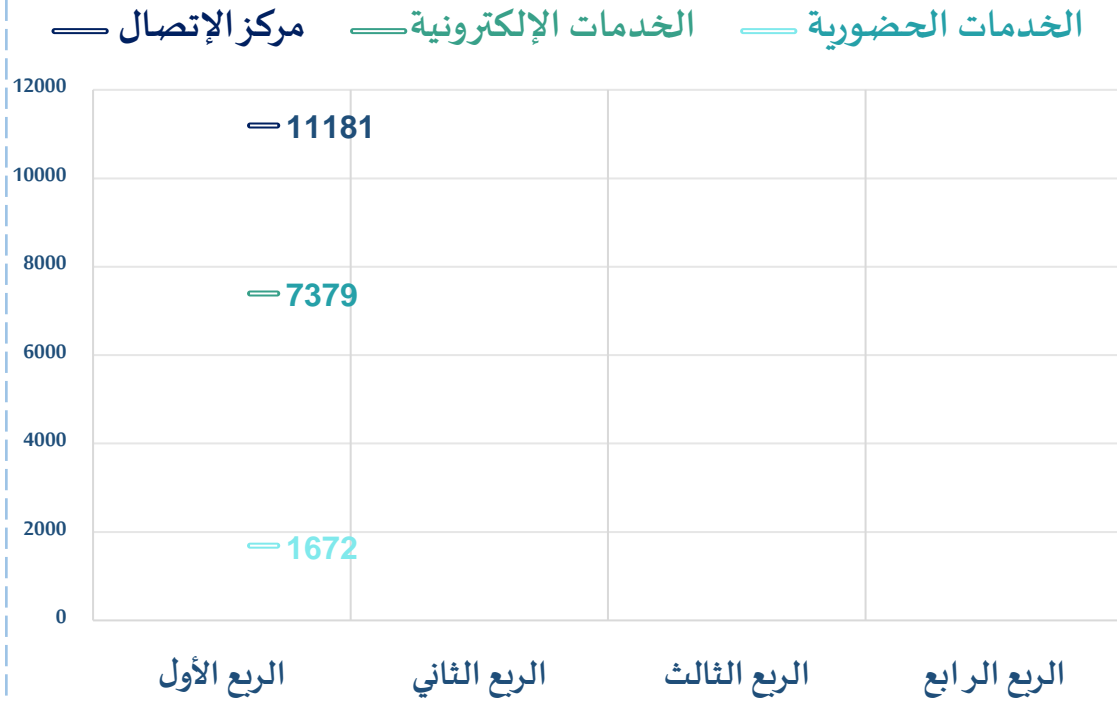


تقرير ملاحظات المستفيدين الربع الأول من عام 2024 (يناير-فبراير-مارس)



إحصائيات الخدمات المقدمة عبر قنوات الخدمة خلال الربع الأول من سنة 2024 م :



النسبة من الإجمالي	إجمالي الخدمات المقدمة	قناة الخدمة
55%	11181	مركز الاتصال
36%	7379	الخدمات الإلكترونية
9%	1672	الخدمات الحضورية
100%	20232	الإجمالي

ملاحظة: الخدمات الإلكترونية هي الخدمات المقدمة عبر القنوات التالية:
الموقع الإلكتروني
البريد الإلكتروني
منصة X

إحصائيات الخدمات المقدمة عبر (مركز الاتصال الموحد) و(الخدمات الإلكترونية) :

