

الحرمين



الهيئة العامة للعناية بشؤون
المسجد الحرام والمسجد النبوي

تقرير صوت المستفيد

لنصف السنوي الأول لعام 2025

نبذة عامة

يستعرض هذا الملف نتائج تقييم رضا المستفيد لخدمات الهيئة المقدمة عبر عدة قنوات.

قنوات التقييم

عبر نموذج التقييم في البوابة الإلكترونية



مركز الاتصال الموحد (1966)



تقييم خدمة الاعتكاف



تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

6933

نسبة متوسط تقييم الخدمة

4.19





تقييم خدمة خطبة يوم عرفة لحج 2025

تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

5200

نسبة متوسط تقييم الخدمة

5





تقييم خدمة دافعي العربات

تاريخ التقييم 📅

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم 👍

من 1-5

عدد التقييمات 👤

979

نسبة متوسط تقييم الخدمة ⭐

4.06



تقييم خدمة زيارة مجمع الملك عبدالعزيز لكسوة الكعبة



تاريخ التقييم 📅

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم 👍

من 1-5

عدد التقييمات 👤

636

نسبة متوسط تقييم الخدمة ⭐

4.19



تقييم خدمة نظام حجز سفر الصائمين

تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

481

نسبة متوسط تقييم الخدمة

3.72

تقييم خدمة بطاقة تهنتة



تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

247

نسبة متوسط تقييم الخدمة

4.51



تقييم خدمة نظام البلاغات

تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

83

نسبة متوسط تقييم الخدمة

3.75



تقييم خدمة العمل التطوعي

تاريخ التقييم 📅

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم 👍

من 1-5

عدد التقييمات 👤

62

نسبة متوسط تقييم الخدمة ⭐

4.11



تقييم خدمة الخدمات الإنسانية



تاريخ التقييم 📅

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم 👍

من 1-5

عدد التقييمات 👤

54

نسبة متوسط تقييم الخدمة ⭐

4.91



تقييم خدمة تواصل معنا



تاريخ التقييم

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم

من 1-5

عدد التقييمات

12

نسبة متوسط تقييم الخدمة

3.08



تقييم خدمة نظام الجنائز



تاريخ التقييم 📅

الربع الأول من 2025

مقياس التقييم 👍

من 1-5

عدد التقييمات 👤

9

نسبة متوسط تقييم الخدمة ⭐

2.56





عدد الشكاوى

149

عدد المكالمات

7750

نسبة الرضا

92%



تفاعل المستفيدين عبر قنوات التواصل



موسم عمرة 2025

انستقرام 	فيسبوك 	منصة "X" 
إجمالي التفاعلات 141,335	إجمالي التفاعلات 67,153	إجمالي التفاعلات 370,951
عدد المشاهدات 1,996,283	عدد المشاهدات 908,527	عدد المشاهدات 9,526,667

تيك توك 	سناب شات 
إجمالي التفاعلات 479,042	إجمالي التفاعلات -
عدد المشاهدات 6,675,962	عدد المشاهدات 3,877,847



تفاعل المستفيدين عبر قنوات التواصل



☆
موسم الحج 2025

انستقرام

إجمالي التفاعلات 57,855

عدد المشاهدات 50,896,253

فيسبوك

إجمالي التفاعلات 73,977

عدد المشاهدات 47,159,980

منصة "X"

إجمالي التفاعلات 1,589,188

عدد المشاهدات 28,862,050

تيك توك

إجمالي التفاعلات 27,543

عدد المشاهدات 65,125,996

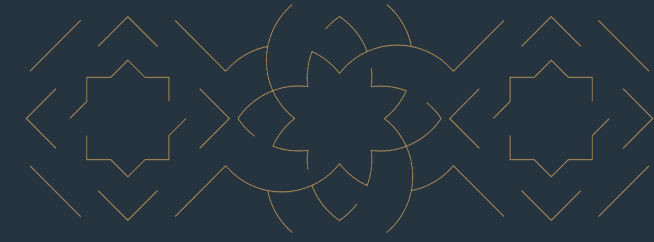
سناب شات

إجمالي التفاعلات -

عدد المشاهدات 3,122,485



متوسط التقييم لجميع الخدمات



نسبة متوسط تقييم الخدمة

4.08

عدد التقييمات

15,316



انتهى شكراً لكم

