



دراسة تحسين الخدمات الإلكترونية

إيجاد حل لمشكلة إضافة المشورة والدعم داخل خدمة تقديم شكوي	الهدف
مركز الاتصال الموحد - ملاحظات المستخدمين في تقييم الخدمة - الملاحظات الواردة من تويتر - البريد الإلكتروني	المنصات التي تم استخدامها
لاحظت وكالة حماية حقوق الإنسان من خلال ما رصدته أو تلقته من ملحوظات ما يلي:	الدراسة
1- وجود ازدواجيه بين خدمتي الشكاوي و تقديم المشورة/الدعم حيث يتوجه كافة المستخدمين الي خدمة واحده فقط، فيجب التأكد من كل الطلبات المقدمة وارسالها الي القسم المختص.	
2- هذا يتسبب في تأخر الرد علي المستخدمين	
3- أهمية تطوير الخدمات الإلكترونية بشكل دوري بناء علي المشاكل الي يواجهها المستخدمين في اسرع وقت.	
إطلاق خدمة جديدة باسم (طلب مشورة او دعم) مع استمرار فريق التطوير بالمتابعة والرصد	اجراء المعالجة