

#### استراتيجية الوكالة:

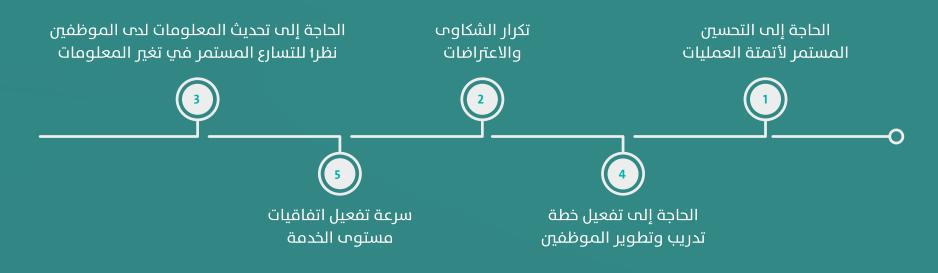
تمكين شؤون الإسكان من تحقيق رؤية 2030 برفع نسبة التملك إلى 70 % ورفع نسبة رضى العملاء من خلال تقديم الخدمات المميزة عبر الفروع ومراكز الاتصال، وذلك من خلال تسهيل رحلة المستفيد للتملك من خلال تقديم منتجات سكنية ملائمة وضمان تسليمها بالوقت والجودة المناسبة عن طريق الفروع ومراكز خدمات المستفيدين والدعم السكني في مختلف مناطق المملكة.

# القيم: روح الفريق الفعي وراء الفريق الفعن الفعن

#### نقاط القوة:



#### التحديات:



#### الفرص:







تكوين علاقات مميزة مع المجتمع المحلب



دعم التوجه الاستراتيجي لشؤون الإسكان بتطوير منتجات سكنية جديدة بجلب شراكات مع القطاع الخاص (مطورين، مكاتب هندسية، مقاولين)



الاستفادة من البيانات المتوفرة لعمل دراسات تهدف إلم التطوير والتحسين ابتكار وتصميم خدمات تهدف إلى تحسين رحلة المستفيدين لتتناسب مع احتياجاتهم المختلفة

#### المخاطر

1

وجود تقاطعات كبيرة بين الوكالة والوكالات الأخرى

مستوى جاهزية البنية التحتية والخدمات المقدمة في المخططات السكنية

اعتماد الوكالة علم الأطراف ذات العلاقة في تحقيق أهدافها

مستوص جاهزية البنية التحتية لتقنية المعلومات

استراتيجية وكالة الدعم السكني وخدمة المستفيدين

#### الأهداف الإستراتيجية لشؤون الإسكان:

تحسين التشريعات تمكين الأسر الأشد تمكين المستفيدين من تعزيز توافر الأراضي التنظيمية العقارية ورفع حاجة من الحصول الحصول على منتجات وتقليل الاحتكار مستوى الشفافية علم مسكن سكنية ملائمة تعزيز فاعلية التخطيط رفع الوعب تحفيز المعروض تطوير آليات تحسين تجربة المالي وضمان بخدمات ومنتجات من الوحدات ومنهجيات العمل المستفيد الاستدامة المالية شؤون الإسكان السكنية تعزيز البيئة التقنية في تحسين بيئة جذب وتطوير الكوادر تمكين التحول تحسين الإجراءات شؤون الإسكان المؤهلة والحفاظ عليها العمل الرقمي الداخلية والرقابة

#### الأهداف الإستراتيجية لوكالة الدعم السكني وخدمات المستفيدين:

توفير منتجات سكنية ملائمة ومبادرات شؤون الإسكان وكالات وضمان تسليمها بالوقت ومبادرات شؤون الإسكان والسعر والجودة المناسبة والمناسبة ورفع ومراكز ومبادرات شؤون الإسكان والمستفيد ورفع ومراكز ومبادرات الفروع ومراكز ومبادرة المستفيد ورفع ومراكز ومبادرة الأنظمة وستوس الخدمة المقدمة ورفع ومراكز ومبادرة الأنظمة والخوية ومراكز ومبادرة الخوية المقدمة ورفع ومراكز ومبادرة الخوية ومراكز ومبادرة الخوية ومراكز ومبادرة الخوية ومراكز ومبادرة الخوية ومراكز ومبادرات شؤون الإسكان وأتمتة الأنظمة ورفع ومراكز ومبادرات شؤون الإسكان وأتمتة الأنظمة ورفع ومراكز ومبادرات شؤون الإسكان وأتمتة الأنظمة ومراكز ومبادرات ومبادر

# ترميز الأهداف وملكيتها

توفير منتجات سكنية ملائمة وضمان تسليمها بالوقت والسعر والجودة المناسبة	2/1.1
<mark>دعم وتمكين وك</mark> الات ومبادرات شؤون الإسكان لتحقيق أهدافها	5/4/2/1.2
توفير أراضي مطورة في المناطق من خلال جلب شراكات مع القطاع الخاص	5/4.3
تطوير عمليات الفروع ومراكز الاتصال وأتمتة الأنظمة	13 /11/9.4
تحسين تجربة المستفيد ورفع <mark>مستوى الخدمة المقدمة</mark>	6.5
نشر الوعب وتحسين الصورة الذهنية	7.6

الإدارة العامة للدعم السكني

الإدارة العامة لخدمات المستفيدين ومراكز الاتصال

الإدارة العامة للفروع

## المشاريع الرئيسية

الإدارة العامة للدعم السكني:







مشروع تحسين القراءة على نظام crm JI

مشروع تطوير نظام طلبات

مشروع تحسين نظام الاعتراضات

مشروع

استمرارية عمل

الأنظمة

وحوكمتها

رقم (2)

مشروع تطوير

مشروع تدريب

الفروع على نظام

الارشفة الإلكترونية

نظام الأرشفة

الديوان الملكي

#### الإدارة العامة لخدمات المستفيدين:

مشروع تطوير وتدريب الموظفين

مشروع تحسين سير العمليات والإجراءات

مشروع صوت المستفيد

مشروع تحسين وترقية نظام خدمة المستفيدين

#### الإدارة العامة للفروع:

مشروع تأهيل قيادات المستقبل في الفروع

مشروع تسليم الفلل الجاهزة (المرحلة الثالثة)

مشروع استراتيجية الفروع

تأسيس إدارة المشاريع في فروع الوزارة

> G2G مع وكالة المنتجات السكنية

استراتيجية وكالة الدعم السكني وخدمة المستفيدين

#### بيت الاستراتيجية

الرؤية

تمكين شؤون الإسكان من تحقيق رؤية 2030 برفع نسبة التملك إلى 70% ورفع نسبة رضى العملاء من خلال تقديم الخدمات المميزة عبر الفروع

تسهيل رحلـة المستفيد في التملـك من خلال تقديم منتجـات سكنية ملائمـة وضمـان تسليمها بالسعر والجـودة المناسـبـة عــن طريـق الفــروع ومراكـز خدمــات المســتفيدين والدعــم السـكنـي فــي مختلـف مناطـق المملكة

روح الفريق تعزيز الثقة السعي وراء الهدف الفاعلية القيم توفير منتجات سكنية توفير أراضي مطورة في تحسين تجربة المستفيد تطوير عمليات الفروع دعم وتمكين وكالات نشر الوعب وتحسين ملائمة وضمان تسليمها ورفع مستوى الخدمة ومراكز الاتصال واتمتة المناطق من خلال جلب ومبادرات شؤون الإسكان الأهداف الصورة الذهنية بالوقت والسعر والجودة شراكات مع القطاع الخاص لتحقيق أهدافها الأنظمة المقدمة المناسىة نظام خدمة العملاء تمكين الفروع ونقل تسليم الفلل الجاهزة تطوير نظام التذاكر توحيد مراكز الاتصال الموحد IAgent مهام الإسكان التنموي المبادرات والمشاريع مشروع راصد التنمية العقاري لخدمة لمتابعة الأعمال التطويرية فی منصة سکنی

# أصحاب العلاقة:

#### داخل منظومة الإسكان:





## مؤشرات آداء وكالة الدعم السكني وخدمات المستفيدين:

عدد الحلول الرقمية التي تم إطلاقها ضمن برنامج التحول الرقمي

نسبة الإنجاز في أتمتة عمليات الوكالة

770 المشاركات في نشر المعرفة

نسبة المهام التشغيلية المرحلة

نسبة مجالات التحسين المغلقة ضمن مشروع التحول

نسبة تفعيل الهيكل التنظيمي

مستوب النضج المؤسسي

نسبة الالتزام بالسياسات والإجراءات الخاصة بالوكالة

عدد المخرجات التطويرية الابتكارية

نسبة رضى العميل الداخلى

# مؤشرات آداء الإدارة العامة للفروع:

عدد الفلل المسلمة

عدد الصكوك المستخرجة لأراضي شؤون الإسكان

عدد الصكوك المستخرجة لفلل شؤون الإسكان

نسبة الأصول المحولة للمستفيدين

عدد مشاریع فلل الوزارة المسلمة للبلديات

# مؤشرات اداء الفروع

عدد أراضي المرافق في مشاريع شؤون الإسكان المسلمة للحهات ذات العلاقة

عدد المطورين العقاريين المستقطبين عن طريق الفروع

إجمالي عدد التقارير الدورية للإشراف على المشاريع الفنية بالمناطق ومراقبة الأراضي

عدد الدراسات المعدة على مستوى المناطق لتحليل العرض والطلب

نسبة تغطية الزيارات التفقدية لمشاريع الإسكان التنموي

# مؤشرات آداء الإدارة العامة للفروع:

نسبة تغطية الجمعيات الأهلية لكل منطقة

عدد اجتماعات لجان المناطق المنعقدة الخاصة بالإسكان التنموي

عدد الأراضي المستقطبة حسب حاجة المناطق

عدد الأنشطة المعدة لنشر الوعب بخدمات ومنتجات شؤون الإسكان

# مؤشرات اداء الفروع

نسبة تمثيل شؤون الإسكان في مجالس المنطقة

عدد تقارير الزيارات الميدانية لمتابعة التسويق والمبيعات في المشاريع

عدد الصكوك المنقولة ملكيتها للمستفيدين لفلل شؤون الإسكان

عدد العقود الموقعة لمنتج فلل شؤون الإسكان الجاهزة

## مؤشرات آداء الإدارة العامة لخدمات المستفيدين ومراكز الاتصال:



### مؤشرات أداء الإدارة العامة للدعم السكنب:

نسبة تقليص الشكاوب والاعتراضات المقدمة من المستفيدين

# شكرا لكم

للتواصل أو الاستفسار: s.alsultan@housing.gov.sa