



صوت المستفيد لوزارة الموارد البشرية

الربع الثالث 2022

تقرير صوت المستفيد للخدمات والمنصات	1
تقرير صوت المستفيد للفئات الضعيفة	2
تقرير الشكاوى والبلاغات	3



تقرير صوت المستفيد للخدمات والمنصات

تفصيل لمؤشرات مستوى الرضا عن المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (2-5):



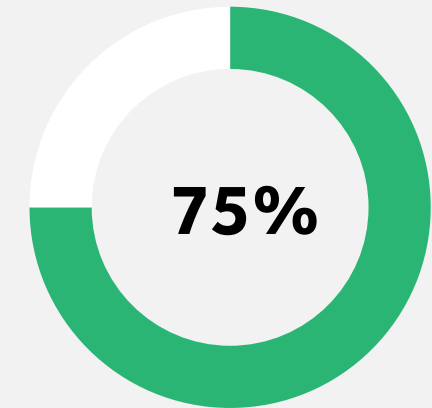
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
91	18%	سهولة وسرعة إيجاد خدمة طلب التسوية والوصول اليها عبر "بوابة العمل للخدمات الإلكترونية"
94	21%	وضوح وجودة الارشادات الخاصة بتقديم طلب التسوية
94	17%	سهولة التصفح والتنقل بين الخطوات/الشاشات لكافة مراحل طلب الخدمة
92	23%	استقراره الخدمة (توفر الخدمة بشكل دائم دون انقطاع)
93	19%	سرعة استجابة المنصة عند طلبك للخدمة (سرعة التحميل)
94	32%	سهولة عملية تداول جلسة التسوية الودية عبر تقنية الاتصال المرئي

المستوى الثاني

الرضا عن القناة الإلكترونية



30% ↑

حجم العينة : 383

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 او اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على العملاء لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها :



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

تفصيل لمؤشرات مستوى الرضا عن المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (4-5):



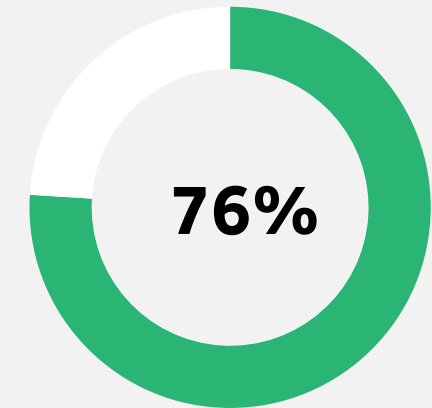
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
90	11%	الوقت المستغرق للنظر في طلب الدعوى (اما بالقبول او الرفض)
91	15%	فترة الانتظار لموعد الجلسة (منذ تاريخ قبول طلب رفع الدعوى وحتى تاريخ الجلسة الأولى حيث "لا تتجاوز جدولة الجلسة أكثر من 10 أيام عمل")
90	8%	حجم الجهد الذي بذلته في سبيل إتمام معالجة الدعوى الخاصة بك (منذ طلب الدعوى وحتى الانتهاء من كافة إجراءات حل النزاع حيث "لا تتجاوز عمر الدعوى أكثر من 21 يوم عمل ")

المستوى الثاني

الرضا عن السرعة



21% ↑

حجم العينة : 380

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 او اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على العملاء لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها:



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

تفصيل لمؤشرات مستوى الرضا عن المعايير الفرعية التابعة لكل معيار أساسي (5-5):



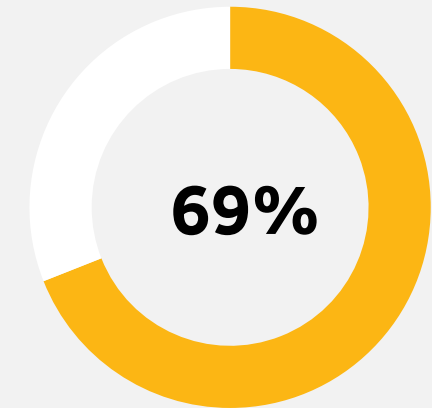
الأرقام مبنية على نسبة أعلى مربعين [4 و 5]

المستوى الثالث

حجم العينة	المؤشر	المعيار الفرعي
112	17%	فاعلية قنوات التواصل المتاحة للإجابة على استفساراتك وملاحظاتك بشأن الخدمة
109	21%	وضوح الخطوات القادمة التي سيجر خلالها الطلب، والموعود المتوقع للرد وطرق الاستعلام المتوفرة لمتابعة حالته
114	40%	جودة الرسائل والاشعارات التأكيدية والتنبيهية التي تلقيتها بعد طلب الخدمة
116	53%	وصول الاشعار الخاص بموعد الجلسة قبل تاريخ انعقاد الجلسة لأطراف النزاع بوقتٍ كافٍ
110	34%	سهولة إمكانية استرجاع المعلومات الخاصة بطلبك في وقتٍ لاحق إذا دعت الحاجة
116	9%	مقدار استفادتك من خدمة التسوية الودية في حل النزاع القائم بينك وبين خصمك

المستوى الثاني

الرضا عن المخرجات



39% ↑

حجم العينة : 378

في حال كانت الدرجة الممنوحة 3 أو اقل عن المعيار ، يتم طرح أسئلة المعايير الفرعية على العملاء لتحديد جوانب القصور في التجربة لتحسينها:



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

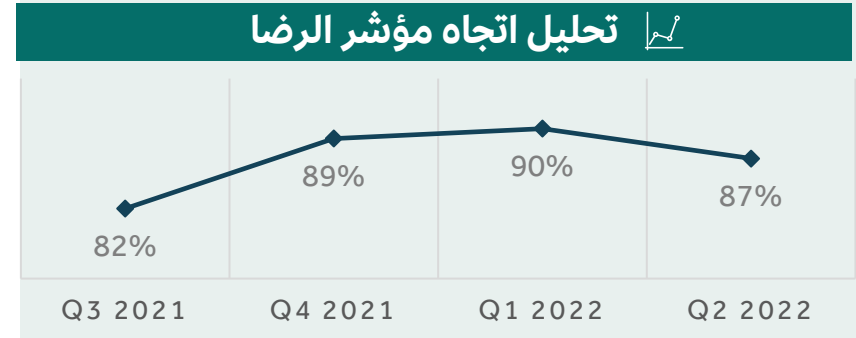
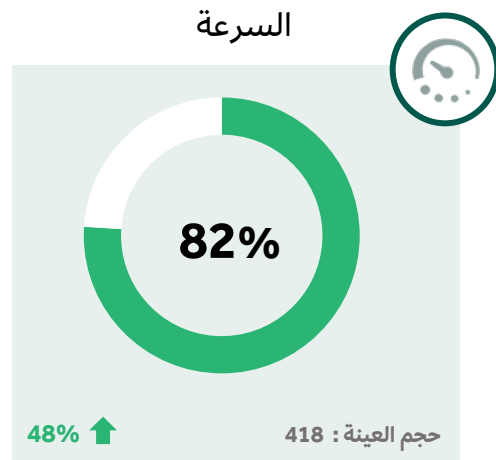
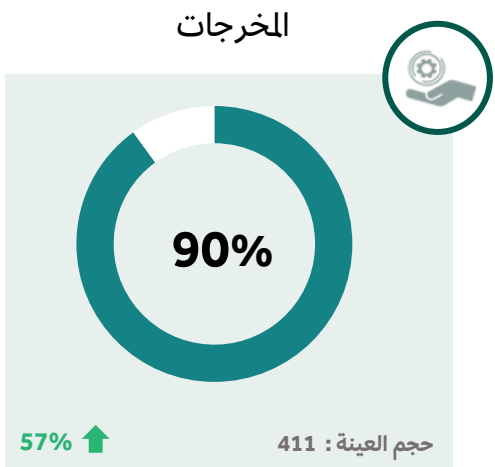
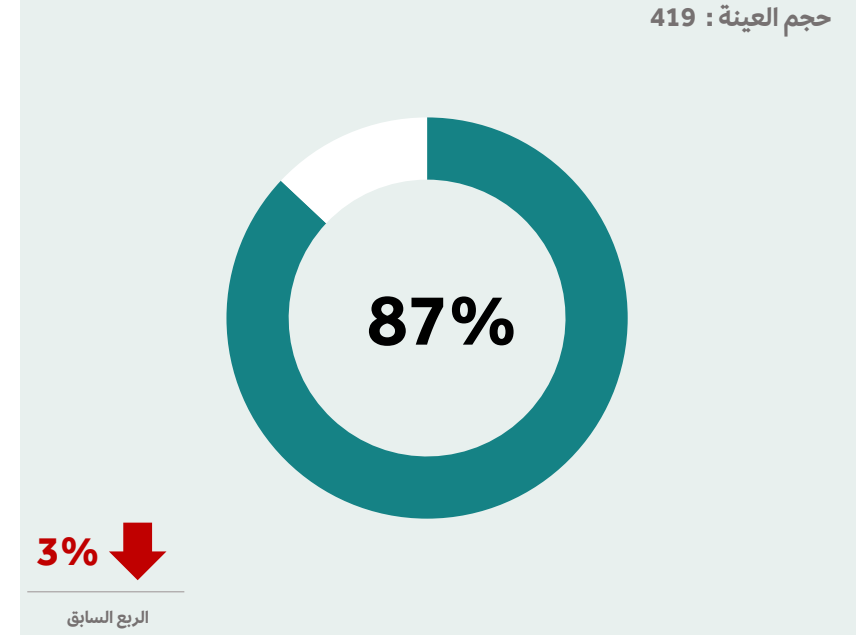
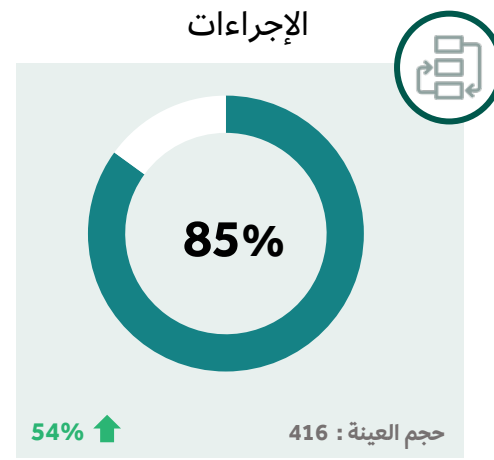
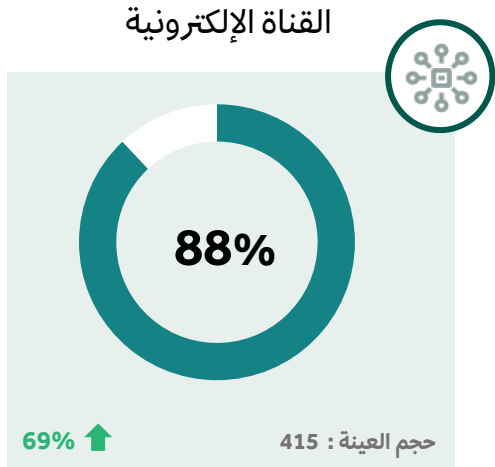
1. تكثيف التواصل والتوجيه من قبل الفروع لاستخدام الخدمة مع شرح اليتها للمستخدمين .
2. تمكين الوصول لرابط الجلسات من اكثر من قناة .
3. التذكير بالجلسات للتسوية قبل موعدها برسائل نصية تحمل رابط الاتصال الافتراضي .
4. التنبيه عند حجز موعد لجلسة بالية الدخول واستخدام تقنية الاتصال الافتراضي.

تقرير صوت المستفيد لمنظومة خدمات العمل التطوعي

** ملاحظة: يعود ارتفاع مؤشرات الرضا عن المعايير الأساسية بسبب إتاحة تقييم المستوى الثاني لجميع العملاء وعدم اقتصاره على العملاء الغير راضين فقط .

(المستوى الثاني) مؤشرات المعايير الأساسية

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام



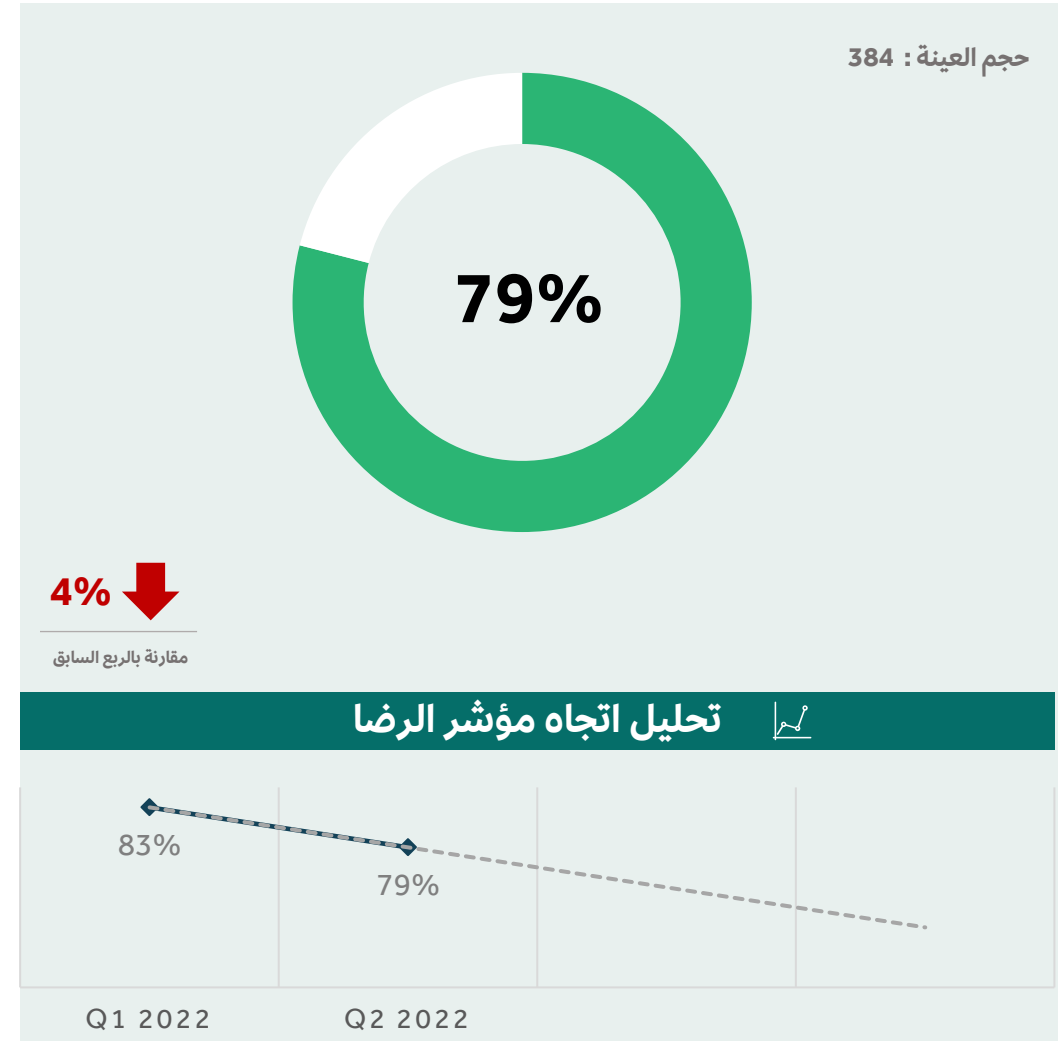
1. رفع كفاءة محرك البحث عن فرص العمل بحيث تتعدد التصنيفات.
2. دراسة إمكانية التسجيل في عدد من الفرص.



