثالث 2023	الوصول لكافة المستنفدين من خدمات الإدارة خارج المملكة زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة إنجاز المعاملات وتيسير الخدمات
24	ادراج طلبات الزيارة لأفراد من نفس العائلة كحزمة واحدة	الربع الرابع 2023	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
25	خدمة تجديد تصريح العمل وإقامة العامل خارج المملكة	الربع الرابع 2023	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
26	الخدمة السريعة لاستبدال جواز السفر	الربع الرابع 2023	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
27	خدمة توصيل جواز السفر داخل البلاد	الربع الثاني 2024	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
28	خدمات الإقامة على Bahrain .bh	الربع الأول 2024	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
29	تطبيق الهاتف	الربع الأول 2024	زيادة نسبة رضا العميل زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة
30	خدمة إصدار وتوصيل الجواز للمواليد الجدد	الربع الثالث 2024	زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملة