

نموذج رصد أنشطة خطة المشاركة الإلكترونية

الشهر – السنة

مقدمة:

قامت وزارة بإطلاق عدد من الاستبيانات الالكترونية لمعرفة رأي المستخدمين عن مستوى جودة خدمات لوزارة. وتقوم الوزارة بإطلاق هذه الاستبيانات تنفيذاً لما جاء في ضوابط برنامج التحول الرقمي الحكومي وكجزء من المشاركة الرقمية التي تحفز على مشاركة المستخدمين في عملية صناعة القرار، الأمر الذي يؤثر تأثيراً مباشراً على بعض القرارات لرفع نسبة الوعي وزيادة الإستخدام

قياس جودة خدمات مركز الاتصال

فيما يلي تفاصيل ونتائج الاستبيان لقياس جودة خدمات مركز الاتصال

القرارات المتوقعة :

تاريخ إطلاق الاستبيان :

حالة الاستبيان :

أبرز النتائج :

أهم الملاحظات الواردة من المستخدمين	القرار الذي تم اتخاذه بناء على آراء المستخدمين
مواجهة المتعاملين صعوبة في الوصول إلى موظف مركز الاتصال بسبب انشغال الخطوط	تم العمل على توفير خطوط إضافية لتمكين من الرد على كافة المكالمات والاستفسارات
الدقة في إفادة المتعامل بالمعلومة المطلوبة	تم تدريب الموظفين على الإجابات النموذجية للرد على الاستفسارات



قياس جودة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي

فيما يلي تفاصيل ونتائج الاستبيان لقياس جودة حسابات مواقع التواصل الاجتماعي

القرارات المتوقعة :

رصد مدى رضا الجمهور عن قنوات التواصل الاجتماعي وتطويرها وتحسينها بناء على المقترحات المقدمة من المستفيدين

تاريخ إطلاق الاستبيان :

حالة الاستبيان :مغلق

أبرز النتائج :

أهم الملاحظات الواردة من المستفيدين	القرار الذي تم اتخاذه بناء على آراء المستفيدين
وضع ملخص عن القانون والخدمات	تم إطلاق حملات توعوية ونشر المحتوى بشكل دوري للتوعية عن قانون المعاشات والخدمات الإلكترونية
عرض تفاصيل الحصول على الخدمة بشكل أسهل ومتسلسل	يتم نشر فيديوهات تعليمية عن الخدمات الإلكترونية شكل دوري لتسهيل الحصول على الخدمة



سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية

فيما يلي تفاصيل ونتائج الاستبيان لتقييم سهولة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية

الهدف

تحسين مستوى عرض الخدمات الإلكترونية في القنوات الرقمية

القرارات المتوقعة :

تحقيق سهولة الوصول والحصول على الخدمات المطلوبة من خلال القنوات الرقمية للمؤسسة

تاريخ إطلاق الاستبيان :الربع الرابع 2022

حالة الاستبيان :مغلق

أبرز النتائج :

أهم الملاحظات الواردة من المستفيدين	القرار الذي تم اتخاذه بناء على آراء المستفيدين
إصدار شهادة لمن يهمله الأمر إلكترونياً	تم إطلاق خدمة استباقية لإرسال شهادة لمن يهمله الأمر بشكل شهري لجميع المتفاعلين والمستحقين على البريد الإلكتروني دون تقديم أي طلب
توفير تطبيق ذكي	جاري العمل على التطبيق الذكي لتسهيل جميع الخدمات
أماكن تقديم الخدمات	يتم الترويج بشكل مستمر على قنوات التواصل الاجتماعي عن قنوات تقديم الخدمات الخاصة

