

الإدارة العامة
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الأول 2026



يوليو	مايو	أبريل	مارس	فبراير	يناير	الأشهر
265,973	203,378	266,891	187,096	221,008	244,263	قنوات التواصل الموحد
31,527	21,682	31,469	21,557	29,293	35,597	الاتصال (المكالمات)
32,967	24,309	36,812	22,755	28,177	28,824	الاتصال (البريد الإلكتروني)
21,497	17,624	21,036	15,663	19,433	17,677	الاتصال (المحادثة المباشرة)
39,964	36,390	43,821	39,851	37,342	43,362	منصة X
140,018	103,373	133,753	87,270	106,763	118,803	رسائل الخدمة الذاتية SMS
100,005	72,008	98,702	67,593	89,523	99,834	التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM
87,559	70,131	97,379	67,130	89,164	99,591	التذاكر المفتوحة
12,446	1,877	1,323	463	359	243	التذاكر المغلقة



النصف الأول 2026	تحليل صوت المستفيد وفق معايير مركز أداء (تذاكر ناجز، الاستبيانات، التفاعل في منصة X)
57.85%	سرعة التنفيذ
21.18%	المخرجات
2.37%	الإجراءات
10.52%	تقنية
8.09%	الموظفين

النصف الأول 2026	الخط التصحيحية
25,604	عدد المستفيدين
3,897	عدد الملاحظات
172	إجمالي الخط التصحيحية
116	الخط الجاري العمل عليها
56	الخط المنفذة



المشاركات الإلكترونية	يونيو	يونيو
عنوان المشاركة	الأفكار الابتكارية لتطوير خدمة ترخيص موثق انكحة	الأفكار الابتكارية لتطوير خدمة ترخيص موثق
التصنيف (استشارة / مبادرة تطوير مشترك)	ابتكار مشترك وتطوير	ابتكار مشترك وتطوير
الفئات المستهدفة	الشباب	المرأة
القناة المستخدمة	منصة x	منصة x
رابط الوصول للمشاركة في منصة تفاعل	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- إضافة مجموعة من أدوات سهولة الوصول على
منصة ناجز لتعزيز استخدام المنصة بيسر وسهولة
واستقلالية لجميع المستخدمين.

