تعتمد بلدية الريان منهجية متكاملة لتحسين تجربة المتعاملين وذلك عبر استبيانات لقياس رضا المتعاملين أثناء تواجدهم في مركز الخدمة وايضاً بعد استكمال الخدمات الرقمية عبر تطبيق "عون" (2018) حيث يتيح 27 من 33 خدمة رئيسية إلكترونياً وتقوم البلدية بتقديم مقترحات لتطوير الخدمة واضافه خدممات اخرى عبر التطبيق . تستقبل بلدية الريان طلبات المتعاملين من خلال مركز خدمة العملاء، والذي يتضمن موظفين خدمة العملاء كجزء من تبني مبادرة الموظف الشامل والتي تم إطلاقها في وزارة البلدية عام 2024 وكذلك موظف ممثل من كل إدارة معنية لتقديم الدعم المطلوب وتسهيل إتمام معاملة العميل في نفس مركز الخدمة ، وبما يحقق مستوى عالٍ من رضا المتعاملين. كما تم تكليف موظفين بمكتب مدير عام بلدية الريان مختصين بمتابعة مختلف منصات التواصل الاجتماعي لرصد انطباعات المتعاملين والمجتمع الخارجي، وهو مرتبط بغرفة طوارئ الأمطار التي مقرها البلدية لتلقي البلاغات الفورية والتعامل معها على نحو سريع وفعّال وفي عام 2023 بدأ تحليل تفصيلي لانطباعات العملاء في مركز الخدمة باستخدام لوحات Power BI مما أتاح متابعة دقيقة لمستوى الرضا بشكل مستمر استخدام نظام CRM ويُستخدم من أكثر من الفين مستخدم لإدارة التفاعلات عبر جميع القنوات ومثال على ذلك، وتعتمد بلدية الريان منهجًا متكاملًا لقياس رضا المتعاملين تماشيا مع منهج الوزارة بعد تقديم الخدمة، حيث يتم تصميم استطلاعات رأي وتوزيعها على هيئة باركود في قسم خدمة المراجعين وإدارة الشؤون الفنية وغيرها من الأقسام وذلك لقياس رضا المراجعين عن الخدمة المقدّمة بطريقة تفصيلية دقيقة وتقييم أداء الموظف وإجراءات الإدارة. عملت بلدية الريان على تطوير الخدمات المقدمة للمتعاملين وتسهيل وصولهم إليها من خلال توفير موظف شامل ينجز مختلف المعاملات في موقع واحد لتقليل الوقت والجهد،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي