



تقرير ملاحظات المستفيدين

- الربع سنوي

www.moj.gov.sa

    MojKsa  Ksamoj

الإدارة العامة للإعلام
والالاتصال المؤسسي

مقدمة

تهتم وزارة العدل بقياس رضا المستفيد و خدمته ، و هذا التقرير يلخص الملاحظات التي وردت لوزارة العدل من تجارب المستفيدين في الربع الأول من العام ٢٠٢١ ، حيث يعمل فريق خدمات المستفيدين استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح معالجة الأسباب الناتجة عنها الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها ، إدارة تذاكر المستفيدين ومتابعة الجهات المعنية داخل الوزارة لمعالجة البلاغات أو الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها. بشكل سريع و بجودة عالية . و الاستفادة من الملاحظات الواردة في تحسين خدمات الوزارة ، و ذلك من خلال قنوات التواصل الموحد :

الاتصال : 1950

البريد الإلكتروني : 1950@moj.gov.sa

المحادثات الفورية



| يونيو ٢٠٢١ | مايو ٢٠٢١ | أبريل ٢٠٢١ | مركز الاتصال |
|----------------|-----------|------------|----------------------|
| 120005 | 81640 | 128641 | اجمالي عدد المكالمات |
| مكالمة 330,286 | | | المجموع |





| يونيو ٢٠٢١ | مايو ٢٠٢١ | أبريل ٢٠٢١ | مركز الاتصال |
|----------------------|-----------|------------|-------------------|
| 26516 | 25124 | 37705 | البريد الإلكتروني |
| بريد الكتروني 89,345 | | | المجموع |



| يونيو ٢٠٢١ | مايو ٢٠٢١ | أبريل ٢٠٢١ | مركز الاتصال |
|------------|-----------|------------|------------------------------|
| 75242 | 49187 | 73286 | اجمالي عدد المحادثة المباشرة |
| 197,715 | | | المجموع |

| التذاكر المفتوحة | التذاكر المغلقة | مركز الاتصال |
|------------------|-----------------|---|
| 7648 | 134309 | اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM |
| 141957 تذكرة | | المجموع |

تحرص وزارة العدل على الاستماع لصوت المستخدمين و حصر الملاحظات و تحليل جذور المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل الأنظمة و الابتكار في تقديم تحسينات جديدة و رفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا المستفيد ، و التي منها :

✓ إتاحة الحصول على نص الحكم المعتمد بصيغة PDF دون الحاجة الى زيارة المحكمة لاستلام صك الحكم.

✓ تم تمكين المستفيد من رفع الشكاوى عن طريق بوابة ناجز خارج وداخل أوقات العمل وقد بلغ عدد تذاكر الشكاوى والاستفسارات في الربع الثاني لعام ٢٠٢١ هي ٣٠٩٧٥ تذكرة.

يتم قياس رضا المستخدمين عن كل من وكالة القضاء والتنفيذ وكتابات العدل من خلال منصة قيم.



www.moj.gov.sa



الإدارة العامة للإعلام
والاتصال المؤسسي

