



تقرير صوت المستفيد للربع الأول من عام 2024

الربع الأول - لعام 2024م

الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	مراكز الاتصال
1,288,259	996,004	اجمالي عدد المكالمات
2,284,263 مكالمات		المجموع





الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	التواصل الاجتماعي
232,121	170,680	اجمالي عدد المحادثات
402,801 حاله		المجموع



تقرير صوت المستفيد للربع الأول من عام 2024

الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	الشكاوي
55,224	58,954	اجمالي عدد الشكاوي
114,178 شكوى		المجموع





الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	مسار
21,629	17,111	اجمالي عدد التظلمات والاستفسارات
38,740 تظلم و استفسار		المجموع



اجمالي عدد مرئيات وتعليقات المستخدمين التي تم الاستفادة منها في سن الأنظمة والتشريعات

+240 مشارك



الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	صفحة الاستشارات
6	4	اجمالي عدد الفرص المطروحة
10		المجموع

اجمالي عدد مرئيات وتعليقات المستخدمين التي تم الاستفادة منها في تحسين وتطوير الخدمات

+300 مشارك



الربع الرابع 2023	الربع الأول 2024	صفحة التطوير المشترك
6	4	اجمالي عدد الفرص المطروحة
10		المجموع

نظرة عامة على الأثر الناجم والتحسينات



تم نشر 10 استشارات قانونية وجمع مرئيات المستخدمين ودراستها والاجابة عليها ونتج عن ذلك تحسينات عديدة على القرارات الصادرة المتعلقة باللوائح والأنظمة والتشريعات.



تم طرح 10 فرص تطوير مشترك مع المستخدمين والأخذ بمرئياتهم لتحسين الخدمات وتطويرها.



تم أستلام والتعامل مع اكثر من 1.8 مليون تفاعل عبر مختلف قنوات التواصل.



تم قياس رضا أكثر من 300,000+ مستفيد عن منتجات وخدمات الوزارة، وتحليل انطباعاتهم، وإشراكهم في عملية التطوير والتحسين.



الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



شكراً لكم