



# دائرة الأراضي والمساحة

## الخطة السنوية 2025

### المديرية: مركز الخدمات الموحد

#### ❖ التوجهات الوطنية المسؤولة بتحقيقها المديرية/ الوحدة

1. إعادة هندسة إجراءات العمليات الحكومية لتبسيطها وترشييقها
2. تحفيز الاستثمارات المحلية والدولية من خلال بيئة جاذبة للاستثمار
3. تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام
4. تعزيز قدرات الشراكة بين القطاعين العام والخاص

#### ❖ الاهداف القطاعية المسؤولة بتحقيقها المديرية/ الوحدة

- تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة
- حماية المستثمرين في سوق العقارات

#### ❖ رؤية القسم

"خدمة تواصل متميزة .. استجابة سريعة .. معلومات دقيقة .. رضى أعلى "

#### ❖ الاهداف الاستراتيجية المسؤولة بتحقيقها المديرية

- تعزيز رضى كافة فئات المعنيين
- تطوير الأداء المؤسسي
- تعزيز الهوية المؤسسية

## الخطة السنوية 2025

الهدف الوطني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة - تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية / تعزيز رضى كافة فئات المعنيين / تطوير الاداء المؤسسي

| المسؤولية             | الفترة الزمنية |         | الوزن | دورية القياس     | النتائج المتوقعة                                                                                                                                                                             | المبادرات التنفيذية                                                                                                                                      | القيمة الاساسية |               |               |               |               |                 | مؤشر الأداء                  | الهدف التشغيلي                | المشاريع                      | البعد          | التسلسل |
|-----------------------|----------------|---------|-------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------|---------|
|                       | النهاية        | البداية |       |                  |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                          | المستهدف 2028   | المستهدف 2027 | المستهدف 2026 | المستهدف 2025 | المستهدف 2024 | سنة الأساس 2023 |                              |                               |                               |                |         |
| مركز المعلومات الموحد | 12/31          | 1/1     | 20%   | يومي/ شهري/ سنوي | * تحسين تجربة العملاء سرعة الرد على المكالمة<br>- تقليل عدد المكالمات المفقودة او غير المجابة<br>تقليل الشكاوي الناتجة عن تأخر الرد او عدم الرد على المكالمات<br>- تحقيق رضا أعلى من العملاء | *تفعيل نظام إدارة المكالمات acx و CRM<br>*تنفيذ برامج تدريبية متخصصة لموظفي الكول سنتر<br>*تطوير مهارات وزيادة عدد الموظفين على تقنيات الاستجابة السريعة | 10 ثانية        | 15 ثانية      | 18 ثانية      | 20 ثانية      | 25 ثانية      | 30 ثانية        | معدل سرعة الرد على المكالمات | تحسين سرعة الرد على المكالمات | استكمال تطوير الخدمات الرقمية | بعد المتعاملين | 1       |

## الخطة السنوية 2025

الهدف الوطني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة / تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية / تعزيز رضى كافة فئات المعنيين / تطوير الاداء المؤسسي

| المسؤولية             | الفترة الزمنية |         | الوزن | دورية القياس       | النتائج المتوقعة                                | المبادرات التنفيذية                                                 | القيمة الاساسية |               |               |               |               |                 | مؤشر الأداء                          | الهدف التشغيلي                                     | المشاريع                      | البعد          | التسلسل |
|-----------------------|----------------|---------|-------|--------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|---------|
|                       | النهاية        | البداية |       |                    |                                                 |                                                                     | المستهدف 2028   | المستهدف 2027 | المستهدف 2026 | المستهدف 2025 | المستهدف 2024 | سنة الأساس 2023 |                                      |                                                    |                               |                |         |
| مركز المعلومات الموحد | 12/31          | 1/1     | %20   | يومي / شهري / سنوي | * تحسين تجربة العملاء وتقليل متوسط وقت الانتظار | * تطوير المهارات ورفع كفاءة الموظفين في التعامل الفعال مع المكالمات | 40 ثانية        | 50 ثانية      | 60 ثانية      | 70 ثانية      | 80 ثانية      | 90 ثانية        | معدل وقت الانتظار للرد على المكالمات | تحسين سرعة الرد على المكالمات / تقليل وقت الانتظار | استكمال تطوير الخدمات الرقمية | بعد المتعاملين | -2      |

## الخطة السنوية 2025

الهدف الوطني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة - تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية / تعزيز رضى كافة فئات المعنيين / تطوير الاداء المؤسسي

