

# تقرير الاستفسارات الواردة للهيئة من خلال نظام تواصل معنا

3	نظرة حول تقرير الاستفسارات
4-5	ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الثالث لعام 2025م
6	نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية.
7	تفصيل الاستفسارات للربع الثالث لعام 2025م.
8	عينة من الاستفسارات للربع الثالث - 2025
9	تقييم رضا المستفيدين
10	تقييم رضا المستفيدين
11	نقاط تطويرية مقترحة

- استمراراً لجهود هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في التواصل مع المستفيدين من ذوي الإعاقة وتمثيل صوتهم لدى الجهات، يتضمن هذا التقرير للربع الثالث لمحة عامة حول الجهود المبذولة لتحقيق مستهدفات الهيئة:

01

### تمكين ذوي الإعاقة

ضمان حصول  
الأشخاص ذوي الإعاقة  
على حقوقهم.

02

### التكامل مع الجهات

تعزيز التكامل مع  
منظومة الإعاقة  
والجهات الخدمية

03

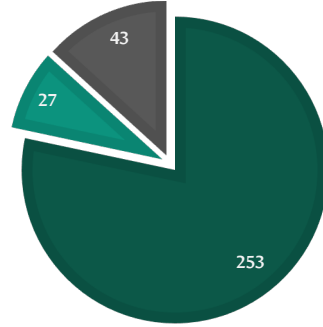
### التغلب على التحديات

معالجة التحديات التي  
يواجهها الأشخاص ذوي  
الإعاقة

# ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الثالث لعام 2025

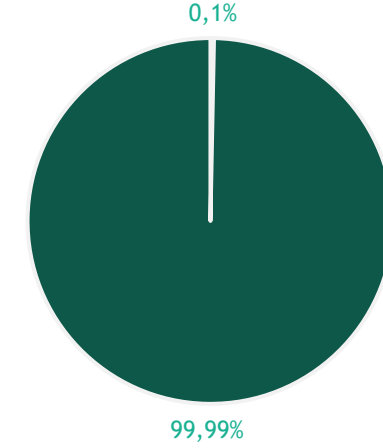


شكل 3-1  
مقدم الاستفسار

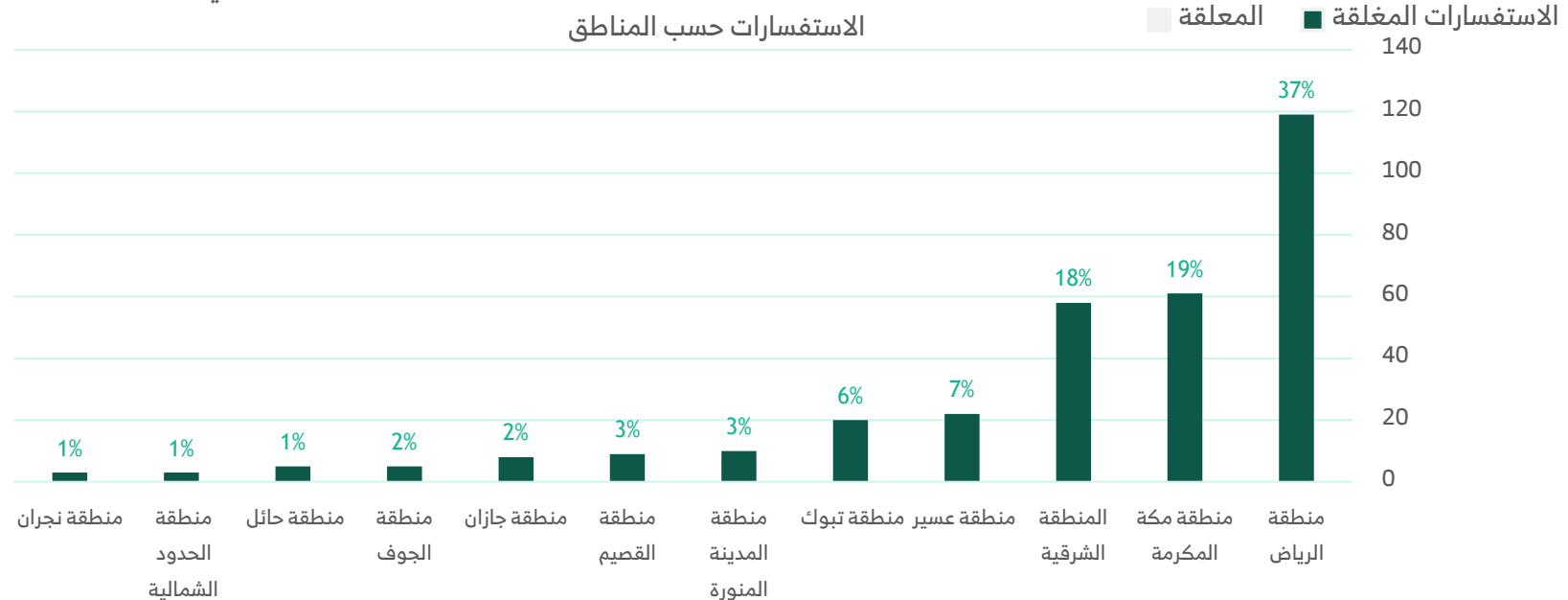


■ شخص من ذوي الإعاقة ■ ولي امر ■ مقدم خدمة

شكل 1-1  
الاستفسارات للربع الثالث حسب الحالة

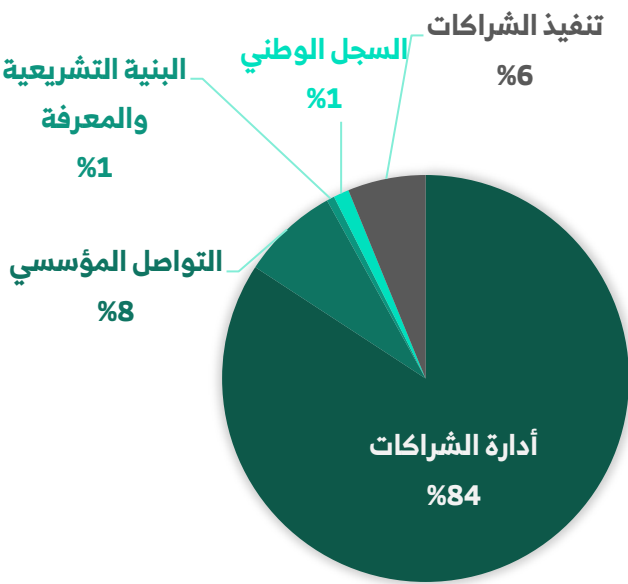


شكل 2-1  
الاستفسارات حسب المناطق



■ الاستفسارات المغلقة ■ المعلقة

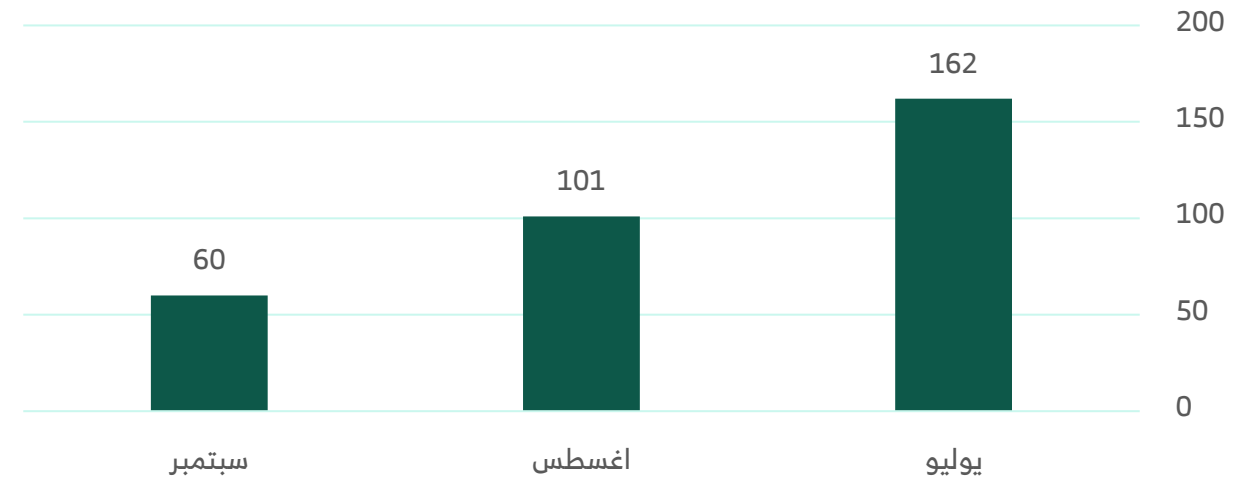
# ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الثالث لعام 2025م



شكل 1 - 2  
الاستفسارات حسب الادارات

- إدارة الشراكات
- التواصل المؤسسي
- البنية التشريعية والمعرفة
- السجل الوطني
- تنفيذ الشراكات