تقرير صوت المستفيد لمنظومة خدمات الدعم والحماية الاجتماعية



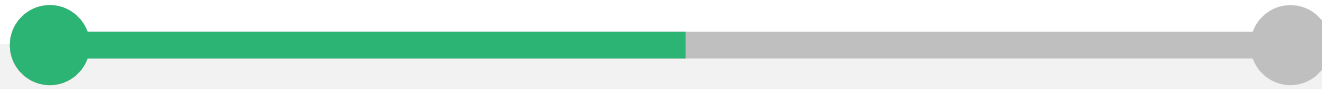
حجم العينة	Δ	مؤشر الرضا	الخدمة
323	3% ↓	86%	التقديم على المعاش الضماني
61	7% ↑	41%	طلب اعتراض على الأهلية



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



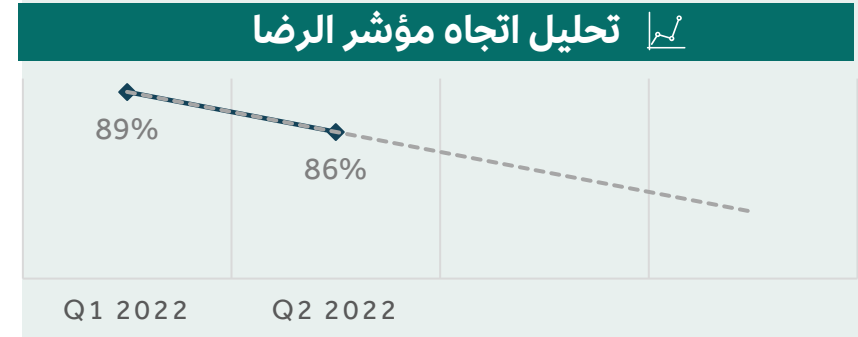
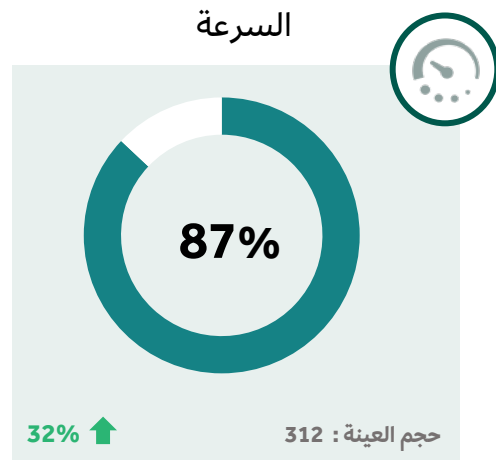
