

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



تقرير صوت المستفيد

الربع الرابع من عام 2022 م



الملخص التنفيذي لقياس صوت المستفيد

عام 2022 م

لوحة أداء قياس مؤشر الرضا لمنافذ الخدمات الرقمية - لعام 2022



مستهدف نهاية 2022	القياس القادم	دورية القياس	مؤشر الرضا (CSAT)					الجهة المشغلة	الجهة المالكة	قناة تقديم الخدمة	منظومة الخدمات الرقمية	القطاع	
			Q4 2022	Q3 2022	Q2 2022	Q1 2022	خط الاساس						
90%	ديسمبر 2022	ربع سنوية	81%	80%	81%		41%	تكامل	وكالة الشؤون العمالية	منصة قوى	استقدام وإدارة شؤون العمالة المهنية	العمل	1
			89%	85%	95%	87%	21%	عمل المستقبل	وكالة التوظيف	منصة العمل عن بعد	أنماط العمل		2
			89%	96%	87%	84%	84%	عمل المستقبل	وكالة التوظيف	منصة العمل المرن			3
			75%	*	74%	75%	64%	عمل المستقبل	وكالة التوظيف	منصة العمل الحر			4
			89%	89%	89%		87%	تكامل	وكالة الشؤون العمالية	منصة مساند			استقدام وإدارة شؤون العمالة المنزلية
			96%	94%	95%	99%	85%	تكامل	وكالة السياسات	منصة أجير	منظومة خدمات تأجير العمالية المهنية		6
			81%	78%	73%	91%	73%	تكامل	وكالة الرقابة وتطوير بيئة العمل	منصة مواءمة	منظومة خدمات دمج ذوي الاعاقة		7
			81%	**	78%	83%	53%	مدد	وكالة الرقابة وتطوير بيئة العمل	منصة مدد	منظومة خدمات حماية الأجور		8
			94%	98%	87%	96%	81%	تكامل	وكالة الشؤون الدولية	بوابة الاعتماد المهني	برنامج الاعتماد المهني		9
			62%	55%	61%	70%	63%	تشغيل ذاتي	وكالة الشؤون العمالية	بوابة الخدمات الالكترونية / الاتصال المرئي	التسوية الودية		10
			56%	73	46%	50%	58%	تمكين	وكالة إدارة رأس المال البشري	منصة مسار	منظومة إدارة رأس المال البشري للقطاع العام	العام	11
			98%	98%	97%	99%	76%	حساب المواطن	تجربة المستفيد والتواصل المؤسسي	حساب المواطن	منظومة خدمات برنامج حساب المواطن	الخدمات المشتركة	12
			78%	57%	87%	90%	85%	-	وكالة تنمية المجتمع	منصة العمل التطوعي	العمل التطوعي	التنمية	13
			93%	91%	94%	93%	92%	-	وكالة تنمية المجتمع	منصة التبرع	العمل الخيري		14
			83%	86%	79%	83%	83%	علم	وكالة التمكين والضمان الاجتماعي	منصة الدعم والحماية الاجتماعية	الدعم والحماية الاجتماعية		15
			83%	77%			88%	-	وكالة التأهيل والتوجيه الاجتماعي	بوابة الخدمات الالكترونية	طلب بطاقة التسهيلات المرورية		16
			85%	80%			89%	-	وكالة التأهيل والتوجيه الاجتماعي	بوابة الخدمات الالكترونية	اصدار مشهد اعاقاة		17

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

* لم يتم القياس لعدم اكتمال الاستجابات.
** لم يتم توفير البيانات.



