

اعتماد
Etimad



تقرير صوت المستفيد

الربع الثالث والرابع من عام ٢٠٢٤م

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية



المؤشر	المستهدف	Q3 - 2024	Q4 - 2024	دورية القياس	القياس القادم
معدل رضا المستخدمين عن قنوات مركز اعتماد	93%	88%	88%	شهري	Q1 - 2025
نسبة الطلبات النشطة بنظام إدارة علاقات المستخدمين	5%	1%	0%		
متوسط سرعة الرد	95%	100%	100%		
نسبة الالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة للطلبات	85%	82%	90%		

"أشكر الموظف عبد الملك على سعة صدره وحسن تعامله. والشكر موصول لفريق منصة اعتماد".



"أشكر الفريق على سرعة الرد وحُسن التعامل، وهذا يدل على احترافية عالية واهتمام كبير بخدمة العملاء".



"عدم وجود تنبيهات تلقائية من المنصة بشأن الإجراءات الحالية للعقود، مما يسبب تأخر في المتابعة والتنفيذ".



"كل الشكر والتقدير لكم على توضيح الإجراءات بشكل مهني، مع التحية لجميع العاملين".



"نلاحظ أن العديد من الجهات ترفق جداول الكميات باللغة الإنجليزية فقط عند طرح المنافسات في منصة اعتماد، رغم أن اللغة الأساسية هي العربية، مما يصعب على بعض الموردين فهم المتطلبات الفنية بدقة. لذا نأمل أن يتم إرفاق جداول الكميات والمواصفات باللغة العربية أو باللغتين، مع اعتبار العربية اللغة الأساسية، لتمكين الجميع من التقديم بوضوح على المنافسات".



"شكراً لكم على اهتمامكم بخدمة العملاء. سرعة الرد تعكس كفاءة الموظفين واستجابتهم العالية، وأستحييكم خمس نجوم".





الاستمرار في تعزيز تجربة المستخدم



تفعيل خدمة منير



تفعيل خدمة التنبيهات عبر الرسائل النصية والبريد الإلكتروني ضمن منتج العقود، لتسهيل متابعة الإجراءات



اعتماد
Etimad



شُكْرًا

تحت إشراف

وزارة المالية
Ministry of Finance



NCGR
المركز الوطني لنظم
الموارد الحكومية