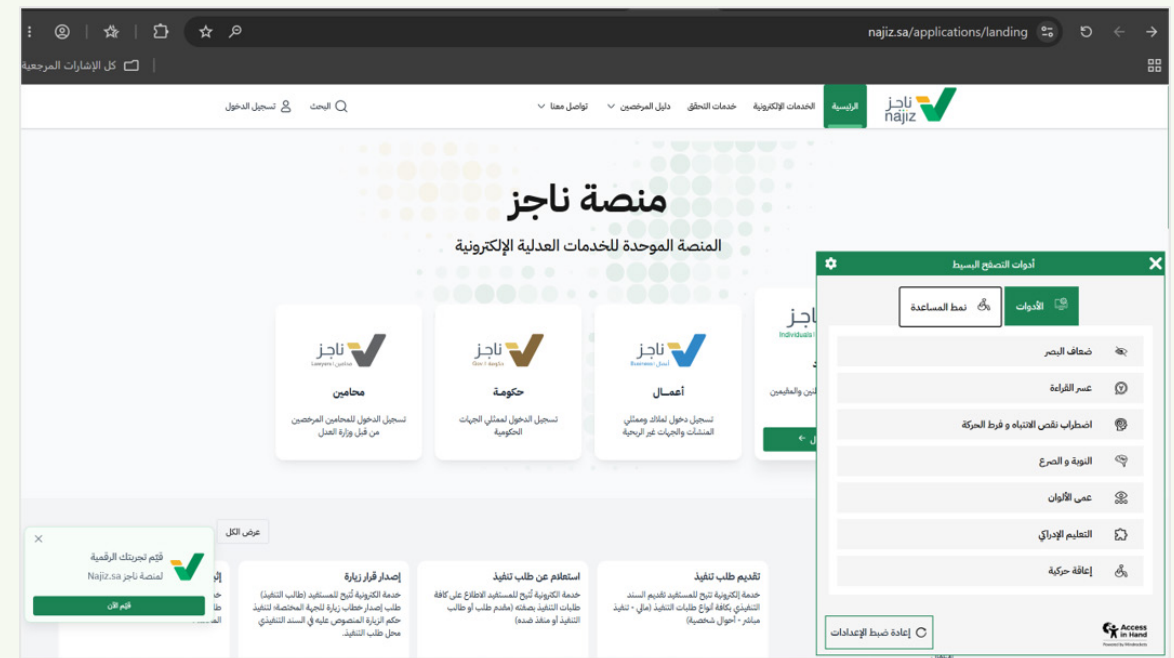
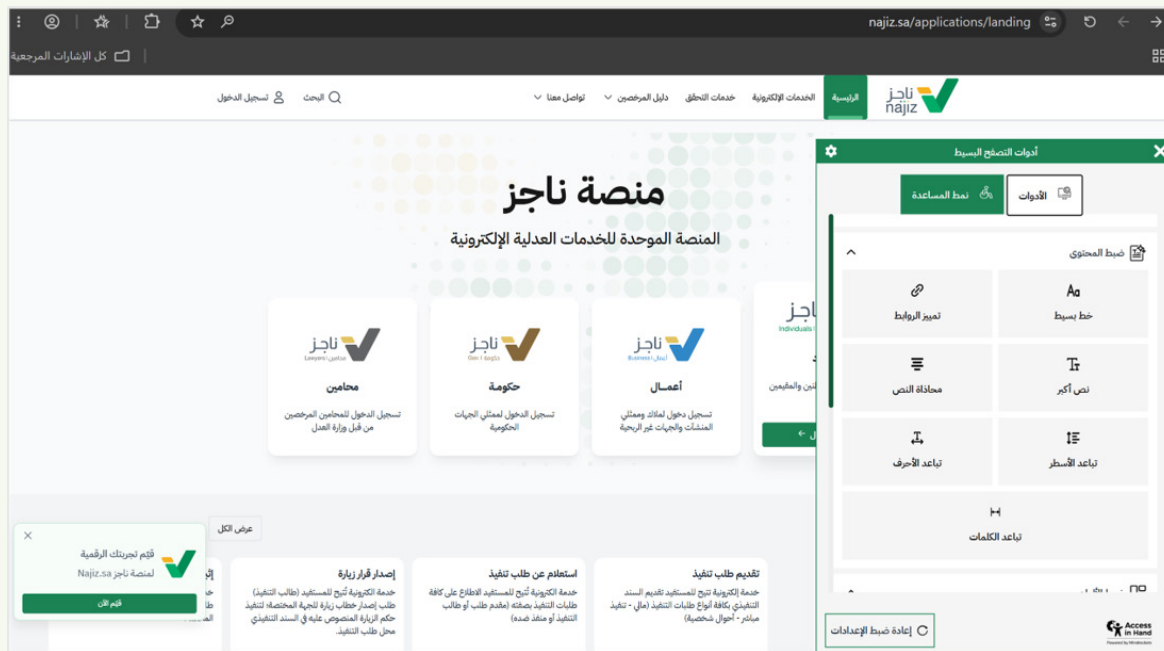
2- إضافة حالة المحاصة في الخط الزمني على
طلبات التنفيذ.

3- إضافة تنبيه للمستخدم من خدمات التنفيذ
بالمدة الزمنية المستغرقة لرفع الإجراءات في
تبويب القرارات.

4- توعية المستخدم بأنه في حال تم الموافقة
على طلبات الإمهال لا يتم إعادة الأموال التي تم
تحصيلها قبل طلب الإمهال للمنفذ ضده وتصرف
لطالب التنفيذ.