توصيات فريق عمل تجربة المستفيد لتحسين أداء خدمات المنصات

من خلال الاستشهاد بأقوال المستفيدين



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمات منصة مواءمة

" الموظفين غير ملمين في كافة المعلومات والإجابات لابد من يشوقها موظف واحد "

ممثل منشأة / منشأة متوسطة (200 – 499 موظف) / نوع الشهادة مشارك / سبق له التواصل مع خدمة العناية بالعملاء

الحاجة لورشة تدريب لكفية تعبئة نموذج الخدمة



%2

" تجديد على رغم الفئة التي حصلت عليها السنة الماضية "

ممثل منشأة / منشأة متوسطة (100 – 199 موظف) / نوع الشهادة مشارك / لم يسبق له التواصل مع خدمة العناية بالعملاء

مدة الاشتراك (الشهادة)



%2

" يوجد متطلبات كثيرة ولكن تصب في مصلحة ذوي الهمم "

ممثل منشأة / منشأة صغيرة (6 – 49 موظف) / نوع الشهادة مشارك / سبق له التواصل مع خدمة العناية بالعملاء

كثرة المتطلبات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة



%2

" عدم ربط في منصة قوى "

ممثل منشأة / منشأة متوسطة (50 – 99 موظف) / نوع الشهادة مشارك / لم يسبق له التواصل مع خدمة العناية بالعملاء

لا يوجد ربط مع منصة قوى



%2

" غير متعاونين بشكل مستمر إلا لما يكون خلال متابعة بشكل مستمر "

ممثل منشأة / منشأة متوسطة (50 – 99 موظف) / نوع الشهادة مشارك / سبق له التواصل مع خدمة العناية بالعملاء

عدم التعاون والمتابعة



%2



توصيات لتحسين تجربة المستفيد من منصة مواءمة

درجات التقييم

- توفير إمكانية اطلاع المستفيد على درجات التقييم قبل الجلوس مع المدقق.
- توفير مبررات درجات التقييم المنخفضة، ليتسنى للمستفيد معرفة مسببات ذلك.
- التأكد من كفاءة المدققين، ومدى تمكنهم من إجراءات التقييم على الوجه الصحيح.

القناة الإلكترونية

- فحص منصة مواءمة (قابلية الاستخدام، رفع الملفات، إعادة تعيين كلمة المرور).
- تسهيل طريقة التواصل مع المسؤولين للإجابة على استفسارات المستفيدين، الدعم الفني، المدقق.

الوقت المستغرق للحصول على الشهادة

- تحديد الوقت المستغرق لاستلام شهادة مواءمة وضرورة الالتزام بالوقت الذي تم تحديده.
- الشراكة مع جهات مختصة:
 - التعاون مع جهة متخصصة في تمكين الموظفين من ذوي الإعاقة.

أسئلة ومتطلبات منصة مواءمة

- مراجعة الأسئلة والتأكد من عدم تكرار أسئلة تحمل ذات الإجابات.
- فحص ملائمة الأسئلة ومتطلبات الحصول على الشهادة بناءً على الآتي:
 - حجم الشركة
 - نطاق عمل الشركة
 - عدد الموظفين من ذوي الإعاقة
 - نوع ومستوى الإعاقة
- تسهيل إجراءات توفير متطلبات قابلة للتوفير خلال المدة المحددة.
- توفير شروحات (ملف توضيحي / فيديو تعليمي)، لكيفية توفير المتطلبات والإجابة على الأسئلة، شرح المقصود من الأسئلة، فيما يخص الأسئلة التي قد تحتل أكثر من معنى / تفسير.
- توفير شرح وتعريف كامل بخطوات الحصول على الشهادة، ما بعد التقييم ودفع الرسوم.

رسوم ومدة الاشتراك

- مراجعة رسوم الاشتراك والتأكد من أنها متناسبة مع حجم الشركة وموظفيها من الأشخاص ذوي الإعاقة.
- مراجعة مدة الاشتراك (فترة صلاحية الشهادة)، بحيث تكون المدة أكثر من سنة.



