



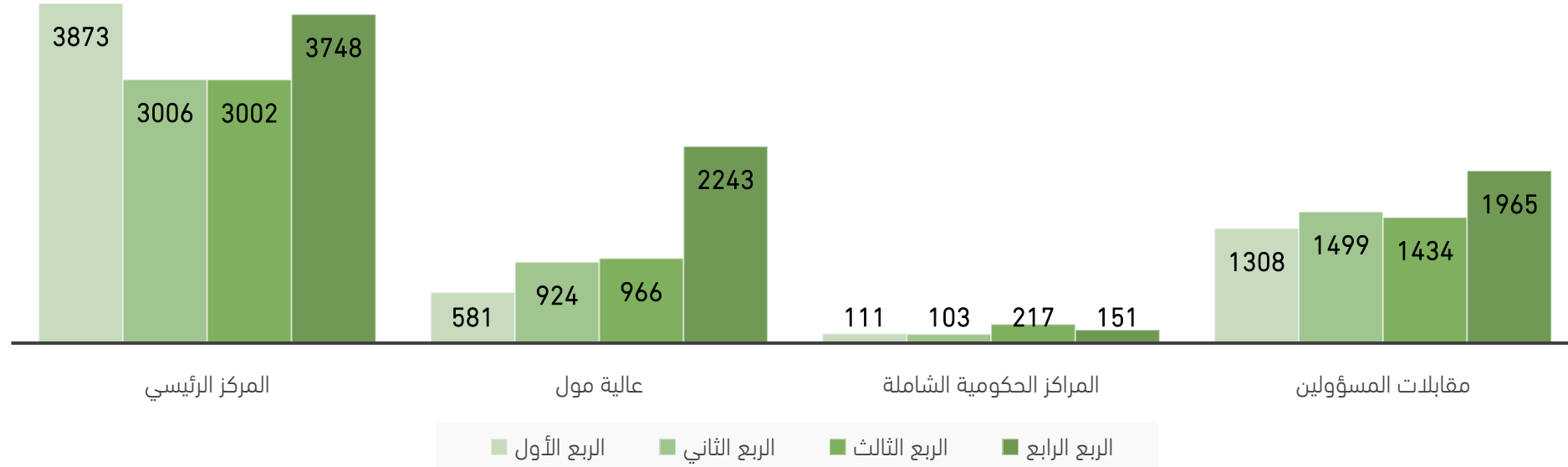
## الإدارة العامة لخدمة العملاء - أمانة منطقة المدينة المنورة

التقرير السنوي - لمتابعة مؤشرات مراكز خدمة العملاء و القنوات الرقمية خلال عام ٢٠٢٥

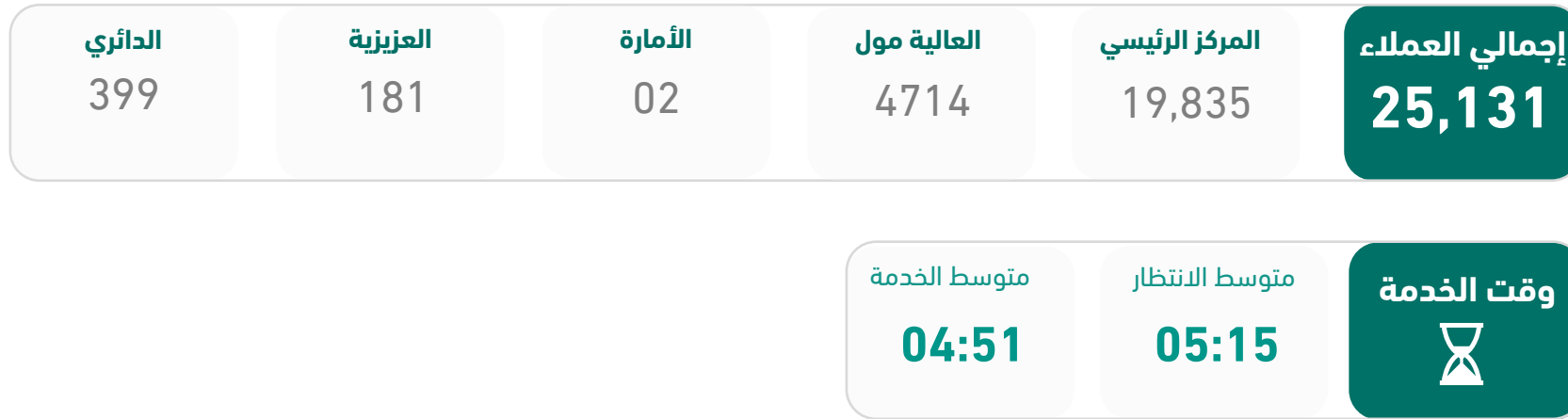
أمانة منطقة  
المدينة المنورة  
Madinah Regional Municipality



