

تقرير صوت المستفيد

الربع الرابع من عام 2024

2-1

الوارد العام للربع الرابع من عام 2025

مشاركات المستخدمين عبر مختلف قنوات التواصل



الوارد العام من مختلف قنوات العناية بالمستفيدين

بيانات الربع الرابع من عام 2024

#	الشكاوى 	#	التواصل الاجتماعي 	#	مراكز الاتصال 
50,000	عدد الشكاوى الواردة	138,000	إجمالي عدد المحادثات	632,000	عدد المكالمات الواردة

820,000 تفاعل

إجمالي التفاعلات

2-2

ملخص المشاركة الإلكترونية للربع الرابع من عام 2024

مشاركات المستخدمين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية



موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الرابع من عام 2024

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

222+ مشارك



الربع الرابع من عام 2024

إجمالي عدد الفرص المطروحة

4

الاستشارات / التطوير المشترك و
الإبداع و الابتكار

إجمالي عدد الفرص المطروحة

الإجمالي



نتائج الاستشارات ومبادرات التطوير المشترك

بيانات الربع الرابع من عام 2024

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 فعال

نتائج الاستشارات ومبادرات التطوير المشترك



بيانات الربع الرابع من عام 2024

1 تعاملت الوزارة مع أكثر من 820,000 تفاعل عبر مختلف قنوات العناية بالمستفيدين، شملت الاستفسارات والملاحظات والمقترحات، وذلك ضمن جهودها لتعزيز تجربة المستفيد وضمان الاستجابة الفعّالة لاحتياجاتهم.

2 أطلقت الوزارة أربع استشارات قانونية لعدد من اللوائح والقرارات التنظيمية بهدف أخذ آراء المستفيدين، وقد نتج عنها مقترحات وتوصيات تم تضمين عدد منها في النسخ النهائية، مما يعكس أثر مشاركة المستفيدين في تطوير الأطر التشريعية والتنظيمية.

3 شارك أكثر من 222 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، ويُرسخ مبدأ الشراكة المجتمعية في صناعة القرار.

شكرا لكم