الإجراء الأول (إضافة مجموعة من أدوات سهولة الوصول على منصة ناجز لتعزيز استخدام المنصة بيسر وسهولة واستقلالية لجميع المستخدمين)



الإجراء الثاني (إضافة حالة المحاصة في الخط الزمني على طلبات التنفيذ)

تنبيه

البيانات الخاصة بالمنفذ ضده تشمل جميع المطالبات التي يطالب بها المنفذ ضده بهذا الطلب والمطالبات الأخرى القائمة عليه إلى الوقت الحالي

المبالغ المحصلة هي مبالغ تم تحصيلها بناءً على جميع المطالبات القائمة على المنفذ ضده

المبالغ المحصلة التي تم صرفها قد يكون تم صرفها لطلبك الحالي أو للمطالبات الأخرى القائمة عليه حسب الأنظمة

بإمكانك الاطلاع على سجل الحركة المالية والدورات التي تمت على هذا الطلب من [سجل الحركة المالية](#)

الحالة المالية للمنفذ ضده (1)

الاسم: حالة الصرف	رقم الهوية: الجنسية:
محاصة (سيتم صرف المبلغ المحض لعدة مستفيدين)	حالة الحجز
المطالبات القائمة ①	المبالغ المحصلة من طلبات المنفذ ضده ①
إجمالي مبالغ المطالبات 39,782,273.97	مبالغ لم تصرف 7,425.07
عدد طلبات التنفيذ 51	مبالغ تم صرفها 1,165.43

مؤشر الحركة المالية

إجمالي مبلغ المطالبة 9999.42	المبالغ المحصلة 0	محول للمستفيد 0	جاري التحويل 0	حوالت تلزم تحديث اربان 0	مبلغ متبقى 9999.42
------------------------------	-------------------	-----------------	----------------	--------------------------	--------------------

تفاصيل الطلب

الصفة في الطلب	نوع السند الرئيسي	نوع السند الفرعي	المحكمة
----------------	-------------------	------------------	---------

الإجراء الثالث (إضافة تنبيه للمستفيد من خدمات التنفيذ بالمدة الزمنية المستغرقة لرفع الإجراءات في تبويب القرارات)

تفاصيل الطلب			
الصفة في الطلب	نوع السند الرئيسي	نوع السند الفرعي	المحكمة
طالب التنفيذ	مالي - أوراق تجارية	سند لأمر	محكمة التنفيذ بالرياض
الحالة	تاريخ تقديم الطلب	حالة الطلب	
		● قيد التنفيذ	

حالة الطلب لا تعكس حالة الصرف على مستوى الطلب و يمكنك استعراض حالة الصرف من خلال المحفظة الرقمية

يمكنك متابعة حالة رفع الإجراءات مع الجهات من خلال استعراض تبويب القرارات .

إخفاء الكل القرارات (4)

تستغرق مدة رفع الإجراءات من يوم إلى 10 أيام عمل بحسب الإفادة من الجهات المعنية ويتم تحديثها بشكل لحظي. i



الإجراء الرابع (توعية المستفيد بأنه في حال الموافقة على طلبات الإمهال لا تُعاد الأموال المحصلة قبل طلب الإمهال للمنفذ ضده وتصرف لطالب التنفيذ)

إمهال كلي إمهال جزئي

تنبيه



X

خدمة الإمهال تمكن المستفيد من إمهال (تأجيل) تنفيذ السند التنفيذي لفترة محددة لجميع المنفذ ضدهم على الطالب وتصبح حالة الطالب بعد تنفيذ الخدمة (تم الإمهال) تقديم طلب الإمهال لا يترتب عليه إعادة المبالغ التي تم تحصيلها في هذا الطلب، ويتم صرف هذه المبالغ لطالب التنفيذ.



شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام
والاتصال المؤسسي