

تقرير صوت المستفيد

الربع الأول لسنة 2025م



1



قناة الاتصال الهاتفي

قناة الاتصال الهاتفي

المكالمات الواردة بالأشهر

الإجمالي	مارس	فبراير	يناير
270,669	97,622	97,913	75,134

2



قناة الاتصال الرقمي

قناة الاتصال الرقمي

التفاعلات بالأشهر

يناير	فبراير	مارس	الإجمالي
12,103	15,191	27,542	54,836

3



قناة البريد الإلكتروني

قناة البريد الإلكتروني

البريد الوارد بالأشهر

يناير	فبراير	مارس	الإجمالي
7,388	8,691	9,475	25,554

4



أبرز الشكاوى والاقتراحات

◀ أبرز الشكاوى والاقتراحات التي تم العمل عليها

• منصة إحسان :

- 1- إعادة تصميم وتطوير واجهات المستخدم على مستوى المنصة والتطبيق.
- 2- إطلاق خدمة المحسن الصغير.
- 3- إضافة خاصية التبرع بالاهتزاز.

• منصة توكلنا :

- 1- حل مشكلة عدم صحة بيانات البطاقات الرقمية.
- 2- حل مشكلة التسجيل والدخول.
- 3- إرسال استبيانات بشكل دوري لقياس رضا المستخدمين.
- 4- تنظيم البطاقات حسب تصنيفها في بطاقتي (الشخصية، العاملين، المهنية)
- 5- إعادة تصنيف صفحة الخدمات.

• منصة النفاذ الوطني الموحد :

- 1- تحسين واجهات/تجربة المستخدم لمنصة النفاذ الوطني الموحد.
- 2- تحسين خدمة تغيير كلمة المرور.
- 3- إضافة خاصية التنبيهات داخل المنصة.