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمة التسوية الودية 1

"مدة فترة التنفيذ طويلة بعض الشيء"

"عدم اعطائي مستحقاتي التي تم الاتفاق عليها لحد الآن وأرجو المطالبة بها أو رفع شكوى جديدة وتمت مراسلة الطرف الثاني من جهتي ولم يعطيني مستحقاتي"

"أهمية وجود آلية للتنفيذ ما حصل معي أنا شخصياً بعد الاتفاق في جلسة الصلح الطرف الآخر لم ينفذ ما اتفقنا عليه"

التنفيذ



"عدم ضمان حق المتضرر"

"عدم وجود آلية ملزمة للطرف الأقوى لتنفيذ ما جاء بصك التسوية مما يفتح ثغرة أمام الطرف المدعي عليه لعدم التنفيذ"

"لم يلتزم الطرف الآخر بالصلح ذهبت للموظفين والمدير وأبلغتهم بأن الطرف الآخر لم يلتزم بالصلح ولكنهم لم يفيدوني بشيء"



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمة التسوية الودية 2

" إذا كان شخص لا يعرف هذي التقنية كيف يستخدمها أو لا يقرأ ولا يكتب أو لا يفهم هذي التقنية "

" عدم وضوح خطوات كيفية التقديم حيث عند المطالبة لابد من تفصيل المطالبات أو أنه سوف يتم النظر في باقي المطالبات بقضية أخرى والاكتفاء بالنظر في موضوع الدعوى "

" صعوبة الدخول على موقع لا يخدم الإصدارات القديمة من الأجهزة، الخوف من انقطاع الاتصال أثناء الجلسة، يحتاج إلى إيميل للدخول "

صعوبة استخدام بوابة الخدمة



" عدم وجود إرشادات للاستخدام البرنامج "

" أقترح نشر فيديوهات تعريف بالخدمات المقدمة وطريقة التعامل مع الموقع وشروحات للذين ليس عندهم خبرة مع الشكر الجزيل "



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمة التسوية الودية 3

"إضاعة الوقت حيث أن الجلسات استمرت إلى شهر ونص"

"لا يوجد حافز للخصوم للصلح فقط يتم الاستمرار كإجراء روتيني"

"تعدد الجلسات، إطالة الوقت، يكفي جلستين فقط"

"كثرة الجلسات"

عدد جلسات التسوية الودية





التوصيات لتحسين تجربة المستفيد خلال مسار خدمة التسوية الودية 1

- التأكد من كفاءة المصلح للدور المنسوب إليه وتدريبه على ذلك
- تسجيل الجلسة الودية صوت وصورة، مع مراعاة إبلاغ المصلح بذلك لضمان التزام المصلح بدوره وعدم الانحياز لطرف دون آخر
- الجلوس مع مصلح ذو كفاءة عالية ولديه معرفة بنظام العمل ومسار خدمة التسوية الودية للإجابة على استفسارات فريق الأبحاث والقياس

المصلح

تحويل الدعوى مباشرة إلى المحاكم العمالية إذا تبين من الجلسة الأولى استحالة الاتفاق والمصلح الودي

عدد الجلسات

تسجيل كامل جلسات التسوية الودية سواء كانت عن بعد أو حضوري

تسجيل الجلسات

توفير خاصية رفع المستندات بعد رفع الطلب وأثناء الجلسة الودية

رفع المستندات

التواصل مع المجيبين الذين أعطوا درجة NPS منخفضة والتأكد من أسباب عدم ثقتهم في خدمة التسوية الودية، بالإضافة إلى المجيبين الذين ذكروا بعدم وجود سلبيات رغم عدم رضاهم

التواصل مع المستفيد



التوصيات لتحسين تجربة المستفيد خلال مسار خدمة التسوية الودية 2

مسار الخدمة

توفير دليل إرشادي يوضح مسار خدمة التسوية الودية ومراحلها والفترة الزمنية لكل مرحلة إن أمكن

المتابعة حتى النهاية

متابعة مسار الخدمة مع المستفيد حتى انتهاء دور التسوية الودية

كيفية استخدام الخدمة

توفير فيديو إرشادي وتعليمي سهل الوصول للمستفيد عن كيفية استخدام الخدمة

توعية وتثقيف

توعية وتثقيف العامة وبالأخص القطاع الخاص عن خدمة التسوية الودية وإجراءاتها

توضيح الاختصاص

تحديد اختصاصات خدمة التسوية الودية بشكل واضح، لرفع أي لبس بين مسؤولياتها ومسؤولية بلاغات مكتب العمل