مقارنة احصائيات العملاء حضورياً خلال عام ٢٠٢٥



## مؤشرات مراكز خدمة العملاء

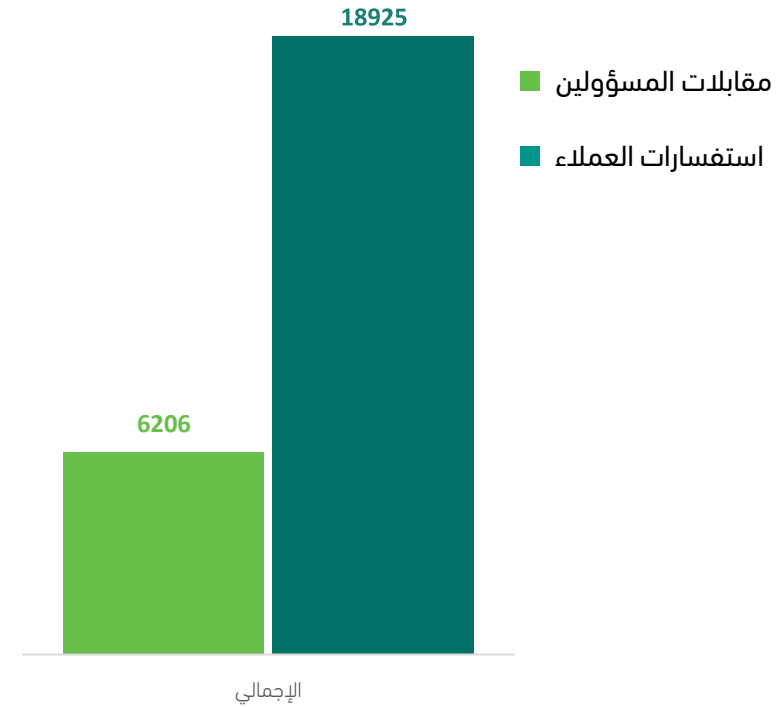


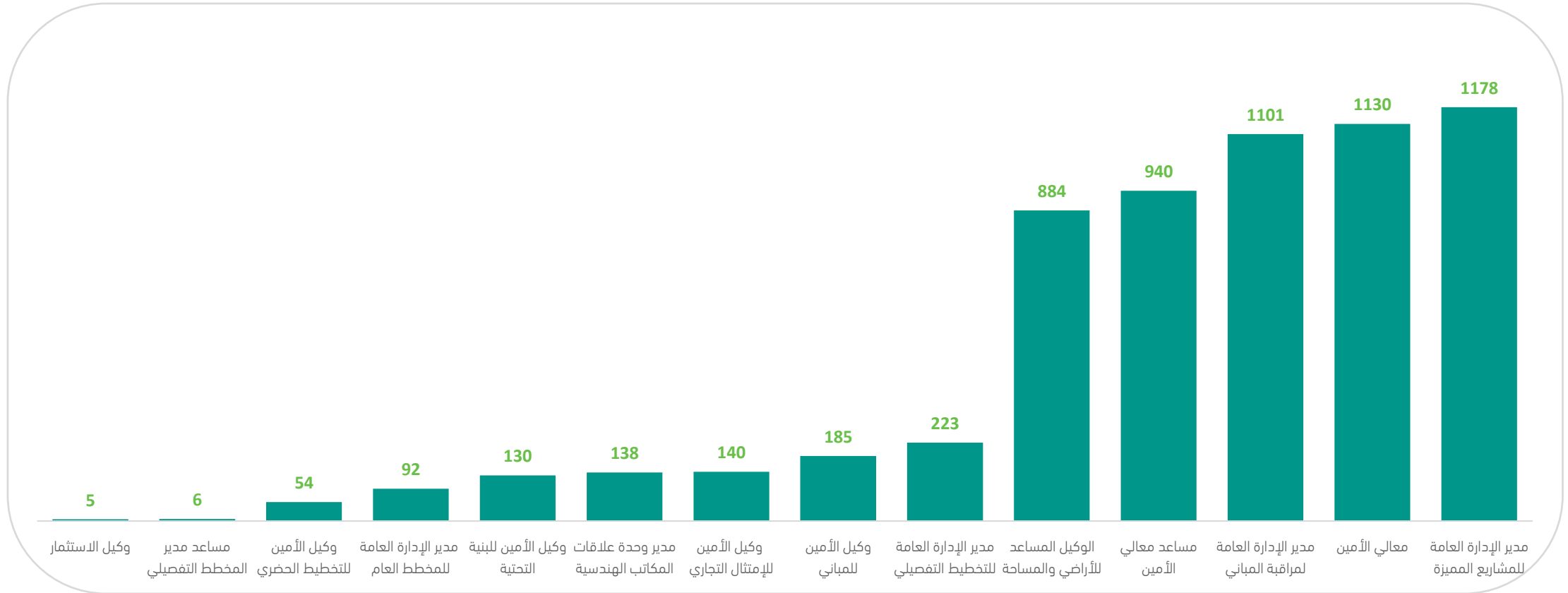
\*تم تفعيل خدمة حجز المواعيد عبر منصة بلدي للمركز الرئيسي بتاريخ ٢٠٢٥/٣/٦  
\*تم تفعيل خدمة حجز المواعيد لفرع العالية مول عبر منصة بلدي بتاريخ ٢٠٢٥/٥/٢٣

