

# تقرير صوت المستفيد

الربع الأول من عام 2026

# مؤشر الرضا العام عن خدمات الوزارة للربع الأول من عام 2026

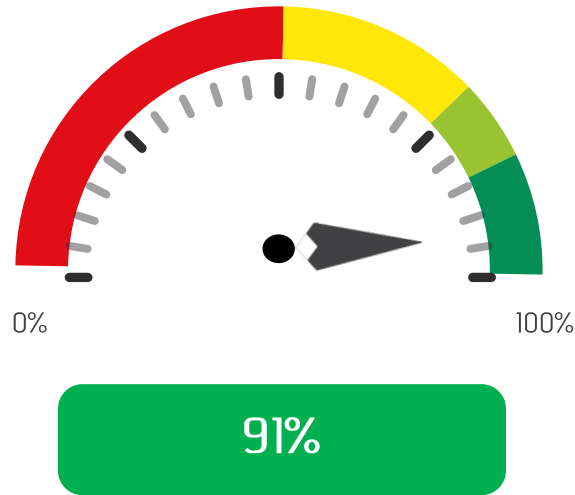
01



# مؤشر الرضا العام عن خدمات الوزارة

بيانات الربع الأول من عام 2026

## 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 الأول من عام 2026

مشاركات المستفيدين عبر مختلف قنوات التواصل

02



# الوارد العام من مختلف قنوات العناية بالمستفيدين

بيانات الربع الأول من عام 2026

#	الشكاوى 	#	التواصل الاجتماعي 	#	مراكز الاتصال 
43,444	عدد الشكاوى الواردة	193,248	إجمالي عدد المحادثات	501,805	عدد المكالمات الواردة

738,497  
تفاعل

إجمالي التفاعلات

# ملخص المشاركة الإلكترونية للربع الأول من عام 2026

مشاركات المستخدمين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

03



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الأول من عام 2026

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

التطوير المشترك

الاستشارات

1

4

517 مشاركة

5

الإجمالي



# موجز لمشاركات المستفيدين عبر قنوات المشاركة الإلكترونية

بيانات الربع الأول من عام 2026

م	عنوان المشاركة	التصنيف	الفئة المستهدفة	قنوات المشاركة	حالة المشاركة
1	الضوابط التنظيمية لمراكز ضيافة الأطفال الاهلية	استشارة قانونية	مواطن/أعمال	منصة تفاعل / منصة استطلاع	منتهية
2	تعديل لائحة العمالة المنزلية ومن في حكمهم	استشارة قانونية	مقيم/ أعمال	منصة تفاعل / منصة استطلاع	منتهية
3	تعزيز القيمة التنموية لبيانات الوزارة المفتوحة	استشارة عامة	مواطن/مقيم/ أعمال	منصة تفاعل	منتهية
4	تحديد أولويات تطوير واجهات المستخدم	استشارة ميزانية تشاركية	مواطن/مقيم/ أعمال	منصة تفاعل	منتهية
5	التطوير المشترك لتحديد قنوات الإنصات المناسبة لكبار السن في الدور الإيوائية	مبادرة تطوير مشترك	كبار السن	منصة تفاعل	منتهية



# نتائج الاستشارات ومبادرات التطوير المشترك

بيانات الربع الأول من عام 2026



للاطلاع على تفاصيل المشاركات

يمكنكم زيارة صفحة المشاركة الإلكترونية على منصة "تفاعل"



# ملخص موجز للنتائج والآثر

بيانات الربع الأول من عام 2026

1 استجابت الوزارة لمجموع 738,497 تفاعلا للمستخدمين تضمنت استفسارات وملاحظات ومقترحات عبر قنوات العناية، وذلك في سياق جهودها المتواصلة لضمان تجربة ممتازة وتلبية فعالة للاحتياجات.

2 أطلقت الوزارة 5 فرص للمشاركة الإلكترونية، تنوعت بين استشارات عامة، قانونية، وميزانية تشاركية، ومبادرات للتطوير المشترك، لاستطلاع آراء المستخدمين حول مواضيع متنوعة تشمل البيانات المفتوحة، أدوات الاستماع لصوت المستخدم، تحسين واجهات المستخدم، ولوائح تنظيمية للعمالة المنزلية ومراكز ضيافة الأطفال الأهلية.

3 شارك 517 مستفيدًا في مبادرات المشاركة الإلكترونية التي أطلقتها الوزارة، ما يعكس اهتمام المستخدمين ورغبتهم في المساهمة بتطوير وتصميم الخدمات والحلول.

# شكراً لكم