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمات منصة مسار 1

"عدم ارتباطها بشؤون الموظفين لكل دائرة حكومية بحيث تضاف الشهادات والدورات والترشيحات لوظائف أعلى أو مرتبة أعلى"

"عدم ارتباط السيرة إلكترونياً بمعلومات الموظف وعدم إمكانية إضافة الشهادات العلمية رغم تصديقها من الملحقة السعودية بالخارج"

"عدم مشاركة السيرة الذاتية مع الجهات الحكومية"

الربط الإلكتروني للسيرة الذاتية



"عدم حفظ البيانات بشكل كامل، كما يجب أن يكون ربط مع جهات العمل الحكومية ومع التأمينات الاجتماعية والخدمة المدنية"

"يوجد لدي إجازة في عملي السابق غير موجودة الآن وغير مسجلة لدي وكذلك لا توجد بياناتي في توكنا"



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمات منصة مسار 2

" لا أتلقى أي رسالة بشأن الوظائف
المعلن عنها أو حتى المسابقة على
ترقيات "

" لا أتلقى أي رسالة بشأن الوظائف
المعلن عنها أو حتى المسابقة على
ترقيات "

لا يوجد إشعارات للتنبيه بنواقص
الطلب/ترقيات



" لا توجد تنبيهات للموظف وذلك
بإعلامه عن النواقص للترقية "

" كنت سوف أترقى للسابع
لكن قبلها لم أكن أعرف أن
يوجد إرفاق للدورات "



الاستشهاد باقتباسات من أقوال المستفيدين ممن سبق لهم تجربة خدمات منصة مسار 3

" لا ينظرون في الشكاوي أو معالجتها
وكذلك تأخر الترقيات بشكل مفرج "

" عدم وجود التبرع بدم في السيرة "

" ما في تقييم للخبرات "

سلبيات أخرى



" الدورات التدريبية محدد فقط في
أماكن معينة "

" تأخر انجاز خدمة تقييم الإعاقة
مما أدى إلى تأخر صرف الإعانة "



التوصيات لتحسين تجربة المستفيد خلال رحلته مع خدمات منصة مسار 1/2

صعوبة تعديل/تحديث البيانات

فحص خاصية تعديل/تحديث البيانات ورفع المستندات، وذلك للكشف عن مواطن الخلل ومعالجتها.

الترقيات

- توضيح متطلبات الترقية وآليتها.
- مراجعة ومراقبة طلبات الترقية التي تم قبولها أو رفضها والتحقق من صحتها وملائمتها مع أسباب الرفض أو القبول المذكورة في متطلبات الترقية.

تعليمات الاستخدام

توفير فيديو توجيهي لكيفية استخدام المنصة للمستخدمين، بحيث يعمل بشكل تلقائي بمجرد دخولهم للمنصة.

ربط السيرة الذاتية إلكترونياً

- ربط السيرة الذاتية للمستفيد ببياناته الوظيفية مثال: إجازته، منصبه، مهاراته، دوراته التدريبية.
- ربط السيرة الذاتية للمستفيد بالدوائر الحكومية المسؤولة عن التوظيف

استخدام المنصة

فحص مدى فعالية المنصة وجودتها فيما يخص رفع المستندات وسرعة التصفح، والعمل على تطويرها ومعالجة الخلل المسبب لذلك



