



تقرير مُلخّص عن أهم المرئيات والملاحظات الواردة حول مشروع (سياسة قياس تجربة العملاء).

مقدمة

إنفاذاً لقرار مجلس الوزراء رقم (٤٧٦) وتاريخ ١٥/٠٧/١٤٤١هـ، والذي نصّ في البند (خامساً) على الآتي: تعديل البند (ثالثاً) من قرار مجلس الوزراء رقم (٧١٣) وتاريخ ٣٠/١١/١٤٣٨هـ، ليُصبح بالنص الآتي: "على كل جهة حكومية عند إعداد مقترح ذي صلة بالشؤون الاقتصادية والتنموية لمشروعات قواعد أو لوائح أو قرارات وما في حكمها ذات طابع تنظيمي - مما هو داخل في اختصاصها ولا يتطلب الرفع عنه - أن تنشره على المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية على شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت)، بما يمكن الجهات والأفراد المعنيين بأحكامه من إبداء مريياتهم وملحوظاتهم حياله، ومن ثم تنشر ملخصاً بأهم ما تضمنته هذه المريات والملحوظات على المنصة. وللجهة تقدير نشر المقترحات ذات الصلة بالشؤون الأخرى وملخصاً للمريات والملحوظات التي أبدت في شأنها".

معلومات عن المشروع

- اسم المشروع: (سياسة قياس تجربة العملاء).
- الهدف من المشروع: (يهدف المشروع إلى استطلاع آراء العموم في عناصر سياسة قياس تجربة العملاء).
- نوع المشروع: (سياسة).
- الجهة المسؤولة: (بنك التنمية الاجتماعية).
- الجهات المشاركة: (داخلي).
- القطاع المستفيد أو المُستهدف من المشروع: (عملاء بنك التنمية الاجتماعية).
- القطاعات التي قد تتأثر من هذا المشروع: (الأفراد والأعمال).
- مدة الاستطلاع: (٩٠ يوماً)

مُلخّص عن نتائج الاستطلاع:

الوسائل المُستخدمة لنشر المشروع

تستخدم الجهات الحكومية العديد من الوسائل لاستطلاع مرئيات العموم حول مشروعات الأنظمة واللوائح وما في حكمها، ومن ذلك:

- المنصة الإلكترونية الموحدة لاستطلاع آراء العموم والجهات الحكومية (منصة استطلاع).
- ورش عمل – لقاءات مع مختصين.
- منصات التواصل الاجتماعي.
- رسائل SMS

بيان عن المرئيات والملاحظات

- عدد المشاركين في الاستطلاع من كافة الوسائل المستخدمة للنشر: (١٣).
- الجهات الحكومية المشاركة بإبداء مرئياتها حول المشروع (لا يوجد).
- مجموع المرئيات الواردة على المشروع من جميع المشاركين: (١٣).
- نوع المرئيات الواردة (فنية، عامة).

المُخرجات النهائية:

الإجراءات التي تم اتخاذها

- تمت الاستفادة من المرثيات الواردة بشكل عام وهي ملاحظات لا تتطلب تعديلاً في السياسة حيث إن بعضها عامة وبعضها خارج نطاق السياسة.
- لم تتضمن المرثيات أي ملاحظات جوهرية وسيتم استكمال الإجراءات النظامية لاعتماد وتطبيق السياسة في البنك.

جدول معالجة المرئيات والملاحظات لكامل المشروع				#
الإجراء المتخذ	رأي الجهة الطارحة للمشروع	المرئيات / الملاحظات	المادة	
لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك؛ لأهمية مشاركة مستخدمي البنك في بنود السياسة، ومن المهم الاستمرار في الأخذ برأيهم عند كل عملية تطوير	يحرص البنك على مشاركة آليات التحسين لتجارب العملاء، والتي تتم عبر عمليات قياس نوعية ضمن توجهات البنك؛ لتفعيل الشفافية في كافة تعاملاته الداخلية والخارجية، وتطبيق مبدأ المشاركة؛ ولضمان تقديم الخدمات بشكل يحقق مستهدفات البنك.	هذه السياسة تعتبر داخلية وقابلة للتعديل المستمر من قبل مجلس إدارة البنك. ولذلك من الأفضل حذفها من المنصة	تعليق على مشروع السياسة	١
لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك على السياسة الحالية.	يراعي البنك كافة شرائح المجتمع في الاستفادة من خدماته بما يحقق تنمية مستدامة كما يعمل على تطوير اشتراطاته وإجراءاته بشكل مستمر، كما أن البنك يحرص على تقديم خدمات مالية وغير مالية عبر أذرعته وشركاءه بما يشمل التدريب والاستشارات والدعم والمتابعة.	قياس عدد المستفيدين من العملاء من هم الفئة المستفيدة والمستوى المادي والمعيشي وهنا تخلق الفرص والمنتجات الباحثين عن عمل لا يرغبون بتمويل كبير لذلك تخفف الشروط والقيود والضمانات وتكون الفرص واعدة او تخلق الفرص مع المسرعات والحاضنات يكون الدعم من البنك والشريك التنفيذي مع العميل الجهة المشرفة من الممكنات وتخصص نسبة لها حتى يكون العميل قادر على العمل . التركيز	تعليق على مشروع السياسة	٢

		<p>على الشريحة الطموحة القادرة على العمل وتأسيس مشاريع تجارية واعدة اما شريحة التمويل الاجتماعي تخفف شروط التمويل من الضمانات واذا كان موظف يكتفى بخصم من الراتب بشكل فوري اي استقطاع واذا كان من مستفيدي الضمان او مدعوم من صناديق التنمية يستقطع من المكافئة انشاء مجمع للصناعات الحرفية او الاسر المنتج ويكون متكامل وكل عميل يأخذ مساحة معينة ويبدأ العمل حتى يتمكن اي بمعنا تكون مصنع ومعمل حاضن للمشاريع البسيطة تفعيل الدورات التدريبية في التوعية والتثقيف في اهمية الالتزام في سداد المستحقات لأي جهة والأثر السلبية للتخلف عن السداد</p>			
	لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.	تمام	تعليق على مشروع السياسة	٣	
	لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك؛ حيث سبق إيضاح المقاييس الثلاثة بالتعريفات الواردة في أعلى السياسة.	يحرص البنك على تطبيق أفضل المقاييس في تجربة خدمة العملاء؛ لقياس مدى مستوى رضاهم. ويكون ذلك بحسب البيانات الواردة من خلال كافة وسائل التواصل مع العملاء.	هل المقاييس الثلاثة المعتبرة عند تتبع تجربة العملاء لها نفس الوزن النسبي؟ غير واضح في السياسة	٧. بنود السياسة/ رابعاً: المقاييس المعتبرة عند تتبع تجربة عملاء البنك.	٤

