

تقرير صوت المستفيد

الربع الثالث لسنة 2024م

1



قناة الاتصال الهاتفي

قناة الاتصال الهاتفي

المكالمات الواردة بالأشهر

الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو
308,185	116,904	98,855	92,426

2



قناة الاتصال الرقمي

قناة الاتصال الرقمي

التفاعلات بالأشهر

الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو
55,943	22,972	12,751	20,220

3



قناة البريد الالكتروني

قناة البريد الإلكتروني

البريد الوارد بالأشهر

الإجمالي	سبتمبر	أغسطس	يوليو
27,350	9,469	8,813	9,068

4



أبرز الشكاوى والاقتراحات

◀ أبرز الشكاوى والاقتراحات التي تم العمل بها

• منصة النفاذ الوطني الموحد:

- 1- إضافة خاصية تمكن المستخدم من تسجيل الدخول إلى تطبيق نفاذ دون الحاجة إلى التحقق من السمات الحيوية.
- 2- إطلاق منصة نفاذ الجديدة والتي تتضمن استعراض تفاصيل إضافية لبيانات العميل على سبيل المثال لا الحصر حالة تطبيق نفاذ، رقم الجواز.

• منصة توكلنا:

- 1- إجراء تحسينات على الوقت الزمني لتحديث البيانات وعكسها بشكل فوري وآلي.

• منصة إحسان:

- 1- أتمتة طلبات الاسترداد المالي.
- 2- إضافة خدمة إهداء للتبرع الدوري.