

الإدارة العامة
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الأول 2025



الأشهر	يناير	فبراير	مارس	أبريل	مايو	يونيو
قنوات التواصل الموحد	328816	298667	237388	362888	385433	252629
الاتصال (المكالمات)	36042	31299	20859	36630	35124	20478
الاتصال (البريد الإلكتروني)	15034	14295	12902	14640	20306	16973
الاتصال (المحادثة المباشرة)	36115	32730	27574	66665	77274	31836
منصة X	56245	47549	47623	56118	53098	39184
رسائل الخدمة الذاتية SMS	104460	97970	69679	110650	118693	87323
التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM	80920	74824	58751	78185	80938	56835
التذاكر المفتوحة	383	517	580	1247	2442	5586
التذاكر المغلقة	80537	74307	58171	76938	78496	51249



النصف الأول من العام	تحليل صوت المستفيد وفق معايير مركز أداء (تذاكر ناجز، الاستبيانات، التفاعل في منصة X)
54,8%	سرعة التنفيذ
24,74%	المخرجات
2,06%	الإجراءات
10,56%	تقنية
7,84%	الموظفين

النصف الأول من العام	الخط التصحيحية
115534	عدد المستفيدين
4000	عدد الملاحظات
77	إجمالي الخط التصحيحية
18	الخط الجاري العمل عليها
59	الخط المنفذة



المشاركات الإلكترونية	مارس	مايو	مايو	يونيو	يونيو
عنوان المشاركة	برأيك، ما هي الجوانب التي يمكن تحسينها في رحلة الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية؟	أي من خدمات التنفيذ التي يرغب المستفيدين إطلاقها أولاً؟	برأيك، ماهي المشاريع العدلية ذات الأولوية للعمل عليها في تطوير وتحسين الخدمات؟	الأفكار الابتكارية لتحسين رحلة المستفيد في خدمة توثيق حضنة	الأفكار الابتكارية لتحسين رحلة المستفيد في خدمة إنشاء عقد الزواج
التصنيف (استشارة / مبادرة تطوير مشترك)	استشارة عامة	استشارة عامة	استشارة عامة	ابتكار مشترك وتطوير	ابتكار مشترك وتطوير
الفئات المستهدفة	الأشخاص ذوي الإعاقة	جميع الفئات	جميع الفئات	الشباب	المرأة
القناة المستخدمة	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x
رابط الوصول للمشاركة في منصة تفاعل	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا

الإجراءات المتخذة للتحسين

وصف الاجراء بشكل دقيق مع وجود دليل
من المشاركات (عينة من رسالة ، تذكرة
مقترح أو شكوى ،....) و دليل على تنفيذ
الاجراء التحسيني

النصف الأول من العام

1- إدراج خاصية إلغاء صحيفة الدعوى من قبل
المستفيد في حال وجود خطأ أو نقص في البيانات
أثناء تقديم الطلب

2- إضافة خاصية عداد الورثة في خدمة رقمنة
صكوك حصر الورثة لرفع جودة الخدمة وتقليل
احتمال نقص البيانات عند إصدار الوثيقة حيث أنه
عند تحديد المستفيد لعدد الورثة في عداد الورثة
لا يتمكن من إنهاء إجراءات الطلب حتى يدخل
بيانات العدد المحدد بشكل كامل

3- إضافة خدمة إثبات سداد في التنفيذ في
حال سداد المنفذ ضدة خارج المحكمة وهو إجراء
إستباقي للحد من منازعات التنفيذ

4- توعية المستفيد بالآلية الصحيحة في إدخال
رقم الصك المطلوب تحديثه للتقليل من الأخطاء
في الإدخال وإعادة الطلب للمستفيد



الإجراء الأول (إدراج خاصية إلغاء صحيفة الدعوى من قبل المستفيد في حال وجود خطأ أو نقص في البيانات أثناء تقديم الطلب)

مصفحة

+ طلب جديد

صفحات الدعوى 1

القضايا

الطلبات

الأحكام

القرارات

البحث برقم الطلب

7 صفحة

رقم الطلب	المحكمة	نوع الطلب	المدعى	المدعى عليه	تاريخ الطلب	حالة الطلب
1	-	منع من السفر		-	١٤٤٧/١١/٧	نسخة مسبوقة
2	-	-	المدعى	المدعى عليه	-	-

عرض

إلغاء

10:32 98%

najiz.sa

ناجز
Individuals | أفراد

إلغاء

رقمنة وثيقة حصر الورثة

6 5 بيانات الورثة 4 ✓ ✓ ✓

بيانات عدد ورثة المتوفى

عدد ورثة المتوفى *

✓

الإجراء الثاني (إضافة خاصية عداد الورثة في خدمة رقمنة صكوك حصر الورثة لرفع جودة الخدمة وتقليل احتمال نقص البيانات عند إصدار الوثيقة حيث أنه عند تحديد المستفيد لعدد الورثة في عداد الورثة لا يتمكن من إنهاء إجراءات الطلب حتى يدخل بيانات العدد المحدد بشكل كامل)



الإجراء الثالث (إضافة خدمة إثبات سداد في التنفيذ في حال سداد المنفذ ضده خارج المحكمة وهو إجراء إستباقي للحد من منازعات التنفيذ)

طلب إثبات سداد

نوع الطلب

طلب إثبات سداد

اختر نوع السداد

دفعة بنكية

طلب التنفيذ المسدد له

قيمة الدفعة

ريال

4500

مئة

0

يرجى إرفاق ما يثبت السداد مثل صورة شيك دفعة بنكية أو غيرها

مثال : أدخل الرقم الأول ٣ متبوعاً بـ ١ حتى يظهر رقم ٣١ مع إضافة (/) بين الأرقام

رقم الصك : ٣١ / ١٢ / ب

رقم الصك

مثال : ١ / ٢ / ٣ / ٤ / ب

الرجاء إتباع طريقة كتابة الأرقام : ١ / ٢ / / ب

الإجراء الرابع (توعية المستفيد بالآلية الصحيحة في إدخال رقم الصك المطلوب تحديثه للتقليل من الأخطاء في الإدخال وإعادة الطلب للمستفيد)

شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام
والاتصال المؤسسي