

# تقرير الربع الثاني لمركز خدمات المستفيدين

للفترة من 1 ابريل الى 30 يونيو 2024م

الربع الثاني

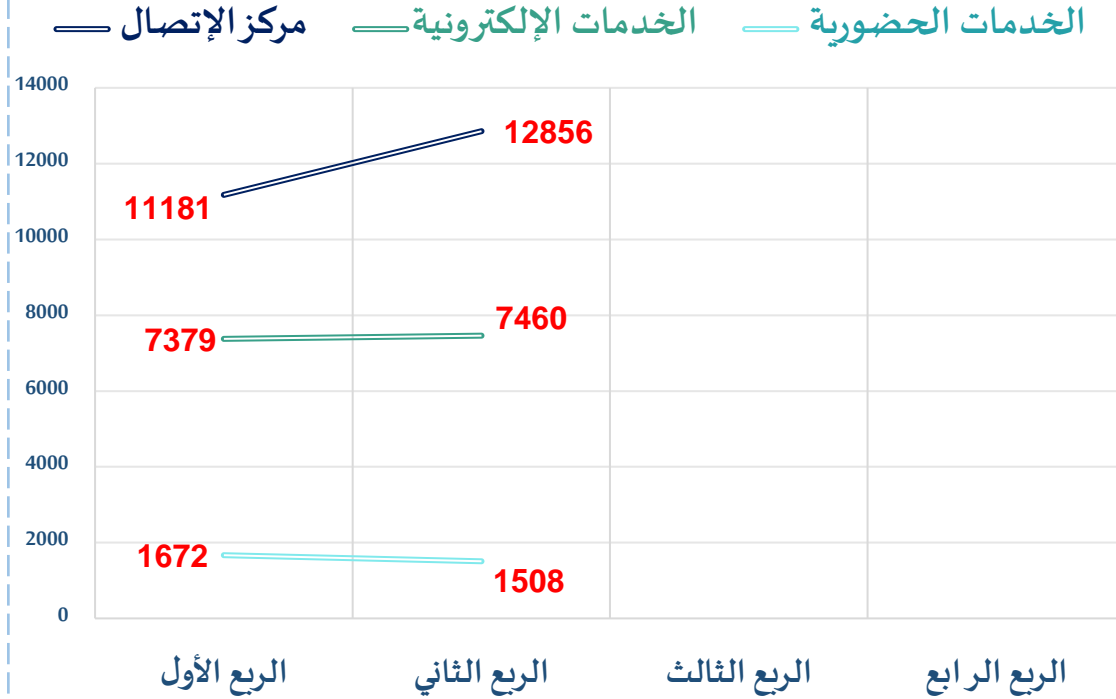


[hrc.gov.sa](http://hrc.gov.sa)



hrcsaudi

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



النسبة من الإجمالي	إجمالي الخدمات المقدمة	قناة الخدمة
57%	12856	مركز الاتصال
33%	7460	الخدمات الإلكترونية
10%	1508	الخدمات الحضورية
%100	22443	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) :

3374 خدمة مقدمة

الخدمات الإلكترونية

الشكاوى والبلاغات		
نسبة الرضى	عدد المستفيدين	الفترة
88%	2466	الربع الثاني

الدعم والمشورة		
نسبة الرضى	عدد المستفيدين	الفترة
88%	908	الربع الثاني

15118 مكاملة واردة

مركز الاتصال الموحد

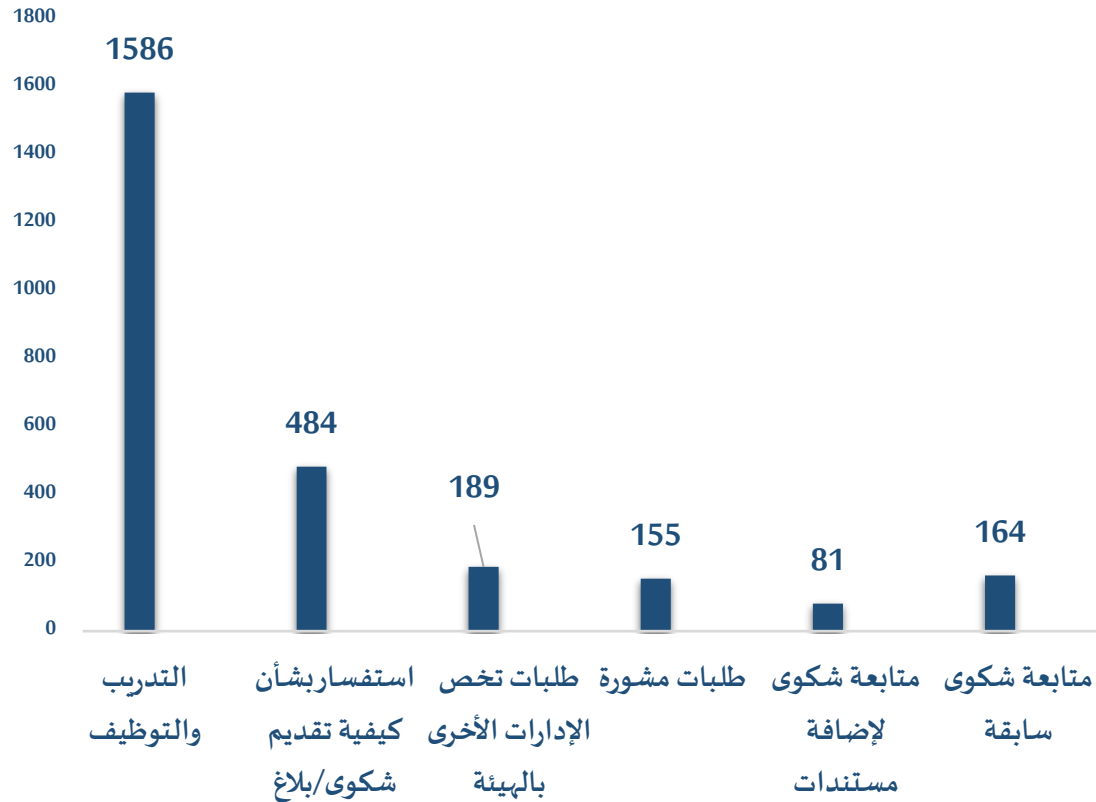
#	
12856	المكالمات المستلمة
2262	المكالمات المفقودة
0:6	سرعة الاستجابة
2:38	متوسط مدة المكاملة
95%	رضى المستفيد
89%	مستوى تقديم الخدمة

