



هيئة حقوق الإنسان
Human Rights Commission

تقرير ملاحظات المستفيدين - الربع الأول 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 على استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح معالجة الأسباب الناتجة عنها بشكل سريع و بجودة عالية.

الرقم الموحد : 19922

البريد الالكتروني : info@hrc.gov.sa



مارس	فبراير	يناير	مركز الاتصال
3309	2800	3709	اجمالي المكالمات
9818			المجموع



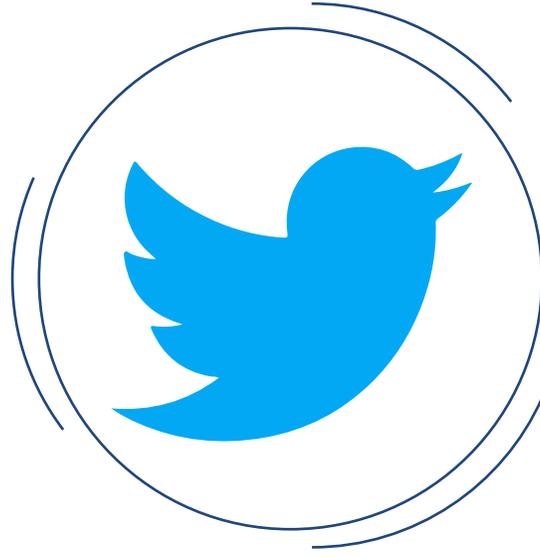
مارس	فبراير	يناير	مركز الاتصال
474	536	738	اجمالي البريد الإلكتروني
1748			المجموع

CRM

مارس	فبراير	يناير	مركز الاتصال
417	405	480	نظام التذاكر
1302			المجموع



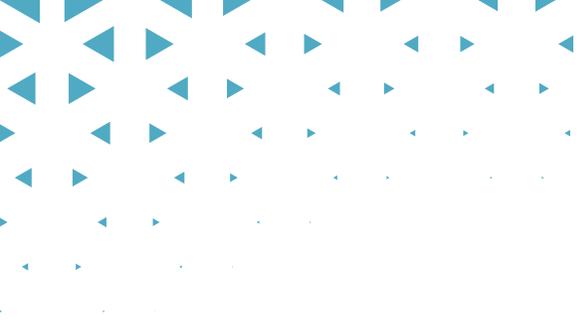
مارس	فبراير	يناير	مركز الاتصال
987	813	956	منصة الخدمات الإلكترونية
2756			المجموع



مارس	فبراير	يناير	مركز الاتصال
480	455	477	موقع التواصل الاجتماعي «تويتر»
1412			المجموع

تم تعديل بعض الأنظمة بعد مراجعة ملاحظات المستفيدين منها:

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



شكراً لكم