

الإدارة العامة
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الأول 2024



التقرير التنفيذي لصوت المستفيد

النصف الأول 2024



58 خطة تصحيحية	27,000 صوت مستفيد تم فحصه
24 خطة منفذة	23,000 تذكرة تم فحصها
34 خطة جارٍ العمل عليها	4,000 ملاحظة تم فحصها

إحصائيات

صوت المستفيد والخطط
التصحيحية للنصف الأول
من عام 2024



مركز المصالحة

1,844 صوت مستفيد تم فحصه
1,042 تذكرة تم فحصها
802 ملاحظة تم فحصها
12 خطة تصحيحية
10 خطة منفذة
2 خطة قيد التطوير

التوثيق والتسجيل
العيني للعقار

4,394 صوت مستفيد تم فحصه
4,077 تذكرة تم فحصها
317 ملاحظة تم فحصها
17 خطة تصحيحية
7 خطة منفذة
10 خطة قيد التطوير

التنفيذ

12,769 صوت مستفيد تم فحصه
11,006 تذكرة تم فحصها
1,763 ملاحظة تم فحصها
16 خطة تصحيحية
3 خطة منفذة
13 خطة قيد التطوير

الشؤون القضائية

7,993 صوت مستفيد تم فحصه
6,875 تذكرة تم فحصها
1,118 ملاحظة تم فحصها
13 خطة تصحيحية
4 خطة منفذة
9 خطة قيد التطوير

إحصائيات قنوات التواصل وتذاكر CRM

الأشهر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو
قنوات التواصل الموحد	285,133	260,473	275,665	224,646	304,251	195,167
الاتصال (المكالمات)	42,421	38,160	37,287	32,751	47,376	26,166
الاتصال (البريد الإلكتروني)	9,870	8,787	9,976	8,245	10,513	14,552
الاتصال (المحادثة المباشرة)	86,268	74,827	74,147	59,933	84,217	50,448
منصة X	41,181	36,346	54,161	45,926	47,585	31,381
رسائل الخدمة الذاتية SMS	105,393	102,353	100,094	77,791	114,560	72,620
التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM						
التذاكر المفتوحة (المنشأة)	73,328	69,111	71,829	53,009	79,278	50,146
التذاكر المغلقة	73,030	68,739	71,334	52,474	77,726	48,210



مبادرات التطوير المشترك والابتكار

النصف الأول من العام 2024



الأفكار التطويرية لتقديم خدمات وزارة العدل للأشخاص ذوي الإعاقة

عنوان المبادرة:

الحساب الرسمي لموقع وزارة العدل على منصة X

القناة المستخدمة:

الأشخاص ذوي الإعاقة

الفئات المستهدفة:

رابط الوصول للنتائج والقرارات: اضغط هنا



تقييم التجربة الرقمية لمنصة ناجز

عنوان المبادرة:

موقع هيئة الحكومة الرقمية

القناة المستخدمة:

مواطن، مقيم/زائر، الأعمال، الشباب، كبار السن، النساء، الأشخاص ذوي الإعاقة

الفئات المستهدفة:

رابط الوصول للنتائج والقرارات: اضغط هنا



الإجراءات التحسينية بناءً على نتائج التقييم والشكاوى والتعليقات الواردة في مبادرات التطوير المشترك والابتكار

1

مواطن، مقيم/زائر، الأعمال، الشباب، كبار السن، النساء، الأشخاص ذوي الإعاقة

• تم تنفيذ الإجراء

طلب تأجيل تنفيذ السند

المدة المتبقية للإمهال 54 يوم و 10 ساعة

تاريخ التقديم

1444-11-03



إتاحة خيار للمنفذ ضده، لإمكانية التحويل من أكثر من حساب محجوز عليه

ooo

طلبات اجراء اخرى

طلب إصدار فاتورة سداد

طلب رفع اجراء من قرار
46

طلب تحويل مبلغ محجوز

اختيار أحد الحسابات المحجوز عليها *

SA206500000

المبلغ *

1000

+ اضغط هنا لإضافة عملية تحويل أخرى من حساب مختلف

السبب *

حفظ وإرسال

إتاحة خيار إلغاء الطلب، في حال رفع الطلبات إلى دائرة الموارث والأوقاف بالأحساء والقطيف بشكل خاطئ

مكان الواقعة

الدولة

المنطقة

المدينة

تقديم الطلب

حفظ كمسودة

إلغاء الطلب

توضيح آلية الدخول على جلسات كتابة العدل الافتراضية عبر الإشعارات بالرسائل النصية

الاتصال المرئي
لدى كتابة العدل
الافتراضية لطلب
(عقار) رقم:

يوم (الأحد)
بتاريخ: 07/07/202

4

الساعة: 01:20 م
وستصلكم رسالة
برابط الاتصال المرئي
قبل بدء الموعد.
ويمكنكم الاطلاع على
كافة التفاصيل عبر



تحسين الإشعار الظاهر للمستخدم، لتوجيهه بضرورة رفع طلب في كتابة العدل الافتراضية أو المتنقلة لاستكمال إنشاء الوكالة

تم إتمام العملية بنجاح

تم تقديم طلب تسجيل الوكالة بنجاح (رقم الطلب:)

الرجاء استكمال إنشاء الوكالة من خلال اختيار أحد الخدمات التالية:

[خدمة كتابات العدل الافتراضية](#)

[خدمة كتابة العدل المتنقلة](#)

شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام
والالاتصال المؤسسي