



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications & Information  
Technology Commission

# مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية

من حيث الشكاوى المصعدة للهيئة

تقرير الربع الثاني - 2021م

# جدول المحتويات



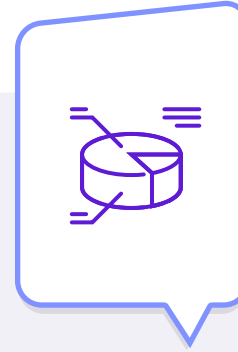
13

منهجية حساب  
مؤشر تصنيف  
مقدمي الخدمات  
البريدية



9

تحليل بيانات مؤشر  
تصنيف مقدمي  
الخدمات البريدية



6

مؤشر تصنيف  
مقدمي الخدمات  
البريدية للربع الثاني  
(م 2021)



3

المقدمة

# المقدمة

يعرض هذا التقرير بيانات الشكاوى المصعدة لهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات للربع الثاني من عام 2021م (الفترة من أبريل وحتى يونيو). يتضمن التقرير مقدمي الخدمة وذلك وفق المنهجية الموضحة في نهاية التقرير ولايشمل ذلك جميع مقدمي الخدمة المرخصين. يهدف التقرير إلى رفع الوعي لدى المستفيدين من خلال زيادة الشفافية حول أداء مقدمي الخدمة بما يتعلق بالشكاوى وذلك بهدف تحفيزهم لتطوير وتحسين الأداء من أجل تقديم خدمة مميزة للعميل، حيث أن بيانات الشكاوى هي أحد المقاييس التي تدل على جودة الخدمة المقدمة.

سيتم تصنيف مقدمي الخدمات في هذا التقرير بناء على الشكاوى المصعدة<sup>(1)</sup> لهيئة خلال الربع الثاني من عام 2021م. يتضمن التقرير عرض للبيانات السابقة فيما يخص الشكاوى المصعدة لهيئة ومقارنتها بالربع الثاني من عام 2021م.

تم تقسيم الشكاوى التي سوف تعرض في هذا التقرير إلى قسمين وذلك بناء على مصدر ووجهة الشحنة وهي كالتالي:



## شكاوى الشحنات المحلية:

هي الشكاوى المصعدة من المستفيد إلى الهيئة من خلال قنوات الهيئة المتاحة وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة، وتشمل هذه الشكاوى الشحنات التي مصدرها ومحطة وصولها داخل المملكة.



## شكاوى الشحنات الدولية:

هي الشكاوى المصعدة من المستفيد إلى الهيئة من خلال قنوات الهيئة المتاحة وذلك بعد تقديمه شكوى لمقدم الخدمة، وتشمل هذه الشكاوى الشحنات التي مصدرها أو محطة وصولها خارج المملكة.

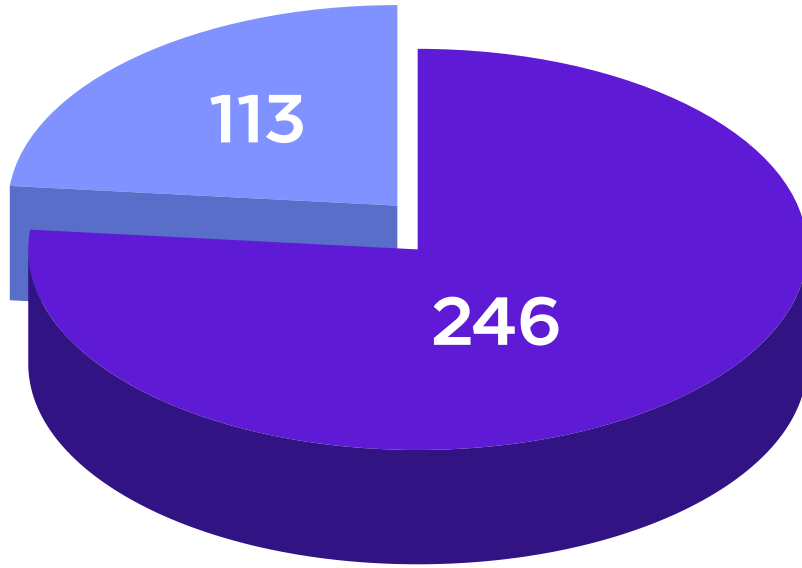
**(1) تعريف الشكاوى المصعدة للهيئة:** هي الشكاوى المصعدة من قبل المستفيد إلى الهيئة، وذلك نتيجة لعدم معالجة الشكاوى من قبل مقدم الخدمة خلال المهلة المحددة (10 أيام) أو نتيجة لعدم رضا مقدم الشكاوى عن رد مقدم الخدمة. حيث يشترط لقبول الشكاوى المصعدة الحصول على رقم مرجعي يدل على تواصل مقدم الشكاوى مع مقدم الخدمة.

## إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة

يوضح الرسم البياني رقم (1) أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الثاني من عام 2021م.



بلغ إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة 359 شكوى بنسبة انخفاض تقدر بـ 46% مقارنة بالربع الأول من عام 2021م. تشكل شكاوى الشحنات الدولية ما نسبته 69% من إجمالي الشكاوى المصعدة للهيئة في الربع الثاني من عام 2021م.



شكاوى الشحنات الدولية ● شكاوى الشحنات المحلية ●

الرسم البياني 1: إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة للهيئة خلال الربع الثاني 2021م

# لماذا تقوم الهيئة بنشر بيانات الشكاوى

تهدف هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات من خلال نشر تقرير وبيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة إلى:

رفع مستوى الاهتمام بشكاوى المستخدمين.

تعزيز الشفافية والتنافسية بين مقدمي الخدمات البريدية.

رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.



## ماهي الفوائد المرجوة للمستفيد من مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات؟

تقديم معلومات عن أداء مقدمي الخدمات في حل شكاوى عملائهم.



تمكين المستفيد من اختيار مقدم الخدمة المناسب.






# مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية للربع الثاني (2021م)

يوضح هذا القسم تحليل البيانات الحالية لمؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستفيدين للخدمات البريدية.

تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.

الأكثر شكاوى		
	9	
	5	
	3	
	1	
	1	
	0.2	
	0	
الأقل شكاوى	0	

لكل 100,000 شحنة

الرسم البياني 2 : مؤشر شكاوى الشحنات الدولية للربع الثاني 2021م

تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى:



1 التأخير في تسليم المادة البريدية عن الوقت المتفق عليه.

2 فقدان المادة البريدية.

# الشحنات الدولية

سجلت شركتي ناقل وزاجل أقل عدد شكاوى ، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مصعدة في فئة الشحنات الدولية.

ناقل  
أكسبرس

زاجل  
Zajil

سجلت مؤسسة البريد السعودي (سبل) أكثر عدد للشكاوى، حيث تم تسجيل 9 شكاوى مصعدة لكل 100,000 شحنة

سبل

الأقل شكاوى	شحنة لكل 100,000	الأكثر شكاوى
0	0	5
0	0	2
0	0	1
0	0.5	
0	0	
0	0	
0	0	
0	0	

الرسم البياني 3 : مؤشر شكاوى الشحنات المحلية للربع الثاني 2021م

### تعود أغلب أسباب ارتفاع عدد الشكاوى إلى:



- 1 فقدان المادة البريدية.
- 2 التأخير في تسليم المادة البريدية عن الوقت المتفق عليه.

# الشحنات المحلية

سجلت كل من شركة DHL و ناقل و UPS و FedEx أقل عدد شكاوى ، حيث لم يتم تسجيل أي شكاوى مصعدة في فئة الشحنات المحلية



سجلت شركة زاجل أكثر عدد شكاوى، حيث تم تسجيل 5 شكاوى مصعدة لكل 100,000 شحنة.



