



## تقرير مشاركة رقمية (الإنشاء التشاركي)

عنوان المشاركة الرقمية : مجالس المتعاملين: صمم خدمتك - شهادة لمن يهمله الأمر للوثائق المفقودة

عدد الحضور: 10

فئات المتعاملين: عاملين ومتعاملين

التاريخ: 2024/8/29

### المبادرات التطويرية

- حصر وتحديد التحديات والإجراءات التطويرية للخدمة.
- التنسيق مع المعنيين من ملاك الخدمات والقطاعات الأخرى في الوزارة للسير في إجراءات التحسين على الخدمة.

### مخرجات الجلسة - التحديات والعقبات

1. طلب رسالة (لا مانع) من الكفيل لتقديم طلب فقدان جواز السفر.
2. عدم وجود مقاطع فيديو تعريفية عن إجراءات الخدمة ومعلوماتها.
3. طلب صورة من الوثائق المفقودة في أغلب الأحيان رغم عدم توفرها للمتعامل.
4. اقتصار عملية دفع الرسوم على الدفع الإلكتروني أو عبر محفظة أبل.
5. عدم وجود خانة استباقية متوفر بها جميع معلومات متابعة الخدمة من البداية إلى الوضع الحالي إلى فترة الانجاز المتوقعة.
6. عدم وصول الشهادة عبر البريد الإلكتروني واقتصارها على رقم الهاتف فقط عبر رسالة نصية قصيرة.

### الأفكار المقترحة

1. إلغاء طلب رسالة (لا مانع) من الكفيل لتقديم طلب فقدان جواز السفر، وتقديم الطلب للمتعامل بدون الحاجة إلى رسالة من الكفيل أو الشركة مع إمكانية إخطار الكفيل أو إرسال إشعار له عن تقديم المكفول لطلب فقدان جواز السفر.
2. إضافة مقطع فيديو في تطبيق وزارة الداخلية عن إجراءات الخدمة والرسوم والزمّن المتوقع لإنجاز الخدمة وغيرها من المعلومات التي تمكن المتعامل من الاستفادة من الخدمة.
3. إلغاء طلب صورة من الوثائق المفقودة كون جميع بيانات وثنائق المتعامل متوفرة عبر بيانات الهوية بالإضافة إلى صور من جميع الوثائق ولا توجد حاجة لطلبها من المتعامل.
4. استحداث قنوات دفع جديدة كالخصم عن طريق رصيد الهاتف أو عبر برنامج تباي أو تمارا وغيرها من أساليب الدفع الحديثة لتغطي تفضيلات المتعاملين في عملية الدفع.
5. وضع خط سير للخدمة وحالة الطلب موضح بها جميع معلومات الطلب والوضع الحالي والزمّن المقدر لإنجاز المتعاملين دون الحاجة لقيام المتعامل بطلبها.



### النتيجة:

تم تطوير ضمن برنامج تصفير البيروقراطية دراسة عدم وصول الشهادة عبر البريد الالكتروني واقتصارها على رقم الهاتف فقط عبر رسالة نصية قصيرة.

### الملحقات:

