

# تقرير صوت المستفيد

الربع الثاني من عام 2024

2-1

# الوارد العام للربع الثاني من عام 2024

مشاركات المستخدمين عبر مختلف قنوات التواصل



# الوارد العام من مختلف قنوات العناية بالمستفيدين

بيانات الربع الثاني 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 الثاني من عام 2024

مشاركات المستخدمين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الثاني من عام 2024

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

276+ مشارك



الربع الثاني من عام 2024

إجمالي عدد الفرص المطروحة

2

الاستشارات / التطوير المشترك و الإبداع و الابتكار

إجمالي عدد الفرص المطروحة

الإجمالي



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الثاني من عام 2024

م	عنوان المشروع	التصنيف	الفئة المستهدفة	قنوات المشاركة	الحالة
1	تعديل اللائحة التنفيذية لنظام العمل بشأن تقسيم رخص وتأشيرات العمل	استشارة قانونية	العموم - الأفراد	منصة تفاعل	مكتمل
2	شاركنا مقترحاتك حول تطوير خصائص نظام روبوت محادثة (Chatbot) باستخدام الذكاء الاصطناعي التوليدي وإتاحته عبر بوابة الوزارة	تطوير مشترك	العموم	منصة تفاعل / منصة استطلاع	مكتمل



# نتائج الاستشارات ومبادرات التطوير المشترك

بيانات الربع الثاني 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 الثاني 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 فرصتين للمشاركة الإلكترونية، تنوعت بين استشارات قانونية، ومبادرات للتطوير المشترك، نتج عنها عدد من المخرجات والتوصيات التي أسهمت في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستفيدين بشكل أكثر فاعلية.

3 شارك أكثر من 276 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