

# تقرير صوت المستفيد

الربع الأول من عام 2025

2-1

# الوارد العام للربع الأول من عام 2025

مشاركات المستخدمين عبر مختلف قنوات التواصل



# الوارد العام من مختلف قنوات العناية بالمستفيدين

بيانات الربع الأول من عام 2025

#	الشكاوى 	#	التواصل الاجتماعي 	#	مراكز الاتصال 
51,751	عدد الشكاوى الواردة	213,728	إجمالي عدد المحادثات	653,917	عدد المكالمات الواردة

919,396 تفاعل

إجمالي التفاعلات

2-2

# ملخص المشاركة الإلكترونية للربع الأول من عام 2025

مشاركات المستخدمين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الأول من عام 2025

إجمالي عدد مشاركات المستفيدين التي تم الاستفادة منها في تطوير الخدمات وسن الأنظمة والتشريعات

3,647+ مشارك



الربع الأول من عام 2025

إجمالي عدد الفرص المطروحة

3

الاستشارات / التطوير المشترك و  
الإبداع و الابتكار

إجمالي عدد الفرص المطروحة

الإجمالي



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الأول من عام 2025

م	عنوان المشروع	التصنيف	الفئة المستهدفة	قنوات المشاركة	الحالة
1	لائحة تنظيم عقد العمل البحري	استشارة قانونية	العموم	منصة تفاعل / منصة استطلاع	مكتمل
2	قواعد ممارسة نشاط الاستقدام وتقديم الخدمات العمالية	استشارة قانونية	العموم	منصة تفاعل / منصة استطلاع	مكتمل
3	تطوير وتحسين الخدمات المقدمة لفئة كبار السن	تطوير مشترك	كبار السن	منصة تفاعل	مكتمل



# نتائج الإستشارات ومبادرات التطوير المشترك

بيانات الربع الأول من عام 2025

**تفاعل**  
e-Participation  
Platform



للاطلاع على التقارير والنتائج، يمكنكم زيارة صفحة المشاركة الإلكترونية على منصة "تفاعل"

كما نحث المستخدمين على تقديم آرائهم ومقترحاتهم القيمة حول الفرص الحالية، مما سيسهم في تحسين وتطوير الخدمات بشكل فعّال

# ملخص موجز للنتائج والآثر



## بيانات الربع الأول من عام 2025

1 تعاملت الوزارة مع 919,396 تفاعل عبر مختلف قنوات العناية بالمستفيدين، شملت الاستفسارات والملاحظات والمقترحات، وذلك ضمن جهودها لتعزيز تجربة المستفيد وضمان الاستجابة الفعّالة لاحتياجاتهم.

2 أطلقت الوزارة ثلاثة فرص للمشاركة الإلكترونية، تنوعت بين استشارات قانونية وعامة، ومبادرات للتطوير المشترك، نتج عنها عدد من المخرجات والتوصيات التي أسهمت في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فاعلية.

3 شارك أكثر من 3,647 مستفيدًا في مبادرات المشاركة الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة، ما يعكس اهتمام المستفيدين ورغبتهم في المساهمة بتطوير الخدمات واقتراح الحلول بما يواكب احتياجاتهم الفعلية.

4 تمت الاستفادة من آراء وملاحظات المستفيدين في عدد من اللوائح التنفيذية والقرارات وتحسين الخدمات، بما يعزز من فعالية السياسات ويضمن مواءمتها لاحتياجات المستفيدين، ويُرسّخ مبدأ الشراكة المجتمعية في صناعة القرار.

شكرا لكم