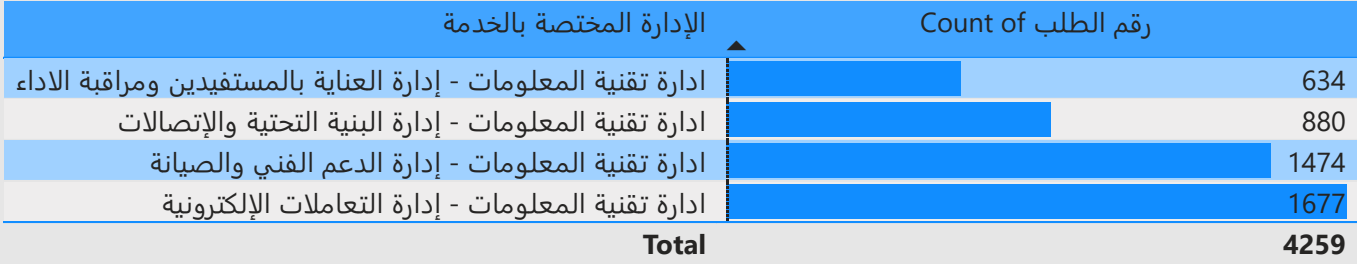


التقرير الربع سنوي الثالث لعام 2023

جدول يوضح اجمالي عدد البلاغات حسب الادارة المستقبلية للبلاغ



عدد الخدمات

39

اجمالي عدد البلاغات

4259

البلاغات المصعدة

845

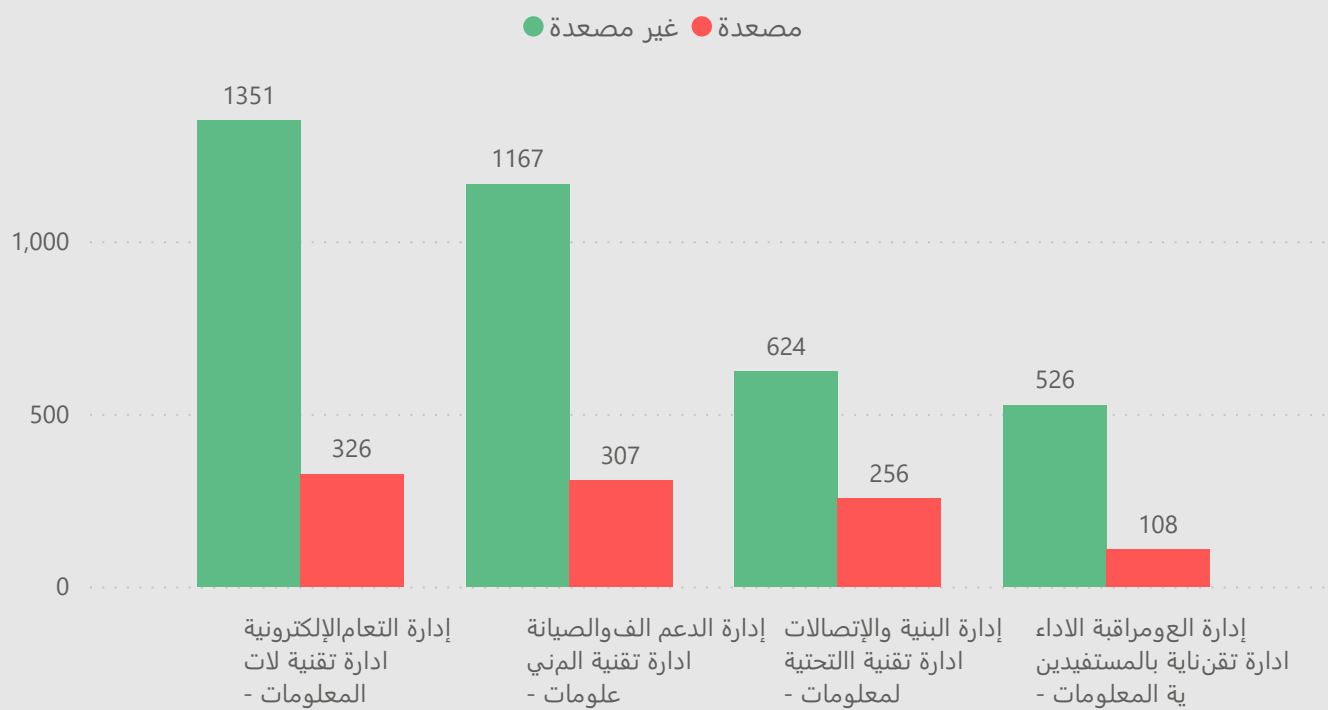
البلاغات غير المصعدة

3414

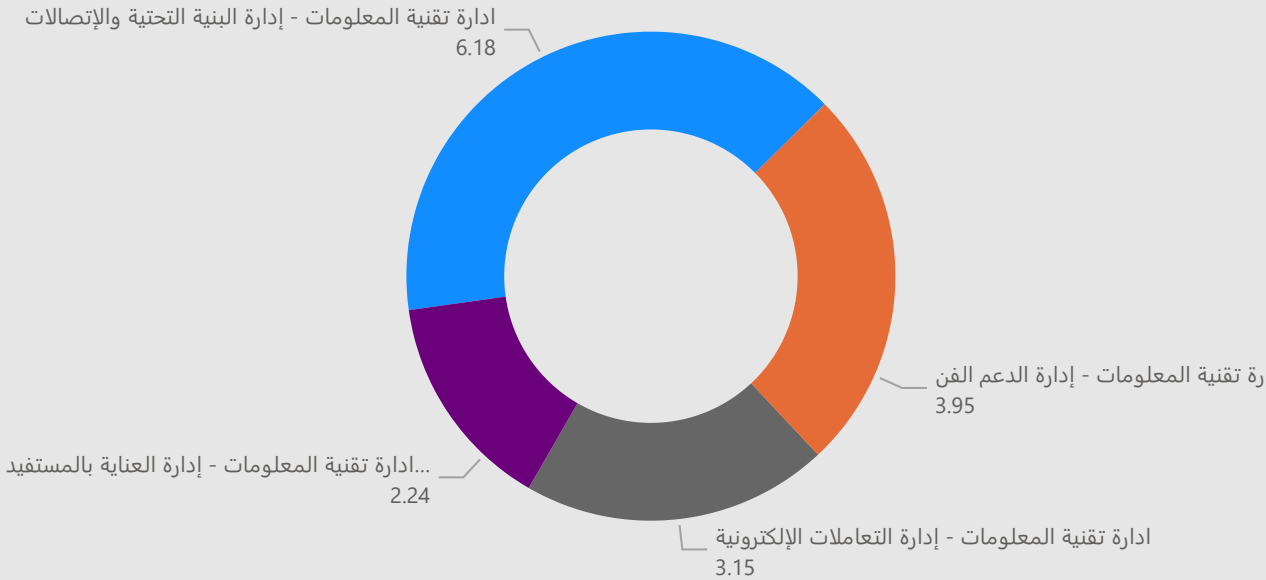
رسم يوضح الخدمات الرئيسية ومتوسط زمن الاستجابة (يوم) لكل خدمة



(رسم يوضح اجمالي عدد البلاغات التي تم تنفيذها قبل وبعد التصعيد (تجاوزة المدة المحددة للتنفيذ حسب الادارة المستقبلية للبلاغ



