

تقرير الشكاوى والاقتراحات

الربع الثالث لسنة 2024م

1



الاقتراحات

إحصائية الاقتراحات

الاقتراحات الواردة بالأشهر

يوليو	أغسطس	سبتمبر	الإجمالي
21	24	11	56

2



الشكاوى

إحصائية الشكاوى

الشكاوى الواردة بالأشهر

الشهر	تحت المعالجة	تم الحل	إجمالي الشكاوى
يوليو	108	5,765	5,873
أغسطس	683	5,172	5,855
سبتمبر	2,069	4,842	6,911

3



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.