



تقرير صوت العميل

للمربع الثالث من عام 2023



مؤشرات رضا العملاء



لوحة أداء قياس مؤشرات رضا العملاء

القياس القادم	دورية القياس	مؤشرات الرضا (CSAT)		المؤشر	#
		Q3-2023	المستهدف		
Q4 2023	ربع سنوي	1.3 أيام	3 أيام	معدل سرعة معالجة التذاكر	1
		73%	80%	نسبة الرضا العام لكبار العملاء	2
		83%	80%	نسبة الرضا العام لجميع العملاء	3
		80%	80%	نسبة رضا العملاء عن القنوات الإلكترونية	4
		94%	80%	نسبة رضا العملاء عن الفروع والصالات الشاملة	5
		78%	80%	نسبة رضا العملاء عن منصة فسخ	6





توصيات فريق تجربة العميل لتحسين أداء الخدمات



الاستشهاد باقتباسات من أقوال العملاء

الفروع والصالات الشاملة

التعليقات الإيجابية

“ تعامل قمة في الروعة وحس “
استقبال وانهاء إجراءات بوقت
جداً قصير، كل الشكر للموظف
على تفهمه لاحتياجاتي وتنفيذ
متطلباتي على أكمل وجه

زيادة الفعالية

“ يجب التحقق من هوية المراجع
للفرع

التكامل التقني

“ عدم المقدرة على تتبع مصدر
إصدار فاتورة الضريبة الانتقائية

سرعة المعالجة

“ عدم الإلمام الكافي
باستثناءات ضريبة التصرفات
العقارية

القنوات الإلكترونية

التعليقات الإيجابية

“ خدمات إلكترونية مميزة و
سهولة الوصول للمعلومات
في الموقع الإلكتروني

الفعالية والإجراءات

“ إرفاق فيديو تعليمي لكل بند
أو إجراء نظامي في الموقع
الإلكتروني

التكامل التقني

“ العمل على تطوير واجهة نظام
المستخدم

وضوح المصطلحات

“ عدم وضوح بعض المصطلحات
الجمركية في الموقع

قنوات التواصل

التعليقات الإيجابية

“ أشكر التفاعل السريع “
والاتصال للحصول على
معلومات أكثر عن المشكلة
وشرح الخطوات التي أقوم
بها وإنهاء إجراءات

وضوح الإجراءات

“ رفع الاعتراضات بالموقع
بحاجة إلى المزيد من الايضاح

قلة المعلومات

“ المعلومات المتعلقة بالضريبة “
على المقيمين في حال
تملكهم للعقار أو الرغبة في
بيعه غير كافية

التواصل الفعال

“ من الأفضل إتاحة صلاحية
الاطلاع على حالات تقديم
البلاغات

التذاكر

التعليقات الإيجابية

“ الهيئة مميزة في الدعم “
الفني وتواصل الموظفين
مع العملاء وسرعة الانجاز
، نموذج حكومي مميز

جودة المعالجة

“ النظام يطلب الدخول عن طريق
نفاذ لتحديث بيانات شخص متوفى
وعدم مقدرتي أنا الوكيل تحديثها
لسداد المستحق وشطب السجل
التجاري

التواصل الفعال

“ تم التواصل مباشرة بعد رفع
التذكرة وحل التحدي خلال
وقت قياسي

وضوح الإجراءات

“ إجراءات استيراد السيارات “
من الخارج تحتاج إلى
المزيد من التوضيح



توصيات التحسين



الاستمرار في تعزيز تجربة العميل

دراسة إعادة تصميم الإجراءات
للتحسين المستمر

تقييم القنوات الإلكترونية
والعمل على تطوير الخدمات

العمل على تحسين واجهة
المستخدم وتحسين الموقع
الإلكتروني

الاستمرار في توعية
الموظفين والتعميم
بالحالات المختلفة

دراسة تمكين موظفين
الفروع والصالات الشاملة
بالصلاحيات اللازمة

العمل على إعداد ونشر المزيد
من الأدلة الإرشادية والرحلات
التعليمية في الموقع

هيئة الزكاة والضريبة والجمارك
Zakat, Tax and Customs Authority



شكراً لكم