التوصيات لتحسين تجربة المستفيد خلال رحلته مع خدمات منصة مسار 2/2

- التصنيفات والخيارات**
 - مراجعة التصنيفات والخيارات المتعلقة بالدورات والمناصب والمسميات الوظيفية، والتأكد من أنها تشمل كافة الوظائف والدورات.
 - إضافة اختيار أخرى في التصنيفات وذكر المسمى الوظيفي أو الدورة التدريبية.
 - توفير خيارات التاريخ الهجري والميلادي
- الترقيات**
 - تمكين المستفيد من التحديث والتعديل على سيرته الذاتية دون الرجوع للموظف المسؤول
- تطبيق إلكتروني**
 - إن أمكن توفير تطبيق إلكتروني سهل الاستخدام والوصول، وذلك تلبية لرغبة المستخدمين ممن يفضلون استخدام التطبيق بدلاً من الموقع الإلكتروني
- اختبار الاستخدام Usability Testing**
 - مراجعة طريقة عرض المعلومات في المنصة، والتأكد من أنها واضحة للجميع وذلك من خلال عمل اختبار Usability Testing
- الدعم الفني / الاستفسارات**
 - توفير دعم فني على مدار 24 ساعة إن أمكن، مع مراعاة الرد على استفسارات المستخدمين بعناية وتوجيههم توجيه صحيح فيما يخص مشكلتهم أو استفساراتهم

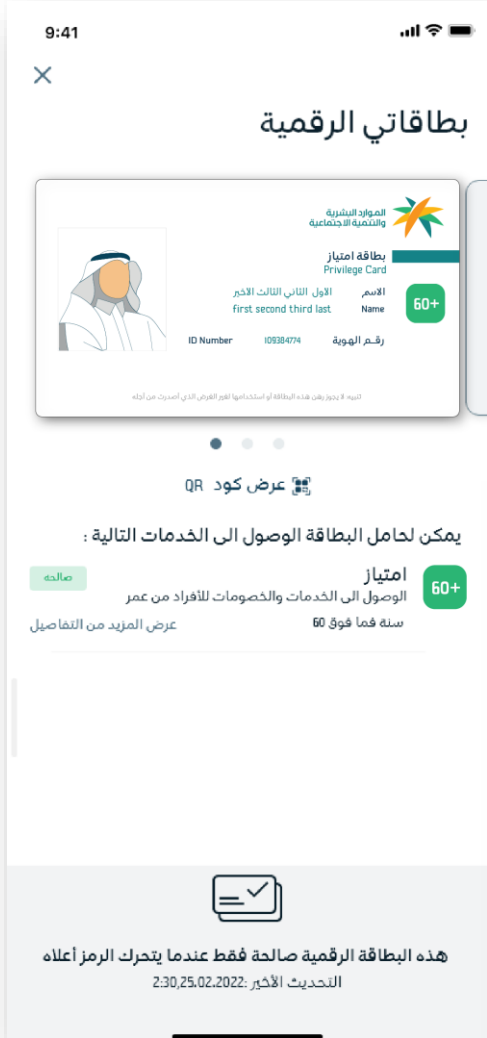


صوت المستفيد و والتحول في وزارة الموارد البشرية. المشاركة المجتمعية



مقدمة

تعمل الوزارة منذ 2019 على رفع مستوى النضج في ممارسات تجربة المستفيد والتي انتجت تأسيس وكالة متخصصة في الاستماع الى أصوات المستفيدين من مختلف الفئات وتحويل مقترحاتهم و بلاغاتهم الى حلول على ارض الواقع . في هذا التقرير نلقي لمحة على جهود وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية في تحقيق المشاركة المجتمعية بتمكين المستفيدين ليكونوا جزء من الحل .



تطوير بطاقة امتياز التي تمكن كبار السن من الحصول على مميزات وخدمات متنوعة , وتم تطوير البطاقة بشكل رقمي لتسهيل استخراجها والوصول لها في أي وقت ومساعدة كبار السن على استخدام الأدوات الحديثة والاندماج مع محيطهم.

مشروع النظام الجديد يمنح كبار السن امتيازات خاصة ويحفظ حقوقه الاجتماعية والمالية والقانونية

اختيار اللغة translate ادعه Google ترجمة

وافق مجلس الوزراء على مشروع النظام الجديد لحقوق كبار السن ورعايته والذي يستهدف حفظ حقوق كبار السن ورعايتهم ورفع جودة حياتهم.

ويعطي نظام حقوق كبار السن ورعايته عناية خاصة لهذه الفئة ويسهم في ترسيخ قواعد استقرار المجتمع وتنميته وحفظ أمنه واقتصاده.