إجمالي العملاء  
25,131

22,618   
2513 

### تحليل زيارات العملاء لمراكز خدمة العملاء

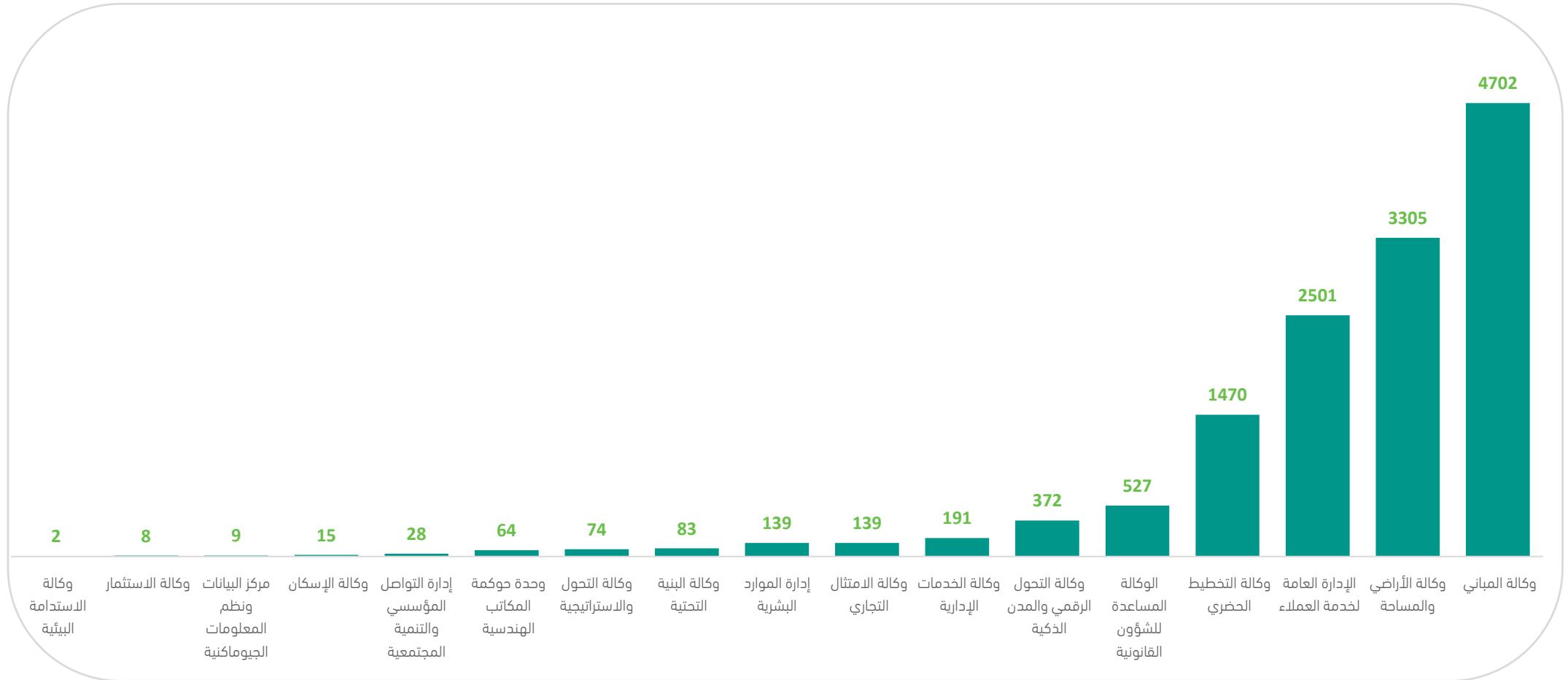




الإجمالي : 6,206

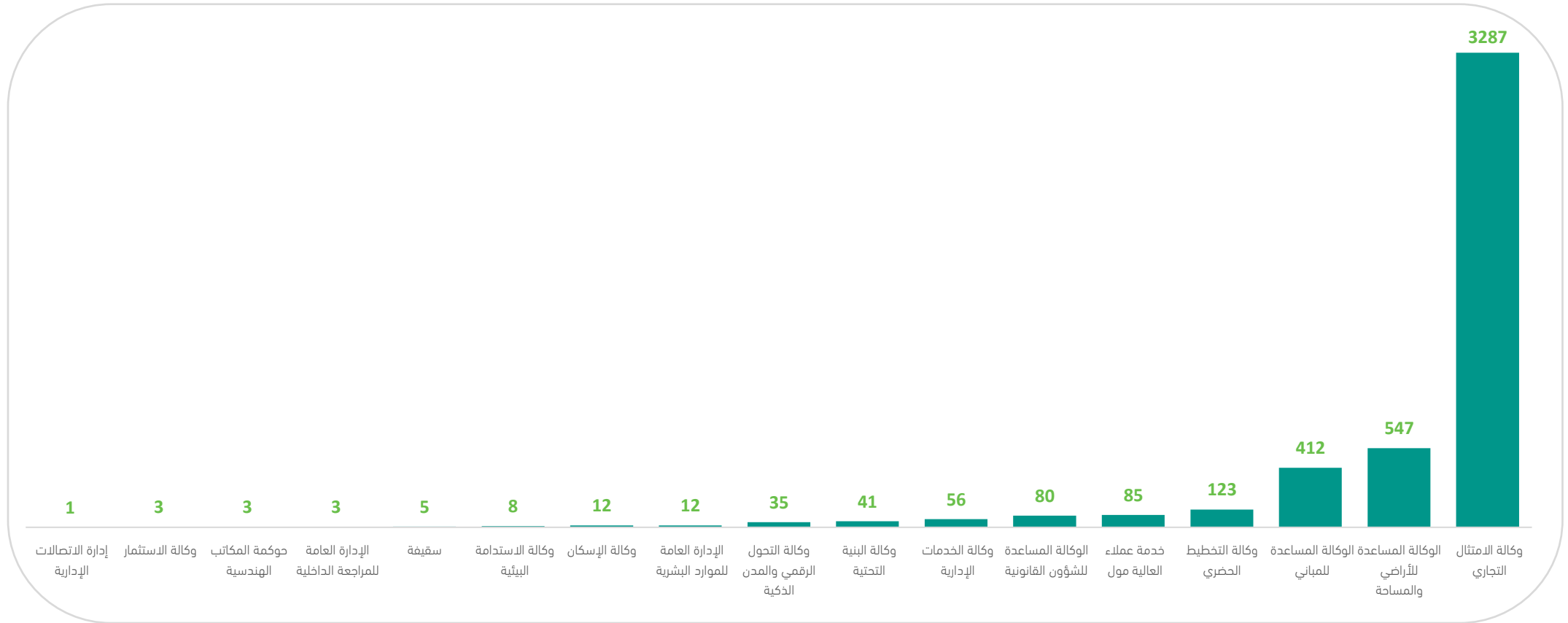
\*تم تفعيل خدمة مقابلة مسؤول عبر منصة بلدي بتاريخ ٢٠٢٥/٤/٢٤

