

تقرير صوت المستفيد

الربع الرابع من عام 2025

مؤشر الرضا العام عن خدمات الوزارة للربع الرابع من عام 2025

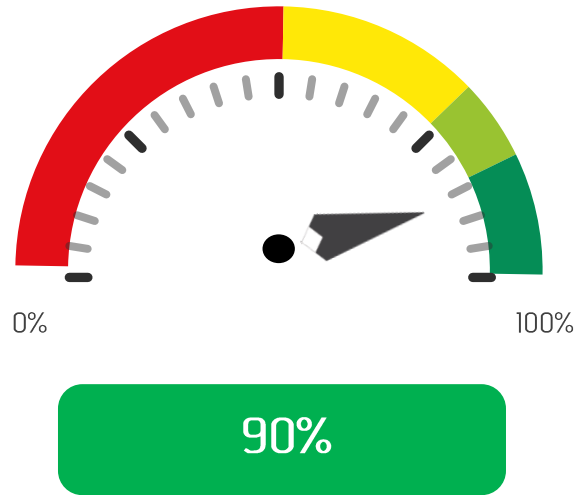
01



مؤشر الرضا العام عن خدمات الوزارة

بيانات الربع الرابع من عام 2025

نتيجة مؤشر الرضا العام



● متميز (من 85% إلى 100%)
● عال (من 75% إلى 84%)
● متوسط (من 50% إلى 74%)
● منخفض (أقل من 50%)

المنهجية المتبعة في القياس

○ منهجية المركز الوطني لقياس أداء الأجهزة العامة "أداء".

آلية الاحتساب لمؤشر الرضا العام

○ تم احتساب المؤشر العام للرضا عن خدمات الوزارة من خلال احتساب نتائج الرضا عن كل خدمة من خدمات المؤشر (الخدمات التي تشكل 80% من إجمالي حجم التعاملات السنوية) مع وزن الخدمة للمؤشر وفقاً لإحصائية العمليات السنوية.

الوارد العام للربع الرابع من عام 2025

مشاركات المستفيدين عبر مختلف قنوات التواصل

02



الوارد العام من مختلف قنوات العناية بالمستفيدين

بيانات الربع الرابع من عام 2025

#	الشكاوى 	#	التواصل الاجتماعي 	#	مراكز الاتصال 
52,828	عدد الشكاوى الواردة	125,588	إجمالي عدد المحادثات	663,218	عدد المكالمات الواردة

841,634
تفاعل

إجمالي التفاعلات

ملخص المشاركة الإلكترونية للربع الرابع من عام 2025

مشاركات المستخدمين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

03



موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الرابع من عام 2025

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

التطوير المشترك

الاستشارات

1

3

661 مشاركة

4

الإجمالي



موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الرابع من عام 2025

م	عنوان المشاركة	التصنيف	الفئة المستهدفة	قنوات المشاركة	حالة المشاركة
1	تطوير وتحسين الخدمات المقدمة للمرأة	استشارة عامة	أفراد	منصة تفاعل	منتهية
2	مشروع لائحة قواعد المظهر والسلوك	استشارة قانونية	أصحاب عمل / أفراد	منصة تفاعل / منصة استطلاع	منتهية
3	تحديد أولويات مشروع القياس اللحظي لرضا المستفيدين	استشارة ميزانية تشاركية	أصحاب عمل / أفراد	منصة تفاعل	منتهية
4	تطوير خاصية التقييم الفوري لخدمات منصة الدعم والحماية الاجتماعية	مبادرة تطوير مشترك	أفراد	منصة تفاعل	منتهية



نتائج الاستشارات ومبادرات التطوير المشترك

بيانات الربع الرابع من عام 2025

تفاعل
e-Participation
Platform



للاطلاع على التقارير والنتائج

يمكنكم زيارة صفحة المشاركة الإلكترونية على منصة "تفاعل"



ملخص موجز للنتائج والآثر

بيانات الربع الرابع من عام 2025

1 استجابت الوزارة لأكثر من 841,634 تفاعلا للمستخدمين تضمنت استفسارات وملاحظات ومقترحات عبر قنوات العناية، وذلك في سياق جهودها المتواصلة لضمان تجربة ممتازة وتلبية فعالة للاحتياجات.

2 أطلقت الوزارة 4 فرص للمشاركة الإلكترونية، تنوعت بين استشارات عامة، قانونية، وميزانية تشاركية، ومبادرات للتطوير المشترك، نتج عنها عدد من المخرجات والتوصيات التي أسهمت في تحسين الخدمات وتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أكثر فاعلية.

3 شارك 661 مستفيدًا في مبادرات المشاركة الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة، ما يعكس اهتمام المستخدمين ورغبتهم في المساهمة بتطوير وتصميم الخدمات والحلول.

4 ضمن مبادرة التطوير المشترك للربع الرابع، تم تفعيل خاصية التقييم الفوري لخدمات منصة الدعم والحماية الاجتماعية، وقد سجلت المنصة حتى الآن ما يتجاوز 500 ألف تقييم، وهو ما سيسهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمات وتطويرها بما يلبي تطلعات المستخدمين.

شكراً لكم