

Ministry of Housing and  
Urban Planning



وزارة الإسكان والتخطيط العمراني

الإجراءات التطويرية بناء على التغذية الراجعة من برنامج الموظف  
الحكومي المتميز في خدمة العملاء  
2025

---

يهدف هذا التقرير لرصد الإجراءات التطويرية من خلال التغذية الراجعة التي تم الحصول عليها من خلال القنوات المختلفة لغرض تطوير الإجراءات وفهم احتياجات المواطنين وتلبيتها.



زيارات الوزارة للجهات المختلفة



الإستطلاعات واستبانات رضا العملاء



المعارض التمويلية



الدراسة الدورية لتقرير برنامج  
"تواصل"



برنامج الموظف الحكومي  
المتميز في خدمة العملاء



وسائل التواصل الاجتماعي

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء	الربع الأخير 2025	توفير ممثلين من شركة بريق الرتاج العقارية وبنك البحرين والكويت في مقر مركز خدمة العملاء	1
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التنوع في تقديم الحلول الإسكانية المستدامة تعزيز الاستقرار الأسري والمعيشي	الربع الأخير من 2025	افتتاح مشروع مساكن 2 في مدينة الحد الإسكانية	2
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الأخير من 2025	الفرع المتنقل للتمويلات الإسكانية بمجمع السيف (ضاحية السيف)	3
زيادة نسبة رضا العملاء التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الأخير 2025	الجناح المشترك لوزارة الإسكان والتخطيط العمراني وبنك الإسكان في معرض سيتي سكيب البحرين العقاري	4

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2025	إطلاق برنامج تمويل طموح مع تدشين الخدمة الإلكترونية للخدمة	5
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث من 2025	الفرع المتنقل للتمويلات الاسكانية بمجمع الأفنيوز	6
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء	الربع الثاني من 2025	تجديد مقر مركز خدمة العملاء مع إضافة مرافق ومميزات متنوعة لخدمة وراحة العميل	7
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات التميز في تقديم الخدمة الحكومية للعملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثاني من 2025	إطلاق مؤتمر ومعرض الابتكار في قطاع السكن الاجتماعي 2025 بمركز البحرين العالمي للمعارض (معرض متكامل يجمع البنوك والممولة والمطورين العقاريين)	8

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2025	إطلاق برنامج تمويل تسهيل+ مع تدشين الخدمة الإلكترونية للخدمة	9
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2025	تدشين خدمة إعادة إحياء الطلب الإسكاني	10
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأول من 2025	تدشين خدمة الاستعلام عن حالة طلب صيانة الوحدات السكنية	11
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة تقديم طلب إصدار شهادة أبعاد	12

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة طلب صيانة	13
زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الأخير من 2024	تدشين خاصية استطلاع الرأي على موقع الوزارة	14
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الأخير من 2024	تدشين خدمة تفويض الزبون للاستفسار عن الحسابات المصرفية	15
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الأخير من 2024	تدشين نظام مواعيد	16
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة تحديث بيانات الدخل	17

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة إلغاء الطلب الإسكاني	18
خدمة العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة نسبة رضا العملاء	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة تقديم طلب وحدة سكنية لذوي الإعاقة (الطلبات المرشحة)	19
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثالث من 2024	تدشين خدمة استفسارات تحديث بيانات الدخل	20
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء بالمركز	الربع الثاني من 2024	ضم زاوية / زوايا في المناطق الإسكانية	21

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثاني من 2024	تدشين موقع خدمة العملاء عن بعد	22
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء خدمة العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة تقليل الحضور الشخصي للعملاء للمركز زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثاني من 2024	تدشين خدمة لغة الإشارة	23
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات الحصول على السكن الملائم	الربع الأخير من 2023	تنفيذ خطة تطوير أحياء مدينة المحرق	24
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثالث من 2023	مراكز خدمة العملاء المتنقلة	25