رسم يوضح متوسط زمن الاستجابة (يوم) للبلاغ حسب الادارة المستقبلية



جدول تفصيلي للخدمات الرئيسية والفرعية

Total		مصعدة		غير مصعدة		الحالة	
متوسط زمن (الاستجابة يوم)	عدد البلاغات	متوسط زمن (الاستجابة يوم)	عدد البلاغات	متوسط زمن (الاستجابة يوم)	عدد البلاغات	الخدمات الفرعية	الخدمات الرئيسية
1.44	626	7.95	68	0.50	558	صيانة الحاسب الآلي	صيانة الحاسب الآلي والأجهزة الطرفية
2.30	419	9.79	52	0.82	367	Program والتطبيقات	صيانة الطرفيات
3.23	512	12.91	91	0.88	421	الدعم الفني لحساب المستخدم وخدمات البريد الإلكتروني	الدعم الفني لحساب المستخدم وخدمات البريد الإلكتروني
0.93	420	12.39	17	0.38	403	System Support دعم النظام	(الدعم الفني على نظام الاتصالات الادارية (نظام راسل
3.57	219	9.14	61	0.82	158	System Support دعم النظام	طلب دعم على نظام سلاسل الإمداد
6.38	43	16.83	10	0.96	33	Install Applied Software تثبيت البرامج المشغلة	طلب دعم على نظام سلاسل الإمداد
5.05	229	18.03	52	0.90	177	الدعم الفني لنظام الموارد البشرية	الدعم الفني لنظام الموارد البشرية
10.98	208	23.34	78	1.37	130	جهاز العرض المرئي - البروجيكتور	جهاز العرض المرئي - البروجيكتور
0.00	89			0.00	89	صيانةآلات التصوير	الطابعات المركزية والات التصوير
4.73	58	16.11	16	0.60	42	صيانة الطابعات المركزية	
6.93	51	19.19	11	0.79	40	تعريف الطابعات المركزية	
2.31	169	6.98	41	0.63	128	(الدعم الفني لنظام بلاك بورد (التعليم الإلكتروني	الدعم الفني لنظام بلاك بورد
1.20	153	5.64	11	0.88	142	الدعم الفني لنظام الأداء الوظيفي	الدعم الفني لنظام تقييم الأداء الوظيفي
3.71	145	12.40	31	0.88	114	الدعم الفني على منصة خدمة تك	الدعم الفني على منصة خدمة تك
11.16	85	15.75	52	1.05	33	إنشاء أو اصلاح نقطة شبكة	أعطال الشبكة
8.98	51	12.52	31	0.89	20	أعطال الشبكة	
8.69	136	26.81	38	0.76	98	طلب دعم على خدمات الهواتف الشبكية	طلب دعم على خدمات الهواتف الشبكية
2.64	133	13.61	15	0.63	118	الدعم الفني لمنصة الخدمات الإلكترونية للمنسوبين	الدعم الفني لمنصة الخدمات الإلكترونية للمنسوبين
1.38	94	5.53	6	0.68	88	الدعم الفني لنظام داعم	الدعم الفني لنظام داعم
6.00	24	11.58	12	0.42	12	إيقاف اسناد البلاغات	
2.51	88	10.63	13	0.34	75	الدعم الفني للبوابة الإلكترونية	الدعم الفني للبوابة الإلكترونية
9.76	73	19.58	35	0.93	38	System Support دعم النظام	طلب دعم على النظام المالي
6.75	3	7.29	2	3.00	1	Install Applied Softwarrk تثبيت البرامج المشغلة	
1.50	62	8.24	7	0.37	55	System Support دعم النظام	الدعم الفني على منصة اعتماد الطلبات للعمداء ورؤساء الأقسام ومدراء الادارت
5.86	5	34.00	1	1.17	4	Install Applied Software تثبيت البرامج المشغلة	
8.13	56	12.55	30	2.10	26	تجهيز و صيانة المعامل	تجهيز و صيانة المعامل
5.26	55	10.29	25	0.76	30	الدعم الفني لنظام البصمه	الدعم الفني لنظام حاضر
0.00	26			0.00	26	(استعادة كلمة المرور (الحضور الشخصي	خدمة الحضور الشخصي
0.47	17	4.00	2	0.00	15	(دعم أولي (الحضور الشخصي	
0.00	11			0.00	11	(استفسار (الحضور الشخصي	
5.78	34	11.03	14	1.21	20	استعادة كلمة المرورلحساب الشبكة والبريد	استعادة كلمة المرور لحساب الشبكة والبريد الإلكتروني
4.70	30	15.73	7	1.23	23	خدمة طلب انشاء مجلدات مشاركة	خدمة طلب انشاء مجلدات مشاركة
3.03	18	5.87	6	1.32	12	الاتصال المرئي و الصوتي	الاتصال المرئي و الصوتي
2.87	11	20.00	1	0.23	10	الدعم الفني للنظام الطبي	الدعم الفني للنظام الطبي
3.23	9	4.40	4	2.25	5	جهاز المصحح الآلي	جهاز المصحح الآلي
1.08	9	4.00	1	0.55	8	SMS خدمات نظام الرسائل النصية القصيرة	SMS خدمات نظام الرسائل النصية القصيرة
2.31	8	10.00	1	1.21	7	أجهزة التحكم بالدخول و الخروج	أجهزة التحكم بالدخول و الخروج
8.13	8	14.63	4	0.71	4	شاشات عرض تلفزيونية	شاشات عرض تلفزيونية
13.43	6	18.20	4	1.50	2	الدعم الفني للكاميرات	الدعم الفني للكاميرات
10.36	5	12.00	4	3.00	1	قماشة العرض	قماشة العرض
0.20	3			0.20	3	السيورة الذكية	السيورة الذكية
59.80	2	59.80	2			أجهزة حضور و الانصراف الموظفين	أجهزة حضور وانصراف الموظفين
0.67	2			0.67	2	(محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية	(محتوى الشاشات التفاعلية (نوافذ طبية الرقمية
2.00	1			2.00	1	الدعم الفني للمنصة الذكية	الدعم الفني للمنصة الذكية