



هيئة حقوق الإنسان  
Human Rights Commission

# تقرير ملاحظات المستفيدين - الربع الثاني 2023

## مقدمة

تهتم هيئة حقوق الإنسان بقياس رضا المستفيد و خدمته ، و هذا التقرير يلخص الملاحظات التي وردت للهيئة من تجارب المستفيدين في الربع الأول من العام 2023 ، حيث يعمل فريق خدمات المستفيدين استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح معالجة الأسباب الناتجة عنها الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها ،إدارة تذاكر المستفيدين ومتابعة الجهات المعنية داخل الوزارة لمعالجة البلاغات أو الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها. بشكل سريع و بجودة عالية .و الاستفادة من الملاحظات الواردة في تحسين خدمات الوزارة ، و ذلك من خال قنوات التواصل الموحد :

الاتصال : 19922

البريد الالكتروني : [info@hrc.gov.sa](mailto:info@hrc.gov.sa)



يونيو	مايو	ابريل	مركز الاتصال
2977	4367	1988	اجمالي المكالمات
9332			المجموع



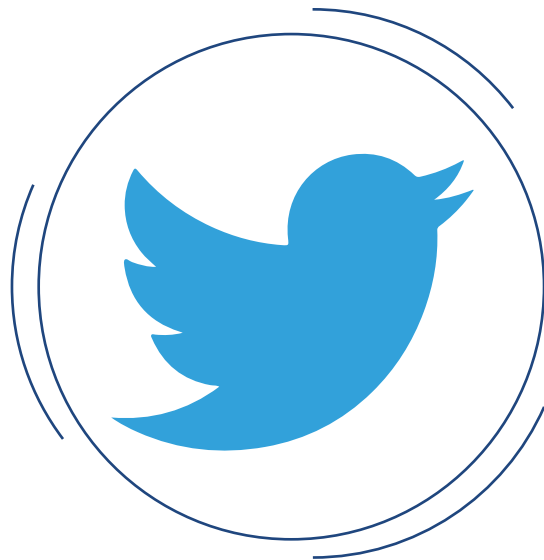
يونيو	مايو	ابريل	مركز الاتصال
554	833	406	اجمالي البريد الإلكتروني
1783			المجموع

# CRM

يونيو	مايو	ابريل	مركز الاتصال
405	576	252	نظام التذاكر
1233			المجموع



يونيو	مايو	ابريل	مركز الاتصال
1038	1188	948	منصة الخدمات الإلكترونية
3174			المجموع



يونيو	مايو	ابريل	مركز الاتصال
327	452	281	موقع التواصل الاجتماعي «تويتر»
1060			المجموع

## تم تعديل بعض الأنظمة بعد مراجعة ملاحظات المستخدمين منها:

- إطلاق إصدار Release عاجل يعالج ملاحظة التسجيل المباشر للخدمات الإلكترونية. ✓
- إطلاق خدمة جديدة باسم (طلب مشورة أو دعم) مع استمرار فريق التطوير بالمتابعة والرصد. ✓





شكراً لكم