



تقرير ملاحظات المستفيدين

لنصف الأول للعام ٢٠٢١م

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

الربع الثاني	الربع الأول	مركز الاتصال
330286	649940	اجمالي عدد المكالمات
مكالمة 980,226		المجموع



الربع الثاني	الربع الأول	مركز الاتصال
89345	145596	البريد الإلكتروني
بريد الكتروني 234,941		المجموع



الربع الثاني	الربع الأول	مركز الاتصال
197715	291110	اجمالي عدد المحادثة المباشرة
488,825 محادثة مباشرة		المجموع

التذاكر المفتوحة	التذاكر المغلقة	مركز الاتصال
7658	258064	اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في نظام CRM
تذكرة 265,722		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 الإلكتروني الي 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 .
- ✓ إتاحة الحصول على نص الحكم المعتمد بصيغة PDF دون الحاجة الى زيارة المحكمة لاستلام صك الحكم.
- ✓ تم تمكين المستفيد من رفع الشكوى عن طريق بوابة ناجز خارج وداخل أوقات العمل وقد بلغ عدد تذاكر الشكاوى والاستفسارات في الربع الثاني لعام ٢٠٢١ هي ٣٠٩٧٥ 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