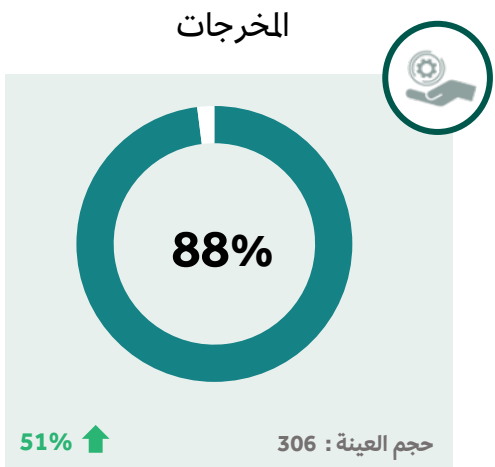
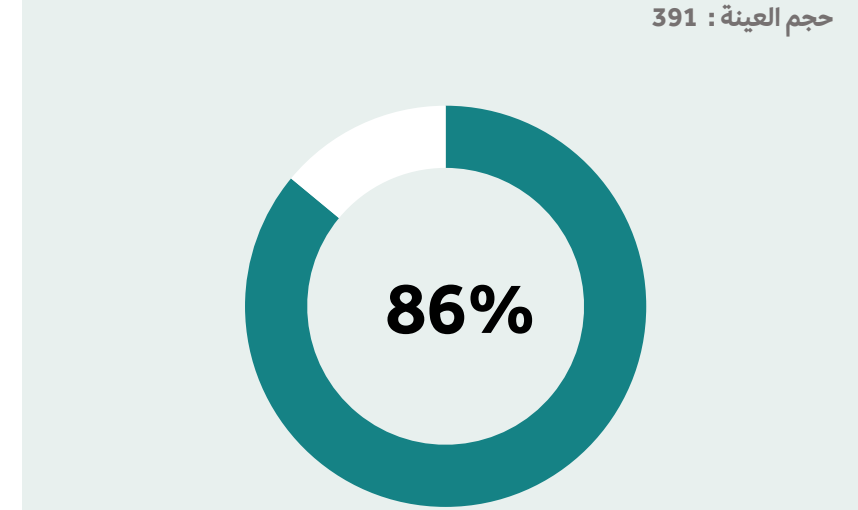
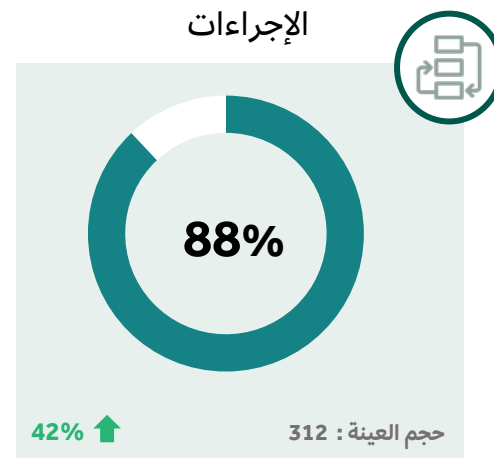
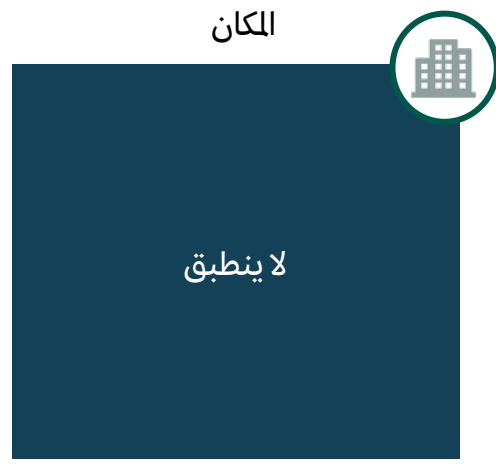
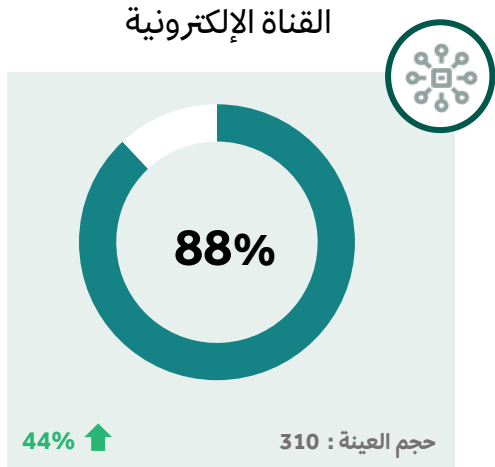
التقديم على المعاش الضماني



** ملاحظة : يعود ارتفاع مؤشرات الرضا عن المعايير الأساسية بسبب إتاحة تقييم المستوى الثاني لجميع العملاء وعدم اقتصاره على العملاء الغير راضين فقط .