<p>لا يتطلب اتخاذ إجراء من قبل البنك.</p>	<p>يضع البنك في جُلِّ اهتمامه رضا المستفيدين، وتقديم أفضل الخدمات خلال تلك التجربة.</p>	<p>بمجرد أن تسمع تلك الجملة سياسة قياس تجربة العميل تتأكد تماما أنه بطل الهدف الأسسى فيه على أقل تقدير اجتماعياً..</p>	<p>تعليق على مشروع السياسة</p>	<p>٥</p>
<p>لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.</p>	<p>المبالغ التمويلية جاءت بناء على دراسة لاحتياجات الافراد وبما يتواءم مع الفئات المستهدفة، والتي يهدف البنك إلى تمكينهم ولتحقيق غاياتهم الاجتماعية، والتي على إثرها يحرص البنك بعدم إرهابهم الأعباء المالية الإضافية، بالإضافة إلى التزام البنك بالأنظمة والتشريعات والتعاميم المتعلقة بهذا الشأن.</p>	<p>خدمات والمنتجات مناسبة ولكن ضرورة استحداث منتج عام يتناسب على جميع الأنشطة التي يطمح العميل لتحقيقها (تكون الشروط فيه مخففه) حتى يتناسب مع أكبر شريحة من افراد المجتمع ويكون مبلغ التمويل من ١٠٠ الف - ٢٠٠ الف ريال</p>	<p>تعليق على مشروع السياسة</p>	<p>٦</p>
<p>لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك على السياسة الحالية، وسيتم مشاركة المقترح داخلياً للدراسة.</p>	<p>يسعى البنك لتوفير الحلول المتوائمة، وعقد الشراكات؛ ليتمكن من تذليل الصعوبات أمام العملاء. وفيما يتعلق بالمقترح نرى مناسبتته و سيتم عرضه على الإدارة المختصة في البنك والتي تستهدف تطوير مثل هذه الحلول لتقديم الخدمة المناسبة للعملاء.</p>	<p>السببة للمنتجات مناسبة نوعاً اضافة منتج عام يتناسب مع جميع المجالات وتخفف الشروط مثل الكفالة والخبرة ويتم تحديد مبلغ التمويل من ١٠٠ الف حتى ٢٠٠ الف يستهدف الفئة الطموحة ولكن يعيقها الكفيل وشهادة خبرة رسمية البعض يمتلك خبرة عملية في مجال ما ولكن لا يوجد ما يثبت لابد ايجاد فرص بديله لهم استحداث منتج تشاركي مع البنك يكون البنك شريك مع صاحب المشروع وتكون مدة الشراكة فترة السداد ويأخذ البنك نسبة ربح مقابل</p>	<p>تعليق على مشروع السياسة</p>	<p>٧</p>

		الشراكة ١٠٪ كثير من رواد الأعمال لديهم طموح ولكن هذا هو العائق		
	مقترح جيد، وفيما يتعلق بالمقترحات فإن بنك التنمية الاجتماعية يحرص بشكل كبير على تغطية كافة المتطلبات التي تقع في نطاق عمله، وبدراسة المشاريع المقدمة من العملاء، ومدى إمكانية تنفيذها مقارنةً بملاءتهم المالية.	اللائحة التنفيذية للتمويل الاجتماعي الفصل السابع: الضمانات مقابل التمويل - المادة الثامنة لكي يتحقق هدف بنك التنمية الاجتماعي كجهة تموية ممكنة يجب استثناءات وهي (١- تمكين مستفيدي الضمان الاجتماعي بدون كفيل ويستقطع من الضمان ٢- والحاصلين على وثيقة العمل الحر الراغبين بالعمل ويتشروط للحصول على التمويل بدون كفيل حضور دورات مكثفة ويعطى التمويل على ٣ دفعات وتصرف كل دفعة حسب تحقيق اهداف المشروع اللائحة التنفيذية لتمويل المشاريع الصغيرة - المادة الحادية عشر الضمانات استثناء المشاريع الابتكارية او ذات الاثر الاقتصادي الأكبر من الضمانات والأكفاء برهن المشروع وسندات الأمر او حجز ٦٪ من المبيعات الشهرية لتكون احتياطي لدفع الالتزامات او تفعيل برنامج كفالة	تعليق على مشروع السياسة	٨
	مقترح جيد، وللتأكيد فإن البنك يقوم حالياً بإرسال رسائل نصية عن نتائج إجراءات الطلب بالإضافة لعرضها	ضرورة استحداث نتائج الطلب وتكون واضحة سواء لقبول طلب العميل ويذكر الميزة او الفكرة او السبب الذي قبل طلب العميل	تعليق على مشروع السياسة	٩

