

سجل الاستفسارات والشكاوى الواردة للجمعية لعام ٢٠٢١ م – ٢٠٢٢ م

لعام ٢٠٢١ م

٤٠٧ مكالمات وارده
٣٦٢ استفسار ايميل رسمي
٣٠٤ رد على مواقع التواصل الاجتماعي
٣٠٠ اتصال اتصل بنا

استفسارات عامة : ➤

- عدد المحادثات ٦٦٢ .
- الرسائل الواردة ٢٣٨٥ .
- الصادرة ١٣٣٢ .
- وقت الاستجابة الاولي (يومين و ١٩ ساعة) .
- وقت اغلاق المحادثات ٣٠ يوم وساعتين .
- عدد مرات الاغلاق ٥٦٦ .
- درجة رضا العملاء ٨٨,٦٦ % .
- معدل الاستجابة ١٣ % .
- اجمالي الردود ٢٦ % .

شمل : ➤

- ٦٢٠ خدمة تشمل الاستفسارات الهاتفية والحضورية .
- عدد الشكاوي قسم شمل النسائي : ١ وتم معالجتها .
- عدد شكاوي قسم شمل الرجالي : ٢ وتم معالجتها .

الهاتف الإداري

الرد على العملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي :

شهر يناير ١٤ رد على مواقع التواصل
شهر فبراير ١٢ رد على مواقع التواصل
شهر مارس ١٥ رد على مواقع التواصل
شهر ابريل ٤ رد على مواقع التواصل
شهر مايو ٢١ على مواقع التواصل
شهر يونيو ٦٩ على مواقع التواصل
شهر يوليو ٢٤ على مواقع التواصل

المكالمات الواردة :

شهر يناير ٢٢ مكالمة
شهر فبراير ١٤ مكالمة
شهر مارس ٣٢ مكالمة
شهر ابريل ١٣ مكالمة
شهر مايو ٢٣ مكالمة
شهر يونيو ٢١ مكالمة
شهر يوليو ١١ مكالمة

مواضيع الاستفسارات الواردة من شهر مارس الى يوليو ٢٠٢٢:

- دورات تدريبية=٥٨
- وظائف = ٤٧
- فتاة=٢٧
- الاستشارات = ٢٣
- تأهيل = ١٩
- طفولته = ١٥
- دعم = ١١
- شمل = ٤
- مصالحة = ٣
- تبرع = ٣
- تطوع = ٢
- العضوية = ١