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

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

2659 طلب

البريد الإلكتروني



1427 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

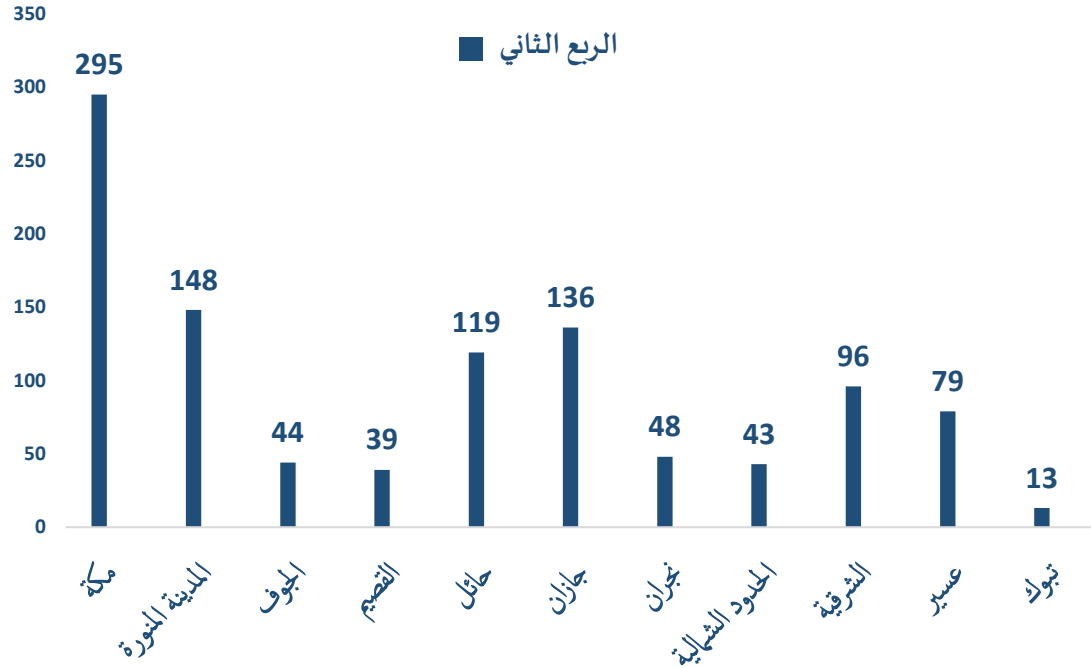
نوع الخدمة	العام	الخاص
استفسار بشأن كيفية تقديم شكوى/بلاغ	330	220
استفسار عن شكوى	398	124
دعم ومشورة	86	179
طلبات تدريب وتوظيف	5	85
المجموع	819	608

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

مستفيد تم خدمته 1060

الخدمة الحضرية في فروع الهيئة

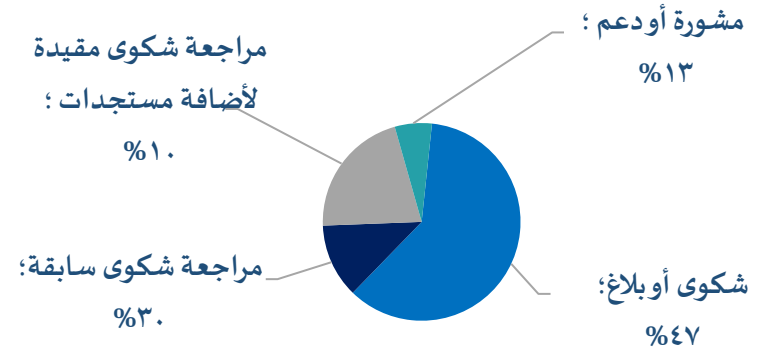
توضح الإحصائيات أدناه عدد المستفيدين من الخدمات الحضرية المقدمة في فروع الهيئة



مستفيد تم خدمته 448

الخدمة الحضرية في المقر الرئيسي

نوع الخدمة	عدد المستفيدين
تقديم شكوى أو بلاغ	210
متابعة شكوى سابقة	138
إضافة مستجدات لشكوى سابقة	23
طلب دعم أو مشورة	77



شكراً لكم