	<p>على صفحة العميل. وفيما يتعلق بإعطاء العميل فرصة لتصحيح أسباب الرفض أو تعديلها، سيتم طرح المقترح للإدارة المختصة.</p>	<p>من أجله وفي حالة رفض طلب العميل أظهر الأسباب بشكل واضح وأعطاه فرصة لا تقل عن شهر لتصحيحها أو تعديلها اما عبارة غير منطبقة الشروط لا بد من تفصيلها حتى يستطيع العميل في المرات القادمة تفادي الأخطاء</p>		
<p>لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.</p>	<p>يحرص بنك التنمية الاجتماعية على استمرارية سير مشاريع عملائه وتحقيقًا لذلك؛ فإن البنك يضع الاشتراطات التي تتناسب مع طبيعة المنتج التمويلي، كما يقدم الدعم غير المالي لعملائه والذي يسعى لتطوير و تحسين مشاريعهم.</p>	<p>ضرورة التكامل مع الجهات الأخرى ذات العلاقة لقياس النطاق الثاني والثالث مع وزارة التجارة ومنصة العمل الحر والضمان الاجتماعي ومنشآت وتكوين نموذج مخصص حسب شريحة العميل فمثلا عند استخراج العميل للسجل التجاري يظهر النموذج الاستبيان ماهي اسباب استخراج السجل وهل تنطبق عليه شروط بنك التنمية في الحصول على التمويل حتى يتفادى اغلاق النشاط او وثيقة العمل الحر. وزارة التجارة تواجه مشكلة في اغلاق الانشطة التجارية وعدم الاستمرار للنشاط لأكثر من عام والسبب كثير من الراغبين في تأسيس العمل التجاري لا يملكون رأس المال ويطمحون للحصول على التمويل وكون امامهم عقبات من اهمها الكفيل وشروط الخبرة ولا يستثنى الخبرة ولكن تخفف وشروط عمر النشاط</p>	<p>تعليق على مشروع السياسة</p>	<p>١٠</p>

		التجاري لا بد من توضيح للعميل الضوابط والشروط بصورة مبسطة وسهلة حتى تكون النتائج تنموية ممكنة	
لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.	يسعى بنك التنمية الاجتماعية لتقديم خدماته بما يتناسب مع المستفيدين حيث يقوم بدراسة طلبات العملاء والتأكد من استيفائهم للمتطلبات والاشتراطات.	اجراء استبيان قبل التقدم بطلب توضح فيه الاسباب التي يحتاج لتمويل او خدمات او اي خدمات اخرى تسهله عملية خدمة العميل	١١ تعليق على مشروع السياسة
لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.	يحرص البنك على تعريف كافة شرائح المجتمع بالخدمات التي يقدمها، وذلك من خلال قنوات التواصل الرسمية، عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي أو من خلال الاتصال على الأرقام الرسمية الموجودة بموقع البنك، كذلك بزيارة خدمة العملاء المتواجدة بمقر البنك.	عميل لا يستطيع قراءت اللوائح والاجراءات خصوصا اذا كانت مجلدات لذلك لا بد من توضيح خارطة اورحلة العميل وذكرهم النقاط الرئيسية التي يتوجب على العميل معرفتها او اجراءها	١٢ تعليق على مشروع السياسة
لا يتطلب اتخاذ إجراء من البنك.	إن المستندات والتقارير المذكورة بالسياسة هي من أدوات مُستخدمة من قبل الإدارة المختصة؛ لرصد تجربة عملاء بنك التنمية الاجتماعية، ومدى رضاهم عن الخدمات المقدمة.	لبند الرابع يحتاج المزيد من التفصيل	١٣ ٤. المستندات المرتبطة والتقارير

#إخلاء المسؤولية: تم إعداد تقرير ملخص المرئيات من قبل الجهة الحكومية الطارحة للمشروع، على أن المرئيات والملاحظات الواردة في التقرير لا تمثل وجهة نظر المركز الوطني للتنافسية.