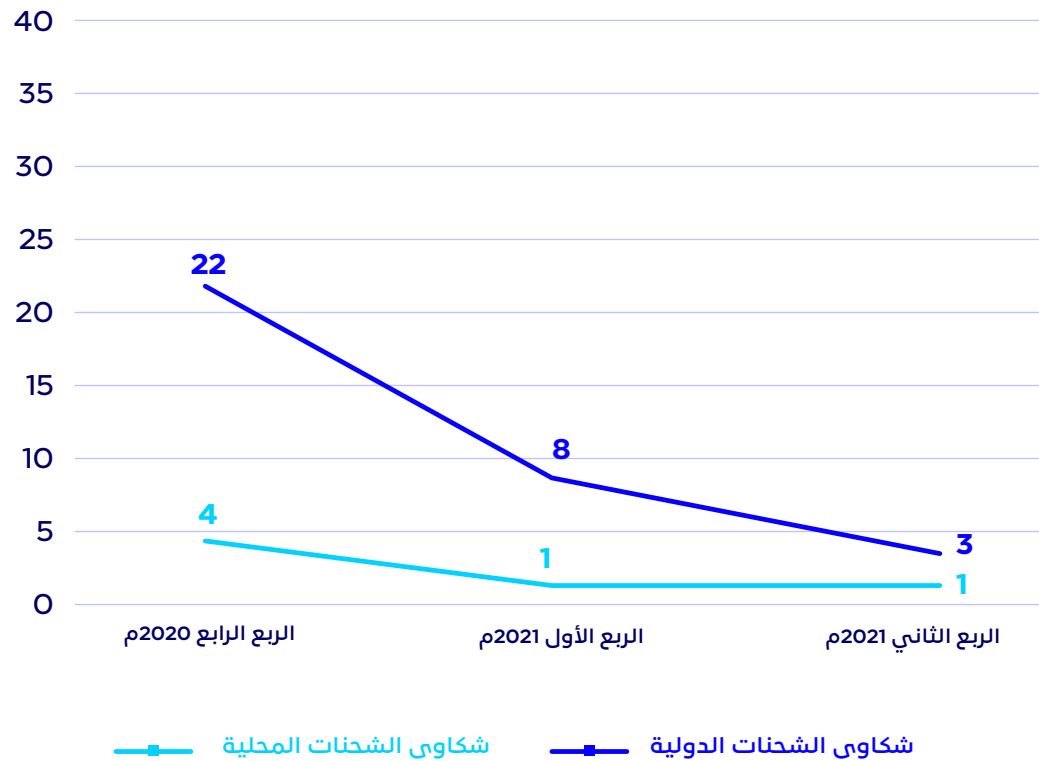


# تحليل بيانات مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية

يوضح هذا القسم تحليل البيانات الحالية والسابقة لمؤشر تصنيف مقدمي الخدمات بناء على الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستفيدين من الخدمات البريدية.

تم جمع بيانات الشكاوى على أساس ربع سنوي من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.

