

الإدارة العامة  
لتجربة المستفيد

تقرير

صوت المستفيد

النصف الثاني 2024



ديسمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	يوليو	الأشهر
344,727	348,485	388,707	351,951	364,773	407,311	قنوات التواصل الموحد
38,789	35,735	42,452	38,596	43,681	49,347	الاتصال (المكالمات)
13,914	13,122	11,727	11,043	12,610	17,545	الاتصال (البريد الإلكتروني)
59,857	78,265	77,243	69,970	74,514	84,113	الاتصال (المحادثة المباشرة)
53,402	52,447	61,046	54,422	44,124	48,953	منصة X
94,085	94,382	111,416	100,489	105,514	117,706	رسائل الخدمة الذاتية SMS
						التذاكر في نظام إدارة علاقات العملاء CRM
4,867	1,836	1,243	749	519	362	التذاكر المفتوحة
79,813	72,698	83,580	76,682	83,811	89,285	التذاكر المغلقة



النصف الثاني من العام	تحليل صوت المستفيد وفق معايير مركز أداء (تذاكر ناجز، الاستبيانات، التفاعل في منصة X)
55%	سرعة التنفيذ
27%	المخرجات
1%	الإجراءات
9%	تقنية
5%	الموظفين

النصف الثاني من العام	الخط التصحيحية
41,000	عدد المستفيدين
7,000	عدد الملاحظات
47	إجمالي الخط التصحيحية
17	الخط الجاري العمل عليها
30	الخط المنفذة



نوفمبر	نوفمبر	أكتوبر	سبتمبر	أغسطس	أغسطس	يوليو	المشاركات الإلكترونية
الأفكار الابتكارية لتطوير البورصة العقارية	برأيك، ما الوسيلة الأوضح لتوعية المستفيدين بخطوات الاستفادة من الخدمات العدلية الإلكترونية؟	برأيك، أيهما تفضل للتذكير بمواعيد الجلسات الإلكترونية؟	برأيك، ما الخواص التي ستسهم في تسهيل استخدامات كبار السن للخدمات العدلية الإلكترونية عبر ناجز؟	الأفكار الإبداعية لتطوير تقديم خدمات وزارة العدل لذوي الإعاقة	برأيك، ماهي أفضل وسيلة لتقييم الخدمات العدلية الإلكترونية؟	برأيك، ما أبرز التحديات التي تواجه كبار السن عند استخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من وزارة العدل؟	عنوان المشاركة
الابتكار المشترك	استشارة عامة	استشارة عامة	استشارة عامة	الابتكار المشترك	استشارة عامة	استشارة عامة	التصنيف (استشارة / مبادرة تطوير مشترك)
كبار السن	جميع الفئات	جميع الفئات	كبار السن	الأشخاص ذوي الإعاقة	جميع الفئات	كبار السن	الفئات المستهدفة
منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	منصة x	القناة المستخدمة
اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	اضغط هنا	رابط الوصول للمشاركة في منصة تفاعل



## الإجراءات المتخذة للتحسين

وصف الإجراء بشكل دقيق مع وجود دليل من المشاركات ( عينة من رسالة ، تذكرة مقترح أو شكوى ,.... ) و دليل على تنفيذ الإجراء التحسيني.

## النصف الثاني من العام

1- رفع عدد الأحرف المتاحة لتقديم الطلب من 2000 حرف إلى 5000 لطلبات الاعتراض على الحكم.

2- بناء إشعارات للمستفيد توضح تاريخ تسليم الحكم في تطبيق ناجز.

3- أرشفة طلبات التنفيذ المنتهية.

4- عدم حفظ معلومات الوكالة متعددة الأطراف، في حال عدم رغبة المستفيد في إصدار الوكالة مباشرة، للتحقق من بيانات الوكالة أو الأطراف وإتاحة خيار حفظ كمسودة.



## الإجراء الأول (رفع عدد الأحرف المتاحة لتقديم الطلب من 2000 حرف إلى 5000 لطلبات الاعتراض على الحكم )

⚠ لا يتم النظر في طلب لم يذكر فيه نص مذكرة الاعتراض

ملخص مذكرة الاعتراض على الحكم \*

اكتب ملخص مذكرة الاعتراض على الحكم

5000 / 0



## الإجراء الثاني (بناء إشعارات للمستفيد توضح تاريخ تسليم الحكم في تطبيق ناجز )



## الإجراء الثالث ( أرشفة طلبات التنفيذ المنتهية )

قائمة الطلبات

حالة الطلب

منتهي

فيد المراجعة بعد الإستكمال

نسخة مسودة

تحت التدقيق

مطلوب استكمال البيانات

الطلب مرفوض

فيد التنفيذ

تحت التدقيق بعد استكماله

تم الإمتناع

معاد للإستكمال من البداية

تم التنفيذ

تم الإهمال

منتهي

حفظ اوجه الملاحظة

نوع الطلب

تنفيذ مباشر

حالة الطلب

فيد التنفيذ

رقم الطلب

00723260

نوع الطلب

تنفيذ مباشر

حالة الطلب

تحت التدقيق

رقم الطلب

00723259





## الإجراء الرابع ( عدم حفظ معلومات الوكالة متعددة الأطراف، في حال عدم رغبة المستفيد في إصدار الوكالة مباشرة، للتحقق من بيانات الوكالة أو الأطراف وإتاحة خيار حفظ كمسودة)

هناك نوعان لحفظ المسودات وهي كالتالي :

- حفظ يدوي :  
عند الدخول على خدمة إصدار الوكالة سواء كانت ( وكالة فردية ، وكالة متعددة الأطراف ، وكالة للمنشأة ) فإنه يمكن للمستفيد من حفظ المسودة في أي خطوة من الخطوات من خلال الضغط على زر " حفظ كمسودة " وسيتم حفظها في المسودات
- حفظ تلقائي :  
في حال قام المستفيد بالخروج من الخدمة بشكل مفاجئ مثل انقطاع الإنترنت أو الكهرباء وغيرها - حيث سيقوم النظام بحفظ المسودة تلقائياً لحفظ وقت وجهد المستفيد من التعتيئة مرة أخرى
- عند الرغبة باستكمال المسودة يمكن للمستفيد من الذهاب إلى الدرفونة الخاصة بالمسودات وستعرض كافة المسودات واختيار المسودة المراد اعتمادها
- مدة حفظ المسودة (72 ساعة ) في حال تم حفظ المسودة بشكل يدوي من قبل المستفيد
- مدة حفظ المسودة ( 24 ساعة ) في حال تم حفظ المسودة بشكل تلقائي من قبل النظام
- في حال انتهاء مدة المسودة او اعتمادها من قبل المستفيد سيتم حذفها من قائمة المسودات
- يمكن للمستفيد من التعديل على المسودة او حذفها من قائمة المسودات
- يمكن للمستفيد من حفظ عد مسودات الرجوع لها في وقت لاحق

الرئيسية / الخدمات الإلكترونية / شرح الخدمة

### مسودة الوكالة الإلكترونية



شكرًا لكم



الإدارة العامة للإعلام  
والالاتصال المؤسسي