| المسؤولية             | الفترة الزمنية |         | الوزن | دورية القياس | النتائج المتوقعة                                                                                                         | المبادرات التنفيذية                                                                                                                                               | القيمة الاساسية |               |               |               |               |                 | مؤشر الاداء                             | الهدف التشغيلي                                                   | المشاريع                      | البعد          | التسلسل |
|-----------------------|----------------|---------|-------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|---------|
|                       | النهاية        | البداية |       |              |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                   | المستهدف 2028   | المستهدف 2027 | المستهدف 2026 | المستهدف 2025 | المستهدف 2024 | سنة الأساس 2023 |                                         |                                                                  |                               |                |         |
| مركز المعلومات الموحد | 12/31          | 1/1     | %15   | شهرى/ سنوي   | *رفع مستوى رضى المتعاملين عن جودة الخدمة<br><br>*سرعة الاستجابة *تعزيز صورة الدائرة كمؤسسة فعالة ومحترفة في تقديم خدماته | *تعزيز الاتصال والتعاون مع الوحدات التنظيمية في الرد على الطلبات<br>*مواكبة التغييرات والمستجدات المتعلقة بالعمل<br><br>*التحديث المستدام قاعدة البيانات المعرفية | 95%             | 90%           | 88%           | 85%           | 80%           | 75%             | عدد الطلبات المغلقة مباشرة              | رفع كفاءة الاستجابة الفورية لتعزيز تجربة المتعاملين وتحقيق رضاهم | استكمال تطوير الخدمات الرقمية | بعد المتعاملين | 3-      |
|                       |                |         | %15   | شهرى/ سنوي   | * تعزيز رضى وثقة المتعاملين وترسيخ صورة إيجابية عن الدائرة<br><br>*انخفاض عدد شكاوى تأخر الرد على الطلبات .              | تصعيد تأخير الجهات المعنية الرد على الطلبات المحالة اليهم (رفع تقارير دورية للإدارة )                                                                             | %15             | %20           | %25           | %30           | %35           | 40%             | معدل الشكاوي بسبب تاخر الرد على الطلبات |                                                                  |                               |                | 4-      |

## الخطة السنوية 2025

| الهدف الوطني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمتة ومضبوطة / تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام             |                  |                                |                                                |                                                        |                       |                  |                  |                  |                  |                  |                                                     |                                    |                 |       |                |         |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------|-------|----------------|---------|-----------------------|
| الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي |                  |                                |                                                |                                                        |                       |                  |                  |                  |                  |                  |                                                     |                                    |                 |       |                |         |                       |
| الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية / تعزيز رضى كافة فئات المعنيين / تطوير الاداء المؤسسي                                          |                  |                                |                                                |                                                        |                       |                  |                  |                  |                  |                  |                                                     |                                    |                 |       |                |         |                       |
| التسلسل                                                                                                                                 | البعد            | المشاريع                       | الهدف التشغيلي                                 | مؤشر الأداء                                            | القيمة الاساسية       |                  |                  |                  |                  |                  | المبادرات<br>التنفيذية                              | النتائج المتوقعة                   | دورية<br>القياس | الوزن | الفترة الزمنية |         | المسؤولية             |
|                                                                                                                                         |                  |                                |                                                |                                                        | سنة<br>الاساس<br>2023 | المستهدف<br>2024 | المستهدف<br>2025 | المستهدف<br>2026 | المستهدف<br>2027 | المستهدف<br>2028 |                                                     |                                    |                 |       | البداية        | النهاية |                       |
| 5-                                                                                                                                      | بعد التطم والنمو | استكمال تطوير الخدمات الرقمية. | تحسين تجربة المتعاملين من خلال تعزيز الاستجابة | تقرير رصد فرص التحسين للطلبات المتعلقة بالخدمة الرقمية | %40                   | %50              | %60              | %70              | %80              | %90              | * تطوير مهارات الموظفين على رصد فرص التحسين للطلبات | تقليل الأخطاء ورصدها لتحسين الخدمة | شهري/ سنوي      | %15   | 1/1            | 12/31   | مركز المعلومات الموحد |
|                                                                                                                                         |                  |                                |                                                |                                                        |                       |                  |                  |                  |                  |                  | * دعم رحلة التحول الرقمي                            |                                    |                 |       |                |         |                       |

## الخطة السنوية 2025

الهدف الوطني: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين مؤتمنة ومضبوطة / تعزيز ممارسات الشفافية والمساءلة في مؤسسات القطاع العام

الهدف القطاعي: تنظيم وتطوير إعادة هندسة إجراءات العمليات وتحسين جودة الخدمات للمقدمة للمواطنين بما يكفل تحقيق العدالة والكفاءة والشفافي

الهدف الاستراتيجي: تعزيز الهوية المؤسسية / تعزيز رضى كافة فئات المعنيين / تطوير الاداء المؤسسي

| المسؤولية             | الفترة الزمنية |         | الوزن | دورية القياس | النتائج المتوقعة                   | المبادرات التنفيذية                               | القيمة الأساسية |               |               |               |               |                 | مؤشر الاداء                                                                    | الهدف التشغيلي                                 | المشاريع                       | البعد             | التسلسل |
|-----------------------|----------------|---------|-------|--------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|---------|
|                       | النهاية        | البداية |       |              |                                    |                                                   | المستهدف 2028   | المستهدف 2027 | المستهدف 2026 | المستهدف 2025 | المستهدف 2024 | سنة الأساس 2023 |                                                                                |                                                |                                |                   |         |
| مركز المعلومات الموحد | 12/31          | 1/1     | 15%   | شهري / سنوي  | *زيادة نسبة استخدام المنصة الرقمية | *رفع الوعي وزيادة نسبة استخدام المنصة الالكترونية | 75%             | 65%           | 50%           | 25%           | -             | -               | نسبة المتعاملين الذين يستخدمون المنصة الإلكترونية كقناة رئيسية للتواصل والخدمة | تطوير قنوات التواصل استخدام المنصة الإلكترونية | استكمال تطوير الخدمات الرقمية. | بعد التعلم والنمو | -6      |