

أمير المنطقة الشرقية: التميز في خدمة المستفيد لا يحدث بالصدفة بل هي ثقافة تُبنى وروح فريق تُترجم إلى إنجازات

24 ديسمبر، 2025



أكد صاحب السمو الملكي الأمير سعود بن نايف بن عبدالعزيز، أمير المنطقة الشرقية رئيس مجلس إدارة مشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية والعامّة، إن تلمس الاحتياجات الخدمية للمستفيدين من المواطنين والمقيمين والعمل على تطويرها بما يتناسب مع تطلعاتهم، يعد من أولويات حكومتنا الرشيدة -أيدها الله-، وعلى رأسها خادم الحرمين الشريفين سيدي الملك سلمان بن عبدالعزيز، وسمو ولي عهده الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز (حفظهم الله)، وخير شاهدٍ على ذلك الدعم الكبير الذي تحظى به جميع وزارات ومؤسسات الدولة لتطوير خدماتها والتي تتواءم مع الرؤية السعودية الطموحة 2030.

جاء ذلك خلال رعاية سمو أمير المنطقة الشرقية، فعاليات ملتقى

“التميز في خدمة المستفيدين”، بديوان الإمارة اليوم الأربعاء، والذي نظّمته إمارة المنطقة الشرقية ممثلة في مشروع قياس رضا المستفيدين، بالتعاون مع الجمعية السعودية للذوق العام، وسط حضور عددًا من قيادات الإدارات الحكومية والعامّة بالمنطقة، والعاملين في مجال تقديم الخدمات والباحثين الأكاديميين وجمعاً من المهتمين في هذا المجال.

وقال سمو أمير المنطقة الشرقية “ أن هذا الملتقى يجسد أحد المسارات المهمة في رحلة التطوير التي تشهدها المنطقة الشرقية، من خلال مشروع “رضا المستفيدين”، ملتقى يجمع المختصين والمهتمين بالارتقاء بجودة الخدمات، ويعكس في جوهره حرص هذه البلاد المباركة على تعزيز أداء مؤسساتها وتعميق أثرها على حياة المواطن والمقيم”.

وأضاف سموه، “لقد بني مشروع “رضا المستفيدين”، على مفهوم أن مسؤولية تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين هي مسؤولية مشتركة وبالتالي فإن تكامل المشروع مع الأجهزة الحكومية والعامّة من حيث تزويدها بالمعلومات والتقارير الخاصة بقياس رضا المستفيدين من خدماتها سيساعد مسؤولي الأجهزة الحكومية والعامّة في التعرف على فرص التحسين ومن ثم العمل على تحسين وتطوير الخدمات المقدمة للمستفيدين”.

ونوه سمو أمير المنطقة الشرقية، إن التميّز في خدمة المستفيد لا يحدث بالصدفة، بل هي ثقافة تُبنى، ومنهج يُطبّق، وروح فريق تُترجم إلى إنجازات، ونحن اليوم من خلال هذا الملتقى، نؤكد التزامنا الراسخ بالارتقاء بخدمة المستفيدين، عبر مشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية والعامّة بالمنطقة، حيث العمل باستمرار على تطوير الإجراءات، وتحسين رحلة المستفيد، وتمكين الكفاءات الوطنية للارتقاء بجودة الخدمات، وجعلها تجربة متميزة تعكس رؤية قيادتنا الرشيدة “وفقها الله”. وقد أختتم سموه كلمته، بتوجيه الشكر لكل من أسهم في تنظيم هذا الملتقى، ولجميع المشاركين فيه، ولأبنائنا وبناتنا العاملين في الجهات الحكومية الذين يمثلون الواجهة الحقيقية للخدمة العامّة، سائلاً الله العليّ القدير أن يوفقنا جميعاً لخدمة هذا الوطن الغالي وقيادته الرشيدة، وأن يديم علينا نعمة الأمن والاستقرار.

وأوضح رئيس اللجنة التنفيذية لمشروع قياس وتحقيق رضا المستفيدين من خدمات الأجهزة الحكومية والعامّة بالمنطقة الشرقية المشرف العام على الملتقى صاحب السمو الأمير فهد بن عبدالله بن

جلوي، خلال كلمته بالملتقى، إن رعاية وتشريف، سمو أمير المنطقة لهذا الملتقى يمثل دافعاً قوياً ورسالة واضحة لاهتمام وحرص سموه الكريم، بكل ما يساهم في تلمس احتياجات المواطنين والمقيمين وتقديم الخدمات لهم من الجهات الحكومية والعامّة بشكل متميز، وتحسين تجربتهم في كل مرحلة من مراحل الخدمة، وأضاف يأتي ذلك انسجاماً مع مستهدفات رؤية السعودية الطموحة ٢٠٣٠ ، وبدعم كريم من قيادتنا الرشيدة "حفظها الله".

وأضاف سموه، "لقد حرصت اللجان المنظمة لفعاليات هذا الملتقى على الاستفادة من أفضل الأبحاث والممارسات المتميزة في طرق تقديم الخدمات، وذلك باستقطاب متحدثين خبراء في هذا المجال، فضلاً عن اختيار تجارب عملية لعدة جهات حكومية في المنطقة لاستعراض مبادراتها التي تميزت في ادائها ونجحت في رفع مستوى رضا المستفيدين لديها، ليستفيد منها جميع الحضور".

واختتم سموه، بالشكر الوافر والامتنان لسمو أمير المنطقة الشرقية، ولسمو نائبه على دعم سموهما الكبير ومتابعتهما الدقيقة لمراحل المشروع مما كان له بالغ الأثر في توفير كافة عوامل النجاح لتحقيق الأهداف المرجوة.

من جهته، أوضح رئيس مجلس إدارة الجمعية السعودية للذوق العام هاني العفالق، في سياق كلمته بالملتقى، بأن الهدف الرئيسي من الجمعية والتي تحظى برئاسة فخريّة من سمو أمير المنطقة الشرقية، هو دعم يؤكد أهمية رسالتنا الوطنية والمتمثلة في إيجاد بيئة مجتمعية راقية تمتاز بالذوق في جميع التصرفات والتعاملات لجوانب الحياة المختلفة استناداً على القيم الدينية والمعايير الاجتماعية، وذلك من خلال تفعيل دور المجتمع عن طريق التأثير الإيجابي وتعزيز القيم بنشر ثقافة مفهوم الذوق العام.

واستعرض الملتقى ورقة عمل حوكمة تجربة المستفيد وأثرها في استدامة الأعمال وجودة الخدمات، مع التأكيد على القياس والثقافة المؤسسية، كما نوقشت هندسة تجربة العميل المرتكزة على الذوق العام والعلاقات الإنسانية وأثر الانطباع الأولي والاستقبال الودي، وتناولت جلسة التجارب الميدانية تميز الخدمات عبر عرض تجارب جهات حكومية في قياس رضا المستفيدين وتحسين الأداء.

واستُعرضت أهداف مشروع رضا المستفيدين في التحسين المستمر وتحليل التجارب ودعم تطوير الإجراءات، حيث قدمت بلدية بقيق تجربتها في

تطوير الخدمات البلدية وتحسين البنية التحتية مع إطلاق حملة "استطلاع رأيك يصنع الفرق"، كما عُرِضت تجارب جوازات منفذ مطار الملك فهد الدولي والبريد السعودي "سبل" في توظيف الكوادر والتقنيات لتحسين تجربة المستفيد.

وكرم سمو أمير المنطقة الشرقية، الشركاء والداعمين للملتقى.













