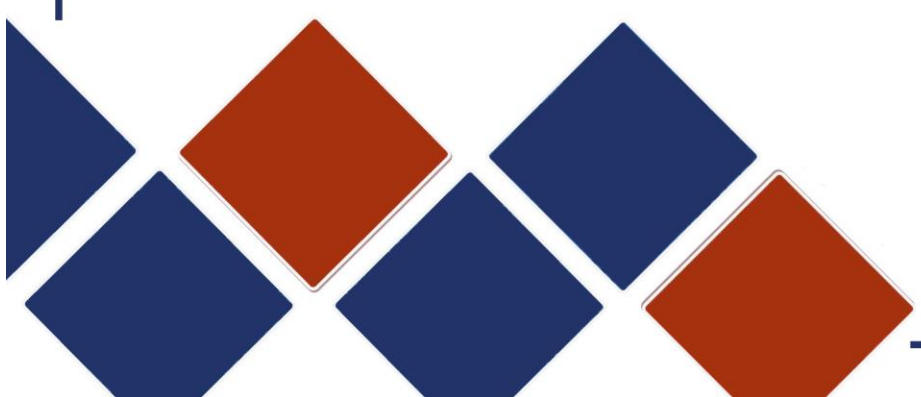


2023-2022

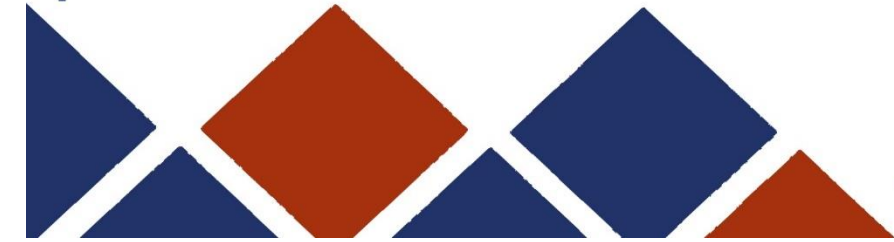
الاجراءات التطويرية وتأثير الإجراءات  
المتخذة بناءً على التغذية الراجعة

## الاجراءات التطويرية بناءً على التغذية الراجعة

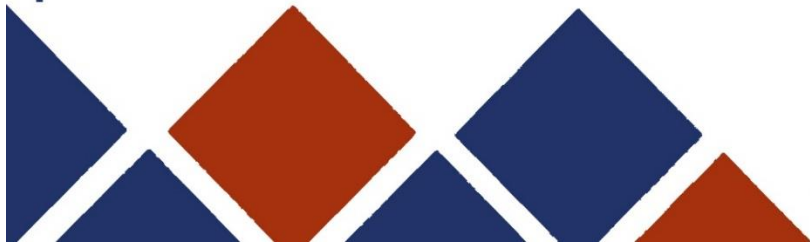
- يهدف هذا الاجراء إلى الأخذ بآراء العملاء في عملية التحسين والتطوير المستمر للمركز وإلى قياس الأثر من الإجراءات التي يتخذها المركز في عملية التحسين والتطوير المستمر بغرض التحقق من تلبية احتياجات وتطلعات العملاء.



ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
1	تدشين مركز الإتصال	الربع الأول 2022	حل جميع المشاكل والمعوقات. تسهيل الخدمات على العملاء. تحديد الشكاوي وطريقة معالجتها بالطرق المثلى. زيادة نسبة رضا العملاء . زيادة مستوى جودة الخدمات.
2	تفعيل تطبيق برنامج مواعيد	الربع الأول 2022	زيادة نسبة رضا العملاء. زيادة مستوى جودة الخدمات. زيادة مستوى إرتفاع 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 جودة الخدمات.
5	إصدار جواز السفر للمواليد الجدد عبر موقع الحكومة الإلكترونية	الربع الأول 2022	سرعة وسهولة إنجاز 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 المرور للجوازات المفقودة ( المرحلة 1 )	الربع الأول 2022	زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .
7	إصدار جواز السفر بدل فاقد /تالف (المرحلة 2)	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 ( المرحلة 2 )	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 العميل. زيادة مستوى جودة الخدمات. سرعة إنجاز 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 العالمي ( إتفاقية المسافر )	الربع الثاني 2022	تأكيد العلاقات الوثيقة والثقة بين البلدين . زيادة مستوى جودة الخدمات .
16	تعديل رسوم تأشيرات الزيارة	الربع الثاني 2022	زيادة نسبة رضا العميل . زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .

توفير سبل تواصل رقمية. التنوع في التواصل مع العملاء. زيادة نسبة رضا العميل. زيادة مستوى جودة الخدمات .	الربع الثالث 2022	تفعيل المساعد الافتراضي ( الواتس آب ) المرحلة الثانية	17
زيادة نسبة رضا العميل . زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .	الربع الثالث 2022	اتفاقية مستوى الخدمة لإصدار التأشيرة	18
زيادة نسبة رضا العميل . زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .	الربع الثالث 2022	تفعيل التأشيرة الإلكترونية السريعة ( 30 دقيقة )	19
زيادة نسبة رضا العميل . زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .	الربع الرابع 2022	إفتتاح مركز خدمات المسافرين في مطار البحرين الدولي	20
زيادة نسبة رضا العميل. زيادة مستوى جودة الخدمات. سرعة إنجاز المعاملات وتيسير الخدمات.	الربع الرابع 2022	استحداث الموقع الإلكتروني	21
زيادة نسبة رضا العميل . زيادة مستوى جودة الخدمات . سرعة وسهولة إنجاز المعاملة .	الربع الأول 2023	الجواز الإلكتروني	22
الوصول لكافة المستخدمين من خدمات الإدارة خارج المملكة. زيادة نسبة رضا العميل. زيادة مستوى جودة الخدمات. سرعة إنجاز المعاملات وتيسير الخدمات.	الربع الثالث 2023	خدمة توصيل جواز السفر في الخارج 2023 (Bahrain.bh)	23