المستوى الثاني (مؤشرات المعايير الأساسية) ▼

المستوى الأول (مؤشر الرضا العام) ▼



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



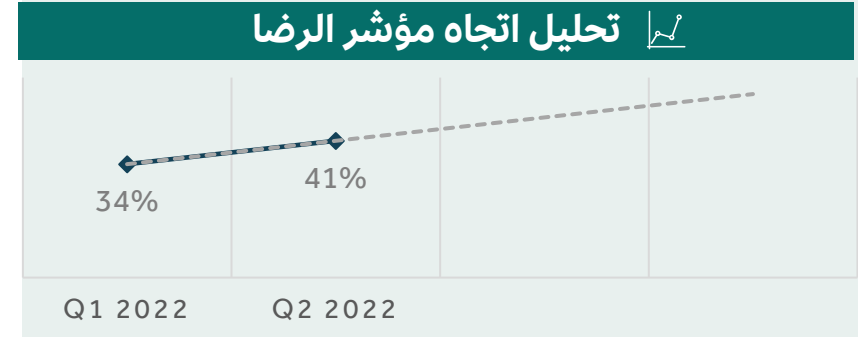
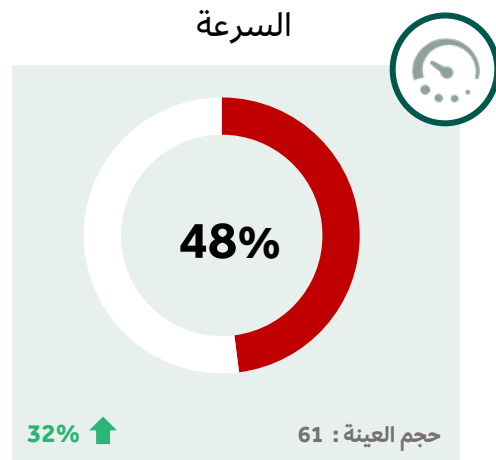
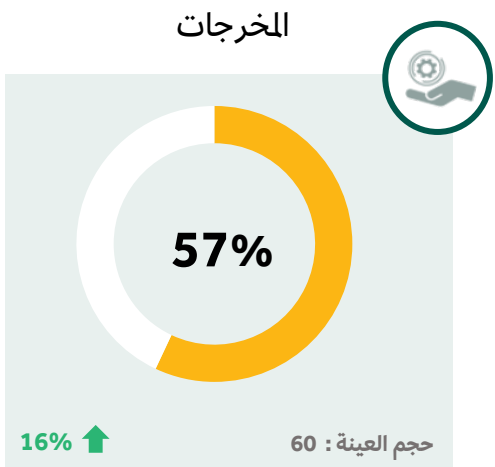
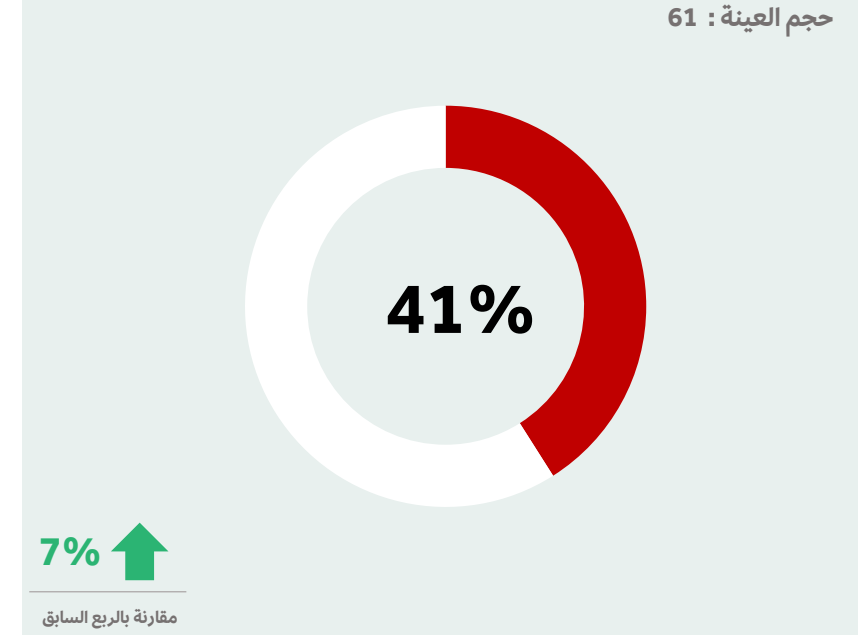
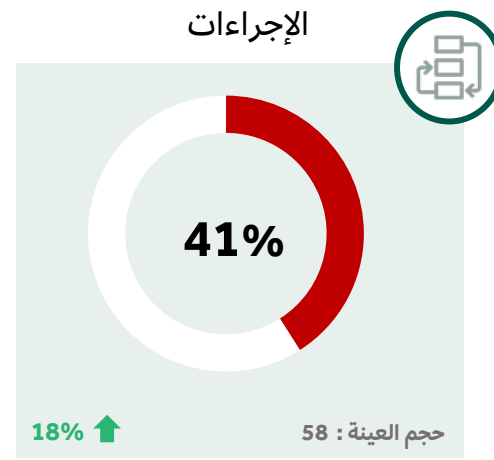
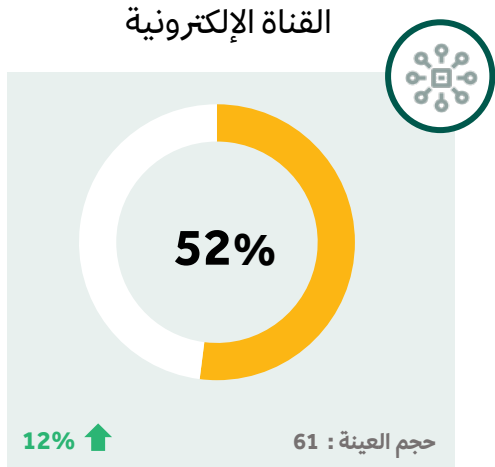
خدمة الاعتراضات



** ملاحظة: يعود ارتفاع مؤشرات الرضا عن المعايير الأساسية بسبب إتاحة تقييم المستوى الثاني لجميع العملاء وعدم اقتصاره على العملاء الغير راضين فقط .