## تحليل مؤشرات استفسارات العملاء بحسب الوكالات في المركز الرئيسي



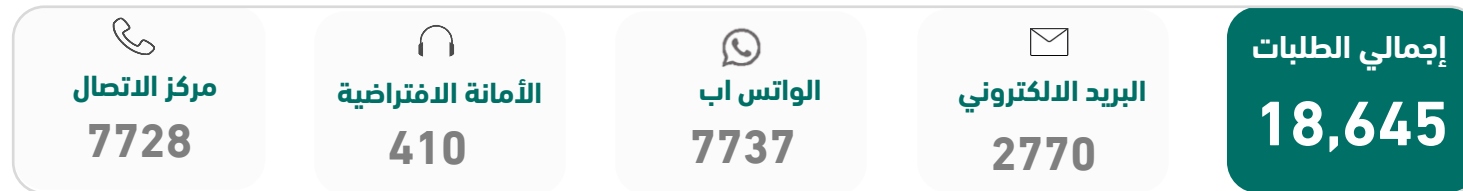
الإجمالي: 13,629

## تحليل مؤشرات استفسارات العملاء بحسب الوكالات في عالية مول



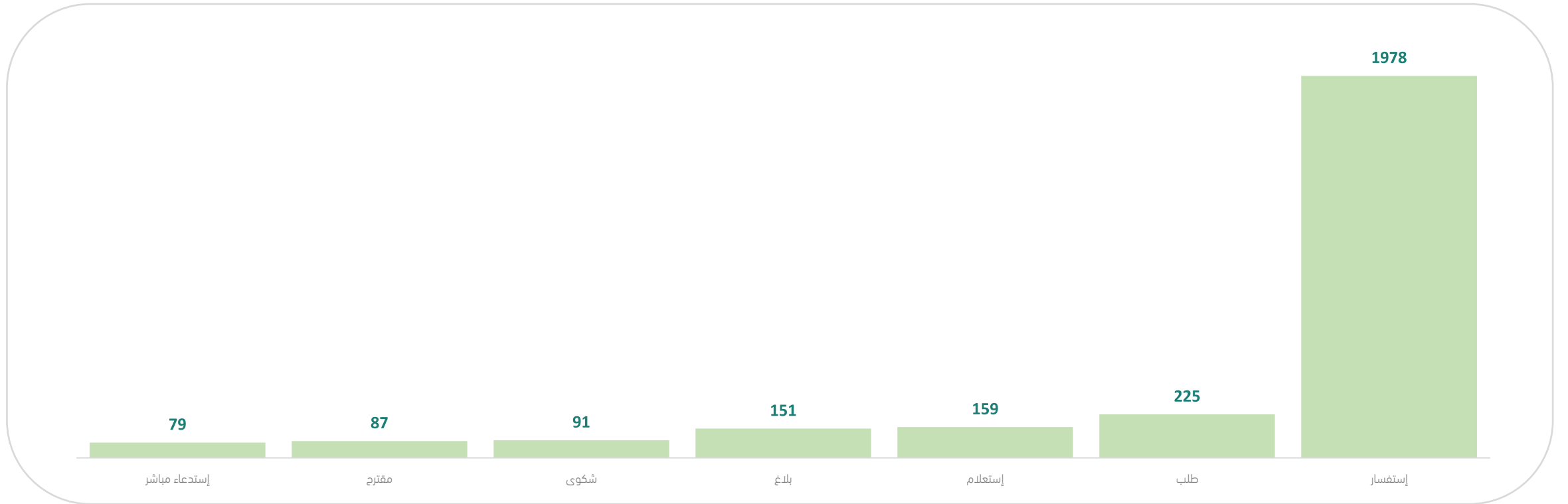
الإجمالي : 4714

## مؤشرات القنوات الرقمية

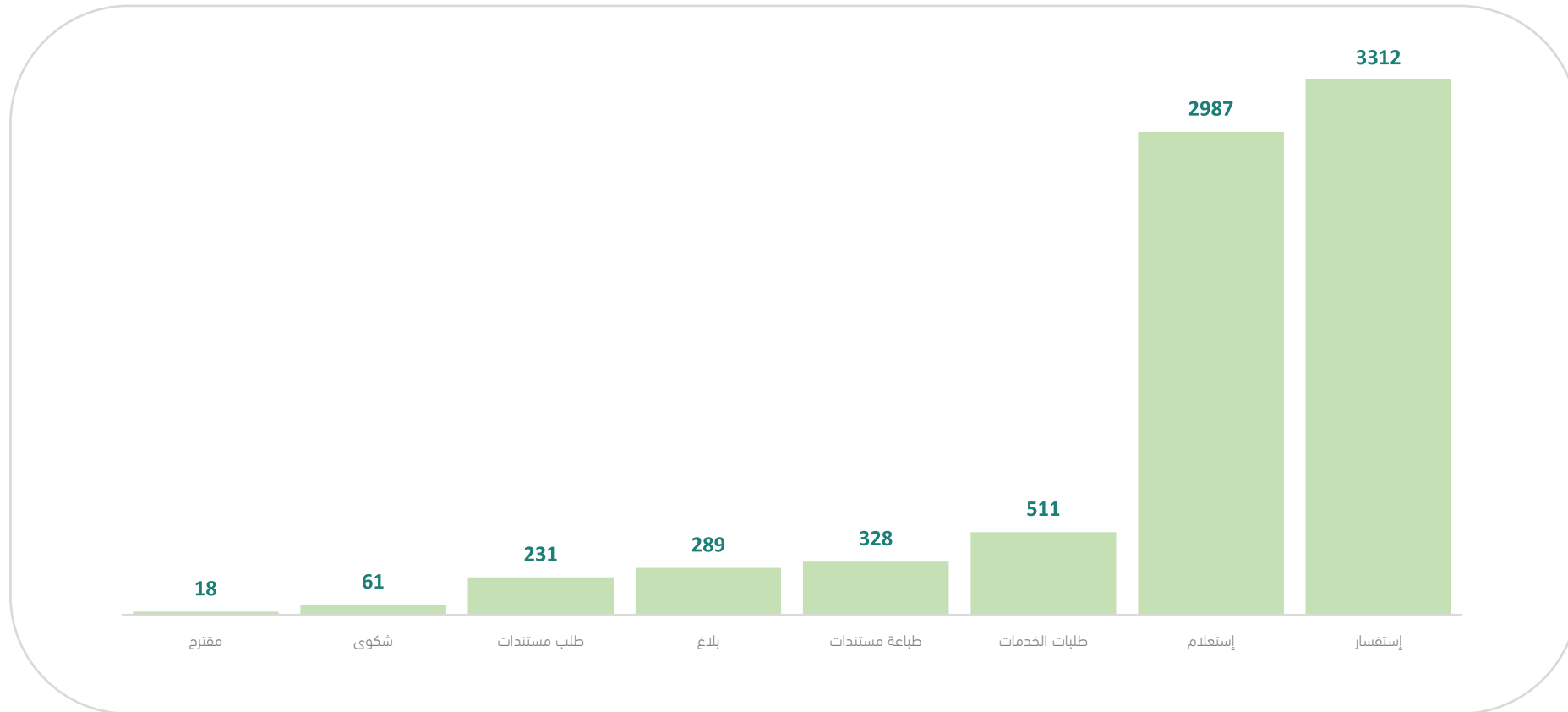


\*تم إطلاق خدمة الواتس آب الموحد بتاريخ ٢٠٢٥/٨/٢١  
\*تم تفعيل خدمة الأمانة الافتراضية بتاريخ ٢٠٢٥/٦/٢٦

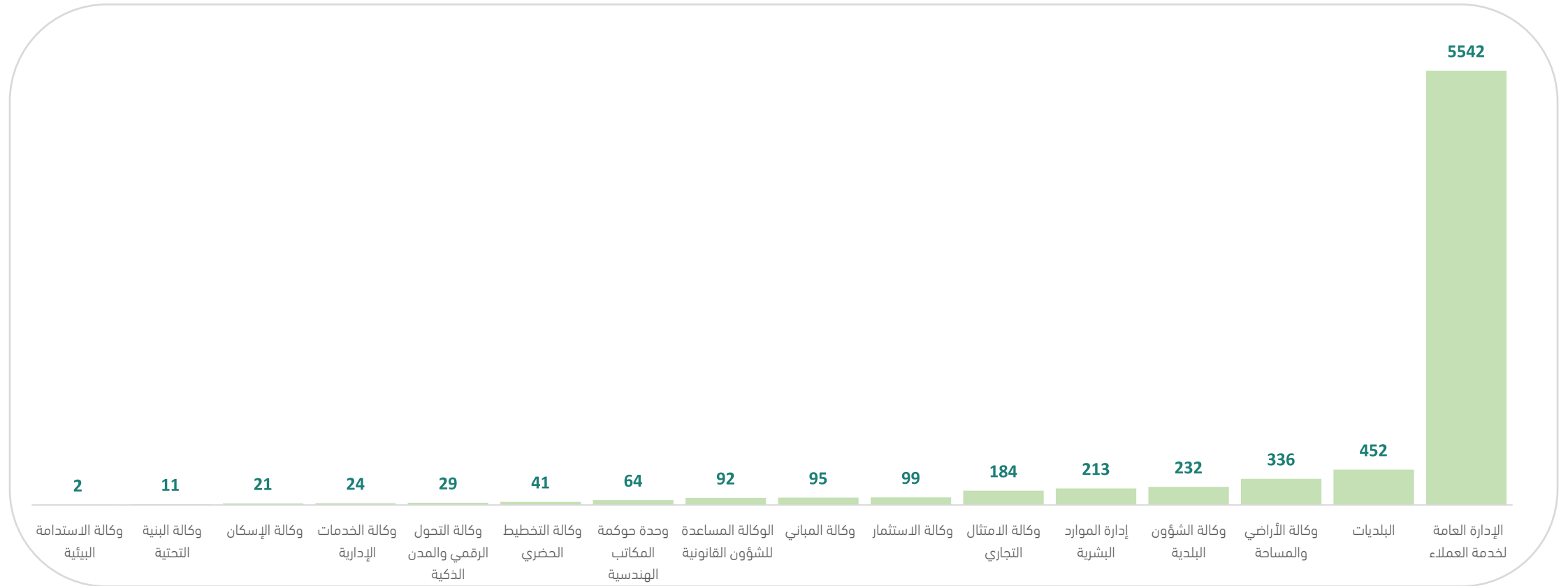
# تحليل مؤشرات القنوات الرقمية خلال الفترة من ١ يناير الى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٥



