



تقرير ملاحظات المستفيدين

- النصف الثاني

2022



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



| ديسمبر | نوفمبر | أكتوبر | سبتمبر | أغسطس | يوليو | مركز الاتصال |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| 66,095 | 74,090 | 73,770 | 71,539 | 86,258 | 36,346 | اجمالي المكالمات |
| 284,778 | | | | | | المجموع |





| ديسمبر | نوفمبر | أكتوبر | سبتمبر | أغسطس | لوليو | مركز الاتصال |
|---------|--------|--------|--------|--------|--------|---------------------------|
| 39,945 | 46,090 | 51,790 | 50,385 | 61,561 | 35,007 | اجمالي المحادثات المباشرة |
| 284,778 | | | | | | المجموع |





| ديسمبر | نوفمبر | أكتوبر | سبتمبر | أغسطس | يوليو | مركز الاتصال |
|--------|--------|--------|--------|--------|-------|--------------------------|
| 9,045 | 11,291 | 13,238 | 11,978 | 13,598 | 5,457 | اجمالي البريد الإلكتروني |
| 64,607 | | | | | | المجموع |





| التذاكر المفتوحة | التذاكر المغلقة | مركز الاتصال |
|------------------|-----------------|--|
| 31,209 | 782,208 | اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM |
| 813,417 | | المجموع |



● تم تعديل بعض الأنظمة بعد مراجعة ملاحظات المستفيدين منها:

- ✓ حل مشكلة تأخر رسائل التبليغ في خدمات الجلسة الحضورية والمرئية.
- ✓ حل مشكلة الجلسات عند تغيير موعدها لا توصل رسال تذكير في خدمات الجلسة الحضورية والمرئية.
- ✓ حل مشكلة اختلاف وقت الجلسة المرسله عن موعد الجلسة الفعلي في الجلسة المرئية
- ✓ حل مشكلة شطب القضية والقاضي لم يحضر الجلسة في الجلسة المرئية
- ✓ حل مشكلة تأجيل الجلسة بعد بداية الجلسة لتعارضها مع جلسة أخرى في الجلسة المرئية
- ✓ حل مشكلة عدم استعراض مرفقات الطلبات بعد تقديمها في الدعاوى.
- ✓ تغيير منهجية تأكيد الحل للتذاكر لإدخال المستفيد كجزء من العملية .
- ✓ إضافة إشعارات لتغطية مراحل خدمات التنفيذ
- ✓ الربط مع خدمات الوكالات عبر بوابة ناجز عن طريق التقييم المباشر.
- ✓ الربط مع خدمات الإقرارات عبر بوابة ناجز عن طريق التقييم المباشر
- ✓ الربط مع خدمات القضاء الفورية عبر بوابة ناجز عن طريق التقييم المباشر



www.moj.gov.sa



الإدارة العامة للإعلام
والاتصال المؤسسي