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث من 2023	تفعيل برنامج الموظف الحكومي المتميز في خدمة العملاء	26
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2023	تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للوزارة	27
زيادة نسبة رضا العملاء التواصل مع المواطنين والتماس احتياجاتهم تسهيل الحصول على الخدمة للطلبات الإسكانية القديمة	الربع الثالث من 2023	تفعيل خطة الحلول البديلة للطلبات الإسكانية القديمة 2004 وما قبله	28
توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء توعية المواطنين بالخدمات التمويلية خدمة العميل من ذوي الإحتياجات الخاصة	الربع الثالث من 2023	تقديم محاضرات التمويلات الإسكانية لذوي الإحتياجات الخاصة من فئة الصم والبكم	29

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تسهيل الخدمة على المواطنين تقليل فترات الإنتظار زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تعزيز أولوية الحصول على الخدمة	الربع الثالث من 2023	تدشين نظام المواعيد الإستباقية	30
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2023	تحسين وتطوير الموقع الإلكتروني للوزارة	31
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	الربع الثاني من 2023	تفعيل التقييم الإلكتروني (بعد الإنتهاء من تقديم الخدمة عن بعد)	32
تسهيل الخدمة على المواطنين زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز	الربع الثاني من 2023	تدشين خدمة الإستشارات التمويلية عن بعد	33

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
<p>زيادة نسبة رضا العملاء</p> <p>تسهيل الوصول إلى الخدمة</p> <p>سرعة وسهولة إنجاز المعاملات</p> <p>تسهيل معاملات المواطنين من الفئات الخاصة</p> <p>ضمان الإستجابة للحالات المستعجلة</p>	الربع الثاني من 2023	استحداث منصة لخدمة المسنين وذوي الإحتياجات الخاصة والحوامل وبصفة مستعجلة	34
<p>الحصول على خدمات إسكانية فورية</p> <p>زيادة مستوى جودة الخدمات</p> <p>زيادة نسبة رضا العملاء</p>	الربع الثالث من 2022	تدشين برنامج التمويلات الإسكانية	35
<p>تقديم الخدمات الفورية للمواطنين</p> <p>زيادة نسبة رضا العملاء</p> <p>تسهيل الوصول إلى الخدمة</p> <p>سرعة وسهولة إنجاز المعاملات</p>	الربع الأول من 2023 الربع الثالث من 2022	تنفيذ معارض التمويلات الإسكانية	36
<p>تقليل فترات إنتظار الحصول على الخدمة</p> <p>توعية المواطنين بالخدمات التمويلية</p> <p>زيادة نسبة رضا العملاء</p>	الربع الثالث 2022 - مستمر	الزيارات التعريفية للجهات المختلفة للتعريف بالتمويلات الإسكانية	37

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
تقديم الخدمات الإلكترونية بنسبة 100% تقليل المستندات على المواطنين زيادة مستوى جودة الخدمات زيادة نسبة رضا العملاء سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2023-2021	تطوير الخدمات الإلكترونية التكاملية ضمن مشروع التحول الرقمي الشامل	38
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	الربع الثالث من 2022	إصدار وإرسال شهادة الإستحقاق للتمويلات الإسكانية إلكترونياً	39
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	إصدار وإرسال بطاقة الطلب للمواطن إلكترونياً	40
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	إصدار وإرسال شهادة الترشيح للحصول على الخدمة الإسكانية إلكترونياً	41

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
زيادة نسبة رضا العملاء توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات	2021	تدشين خدمة الدايركت مسج للرد على الإستفسارات الواردة من المواطنين	42
زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات	2021	توفير منصة الخدمة الذاتية لإنجاز الخدمات المتاحة بصفة إلكترونية	43
زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات سرعة وسهولة إنجاز المعاملات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز	2020	تفعيل نظام إشعارات (استلام الإشعارات الحكومية)	44
تسهيل الخدمة على العملاء زيادة نسبة رضا العملاء زيادة مستوى جودة الخدمات تقليل عدد الحضور الشخصي للعملاء للمركز توسيع نطاق قنوات التواصل مع العملاء	الربع الثالث 2015	تدشين خدمة المحادثة الفورية	45

أثر الإجراءات التطويرية	الفترة الزمنية	الإجراءات التطويرية	
<p>زيادة نسبة رضا العملاء تسهيل الوصول إلى الخدمة سرعة وسهولة إنجاز المعاملات انجاز المعاملات دون الحاجة للتردد على جهات ذات العلاقة</p>	<p>2008</p>	<p>توفير خدمات بنك الإسكان في الوزارة</p>	<p>46</p>