



تقرير ملاحظات المستفيدين

النصف الأول 2023

www.moj.gov.sa

MojKsa Ksamoj

الإدارة العامة للإعلام
والاتصال المؤسسي

مقدمة

تهتم وزارة العدل بقياس رضا المستفيد و خدمته ، و هذا التقرير يلخص الملاحظات التي وردت لوزارة العدل من تجارب المستفيدين في النصف الأول من العام ٢٠٢٣ ، حيث يعمل فريق تجربة المستفيد باستقبال الشكاوى والإستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح معالجة الأسباب الناتجة عنها بشكل سريع و بجودة عالية، والإستفادة من الملاحظات الواردة في تحسين خدمات الوزارة، و ذلك من خلال قنوات التواصل الموحد :

الاتصال : 1950

البريد الالكتروني : 1950@moj.gov.sa

المحادثة الفورية على ناجز



أعمال مركز التواصل الموحد

اللغة المستخدمة بالرد	عدد المجاب	قناة التواصل
اللغة العربية / اللغة الإنجليزية	224 ألف	اجمالي عدد المكالمات
اللغة العربية / اللغة الإنجليزية	331 ألف	المكالمات الهاتفية
اللغة العربية / اللغة الإنجليزية	60 ألف	البريد الالكتروني
	616 ألف	المجموع



أعمال التذاكر		
المغلقة	النشطة	الشكاوى والإستفسارات
330 ألف	713	التذاكر
331 ألف		المجموع



أبرز التحسينات



- زيادة عدد أحرف حقل موضوع الدعوى في القضايا المرورية لمطابقة تقرير المرور لوصف الحادث
- حل مشكلة عدم القدرة على التحقق من الوكالة في دعاوى
- تحسين وتسهيل الدخول على الجلسات القضائية وطريقة تسجيل الحضور
- تم تطوير خانة مبلغ السند التنفيذي وزيادة الخانات من 8 ارقام الى 14 رقم
- حل مشكلة عدم ظهور ايقونة مصادقة صحيفة الدعوى
- دخول الجلسات من خلال ناجز محامين
- تحسين خدمة إيداع مذكرة
- إرسال رسائل نصية للمستفيدين في حال تم إلغاء الجلسة
- حل مشكلة عدم تحديد موعد جلسة جديدة بعد الترافع الكتابي





www.moj.gov.sa



الإدارة العامة للإعلام
واللاتصال المؤسسي