

استراتيجية

وكالة الدعم السكني
وخدمة المستفيدين

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:



نقاط القوة:



التحديات:



الفرص:



تكوين علاقات
مميزة مع المجتمع
المحلي



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



الربط بين أنظمة
المعلومات المختلفة
في الوكالة



الاستفادة من البيانات
المتوفرة لعمل
دراسات تهدف إلى
التطوير والتحسين



ابتكار وتصميم خدمات
تهدف إلى تحسين رحلة
المستفيدين لتناسب
مع احتياجاتهم
المختلفة

المخاطر

4

مستوى جاهزية
البنية التحتية
لتقنية المعلومات

3

مستوى جاهزية
البنية التحتية
والخدمات المقدمة
في المخططات
السكنية

2

اعتماد الوكالة
على الأطراف ذات
العلاقة في
تحقيق أهدافها

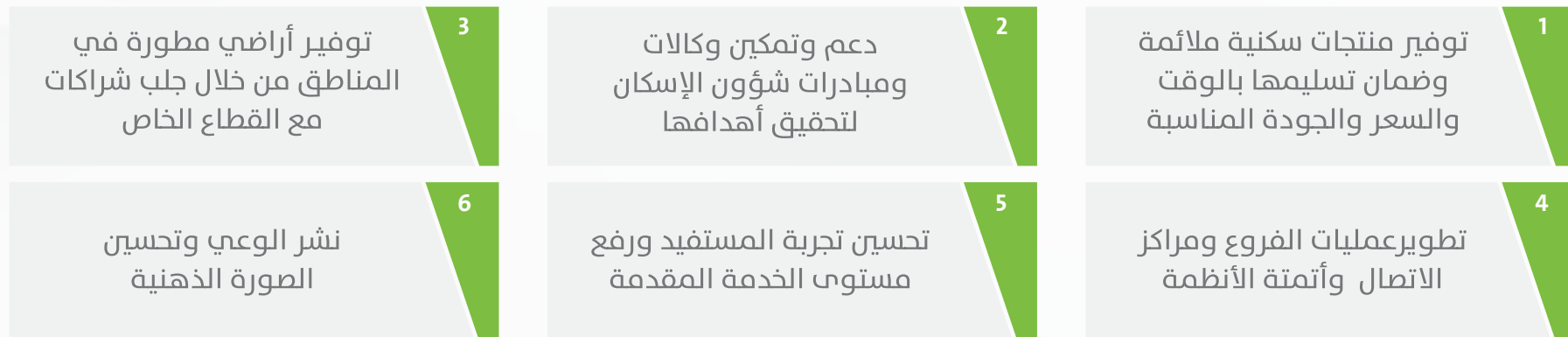
1

وجود تقاطعات
كبيرة بين الوكالة
والوكالات الأخرى

الأهداف الإستراتيجية لشؤون الإسكان:



الأهداف الإستراتيجية لوكالة الدعم السكني وخدمات المستفيدين:



ترميز الأهداف وملكيته

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

3 الإدارة العامة للدعم السكني

2 الإدارة العامة لخدمات المستفيدين ومراكز الاتصال

1 الإدارة العامة للفروع

المشاريع الرئيسية



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

بيت الاستراتيجية

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

الرؤية

تسهيل رحلة المستفيد في التملك من خلال تقديم منتجات سكنية ملائمة وضمن تسليمها بالسعر والجودة المناسبة
عن طريق الفروع ومراكز خدمات المستفيدين والدعم السكني في مختلف مناطق المملكة

الرسالة

| القيم | | الفاعلية | | روح الفريق | | السعي وراء الهدف | | تعزيز الثقة | | | | |
|---------|---|----------|---|------------|---|------------------|---|-------------|---|--|---------------------------------|--|
| الأهداف | توفير منتجات سكنية ملائمة وضمن تسليمها بالوقت والسعر والجودة المناسبة | | دعم وتمكين وكالات ومبادرات شؤون الإسكان لتحقيق أهدافها | | توفير أراضي مطورة في المناطق من خلال جلب شراكات مع القطاع الخاص | | تطوير عمليات الفروع ومراكز الاتصال واتممة الأنظمة | | تحسين تجربة المستفيد ورفع مستوى الخدمة المقدمة | | نشر الوعي وتحسين الصورة الذهنية | |
| | توحيد مراكز الاتصال | | نظام خدمة العملاء الموحد IAgent | | تطوير نظام التذاكر | | تسليم الفلل الجاهزة | | تمكين الفروع ونقل مهام الإسكان التنموي | | | |
| | مشروع راصد | | تأسيس مكتب إدارة المشاريع لمتابعة الأعمال التطويرية والمشاريع المستحدثة | | منصة التدريب الإلكتروني وتحليل بيانات الفروع والموظفين | | تحسين إجراءات الاعتراضات في منصة سكني | | الربط التقني مع صندوق التنمية العقاري لخدمة الدعم والسداد | | | |

أصحاب العلاقة:

خارج منظومة الإسكان:

2
صندوق
التنمية
العقاري

1
المستفيدون

5
المطورون

4
مؤسسة
الإسكان
التنموي
الأهلية

3
البنوك
والجهات
التمويلية

7
إمارات
المناطق

6
مركز سكني
الشامل

داخل منظومة الإسكان:

1 وكالة الأراضي والشؤون الفنية

2 وكالة الإسكان التنموي

3 وكالة التطوير العقاري

4 وكالة المنتجات السكنية

5 التنظيم العقاري

6 تقنية المعلومات

7 التواصل الاستراتيجي
والعلاقات العامة

مؤشرات أداء وكالة الدعم السكني وخدمات المستفيدين:



مؤشرات أداء الإدارة العامة للفروع:



مؤشرات أداء الإدارة العامة للفروع:

عدد الأنشطة المعدة
لنشر الوعي بخدمات
ومنتجات شؤون الإسكان

عدد الأراضي
المستقطبة حسب
حاجة المناطق

عدد اجتماعات لجان
المناطق المنعقدة الخاصة
بالإسكان التنموي

نسبة تغطية
الجمعيات الأهلية
لكل منطقة

مؤشرات أداء الفروع

عدد العقود
الموقعة لمنتج فلل
شؤون الإسكان
الجاهزة

عدد الصكوك
المنقولة ملكيتها
للمستفيدين لفلل
شؤون الإسكان

عدد تقارير الزيارات
الميدانية لمتابعة
التسويق والمبيعات
في المشاريع

نسبة تمثيل
شؤون الإسكان
في مجالس
المنطقة

مؤشرات أداء الإدارة العامة لخدمات المستفيدين ومراكز الاتصال:

نسبة المستفيدين الذين تم خدمتهم عن طريق الفروع مقارنة بالقنوات الأخرى (تتاقصي)

4

نسبة تقليص الشكاوى والاعتراضات المقدمة من المستفيدين

3

نسبة رضى المستفيدين عن الخدمات المقدمة في الفروع

2

عدد المخرجات المغلقة ضمن برنامج تحسين تجربة المستفيد

1

نسبة الفجوات التي تم إغلاقها ضمن مشروع التحول والتمركز لمستفيدي شؤون الإسكان

8

نسبة الشكاوى المعالجة

7

نسبة الشكاوى المعالجة في الوقت المحدد

6

نسبة الوعي عن منتجات وخدمات شؤون الإسكان في المجتمع المحلي

5

مؤشرات أداء الإدارة العامة للدعم السكني:

نسبة تقليص الشكاوى والاعتراضات المقدمة من المستفيدين

شكرا لكم

للتواصل أو الاستفسار:

s.alsultan@housing.gov.sa