

الإدارة العامة
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الثاني 2025



ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	الأشهر
351,855	321,966	351,965	340,584	347,642	375,196	قنوات التواصل الموحد
37,207	33,028	37,405	35,633	37,864	38,880	الاتصال (المكالمات)
19,276	17,329	24,367	28,437	28,837	26,802	الاتصال (البريد الإلكتروني)
32,652	30,981	35,494	31,344	32,182	38,988	الاتصال (المحادثة المباشرة)
43,763	43,309	45,322	44,786	49,461	56,034	منصة X
116,057	101,069	111,165	106,956	107,548	117,674	رسائل الخدمة الذاتية SMS
102,900	96,250	98,212	93,428	91,750	96,818	التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM
543	314	266	144	146	98	التذاكر المفتوحة
102,357	95,936	97,946	93,284	91,604	96,720	التذاكر المغلقة



النصف الثاني من العام	تحليل صوت المستفيد وفق معايير مركز أداء (تذاكر ناجز، الاستبيانات، التفاعل في منصة X)
55,40%	سرعة التنفيذ
23,12%	المخرجات
2,06%	الإجراءات
10,86%	تقنية
8,56%	الموظفين

النصف الثاني من العام	الخط التصحيحية
84778	عدد المستفيدين
17576	عدد الملاحظات
102	إجمالي الخط التصحيحية
47	الخط الجاري العمل عليها
35	الخط المنفذة



نوفمبر	سبتمبر	سبتمبر	سبتمبر	أغسطس	المشاركات الإلكترونية
الأفكار الابتكارية لتطوير تقديم خدمات منصة ناجز للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية	حرصاً من وزارة العدل على مشاركتكم في تطوير الخدمات، وتعزيز جودة المخرجات العدلية، شاركونا آراءكم حول الجوانب التي ترون أهمية تحسينها في خدمة إصدار وكالة إلكترونية، فأراؤكم محل اهتمامنا وتقديرنا.	حرصاً من وزارة العدل على مشاركتكم في تطوير الخدمات، وتعزيز جودة المخرجات العدلية، شاركونا آراءكم حول أولوية تطوير الخدمات التي ترغبون في تحسينها من خدمات المحاماة، فأراؤكم محل اهتمامنا وتقديرنا.	الأفكار الابتكارية لتحسين خدمات الإقرارات	الأفكار الابتكارية لتحسين خدمة كتابات العدل المتنقلة	عنوان المشاركة
ابتكار مشترك وتطوير	استشارة عامة	ابتكار مشترك وتطوير	ابتكار مشترك وتطوير	ابتكار مشترك وتطوير	التصنيف (استشارة / مبادرة تطوير مشترك)
الأشخاص ذوي الإعاقة	جميع الفئات	شباب	جميع الفئات	كبار السن	الفئات المستهدفة
منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	القناة المستخدمة
اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	رابط الوصول للمشاركة في منصة تفاعل



الإجراءات المتخذة للتحسين



الإجراء الأول (إطلاق منصة تراضي2)

The screenshot displays the Taradhi Individuals homepage with the following elements:

- Header:** Navigation menu with "تراضي أفراد" (Taradhi Individuals) highlighted, and links for "لوحة المعلومات" (Information Dashboard), "طلبات الصلح" (Request for Reconciliation), "جلسات الصلح" (Reconciliation Sessions), "وثائق الصلح" (Reconciliation Documents), and "الخدمات الإلكترونية" (E-services).
- Dashboard Widgets:**
 - الإشعارات (Notifications):** "لا يوجد إشعارات حتى الآن" (No notifications at the moment).
 - الطلبات (Requests):** "لا توجد طلبات تحتاج إجراء" (No requests need action).
 - سجل الصلح (Reconciliation Record):** "كل ما يخص طلبات و وثائق الصلح" (Everything related to requests and reconciliation documents). Statistics: وثائق الصلح (0), إجمالي طلبات الصلح (0), طلبات قيد الصلح (0), and الجلسات المجدولة (0).
 - مواعيد الجلسات (Sessions Schedule):** "جلسات الصلح المجدولة خلال الشهر الجاري" (Reconciliation sessions scheduled for the current month).
 - أبرز الخدمات (Featured Services):** "خدمات التي تقدمها منصة تراضي للمستفيدين" (Services provided by the Taradhi platform to beneficiaries).



طلبات أخرى من قبل المنفذ ضده

نوع الطلب
طلبات أخرى من قبل المنفذ ضده

نوع الخدمة
نوع الخدمة
أخرى
تسليم/استلام

المرفق
أكثر ملف

الإجراء الثاني
(إدراج خدمة الاستلام والتسليم من خلال طلبات أخرى)

الإجراء الثالث (إطلاق المحفظة الرقمية)

المحفظة الرقمية

تمكنك المحفظة الرقمية من الاطلاع على حالة المطالبات المالية

عرض محفظتك الرقمية لمطالباتك بصفتك طالب تنفيذ منفذ ضده

الوصول السريع لأكثر أنواع السندات استخداماً

نفقات
 حكم صادر من محاكم ودوائر عماليه
 حكم صادر من محكمة - مالي
 عقد إيجار موحد
 سند لأمر
 نفقة مستقبلية استقطاع شهري
 إخلاء
 شيك
 حكم من لجان شبه قضائيه
 حكم صادر من محكمة - عام
 كمبياله
 أوراق عادية (موقعة أو مكتومة أو عليها بصمة)
 زياره

أو يمكنك تقديم طلب تنفيذ حسب أنواع السندات التنفيذية

تنفيذ مباشر

ما كان محل الحكم والتنفيذ فيه معاداً أو امتثالاً عن فعل لا يمكن أن يخل محله التنفيذ على المال.

تنفيذ أحوال شخصية

ما كان محل الحكم والتنفيذ فيه نفقة أو عوض أو سكن أو حصة أو زياره ودخوماً مما كان أثر العقد الفسخ.

تنفيذ مالي

ما كان محل الحكم والتنفيذ فيه مبلغ مالي موثق بسند تنفيذي يعاد به.

عزيزي المستفيد يمكنك المطالبة عند اختيار هذا التصنيف بجميع النفقات التي حل تاريخ استحقاقها سواء كانت نفقة شهرية أو نفقة موسمية، مثل نفقة المأكل والمشرب وكسوة العيدين ونفقة المسكن السنوية ونفقة الشتاء والصيف ونفقة المواصلات ونفقة المدارس

الإجراء الرابع (إدراج خدمة مختصة بتنفيذ الأحوال الشخصية ونوع السند الرئيسي) يخص الطلبات الموسمية مثل كسوة العيدين – الصيف والشتاء- (المدارس ...)

شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام
والالاتصال المؤسسي