3361 خدمة مقدمة

الخدمات الإلكترونية

الشكاوى والبلاغات		
نسبة الرضى	عدد المستفيدين	الفترة
89%	2410	الربع الاول

الدعم والمشورة		
نسبة الرضى	عدد المستفيدين	الفترة
93%	951	الربع الاول

12058 مكالمات واردة

مركز الاتصال الموحد

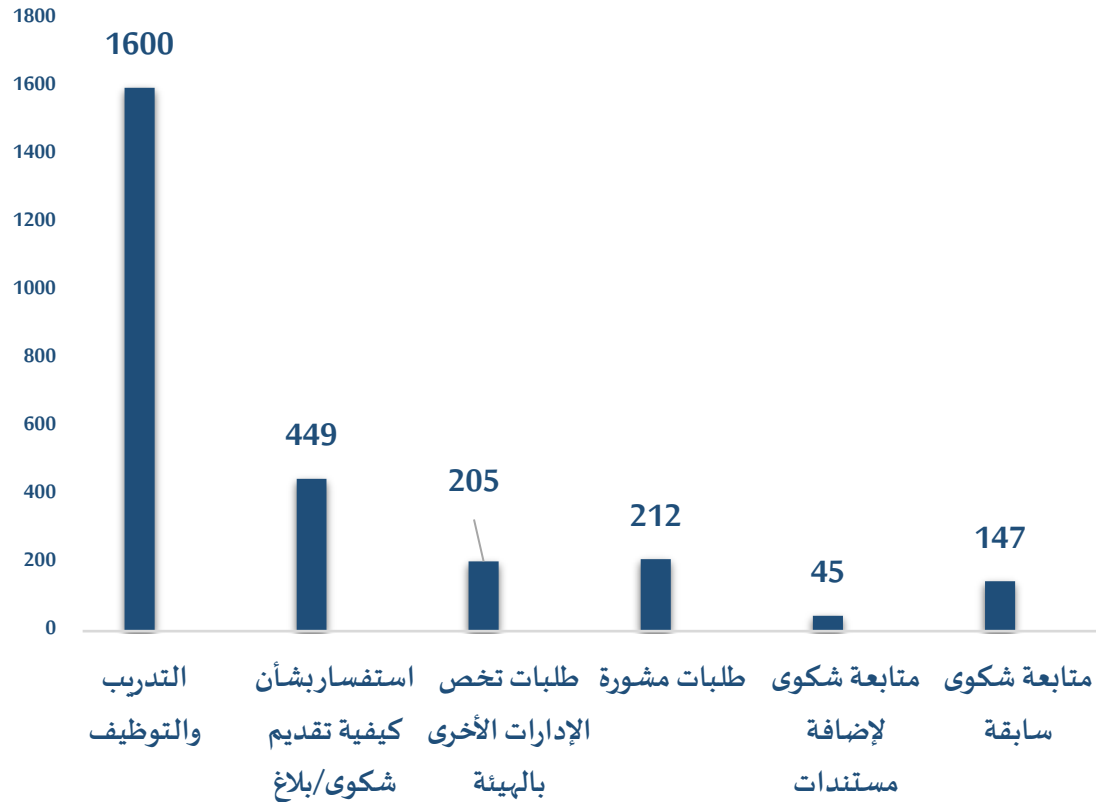
#	
11181	المكالمات المستلمة
877	المكالمات المفقودة
0:6	سرعة الاستجابة
2:55	متوسط مدة المكالمات
93%	رضى المستفيد
93%	مستوى تقديم الخدمة

***ملاحظة:** المكالمات المفقودة هي المكالمات التي لم ينتظر فيها المستفيد حتى يصل للموظف مأمور الإتصال.

إحصائيات الخدمات المقدمة عبر (منصة X) و(البريد الإلكتروني) :

2658 طلب

البريد الإلكتروني



1360 تفاعل

منصة X

الإحصائيات أدناه توضح الخدمات التي تمت من خلال التفاعلات الواردة على الحسابات التالية:

- حساب الهيئة الرسمي
- حساب معالي رئيس الهيئة
- حساب مركز خدمات المستفيدين

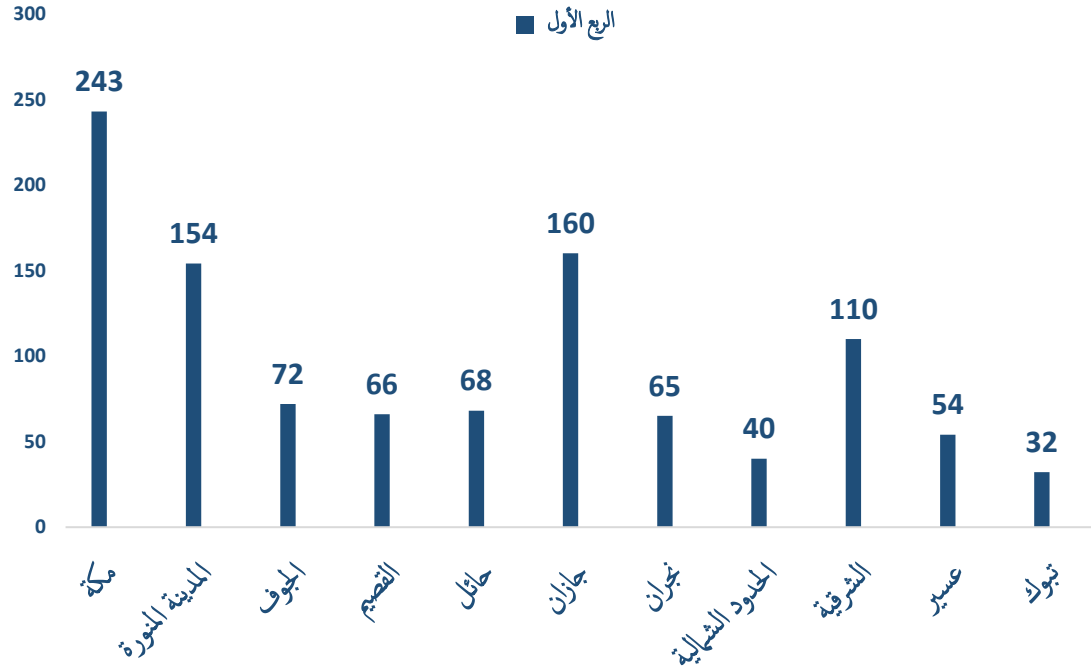
نوع الخدمة	العام	الخاص
استفسار بشأن كيفية تقديم شكوى/بلاغ	523	217
استفسار عن شكوى	88	112
دعم ومشورة	154	177
طلبات تدريب وتوظيف	2	87
المجموع	767	593

إحصائيات الخدمات المقدمة عبر الخدمات الحضرية في (المقر الرئيسي) و(فروع الهيئة) :

مستفيد تم خدمته 1064

الخدمة الحضرية في فروع الهيئة

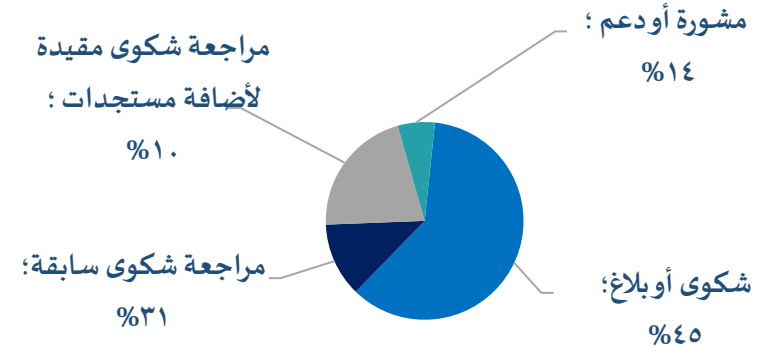
توضح الإحصائيات أدناه عدد المستفيدين من الخدمات الحضرية المقدمة في فروع الهيئة



مستفيد تم خدمته 608

الخدمة الحضرية في المقر الرئيسي

عدد المستفيدين	نوع الخدمة
276	تقديم شكوى أو بلاغ
187	متابعة شكوى سابقة
59	إضافة مستجدات لشكوى سابقة
86	طلب دعم أو مشورة



شكراً لكم

