



# تقرير ملاحظات المستفيدين

- النصف سنوي



[www.moj.gov.sa](http://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 النصف الأول من العام ٢٠٢٢ ، حيث يعمل فريق خدمات المستفيدين استقبالي 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 :

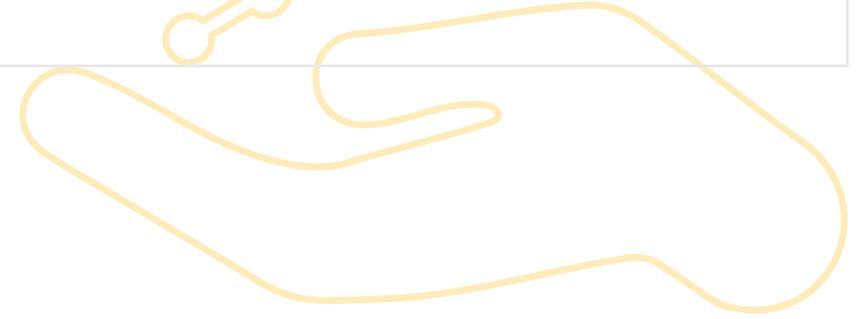
الاتصال : 1950

البريد الإلكتروني : 1950@moj.gov.sa

المحادثات الفورية

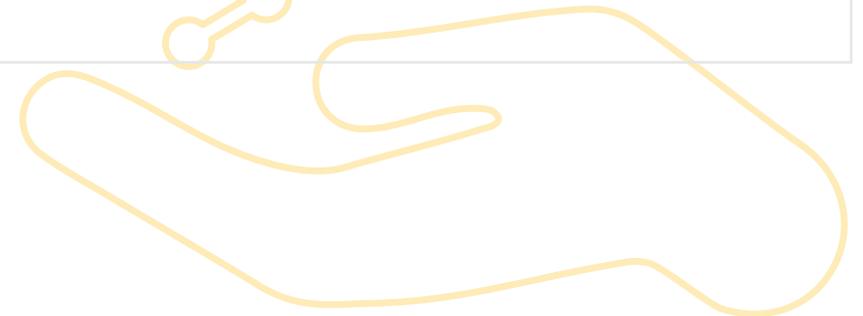


مارس 2022	فبراير 2022	يناير 2022	مركز الاتصال
103243	68870	61861	اجمالي عدد المكالمات
مكالمة 233974			المجموع





مارس 2022	فبراير 2022	يناير 2022	مركز الاتصال
14489	11415	12692	البريد الإلكتروني
بريد الكتروني 38596			المجموع

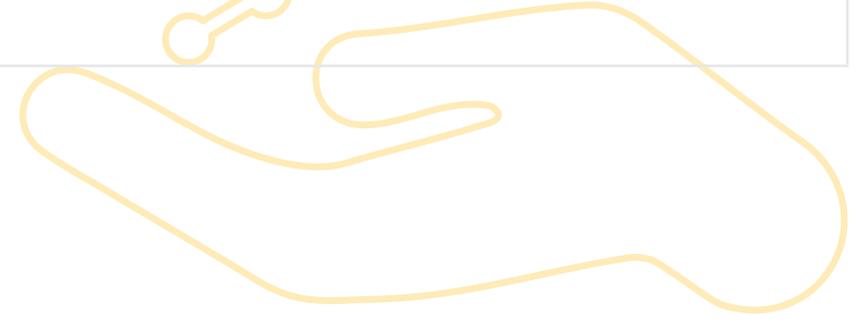


مارس 2022	فبراير 2022	يناير 2022	مركز الاتصال
60693	54853	53353	اجمالي عدد المحادثة المباشرة
محادثة مباشرة 168899			المجموع

التذاكر المفتوحة	التذاكر المغلقة	مركز الاتصال
3124	210748	اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM
تذكرة 213872		المجموع

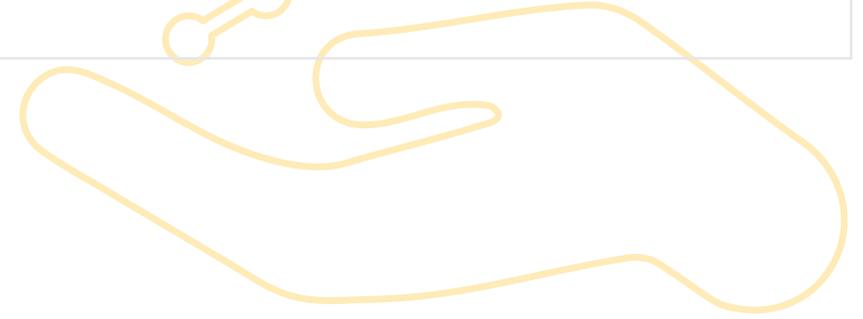


يونيو 2022	مايو 2022	أبريل 2022	مركز الاتصال
126662	126746	91930	اجمالي عدد المكالمات
345338 مكالمات			المجموع





يونيو 2022	مايو 2022	أبريل 2022	مركز الاتصال
13930	12503	12060	البريد الإلكتروني
بريد الكتروني 38493			المجموع



يونيو 2022	مايو 2022	أبريل 2022	مركز الاتصال
78101	74350	51156	اجمالي عدد المحادثة المباشرة
محادثة مباشرة 203607			المجموع

التذاكر المفتوحة	التذاكر المغلقة	مركز الاتصال
6800	190091	اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM
196891 تذكرة		المجموع

تم تعديل بعض الأنظمة بعد مراجعة ملاحظات المستخدمين منها:

- ١- تم تمكين المستخدمين من الدفع الإلكتروني للمبالغ المستحقة وتحويلها للمستحقين.
- ٢- إرسال الإشعارات الإلكترونية لأطراف التنفيذ.
- ٣- إتاحة الدخول على المحادثة المباشرة قبل تسجيل الدخول في بوابة ناجز.
- ٤- إتاحة الوصول لوثيقة عقد الزواج الرقمية.
- ٥- تم تمكين المستخدمين من رفع الشكاوى عن طريق بوابة ناجز خارج وداخل أوقات العمل وقد بلغ عدد تذاكر الشكاوى والاستفسارات في النصف الأول لعام ٢٠٢٢ هي ٣٣٧٠٧٦ تذكراً.

يتم قياس رضا المستخدمين عن كل من وكالة القضاء والتنفيذ وكتابات العدل من خلال منصة قيم وإصدار تقارير رضا المستخدمين عن الخدمات بشكل شهري.



[www.moj.gov.sa](http://www.moj.gov.sa)



الإدارة العامة للإعلام  
والاتصال المؤسسي

