

خطة عمل فرع خدمات التخليص الجمركي بميناء خليفة بن سلمان

الهدف:

تقديم خدمات جمركية متميزة تساهم في تسهيل الإجراءات وتنال رضا العميل

مؤشر الأداء:

مؤشر الأداء			
مستهدف رقمي نسبة رضا العميل للوصول اليه			المقياس
2022	2021	2020	
%90	%89	%80	✓ نسبة تحسن رضا العملاء عن كفاءة الموظف وأسلوب تعامله وقدرته على الإجابة على الاستفسارات
%90	%86	%80	✓ نسبة تحسن رضا العملاء عن إنجاز الخدمة في الوقت المحدد دون الحاجة للكثير من المستندات
%90	%88	%80	✓ نسبة تحسن رضا العملاء عن دقة إنجاز الخدمة وتوفير المعلومات المطلوبة دون الحاجة للتنقل بين المكاتب.
%90	%83	%80	✓ نسبة تحسن رضا العملاء عن سهولة الوصول إلى موقع العمل وملائمة مرافقة بشكل عام

الخطة التشغيلية (المبادرات الرئيسية):

- تطوير مهارات موظفي خدمة العملاء ورفع مستوى قدراتهم الوظيفية من خلال خطة تدريبية متكاملة بالتنسيق مع إدارة التدريب والتطوير ودورات داخلية.
- تحسين الخدمات من ناحية الجودة والسرعة.
- التقليل من المستندات او خطة لأرشفة المستندات المتعلقة ببيانات التصدير.

خطوات التنفيذ	المدة الزمنية للتنفيذ	درجة الأهمية	الخطوات الاجرائية للتنفيذ	الخطة التشغيلية
(تم التنفيذ من خلال تحديد دورات متخصصة في خدمة العملاء مع معهد بيبا) . (تم عمل دورة تدريبية داخلية للموظفين العاملين بالقسم)	3 شهور	هام جداً	<ul style="list-style-type: none"> رفع مذكرة إلى مدير إدارة المنفذ بالاحتياج التدريبية تحسين القدرات الفنية لموظفي خدمة العملاء من خلال تحسين نقاط الضعف الفنية لدى الموظفين. عمل دورة تدريبية داخلية تثقيفية لتقييم مراكز الخدمة . 	1- تطوير مهارات موظفي خدمة العملاء ورفع مستوى قدراتهم الوظيفية من خلال خطة تدريبية متكاملة بالتنسيق مع إدارة التدريب والتطوير ودورات داخلية.
(تم تنفيذ العديد من المبادرات المتعلقة بتخفيف المستندات المطلوبة من خلال قرار معالي الرئيس ، بالإضافة إلى تحسين الخدمات المقدمة و سرعة انجاز الخدمات) (تم صيانة المبنى من ناحية الحمامات و مقاعد الجلوس وتوفير الوجبات للعملاء و مكان خاص للصلاة)	3 شهور	هام جداً	<ul style="list-style-type: none"> رفع خطة عمل لرفع جودة الخدمات المقدمة للعملاء إلى مدير المنفذ. رفع خطة عمل لتحسين الاحتياجات والمرافق لخدمة العملاء. 	1- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. 2- تحسين دقة وسرعة تقديم الخدمات. 3- تحسين وملائمة المرافق لخدمة العملاء.
تم التنفيذ	3 شهور	هام جداً	<ul style="list-style-type: none"> مخاطبة إدارة المنفذ. 	1- زيادة عدد الموظفين العاملين في القسم.

ما تم انجازه

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
1	تقليل المعاملات الورقية واعتماد الارشفة الالكترونية للبيانات الجمركية.	يونيو 2021	- سرعة استكمال المعاملات الجمركية وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.
3	زيادة حجم المدفوعات التي باستطاعت العملاء دفعها الكترونيا عن طريق موقع الحكومة الالكترونية.	مارس 2021	- سرعة استكمال المعاملات الجمركية وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.
4	زيادة عدد الموظفين	يناير 2021	- زيادة سرعة إنجاز الخدمات الجمركية. - تحسين كفاءة تقديم الخدمات.
5	إنشاء إيميل خاص للمراسلات الرسمية للعملاء مع إدارة المنفذ	مارس 2021	- سهولة مراجعة الطلبات والأوامر وتوفير الوقت. - تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي وذلك ضمن الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا.

ت	الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	قياس الأثر من الإجراءات
6	انضمام شئون الجمارك إلى برنامج "تواصل" الحكومي	يونيو 2020	<ul style="list-style-type: none">- تقليل المدد الزمنية لتقديم الخدمات .- تبسيط وتسريع الإجراءات- زيادة قنوات التواصل مع الجمارك بشكل مباشر- تحسين فرص التواصل مع العملاء- تحسين فاعلية الجمارك بتقليل المعاملات اليدوية
7	تخصيص رقم WhatsApp للمراجعين	مارس 2020	<ul style="list-style-type: none">- تبسيط وتسريع الإجراءات- زيادة قنوات التواصل مع الجمارك بشكل مباشر- تحسين فرص التواصل مع العملاء- تحسين فاعلية الجمارك بتقليل المعاملات اليدوية