إجمالي العملاء: 2770



إجمالي العملاء: 7737



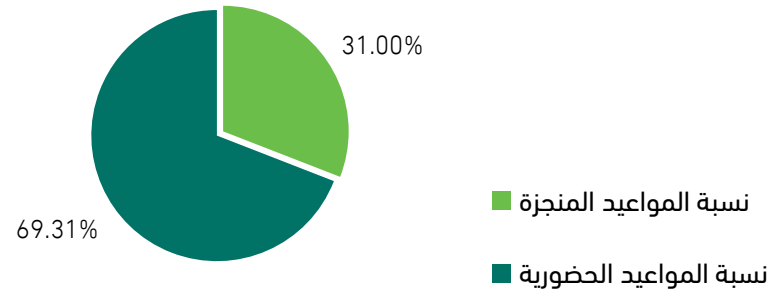
إجمالي العملاء: 7728

## مؤشرات إنهاء المواعيد عبر خدمة التواصل المسبق

## التواصل المسبق

### مؤشر نسبة إنهاء المواعيد عبر خدمة التواصل المسبق

%31



1341

عدد المواعيد  
المنجزة

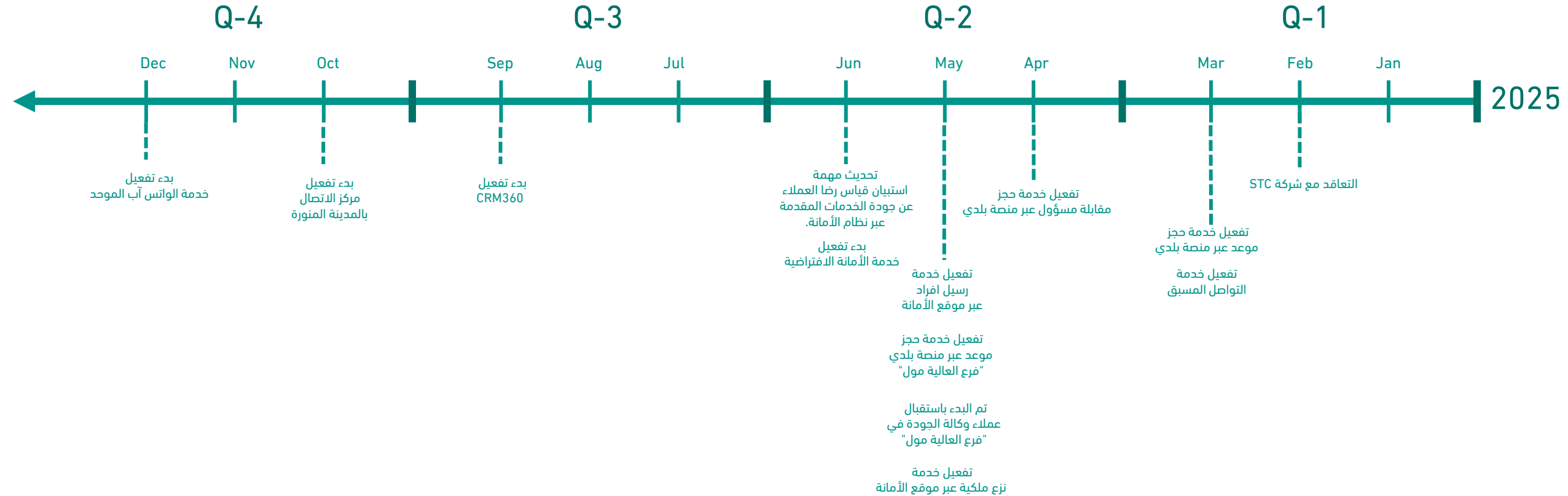
4370

إجمالي عدد  
حجز المواعيد

\* تم تفعيل مهمة التواصل المسبق للعملاء ذو الحجز موعد من خلال منصة بلدي بتاريخ ٢٠٢٥/٣/١١

## منجزات إدارة خدمة العملاء خلال سنة ٢٠٢٥

## مخطط زمني يوضح أبرز المنجزات المنفذة خلال عام 2025





الخطة التشغيلية والتطويرية لتفعيل  
مراكز خدمة العملاء  
2025/2/1م

إبرام شراكة مع شركة STC  
يمثلها upsource في دراسة  
الوضع الراهن واعداد خطة  
تطويرية لرفع كفاءة التشغيل.

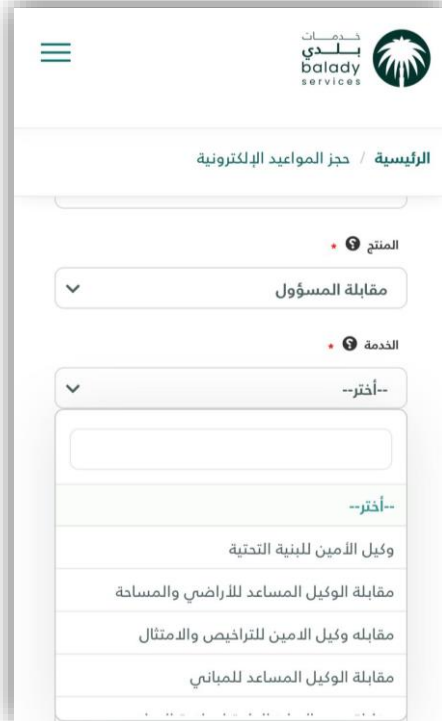


### مؤتمر "ليب 2025"

شاركت أمانة المدينة المنورة في مؤتمر «ليب ٢٠٢٥» مستعرضة مبادراتها الرقمية الهادفة إلى تحسين تجربة العميل، من خلال تقديم خدمات ذكية وسريعة تسهل الوصول للمعلومات وترفع جودة الخدمات البلدية للمستفيدين.

[رابط الخبر الصحفي](#)





## تفعيل خدمة حجز المواعيد عبر منصة بلدي

2025/3/6م

تم تفعيل خدمتي حجز المواعيد وحجز موعد مقابلة مسؤول عبر منصة بلدي لتنظيم زيارات المستفيدين والمقابلات، وتعزيز التواصل المباشر والمنظم مع المسؤولين، وتقليل وقت الانتظار، ورفع كفاءة إدارة الطلبات وجودة تقديم الخدمات، بما يساهم في تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى الرضا عن خدمات الأمانة.

[رابط الخدمة](#)

### إطلاق رسيل الأفراد

2025/5/1م

خدمة «رسيل الأفراد» هي بوابة رقمية تمكّن المستخدمين من إدارة معاملاتهم ومراسلاتهم مع أمانة منطقة المدينة المنورة عبر القنوات الرقمية، بما يساهم في تبسيط إجراءات التواصل وتبادل المستندات إلكترونياً، وتسريع إنجاز المعاملات، ورفع جودة الخدمة، وتحقيق التكامل مع منظومة الخدمات الرقمية للأمانة.

[رابط الخدمة](#)

#### بوابة رسيل

بوابة رسيل هي بوابة الاتصالات الإدارية متكاملة تهدف إلى تحسين كفاءة العمل وتسهيل التواصل بين أمانة منطقة المدينة المنورة وشركائها. وتوفر البوابة أدوات متقدمة لإدارة المراسلات، وتوجيه المهام، وتتبع العمليات الإدارية... رسيل هي الحل الأمثل لتسهيل وتنظيم الاتصالات الإدارية وضمان سير العمل بشكل فعال ومرن.