البطاقات الرقمية عبر تطبيق وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

Translate Tweet

تطبيق واحد يجمع خدماتك

البطاقات الرقمية

- 01 الأشخاص ذوي الإعاقة
- 02 إركاب
- 03 اضطراب التوحد

لأن وقتك مهم خدماتك صارت أسهل وأسرع

حمل التطبيق الآن

جميع الحقوق محفوظة لـ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية © 2020

بعد رصد صوت عدد من المستفيدين حول التحديات التي تواجههم في طباعة البطاقات وتعدددها، تم تطوير بطاقات رقمية في مكان واحد ومتوفر وسهلة الوصول تمكن ذوي الإعاقة من استخدامها بأي وقت.



العناية بالعملاء
@HRSD_Care

Replying to @Jaber849

وعليكم السلام ، أهلاً بك
نظام الضمان الإجتماعي المطور ينظر
للأسرة التي توجد في ذات المسكن،
وعليه فإن المسكن هو أحد أهم أركان
تعريف الأسرة والذي يحتسب على
أساسه الدخل والمعاش.
،، شاكرين لك

12:25pm · 21 Dec 2021 · Sprinklr Publishing

قبل
التعديل

بعد رصد انزعاج النساء المطلقات ولديهم أبناء من عدم
انضمامهم لنظام الضمان المطور بسبب تواجدهم مع
اسرتهم في مكسن غير مستقل، تم تحليل صوت
المستفيد و التعاون مع أصحاب المصلحة من المشرعين
و المعنيين في تمكين المرأة لتصبح مستقلة ماديا هي
وابناءها حتى وان كانت في مسكن غير مستقل وتم تطبيق
القرار واعلانه



العناية بالعملاء
@HRSD_Care

Replying to @eZIESWZ5yvY963m

أهلاً بك،
سيتم احتساب المطلقة التي لديها ابن
فأكثر "كأسرة مستقلة" سواءً كانت
تسكن في منزل والدها أو غيره ، ولا
يشترط استقلالها في المسكن .
شاكرين لك .

8:26am · 2 Nov 2022 · Sprinklr Publishing

بعد
التعديل



دعم العمل الحر توصيل طلبات

برنامج دعم مالي يقدمه صندوق تنمية الموارد البشرية «هدف» للعاملين بالعمل الحر في خدمة توصيل الطلبات من خلال تطبيقات الهواتف الذكية.

ضعف دخلك !!

سجل في احد تطبيقات التوصيل المعتمدة و اصدر وثيقتك ومن ثم سجل في برنامج دعم توصيل الطلبات واحصل على دعم يصل إلى 3000 ريال

خذ الخطوة وسجل الان

تمكين
مكتب العمل الاجتماعي بالمنطقة الشرقية - الدمام

تمكين الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية يحو مستفيديه الراغبين للتسجيل في

برنامج دعم النقل الموجه

برنامج دعم النقل الموجه
يهدف الى دعم العاملين في قطاع النقل الموجه من خلال توفير حافز مالي قدره 3000 ريال شهرياً لتغطية تكاليف النقل الموجه من وإلى العمل.

مزايا البرنامج

تقديم دعم مالي قدره 3000 ريال شهرياً لتغطية تكاليف النقل الموجه من وإلى العمل.

لتسجيل ومعرفة التفاصيل

<https://tga.gov.sa/ar/announcements/rhs1>

مكتب العمل الاجتماعي بالمنطقة الشرقية
الدمام - الرياض
اتصل بنا: 800 122 2030

رصدت الوزارة اقبال الشباب واهتمامهم في الاعمال الحرة وذلك من خلال ملاحظة ارتفاع متوسط اصدار تراخيص العمل الحر

وبناء على هذه النتائج

من خلال طرح المبادرات الداعمة والتي تمكن الشباب من توفير دخل أساسي او إضافي ومنها :

