



المؤسسة العامة للرعاية السكنية  
Public Authority for Housing Welfare

## «السكنية» تحصد المركز الأول لجائزة أفضل إدارة خدمة عملاء في القطاع الحكومي

**\* عمر الرويح: التتويج جاء نظير الجهود المتواصلة في تطوير الخدمات وتعزيز تجربة المتعاملين**

أعلنت المؤسسة العامة للرعاية السكنية فوزها بالمركز الأول لجائزة أفضل إدارة خدمة عملاء في القطاع الحكومي ضمن فعاليات المؤتمر الدولي للذكاء الاصطناعي في العلاقات العامة وخدمة العملاء، الذي نظّمته جمعية العلاقات العامة الكويتية برعاية معالي وزير الإعلام والثقافة ووزير الدولة لشؤون الشباب السيد عبدالرحمن المطيري.

وقالت المؤسسة في بيان صحفي إن هذا الإنجاز يأتي نتوجاً لجهودها المتواصلة في تطوير خدماتها وتعزيز تجربة المتعاملين، لاسيما في مجال التحول الرقمي عبر تطبيق «سهل»، إلى جانب الخدمات المقدمة من خلال بوابة الخدمات الإلكترونية.

وأكد نائب المدير لشؤون العلاقات العامة والتطوير والمتحدث الرسمي باسم المؤسسة عمر الرويح، أن «السكنية» قدمت أكثر من مليون خدمة إلكترونية خلال أربع سنوات عبر تطبيق «سهل»، ونجحت في رفع عدد خدماتها إلى أكثر من 33 خدمة، بما أسهم في تسهيل الإجراءات وتوفير الوقت والجهد على المواطنين.

وأشار الرويح إلى استمرار المؤسسة في تطوير خدماتها الإلكترونية وإطلاق خدمات جديدة، من بينها خدمة الاتصال المرئي لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، إلى جانب دراسة شمول المبتعثين والمواطنين المتواجدين خارج البلاد بخدمات مماثلة، مؤكداً أن هذا الفوز يعكس التزام المؤسسة بتقديم خدمات حكومية عصرية تركز على جودة الخدمة ورضا المواطن.

وأضاف أن دور إدارة خدمة العملاء لا يقتصر على القنوات الإلكترونية فقط، بل يمتد إلى المراكز الخارجية التابعة للمؤسسة، التي تضطلع باستقبال المعاملات وتسيير شؤون المراجعين، إضافة إلى التواجد الميداني في الأجنحة التعريفية داخل المجمعات التجارية، والمشاركة في المؤتمرات والمعارض المتخصصة لعرض تجارب المؤسسة وخدماتها، وتعزيز التواصل المباشر مع المواطنين.

وأكد الرويح أن هذا التكامل بين الخدمات الرقمية والحضور الميداني أسهم في رفع مستوى رضا المستفيدين، وترسيخ نموذج متطور لخدمة العملاء في القطاع الحكومي.