(المستوى الثاني) مؤشرات المعايير الأساسية

(المستوى الأول) مؤشر الرضا العام



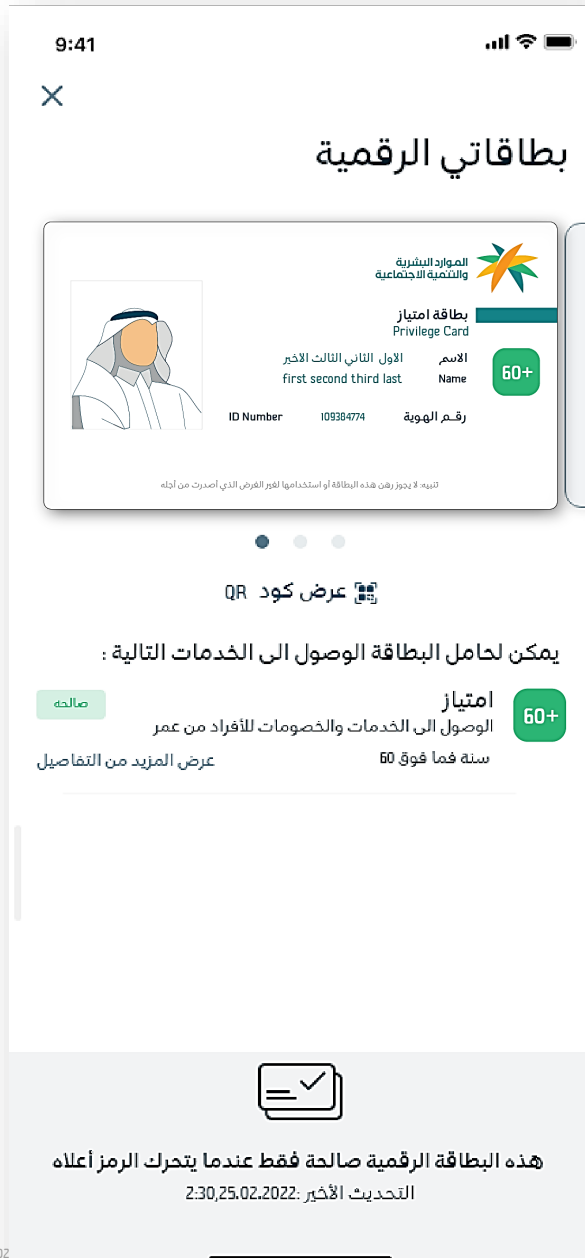
● مميز (من 85% إلى 100%)
 ● عال (من 75% إلى 84%)
 ● متوسط (من 50% إلى 74%)
 ● منخفض (أقل من 50%)

1. رفع مستوى الوعي حول الاستحقاق والأهلية من خلال الاستجابة على حالات الاعتراضات.
2. رفع كفاءة الرسائل التنبؤية في النظام لقيادة توقعات المستفيدين وتبيان كل مرحلة ومتطلباتها.
3. اشعار المستفيدين بتفاصيل الدعم والخصومات .



تقرير صوت المستفيد للفئات الضعيفة

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

translate | اختيار اللغة | كمنصة 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 وتميمته 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



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 مكس 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 و اعلانه



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 الآن

تمكين
مكتب العمل الاجتماعي بالمنطقة الشرقية - الدمام

تمكين الضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية يدعو مستفيديه الراغبين للتسجيل في برنامج دعم النقل الموجه

للتسجيل و معرفة التفاصيل
<https://tga.gov.sa/ar/announcement/rhsi>

مشاركه التمكين بالضمان الاجتماعي بالمنطقة الشرقية
مستفيدون من التمكين بالضمان الاجتماعي
الجهة المنظمة: المجلس الوطني للتدريب المهني

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

وبناء على هذه النتائج سعت الوزارة لتقديم عدد من المزايا والممكنات لتساهم في ضمان استمرارية العمل الحر 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](#)

أكثر من 1.6 مليون عامل حر

متوسط نمو سنوي بين العام 2020 الى 2022

166%

مستفيدي الضمان الاجتماعي



ما يحصل عليه المستقل أو أفراد الأسرة نتيجة جهد يبذل مثل العمل أو النشاط التجاري دخل مكتسباً وعند الاحتساب يعتبر منه ما نسبته (٥٠٪)، وما يحصل عليه المستقل أو أفراد الأسرة من غير العمل أو النشاط التجاري المسجل مثل الممتلكات وعوائدها والاعانات الاجتماعية أو الحكومية التي يحصل عليها المستقل أو أفراد الأسرة من الدخل غير المكتسب ويعتبر عن الاحتساب كاملاً (١٠٠٪).
أما الآن بعد الاستماع لآراء و مقترحات مستفيدي الضمان الاجتماعي يتم اعتبار الدخل الوارد من الراتب التقاعدي دخلاً مكتسباً.