#### مميزات رسيل

**بوابة رسيل**  
**أعمال / مواطنين**

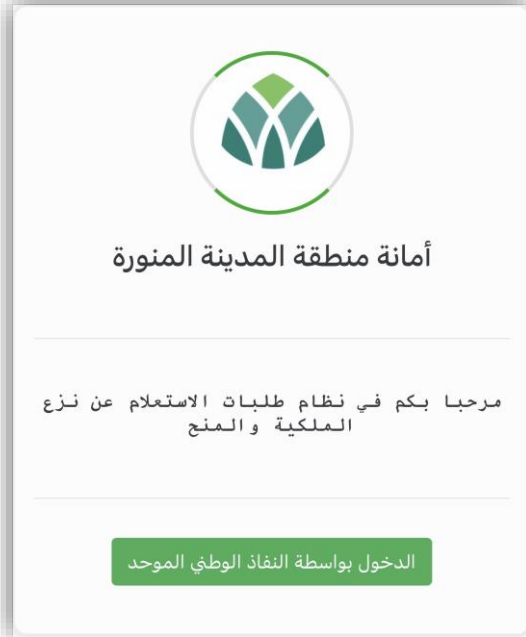


أمانة منطقة المدينة المنورة

مرحباً بكم في خدمة رسيل أفراد/أعمال

[إطلاق تجريبي](#)

[الدخول بواسطة النفاذ الوطني الموحد](#)



### إطلاق منصة نزاع الملكية

2025/5/7م

منصة نزاع الملكية هي خدمة إلكترونية تابعة لأمانة منطقة المدينة المنورة تُمكن المستخدمين من الاطلاع على إجراءات نزاع الملكية وتقديم الطلبات ومتابعتها إلكترونياً بكل شفافية وسهولة، بما يساهم في تسهيل الإجراءات، وتمكين المستخدمين من متابعة طلباتهم دون الحاجة إلى الحضور، وتحسين تجربة العميل وجودة الخدمات المقدمة

[رابط الخدمة](#)



### خدمة الزيارة الافتراضية

تتيح هذه الخدمة إمكانية عقد زيارة افتراضية والتواصل مع موظف خدمة العملاء عبر الاتصال المرئي بكل سهولة ويسر

#### ابدأ من هنا

سبب الزيارة

إذكر سبب الزيارة

يرجى تحديد الأمانة

أمانة المدينة المنورة

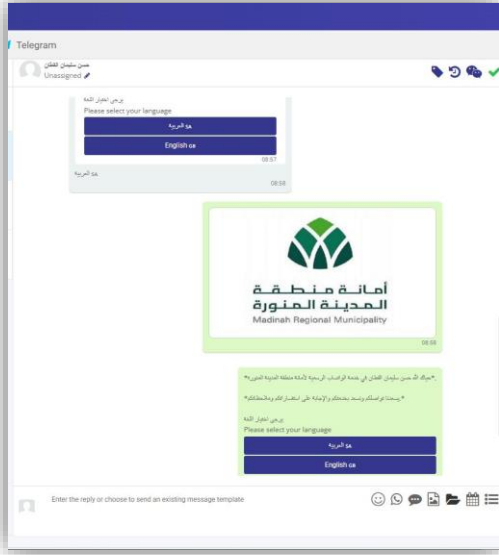
الغرض من الزيارة

اختر

### إطلاق خدمة الأمانة الافتراضية 2025/6/26م

خدمة إلكترونية تتيح للمستفيدين عقد زيارة افتراضية للتواصل المرئي مع موظفي خدمة العملاء، ورفع الملفات والمستندات المطلوبة ومشاركتها مباشرة أثناء الجلسة، بهدف تسهيل الوصول إلى خدمات الأمانة وتسريع إنجاز المعاملات دون الحاجة إلى الحضور الفعلي لمقر الأمانة.

[رابط الخدمة](#)



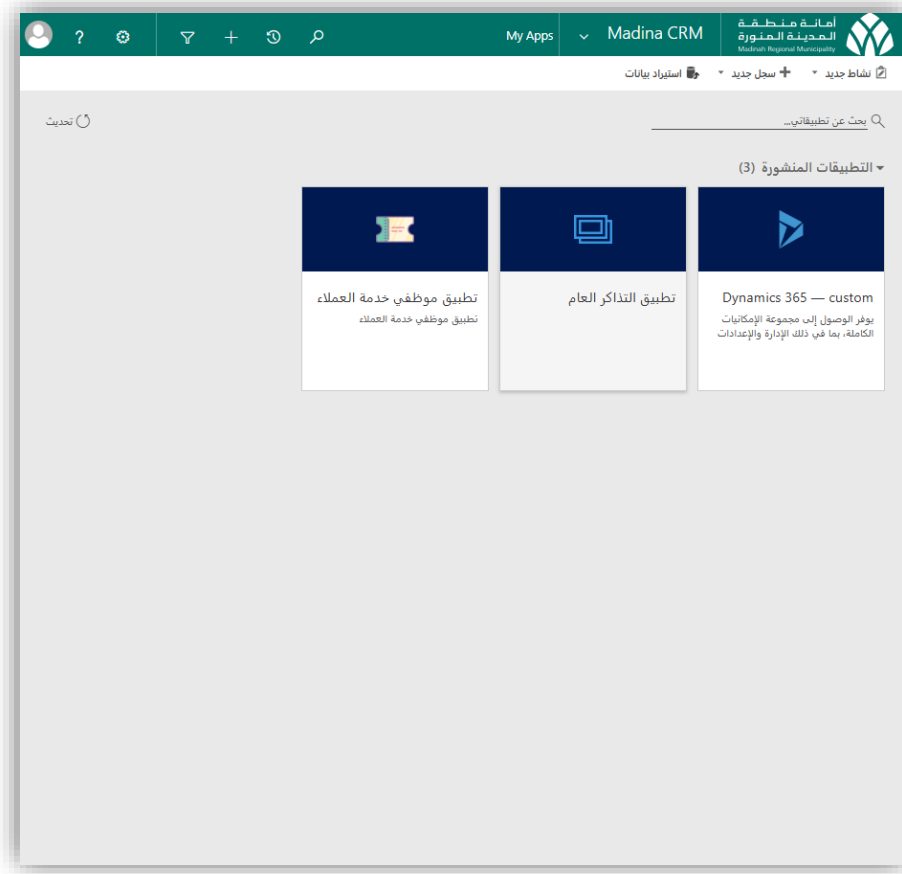
### إطلاق خدمة الواتس آب الموحد

2025/8/21م

خدمة الواتس آب الموحد هي قناة تواصل رقمية تابعة لأمانة منطقة المدينة المنورة، تهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى خدمات الأمانة وتمكينهم من تقديم الطلبات والاستفسارات ومتابعتها بسرعة وكفاءة.

١. وقد شهدت الخدمة نقلة نوعية شملت:  
توحيد قناة التواصل عبر رقم موحد.
٢. تحديث قائمة الخدمات المقدمة بما يتوافق مع آلية الإدارة المعنية.
٣. تفعيل نظام LEAP AI لتحسين سرعة الاستجابة وجودة الخدمة ورفع مستوى رضا العملاء.

