

الإدارة العامة
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الأول 2024



التقرير التنفيذي لصوت المستفيد

النصف الأول 2024



| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 58 خطة تصحيحية | 27,000 صوت مستفيد تم فحصه |
| 24 خطة منفذة | 23,000 تذكرة تم فحصها |
| 34 خطة جارٍ العمل عليها | 4,000 ملاحظة تم فحصها |

إحصائيات

صوت المستفيد والخطط
التصحيحية للنصف الأول
من عام 2024



مركز المصالحة

| |
|------------------------------------|
| 1,844 صوت مستفيد تم فحصه |
| 1,042 تذكرة تم فحصها |
| 802 ملاحظة تم فحصها |
| 12 خطة تصحيحية |
| 10 خطة منفذة |
| 2 خطة قيد التطوير |

التوثيق والتسجيل
العيني للعقار

| |
|------------------------------------|
| 4,394 صوت مستفيد تم فحصه |
| 4,077 تذكرة تم فحصها |
| 317 ملاحظة تم فحصها |
| 17 خطة تصحيحية |
| 7 خطة منفذة |
| 10 خطة قيد التطوير |

التنفيذ

| |
|-------------------------------------|
| 12,769 صوت مستفيد تم فحصه |
| 11,006 تذكرة تم فحصها |
| 1,763 ملاحظة تم فحصها |
| 16 خطة تصحيحية |
| 3 خطة منفذة |
| 13 خطة قيد التطوير |

الشؤون القضائية

| |
|------------------------------------|
| 7,993 صوت مستفيد تم فحصه |
| 6,875 تذكرة تم فحصها |
| 1,118 ملاحظة تم فحصها |
| 13 خطة تصحيحية |
| 4 خطة منفذة |
| 9 خطة قيد التطوير |

إحصائيات قنوات التواصل وتذاكر CRM

| الأشهر | يناير | فبراير | مارس | أبريل | مايو | يونيو |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| قنوات التواصل الموحد | 285,133 | 260,473 | 275,665 | 224,646 | 304,251 | 195,167 |
| الاتصال (المكالمات) | 42,421 | 38,160 | 37,287 | 32,751 | 47,376 | 26,166 |
| الاتصال (البريد الإلكتروني) | 9,870 | 8,787 | 9,976 | 8,245 | 10,513 | 14,552 |
| الاتصال (المحادثة المباشرة) | 86,268 | 74,827 | 74,147 | 59,933 | 84,217 | 50,448 |
| منصة X | 41,181 | 36,346 | 54,161 | 45,926 | 47,585 | 31,381 |
| رسائل الخدمة الذاتية SMS | 105,393 | 102,353 | 100,094 | 77,791 | 114,560 | 72,620 |
| التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM | | | | | | |
| التذاكر المفتوحة (المنشأة) | 73,328 | 69,111 | 71,829 | 53,009 | 79,278 | 50,146 |
| التذاكر المغلقة | 73,030 | 68,739 | 71,334 | 52,474 | 77,726 | 48,210 |



إحصائيات الخطط التصحيحية

| النصف الأول من العام 2024 | الخطط التصحيحية |
|---------------------------|--------------------------|
| 27,000 | عدد المستفيدين |
| 4,000 | عدد الملاحظات |
| 58 | إجمالي الخطط التصحيحية |
| 34 | الخطط الجاري العمل عليها |
| 24 | الخطط المنفذة |

إحصائيات معايير مركز أداء

| النصف الأول من العام 2024 | تحليل صوت المستفيد وفق معايير مركز أداء |
|---------------------------|---|
| %48 | سرعة التنفيذ |
| %28 | المخرجات |
| %2 | الإجراءات |
| %13 | تقنية |
| %9 | الموظفين |



الإجراءات المتخذة للتحسين خلال النصف الأول من العام 2024

1- إضافة نوع هوية سجل تجاري أجنبي لدى البنك المركزي .

2- إضافة مؤشر عداد تنازلي داخل طلب إمهال السند التنفيذي.

3- تمكين أصحاب المؤسسات الفردية من الاطلاع على عقارات المؤسسة بالبورصة بشكل مباشر دون الحاجة للوكالة.

4- تطوير أداة تقنية تعمل بشكل يومي لحصر وثائق المصالحة المتعثرة-إن وجدت- وإعادة تصديرها بشكل صحيح تلقائياً.

5- إعادة هندسة إجراءات إغلاق طلبات الصلح.



شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام
والالاتصال المؤسسي