



تقرير ملاحظات المستفيدين

- الربع سنوي

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 :

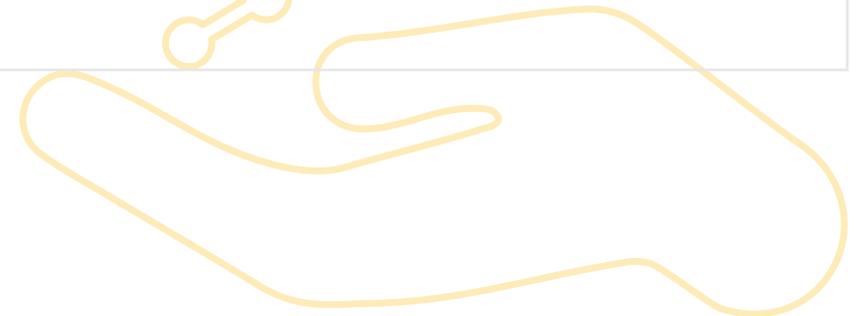
الاتصال : 1950

البريد الإلكتروني : 1950@moj.gov.sa

المحادثات الفورية

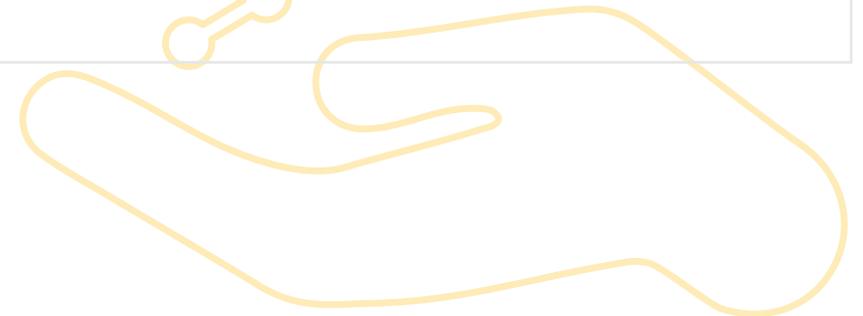


مارس ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	يناير ٢٠٢١	مركز الاتصال
189215	172872	287853	اجمالي عدد المكالمات
649,940 مكالمات			المجموع





مارس ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	يناير ٢٠٢١	مركز الاتصال
48359	43326	53911	البريد الإلكتروني
145,596 بريد إلكتروني			المجموع



مارس ٢٠٢١	فبراير ٢٠٢١	يناير ٢٠٢١	مركز الاتصال
118066	91639	81405	اجمالي عدد المحادثة المباشرة
291,110 محادثة مباشرة			المجموع

التذاكر المفتوحة	التذاكر المغلقة	مركز الاتصال
10	123755	اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM
123765 تذكرة		المجموع

تحرص وزارة العدل على الاستماع لصوت المستفيدين و حصر الملاحظات و تحليل جذور المشاكل الواردة للمساعدة في تعديل الأنظمة و الابتكار في تقديم تحسينات جديدة و رفع جودة الخدمات المقدمة لتحقيق رضا المستفيد ، و التي منها :

✓ إصدار الوكالة الإلكترونية الأولى من خلال منصة ناجز دون الحاجة لزيارة كتابات العدل.

✓ تم رفع الحد الأعلى لقيمة الافراغ العقاري الالكتروني إلى ٢٠ مليون.

✓ تم تمكين المستفيد من رفع الشكوى او الاستفسار عن طريق بوابة ناجز خارج وداخل أوقات العمل وقد بلغ عدد تذاكر الشكاوى والاستفسارات في الربع الأول لعام ٢٠٢١ هي ١١٥,٤٤٨ تذكرة .

يتم قياس رضا المستفيدين عن كل من وكالة القضاء والتنفيذ وكتابات العدل من خلال منصة قيم.



www.moj.gov.sa



الإدارة العامة للإعلام
والإتصال المؤسسي