- برنامج دعم توصيل الطلبات
- برنامج دعم العمل الحر - النقل الموجه

[رابط الوصول للبرنامج دعم التوصيل](#)

[رابط الوصول لبرنامج دعم النقل الموجه](#)

من

2020 % 166
2022

1.6



الشكاوي والبلاغات

القطاع	اسم الخدمة	الربع	عدد الشكاوى على الخدمة	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
القطاع العام	التطوير والتدريب للموارد البشرية	الآخر 2022	35	33	أخذ المقبضات بهدف تطوير الخدمات المقدمة التي تزيد من درجة الرضا في التعامل
	تمكين المرأة	الآخر 2022	14	13	
	شكاوى الباحثين عن عمل	الآخر 2022	513	497	
	شكاوى الدعم التقني	الآخر 2022	2286	2148	
	شكاوى المتقاعدين	الآخر 2022	514	387	
	شكاوى موظفي الخدمة المدنية	الآخر 2022	2393	2177	
قطاع العمل	الاستقدام	الآخر 2022	351	350	متابعة تجاربهم وتحسينها و فق لتلك التجارب مراجعة وتدقيق عملية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المطبقة رفع التوصيات والمقبضات التطويرية للجهات الممكنة فيما يخص مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية
	الإشراف على توظيف العمالة	الآخر 2022	132	130	
	التسوية الودية	الآخر 2022	5937	5846	
	الرقم الوطني الموحد	الآخر 2022	151	144	
	الفاثورة المجمع	الآخر 2022	914	886	
	الموعد الإلكتروني	الآخر 2022	34	34	
	الوكلاء والمندوبين	الآخر 2022	21	21	
	بريد واصل	الآخر 2022	23	23	
	بلاغات التعيب	الآخر 2022	386	386	
	بيانات صاحب المنشأة	الآخر 2022	188	185	
	تأمينات	الآخر 2022	4136	4070	
	تحديث تراخيص منشأة	الآخر 2022	1224	1220	
	تسجيل المنشأة	الآخر 2022	722	712	
	تعديل مهنة	الآخر 2022	162	162	
	تغيير نشاط المنشأة	الآخر 2022	481	477	
	حساب الخدمات الإلكترونية	الآخر 2022	1008	987	
	خدمات أخرى لإدارة العلاقات العمالية	الآخر 2022	146	144	
	خدمة إصدار اللوائح الإلكترونية	الآخر 2022	14	14	
	رخص العمل	الآخر 2022	4440	4370	
	رواد الاعمال	الآخر 2022	28	28	
	شكاوى على مكاتب وفروع وزارة العمل	الآخر 2022	943	928	
	فتح ملف منشأة	الآخر 2022	1889	2129	
	فترة السماح من النطاق	الآخر 2022	174	171	
	أخرى	الآخر 2022	1673	1647	
	نطاقات	الآخر 2022	0	0	
	نظام حماية الأجور	الآخر 2022	2137	2108	
	نقل خدمات عمالة وافدة	الآخر 2022	3216	3134	

القطاع	اسم الخدمة	الربع	عدد الشكاوى على الخدمة	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
قطاع التنمية	الإعانات المالية	الأخير 2022	1268	1239	رسم سياسة موحدة مرتبطة بأساليب تحقيق رضا العملاء، المتابعة المستمرة لعمل الجهات الممكنة، وخطط التحول الرقمي لخدماتها ورفع التقارير والتوصيات المناسبة لأصحاب القرار
	التأهيل الاجتماعي لذوي الإعاقة	الأخير 2022	1317	1289	
	التأهيل الأهلي	الأخير 2022	61	60	
	التراخيص	الأخير 2022	7	6	
	التسجيل في البوابة	الأخير 2022	752	676	
	الجمعيات والمؤسسات الأهلية	الأخير 2022	155	119	
	ذوي الإعاقة	الأخير 2022	199	195	
	أخرى	الأخير 2022	784	189	
	لوحة المدفوعات	الأخير 2022	241	236	
	لوحة المعلومات	الأخير 2022	270	257	

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



شكراً لكم