# إحصائيات الشكاوى لفئات الشحنات

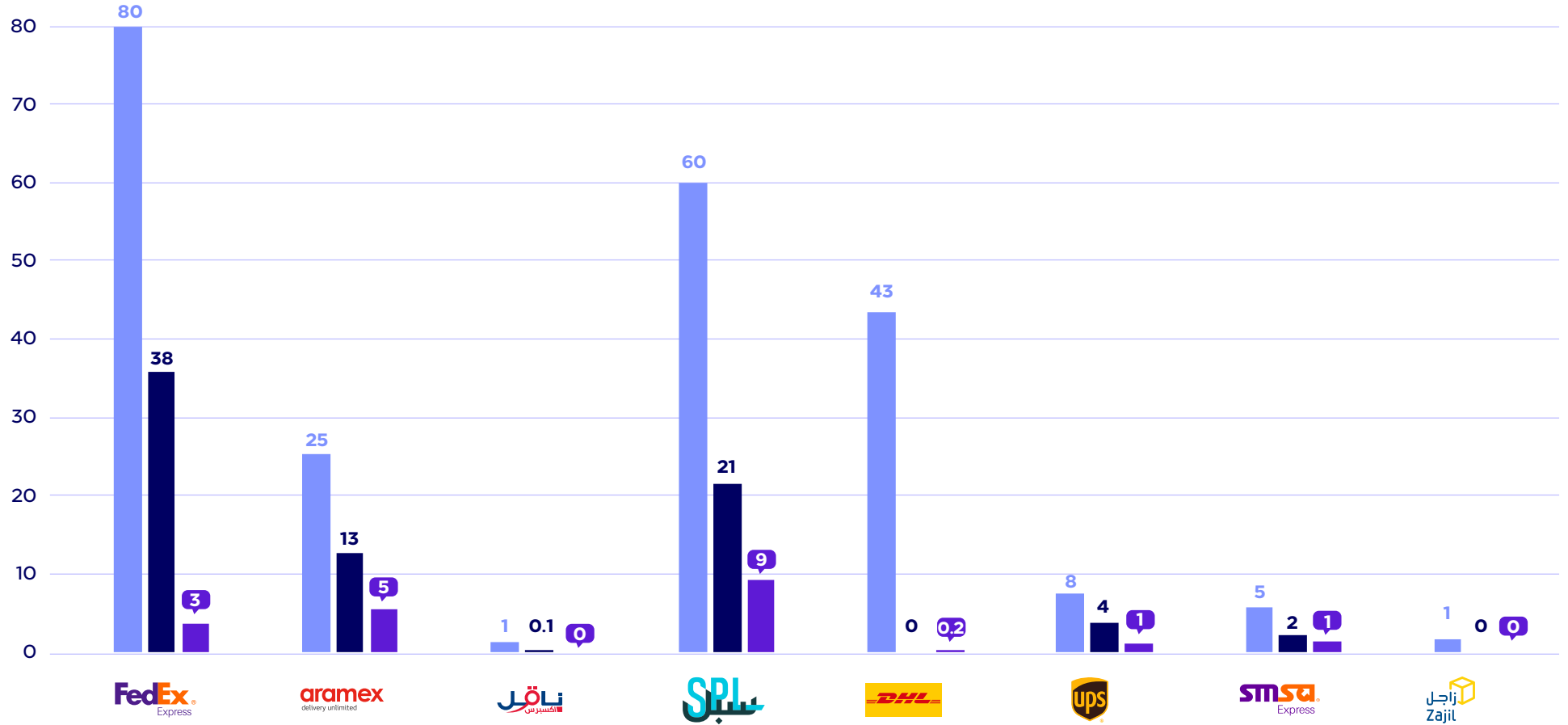


الرسم البياني 4: إجمالي أعداد الشكاوى لكل 100,000 شحنة وذلك بناء على فئة الشحنة

مقارنة بالربع الأول من عام 2021م يلاحظ انخفاض في إجمالي أعداد الشكاوى المصعدة لكل 100,000 شحنة وذلك لفئة الشحنات الدولية بنسبة تقدر بـ **63%**، في حين حافظت فئة الشحنات المحلية على عدد الشكاوى المصعدة لكل 100,000 شحنة كما هو موضح في (الرسم البياني 4).

واصلت شكاوى الشحنات الدولية تصدرها خلال الربع الثاني من عام 2021م وذلك مقارنة بشكاوى الشحنات المحلية.

(الرسم البياني 5) يوضح وجود إنخفاض في أداء شركة DHL ، والمحافظة على أداء شركة زاجل ، والتحسين في أداء باقي مقدمي الخدمة خلال الربع الثاني من عام 2021م مقارنة بالربع الأول من عام 2021م وذلك في فئة الشحنات الدولية. تصدرت مؤسسة البريد السعودي (سبل) قائمة مقدمي الخدمة من حيث عدد الشكاوى المصعدة خلال الربع الثاني من عام 2021م وذلك في فئة الشحنات الدولية.

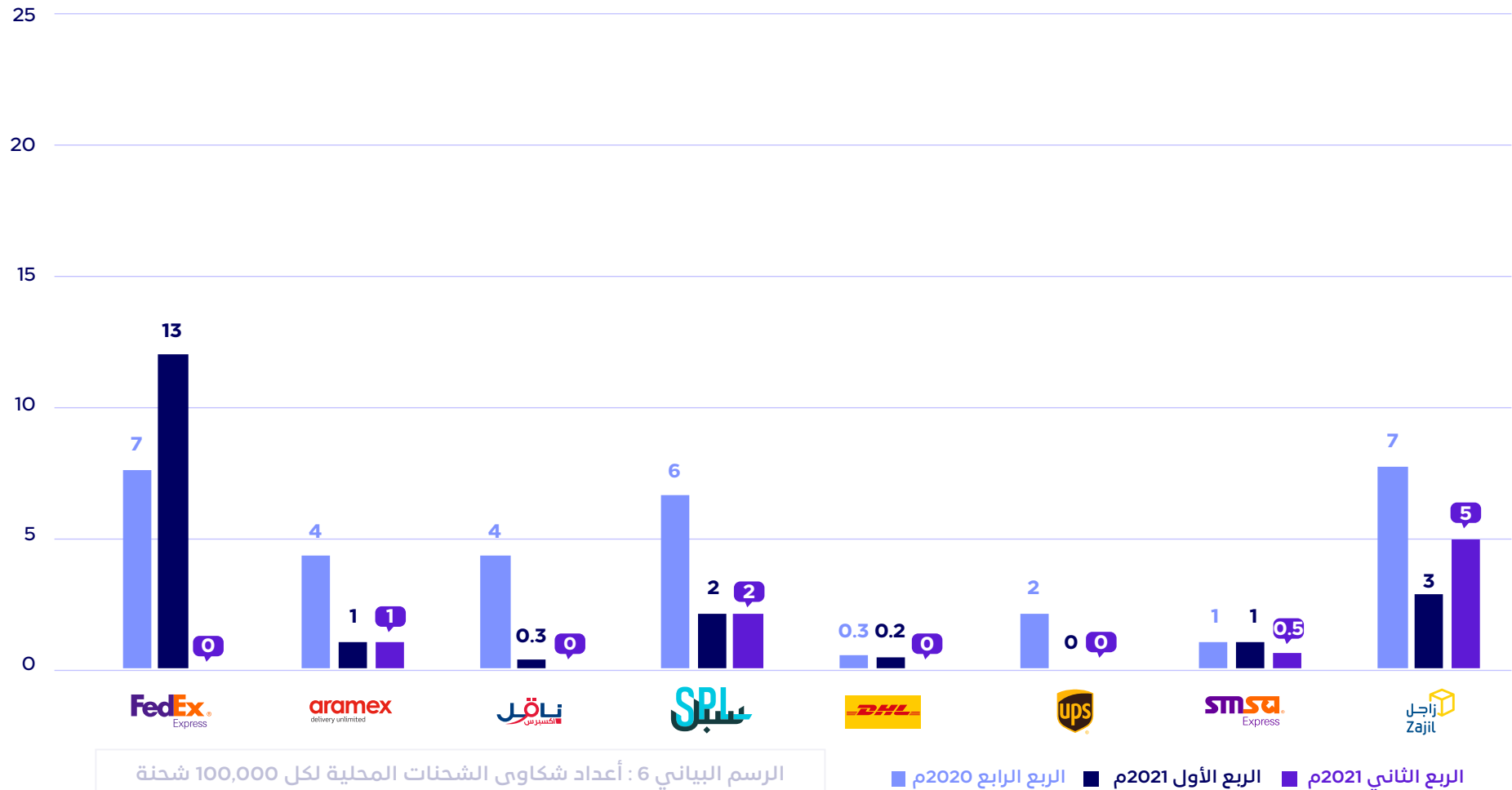


الرسم البياني 5: أعداد شكاوى الشحنات الدولية لكل 100,000 شحنة

■ الربع الرابع 2020م ■ الربع الأول 2021م ■ الربع الثاني 2021م

(الرسم البياني 6) يوضح وجود انخفاض في أداء شركة زاجل ، والمحافظه على أداء كل من شركة أرامكس و مؤسسة البريد السعودي (سبل) وشركة UPS ، والتحسن في أداء باقي مقدمي الخدمة خلال الربع الثاني من عام 2021م مقارنة بالربع الأول من عام 2021م وذلك في فئة الشحنات المحلية.

تصدرت شركة زاجل قائمة الشركات الأكثر شكاوى في فئة الشحنات المحلية وذلك خلال الربع الثاني من عام 2021م.



# منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية

يستطيع المستفيدون سواء كانوا أفراداً أو شركات بعد التقدم إلى مقدم الخدمة وعدم حل الشكوى من قبله بتصعيد شكواهم إلى هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات عن طريق قنوات الهيئة المتاحة، حيث يتم جمع الشكاوى المستقبلية وتسجيلها في قاعدة بيانات نظام الشكاوى الإلكتروني للهيئة ومعالجتها من خلاله.

وفي هذا القسم سنقوم بتوضيح آلية أخذ بيانات الشكاوى واحتساب المؤشر.

# منهجية حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات البريدية



## نطاق بيانات الشكاوى المنشورة

إن التركيز في هذا التقرير منصباً على شكاوى المستفيدين ضد مقدمي الخدمات، حيث يتم استبعاد بعض الشكاوى من حسابها في هذا المؤشر مثل: الشكاوى المتكررة من نفس العميل ولنفس السبب، الشكاوى الوهمية، الشكاوى المبنية على أسباب غير صحيحة، الشكاوى التي ليست من اختصاص الهيئة.



## المحددات/القيود

في هذا التقرير يجدر بنا أن ننبه إلى بعض القيود أو المحددات المهمة لبيانات الشكاوى التي نقوم بنشرها وهي كالتالي:

- هذه البيانات تشمل فقط بيانات الشكاوى المصعدة من قبل المستفيد للهيئة ولا تشمل الشكاوى المقدمة لمزود الخدمة بصورة مباشرة.
- يتضمن التقرير مقدمي الخدمة الذين تنطبق عليهم المعايير التالية مجتمعةً لأربعة أرباع سنوية متتالية وهي:
  1. وجود شكاوى مصعدة واحدة على الأقل.
  2. امتلاك مقدم الخدمة نسبة 1% فأكثر من إجمالي عدد الشحنات المستلمة<sup>(2)</sup>.
- يتم استبعاد مقدم الخدمة من التقرير وذلك في حال عدم تحقق أحد المعايير المشار لها أعلاه لأربعة أرباع سنوية متتالية.

(2) يتم احتساب إجمالي عدد الشحنات المستلمة لمقدمي الخدمة بناءً على أعداد الشحنات المستلمة لكل مقدم خدمة إلى إجمالي عدد الشحنات المستلمة لجميع مقدمي الخدمة في الربع

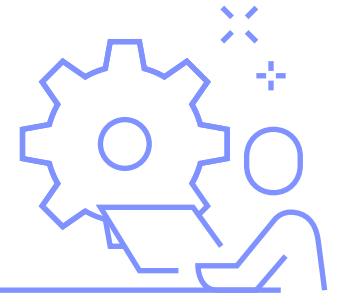
# نسبة شكاوى المستفيدين إلى أعداد الشحنات



تقوم الهيئة بأخذ بيانات أعداد الشحنات من مقدمي الخدمات بصورة ربع سنوية. ويتم حساب المؤشر بناء على عدد الشكاوى المصعدة للهيئة من قبل المستفيدين والتي تم قبولها بالنسبة إلى أعداد الشحنات لكل مقدم خدمة ولكل فئة من فئات المؤشر وهي كالتالي<sup>(3)</sup>:

كلما زادت أعداد الشحنات لأحد مقدمي الخدمات كلما زادت احتمالية ارتفاع عدد الشكاوى. ومن أجل تزويد المستفيدين بمعلومات ذات قيمة مضافة لهم، تم الأخذ بعين الاعتبار أعداد الشحنات في حساب مؤشر تصنيف مقدمي الخدمات.

$$\text{مؤشر تصنيف مقدمي الخدمة (الشكاوى المصعدة للهيئة)} = \frac{\text{عدد الشكاوى المصعدة للهيئة}}{\text{أعداد الشحنات لكل مقدم خدمة}} \times 100,000$$



(3) إن وحدة القياس المستخدمة في هذا التقرير هو عدد الشكاوى لكل 100,000 شحنة. تم جمع البيانات الموجودة بالتقرير من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني لدى الهيئة.



هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات  
Communications & Information  
Technology Commission

شكراً لكم