[رابط الخدمة](#)



## إطلاق نظام ال CRM360 2025/9/14م

نظام CRM360 هو نظام رقمي لإدارة علاقات العملاء يهدف إلى توحيد وتنظيم جميع تفاعلات العملاء عبر قنوات التواصل المختلفة، بما يشمل تسجيل الطلبات والاستفسارات ومتابعتها، وتحسين جودة الخدمة المقدمة، ورفع كفاءة إدارة خدمات العملاء، ودعم اتخاذ القرار من خلال التقارير والمؤشرات، مع ضمان توثيق رحلة العميل وتحقيق الحوكمة وجودة الأداء واستدامة التطوير.

### مركز الاتصال الموحد

☎ 9200 11940

✉ Cr@amana-md.gov.sa



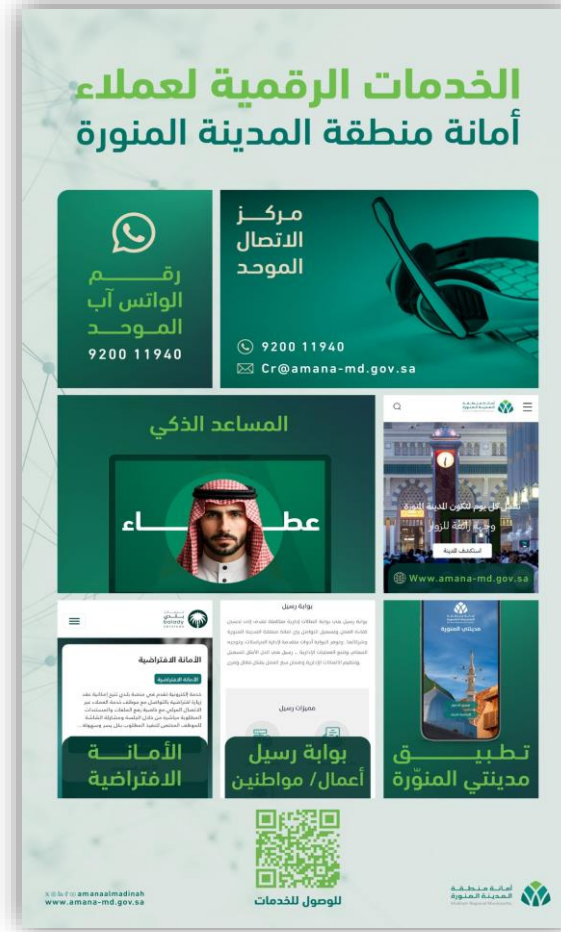
### تطوير مركز الاتصال 2025/10/19م

خدمة مركز الاتصال الموحد (9200) هي إحدى قنوات الاتصال الرسمية التابعة لأمانة منطقة المدينة المنورة، وتهدف إلى تسهيل وصول المستفيدين إلى الخدمات والمعلومات، والرد على الاستفسارات والاستعلامات بكفاءة، بما يساهم في رفع جودة وسرعة الخدمة، وتحسين تجربة المستفيد.

وقد شهدت الخدمة نقلة نوعية شملت:

١. نقل مركز الاتصال من الرياض إلى المدينة المنورة.
٢. استقطاب وتدريب الموظفين وتحديد مهامهم وصلاحياتهم.
٣. تطوير حوكمة عمل مركز الاتصال وتحديث قائمة الخدمات.
٤. تفعيل نظام LEAP AI لدعم التشغيل الذكي وتحسين جودة الاستجابة.

**الوصول للخدمة:** الاتصال على رقم 920011940



[الرابط](#)



[الرابط](#)



[الرابط](#)



[الرابط](#)

## الحملة الإعلامية أو التوعوية لخدمة الأمانة الافتراضية / رسيل أفراد

**إطلاق خدمة  
رسال مواطنين**

ضمن جهود أمانة منطقة المدينة المنورة  
المستمرة لتعزيز التحول الرقمي ورفع كفاءة العمل

**رسال بوابة المعاملات الذكية**  
للدخول إلى رسل المواطنين والأعمال

**أهداف الخدمة**

- تقديم المعاملات الإلكترونية لتسهيل وتسريع إجراءات المخاطبات الرسمية
- ضمان سرية وأمان المراسلات
- التكامل الذكي مع الأنظمة الإلكترونية بأمانة المدينة المنورة

www.amana-md.gov.sa

[الرابط](#)

**الأمانة الافتراضية**

نافذتك الرقمية للتواصل المرئي المباشر مع موظفينا بلا زيارة لـ:

للموئل للخدمة

إجاز معاملاتك رفع مستنداتك مشاركة شاشتك بكل سلسلة وفعالية

**أمان بلا زيارة**

www.amana-md.gov.sa

[الرابط](#)

**أمانة بلا زيارة**

**الأمانة الافتراضية**

خدمة تتيح إمكانية عقد زيارة افتراضية بالتواصل مع موظف خدمة العملاء عبر الاتصال المرئي مع خاصية رفع الملفات والمستندات المطلوبة مباشرة من خلال الجلسة ومشاركة الشاشة للموظف المختص لتنفيذ المطلوب بكل يسر وسهولة دون عناء الحضور للزيارة مراكز الخدمة.

دعم لخدمة الدخول الرقمي وزارة 2030

نواحل مباشر وفهال بكل سهولة

توفير الوقت والجهد بك زياراتك والتخار

مناخات لخدمة

خدمات رقمية متكاملة

لواحق رقمي كامل

**أمانة بلا زيارة**

للوصول للخدمة

الأمانة الافتراضية ليست مجرد خدمة بل تجربة مستفدك في مركز الاهتمام

www.amana-md.gov.sa

[الرابط](#)

**أمانة منطقة المدينة المنورة**

00:06 / 00:23

**أمانة منطقة المدينة المنورة**  
@AmanaAlmadinah · 25/08/2025

#المدينة أمانة | خدماتك بلا زيارة أينما كنت .. أنجز معاملاتك فوراً مع خدمة

[الرابط](#)

## تعليقات العملاء خلال سنة ٢٠٢٥

تعليقات العملاء

- الله يجازيك بالخير ورحم الله والديك.
- اشكره على الاهتمام والتفاعل للاتصال بالشخص المسؤول لشرح المشكلة.
- جزاه الله خير وما قصر معنا وخدمنا بكل حب وتقدير.
- شكرا جزيلا للعمل الذي قدم لي و المعاملة الإنسانية حقيقة تغير الفكر القديم الذي كان لدي عن امانة المدينة وفقكم الله.
- الله يبارك فيكم جميعا ويرضى عليكم.
- اخلاق عالية تعامل بكل احترام للمراجع مجتهدين جدا مع المراجع.
- شكرا لك على الخدمة المقدمة وحسن المعامل فالوظيفة خاصة مقابلة الجمهور تحتاج لعلاقات انسانيه وحسن تعامل تجعل من يخرج من عندك يدعي لك ولا يدعي عليك وهذا ما تميزتم به في خدمة العملاء وفقكم الله.
- عمل ممتاز ومميز لقسم خدمة العملاء عموما منذ دخولك وحتى خروجك اهتمام ومتابعه وحسن استقبال ومتابعه من مدير مركز خدمة العملاء والله لا اعرف اسمه ولكن اشكره حيث قابلته وهو يتابع سير العمل في صالة الانتظار وسمع مني ووجهني التوجيه المناسب والشكر للجميع وهذا يعكس صورته جيده ونقله نوعيه للأمانة المدينة في تقديم الخدمة ولكن المشكلة ما بعد خدمة العملاء وفقكم الله الجميع فجهود امانة المدينة واضحة للجميع وجعلت مدينتنا جميلة وفخر لكم ولنا سكان طيبة الطيبة.
- شكراً لك اخي أحمد على تعاملك الأكثر من رائع.
- شكرا جزيلا استاذ احمد البكري.
- خدمة ممتازة واحترام عالي كثر الله أمثاله.
- يعطيهم العافية راكان الاحمدي و الموظفة بشائر.