العناية بالعملاء
@HRSD_Care

قبل

Replying to @BAdleekttjbhFpj

أهلاً بك،
لا بد من إضافة جميع أنواع الدخل ويعتبر معاش التقاعد من الدخل الغير مكتسب،
شاكرين لك



العناية بالعملاء
@HRSD_Care · 2d
Replying to @fa6oom_63

أهلاً بك
يتم اعتبار الدخل الوارد من الراتب التقاعدي دخلاً
مكتسباً،

بعد

شاكرين لك .

مستفيدي حساب المواطن




كان مستفيدي حساب المواطن في حال طلب أي دعم يتم احتساب دعم حساب المواطن كدخل غير مكتسب و لا بد من الإفصاح عن جميع مصادر الدخل لأفراد الأسرة كاملاً ، كما يؤخذ بالإعتبار كافة أنواع الدخل 50 % من الدخل المكتسب (راتب شهري او عائد من تجارة) + إجمالي الدخل غير المكتسب (الإعانات الحكومية باستثناء مبالغ دعم إعانات الأشخاص ذوي الإعاقة والبرامج المساندة).

اما الان فلا يتأثر مستفيدي حساب المواطن من تلقي أي دعم كون انه لا يتم احتساب دعم حساب المواطن دخلا ويتم تصنيفه كدعم فقط.

 العناية بالعملاء @HRSD_... · 23/11/2021 ...
Replying to @omzeaad7

وعليكم السلام
أهلاً بك
لابد من إضافة جميع انواع الدخل ويعتبر حساب
المواطن من الدخل الغير مكتسب ,, شاكرين لك .

2 2

 العناية بالعملاء @HRSD_Care ...
Replying to @Haifa_____

وعليكم السلام
أهلاً بك , هيفاء
لن يتم احتساب إعانة **حساب المواطن**
ضمن دخل المستفيد , ولا بد من إضافته
كمصدر **دعم** عند إستكمال بيانات الدخل
, شاكرين لك .



تقرير الشكاوى والبلاغات

القطاع	اسم الخدمة	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
الخدمة المدنية	التطوير والتدريب للموارد البشرية	6	6	أخذ المقترحات بهدف تطوير الخدمات المقدمة التي تزيد من درجة الرضا في التعامل
	تمكين المرأة	7	7	
	شكاوى الباحثين عن عمل	822	821	
	شكاوى الدعم التقني	708	706	
	شكاوى المتقاعدين	372	339	
	شكاوى موظفي الخدمة المدنية	1301	1182	

تقرير الشكاوى والبلاغات



القطاع	اسم الخدمة	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
قطاع العمل	الاستقدام	424	424	- متابعة تجاربهم وتحسينها وفقاً لتلك التجارب+
	الاشراف على توظيف العمالة	57	57	
	التسوية الودية	2645	2645	
	الرقم الوطني الموحد	160	160	- مراجعة وتدقيق عملية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المطبقة
	الفاتورة المجمعة	652	652	
	الموعد الإلكتروني	28	28	
	الوكلاء والمندوبين	23	23	- رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الممكنة فيما يخص مؤشرات إمكانات الحكومة الرقمية
	بريد واصل	37	37	
	بلاغات التغيّب	741	741	
	بيانات صاحب المنشأة	104	104	
	تأمينات	6508	6508	
	تحديث تراخيص منشأة	410	410	
	تسجيل المنشأة	666	667	
	تعديل مهنة	546	546	
	تغيير نشاط المنشأة	778	778	
	حساب الخدمات الإلكترونية	2113	2113	



القطاع	اسم الخدمة	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
قطاع العمل	خدمات أخرى لإدارة العلاقات العمالية	44	44	- متابعة تجاربهم وتحسينها وفقاً لتلك التجارب+
	خدمة اصدار اللوائح الالكترونية	14	14	
	رخص العمل	10413	10413	- مراجعة وتدقيق عملية تطوير السياسات والعمليات والإجراءات المطبقة
	رواد الاعمال	108	108	
	شكاوى على مكاتب وفروع وزارة العمل	504	504	
	فتح ملف منشأة	1251	1251	- رفع التوصيات والمقترحات التطويرية للجهات الممكنة فيما يخص مؤشرات ممكنات الحكومة الرقمية
	فترة السماح من النطاق	67	67	
	أخرى	1121	1121	
	نطاقات	1890	1890	
	نظام حماية الأجور	756	756	
	نقل خدمات عمالة وافدة	7066	7066	

القطاع	اسم الخدمة	عدد الشكاوى	عدد الشكاوى المغلقة	اجراءات تحسين نسبة الرضا
قطاع التنمية	الإعانات المالية	480	479	رسم سياسة موحدة مرتبطة بأساليب تحقيق رضا العملاء، • المتابعة المستمرة لعمل الجهات الممكنة، وخطط التحول الرقمي لخدماتها ورفع التقارير والتوصيات المناسبة لأصحاب القرار

الموارد البشرية
والتنمية الاجتماعية



شكراً لكم