



تقرير مشاركة رقمية (الإنشاء التشاركي)

عنوان المشاركة الرقمية : مجالس المتعاملين: صمم خدمتك - اصدار شهادة بحث الحالة الجنائية

عدد الحضور: 9

فئات المتعاملين: عاملين ومتعاملين

التاريخ: 2024/8/27

المبادرات التطويرية

- حصر وتحديد التحديات والإجراءات التطويرية للخدمة.
- التنسيق مع المعنيين من ملاك الخدمات والقطاعات الأخرى في الوزارة للسير في إجراءات التحسين على الخدمة.

مخرجات الجلسة - التحديات والعقبات

1. صعوبة الوصول لمعلومات الخدمة
2. عدم معرفة المتعامل سبب رفض الطلب.
3. اقتصار عملية دفع الرسوم على الدفع الإلكتروني ومحفظة Apple.
4. عدم وجود لعملية اعلام المتعامل عن رفض طلب الخدمة واسبابها عبر التطبيق الذكي.
5. عدم وصول الشهادة عبر البريد الإلكتروني واقتصارها على رقم الهاتف ورسالة نصية قصيرة فقط.
6. عدم وجود مستهدف لزمان تقديم الخدمة.

الأفكار المقترحة

1. التحسين على عملية البحث عن الخدمات والوصول إليها في تطبيق وزارة الداخلية.
2. التحسين على عملية البحث في تطبيق وزارة الداخلية وادراج مقطع فيديو عن جميع مراحل واجراءات الخدمة.
3. اضافة خدمة الاستعلام عن حالة المتعامل الجنائية تمكنه من الاستعلام عن حالته وإن كان هناك طلب أو تعميم بحقه يمكن مراجعته لجهة الطلب وتسوية البلاغات ضده والاستفادة من الخدمة.
4. استحداث قنوات دفع جديدة كالمخصم عن طريق رصيد الهاتف أو عبر برنامج تابي أو تمارا وغيرها من نوع طرق الدفع الحديثة لتغطي تفضيلات المتعاملين في عملية الدفع.
5. ارسال اشعار للمتعامل برفض طلب الخدمة بالإضافة إلى معلومة عن السبب والجراء المطلوب لاستكمال الطلب.
6. يفضل ارسال الشهادة إلى الجهة الطالبة للشهادة كمثال: (دائرة حكومية لتوظيف المتعامل) أو غيرها من الجهات الطالبة لهذه الشهادة.
7. وضع مستهدفات لزمان تقديم هذه الخدمة في عملية التسليم النهائي وتكون واضحة للمتعاملين.



النتيجة:

تم تطوير الخدمة ضمن مشروع خدمات 2.0
تم إعتقاد تعريف المتعامل سبب رفض الطلب.

الملحقات:

