



هيئة حقوق الإنسان
Human Rights Commission

نتائج قياس صوت المستفيد

صوت المستفيد

الربع الأول - 2023

معدل التقييم



5,188

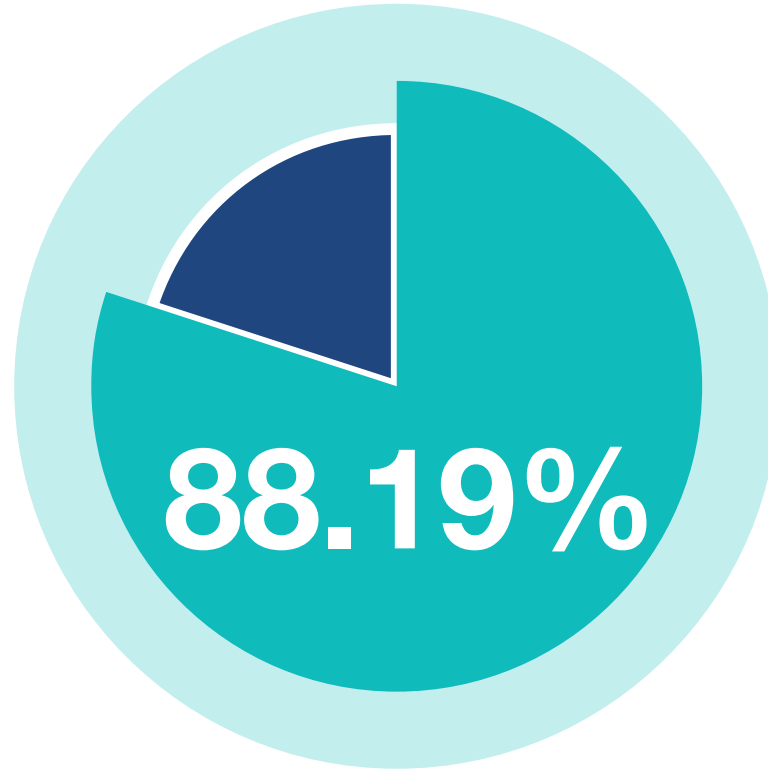
المستخدمين



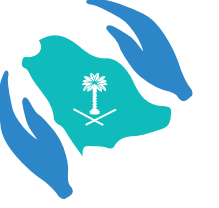
40,974



متوسط رضا العملاء للخدمات



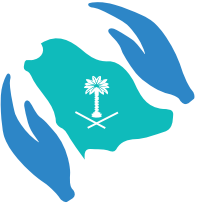
تقييمات المستفيدين على الخدمات



تقديم شكوى أو بلاغ

اجمالي التقييمات

1713



الخطوة

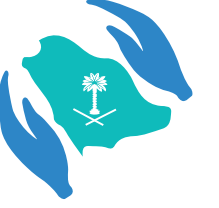
إطلاق خدمة جديدة باسم (طلب مشورة او دعم) مع استمرار فريق التطوير بالمتابعة والرصد

متابعة الشكاوى بشكل لحظي ووضع آلية تصعيد تصل الى معالي رئيس الهيئة لضمان الالتزام بمعالجة الشكاوى في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة

المشاكل المطروحة

إيجاد حل لمشكلة إضافة المشورة والدعم داخل خدمة تقديم شكوى

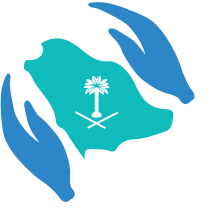
تقييمات المستفيدين على الخدمات



طلب تدريب ميداني-
تعاوني

اجمالي التقييمات

111



طلب تدريب ميداني-تعاوني

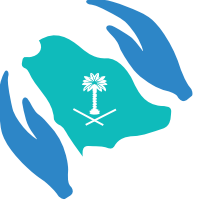
الخطوة

اطلاق اصدار Release عاجل يعالج الملاحظات المذكورة مع استمرار فريق التطوير بالمتابعة والرصد

المشاكل المطروحة

إيجاد حل للتسجيل المباشر للخدمات الإلكترونية

تقييمات المستفيدين على الخدمات



طلب محاضرة توعوية

1



3



اجمالي التقييمات

4



طلب محاضرة توعوية

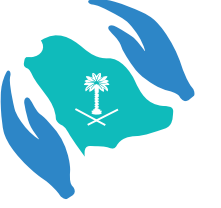
الطـول

توجيه ايميل لطالب الخدمة يتضمن معايير اعتماد الطلب الأساسية.

المشاكل المطروحة

تسجيل طلب محاضرات قبل الحدث بوقت يسبق الحدث بيوم أو يومين

تقييمات المستفيدين على الخدمات



طلب النشرات والمجلات
والمطبوعات التوعوية

اجمالي التقييمات

10



طلب النشرات والمجلات والمطبوعات التوعوية

الحلول

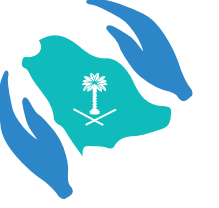
جاري العمل على توفير ملفات تعريفية وتوعوية رقمية بمحتوى متنوع يتناسب مع كافة الشرائح في المجتمع.



المشاكل المطروحة

طلب نشرات ومجلات رقمية
طلب اعداد كبيرة من المطبوعات

تقييمات المستفيدين على الخدمات



طلب مشورة أو دعم

اجمالي التقييمات

659



الحلول

اطلاق اصدار Release عاجل يعالج الملاحظات المذكورة مع استمرار فريق التطوير بالمتابعة والرصد

المشاكل المطروحة

إيجاد حل للتسجيل المباشر للخدمات الإلكترونية




إجراءات تحسين نسبة الرضا

قياس مستوى رضا العملاء على جميع الخدمات وحصر مقترحاتهم لتحديد جوانب التحسين على مستوى الخدمات والتشريعات و رفع التوصيات الى أصحاب العلاقة لاتخاذ الإجراءات المناسبة.



متابعة الشكاوى بشكل لحظي و وضع آلية تصعيد تصل الى معالي رئيس الهيئة لضمان الالتزام بمعالجة الشكاوى في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة.





شكراً
لكم