تعليقات العملاء

- يعطيها الف عافية قواها الله وللأعلى.
- جواهر كل الشكر والتقدير على لطفك ولباقتك وحرصك على تقديم خدمة مميزة تليق بالأمانة لقد لمست اجتهدك في التواصل مع جميع المعنيين بالمشكلة وعدم ردهم جميعا عدا موظف لا يقلل من حرصك تحية طيبة من مواطنة تقدمت للمرة الاولى لطلب خدمة من الأمانة. والشكر موصول للأستاذة جمانة فلم تكن اقل منكم حرصا.
- شكرا جزيلا على حسن خلقك واهتمامك.
- شكرا له في قمة الاحترام والادب.
- شكرا الموظف أحمد رقم المكتبة ١١.
- الأستاذة. في شباك رقم ٤.
- شكرا جزيلا علي اللباقة وحسن التعامل المميز.
- الله يسعدك دنيا و آخرة يا رب ويرضا عليك ويرزق اكثر مما تتمنين .
- والله العظيم شغل مرتب من الموظفة واستقبال ممتاز الله يعطيكم العافية.
- الله يعطيكم العافية مقابله الموظفين ممتازة شكرا لكم.
- شكرا لحسن تعاملك واستقبالك وفقكم الرحمن.
- الموظفة جداً متعاونة .
- نسأل الله تعالى أن يبارك فيك وان يكتب اجرک على تعاملکم الراقي
- شكراً جزاكم الله خيرا على هذا العمل الرائع والخدمة السريعة.

تعليقات العملاء

- شكرا لك على الخدمة والاستقبال الممتاز .
- شكرا استاذ احمد موظف مكتب واحد فعلا اشكرك على اهتمامك واصرارك عل اخذ اكبر قدر من ارضى المراجع واعطها اهتمام واستفسارك بكل جديده عند اصاحب الشأن المعنيين بالمعاملة .
- شكرا من القلب,,, تحية احترام وتقدير على الأخلاق الجميلة والروح العطرة في التعامل .
- في البداية يحق لي أن افتخر بالإنجاز والتطوير في مركز خدمة العملاء وذلك في سهولة إجراءات منح رقم لمقابلة الموظف حتى الوصول إلى الموظف حسب تسلسل أرقام الانتظار كانت المقابلة جدا راقية والإجابة على جميع الاستفسارات بكل أريحية وشفافية يرقى إلى الاحترافية في مقابلة المراجعين وأخص بالذكر الموظف احمد عبدالله المرواني حيث لمست منه معاملة صديق وليس مراجع واجابني على جميع الاستفسارات بكل وضوح وأدب.
- الدعاء بالتوفيق ولمركز خدمة العملاء كل الشكر والعرفان .. ولا أنسى موظفة الاستقبال لحسن عملها حفظها الله من كل سوء . تحياتي للجميع
- خالص الشكر والتقدير لشخصكم الكريم لتعاونكم ودعمكم لنا . تتساهلوا اعلى تقييم.
- "موظفة محترمة جداً وفي غاية الأدب وقامت بخدمتي بأريحية عالية.
- أتقدم بالشكر الجزيل للموظفين وبالتوفيق .
- شكرا لكم أسأل الله ان ينفع بكم العباد والبلاد جزاكم الله خير تعامل راقى وخدمة مميزة.

تعليقات العملاء

- شكراً جزيلاً له وانار الله له طريقة وسهل الله له كل أمر عسير وجعل ذلك في موازين حسناته.
- سرعة إنجاز المعاملات المرفوعة.
- شكرا على التوجيه والتوضيح.
- شكرا لحسن المعاملة والانداز.
- تعامل راقى جدا واكثر من ممتاز من الموظف احمد الحبشي.
- شكرا على حسن التعامل والحرص عل خدمة العملاء بأفضل وجه.
- الشكر الجزيل للاهتمام بطلي.
- شكرا لكم خدمات ممتازة موفقين من أعلى إلى أعلى وأعلى يارب.
- بيض الله وجيهمكم في الدنيا والآخرة.
- جميع الخدمات ممتازة وللأمام ان شاء الله .
- ليس لدي اقتراح أكثر مما توفير وادعوا لجميع موظفي الأمانة
- التوفيق وعلى رأسهم معالي الأمين حفظه الله.
- الله يعطيكم العافية ويوفقكم لما فيه الخير.
- كل الامور كما تبدوا لي راقية وخدمات مميزة شكرا لكم.
- أتقدم بالشكر الجزيل لمن قام بخدمتي واسأل الله ان يجعل له بالمراتب العليا بالأمانة وان يجعل مثواه الجنة.
- ذو أخلاق رفيعة وقام بالاتصال والسؤال عن الموظفين مستلمين المعاملة بكل ووضوح .

## التحديات خلال سنة ٢٠٢٥

### تحدي تقني:

تعطل نظام إدارة علاقات العملاء السابق CRM وعدم استيفائه للمتطلبات التشغيلية اللازمة لدعم قنوات خدمة العملاء وتحليل البيانات.



### الإجراء التصحيحي:

تم العمل على تحديث منظومة إدارة علاقات العملاء من خلال دراسة الاحتياجات التشغيلية الفعلية، ودعم عمليات المتابعة والتحليل، والانتقال إلى نظام متكامل يلبي متطلبات CRM 360، بما يساهم في تحسين جودة البيانات وتعزيز تجربة العميل.

### تحدي تشغيلي:

ارتفاع نسبة حضور العملاء حضوراً



### الإجراء التصحيحي:

- تم اعتماد مجموعة من الإجراءات التنظيمية والتقنية، شملت:
- تفعيل نظام حجز المواعيد لتنظيم زيارة العملاء.
- تفعيل التواصل المسبق مع العملاء لتحديد سبب الزيارة وتقديم البدائل المناسبة.
- تفعيل الأمانة الافتراضية لخدمة العملاء عبر اتصال مرئي.
- توحيد قناة الواتساب كقناة رسمية لخدمة العملاء.
- تطوير مركز الاتصال لرفع كفاءة الاستجابة.

### تحدي تشغيلي:

بيانات قديمة وغير محدثة



### الإجراء التصحيحي:

تم تحليل البيانات المتوفرة، وبناء قاعدة بيانات محدثة للخدمات المقدمة بعد التحديث، مع موازنة البيانات والإجراءات مع الوكالات والإدارات المعنية لضمان توحيد المعلومات ودقتها.



أمانة منطقة  
المدينة المنورة  
Madinah Regional Municipality

شكراً لكم