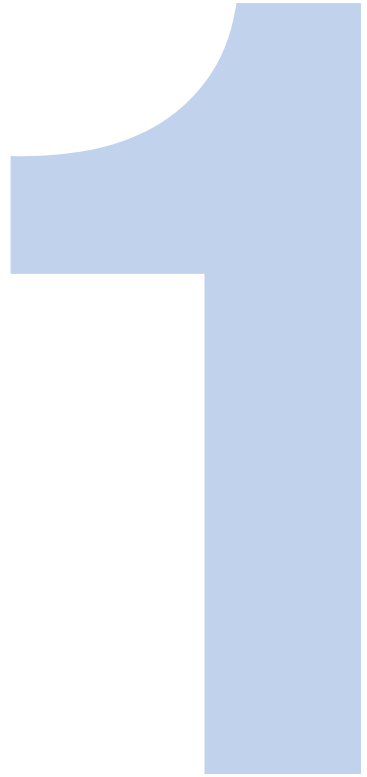


تقرير الشكاوى والاقتراحات

الربع الأول لسنة 2025م



الاقتراحات

إحصائية الاقتراحات

الاقتراحات الواردة بالأشهر

يناير	فبراير	مارس	الإجمالي
34	76	74	184

2



الشكاوى

إحصائية الشكاوى

الشكاوى الواردة بالأشهر

الشهر	تحت المعالجة	تم الحل	إجمالي الشكاوى
يناير	6	5,684	5,690
فبراير	5	5,554	5,559
مارس	42	6,591	6,633

3



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.