شكل 1-1  
استفسارات الربع الثالث بحسب الشهر



جدول 1-1 : الاستفسارات حسب القطاعات الرئيسية	
✓	القطاع الحكومي
×	القطاع خاص
×	القطاع الغير ربحي

## نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية

- تم تحليل الاستفسارات وتوزيعها على 8 جهات حكومية وفق نوع الجهة الخدمية وارتباط الاستفسار الوارد ضمن نطاقها بما يساهم في رصد الجهات الأكثر تكرارا في الاستفسارات

الجهة	النوع	العدد	النسبة
 الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	اعانات واجهزة طبية وشيكات سيارات ومراكز التأهيل- مشهد إعاقة	125	%38
 APD هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة	استفسارات عامة	115	%36
 صندوق تنمية الموارد البشرية HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND	توظيف	37	%11
 وزارة التعليم Ministry of Education	ابتعاث- منصة القبول الموحد	24	%7
 بنك التنمية الاجتماعية SOCIAL DEVELOPMENT BANK	قرض كنف	14	%4
 وزارة البلديات والإسكان Ministry of Municipalities and Housing	سهولة الوصول - تسهيل الحصول على قرض وسكن	5	%2
 وزارة الصحة Ministry of Health	بطاقة اولوية	2	%1
 GACA الهيئة العامة للغذاء والدواء General Authority of Civil Aviation	خصم الخطوط السعودية	1	%1

العدد	التحديث	الحالة
1	تحت المعالجة في وزارة التعليم وفي انتظار رد الجهة	معلقه
322	استفسارات عامة - شكاوى ،تم معالجتها واغلاقها	مغلقة

بنك التنمية الاجتماعية "  
قرض كنف"



فوزية العماري

أريد تسجيل الإعاقة بخصوص  
بنك التنمية الاجتماعية

توظيف



هارون المالكي

انا من ذوي الإعاقة (شلل  
طرف علوي ايمن) عمري ٢٥  
سنه ابحث عن عمل في بيئة  
مناسبة

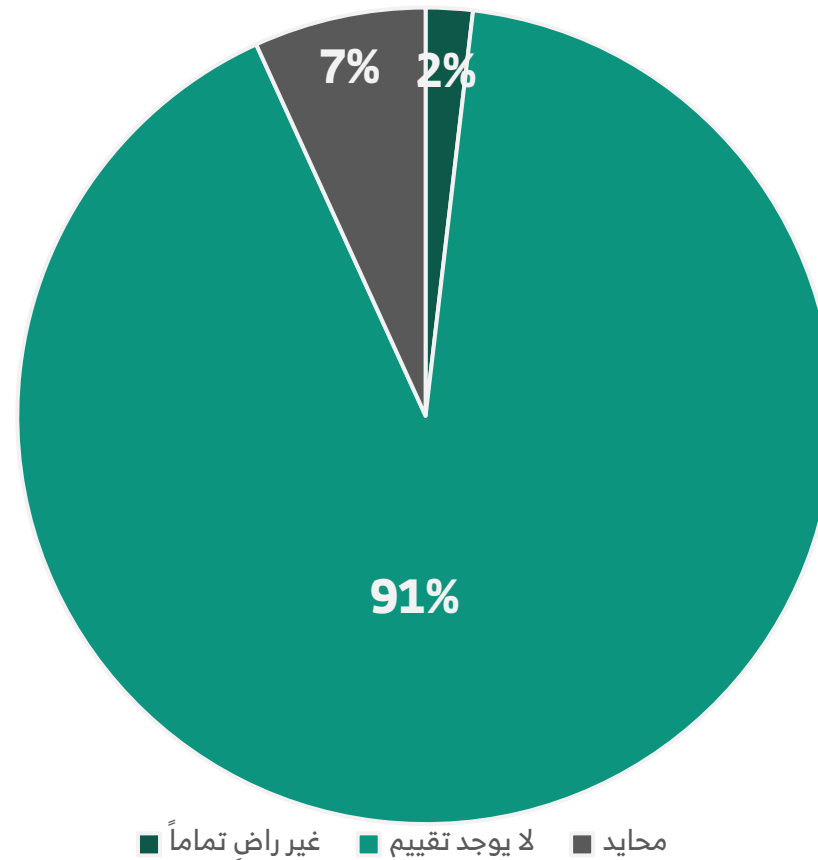
اصدار بطاقة التسهيلات  
المرورية



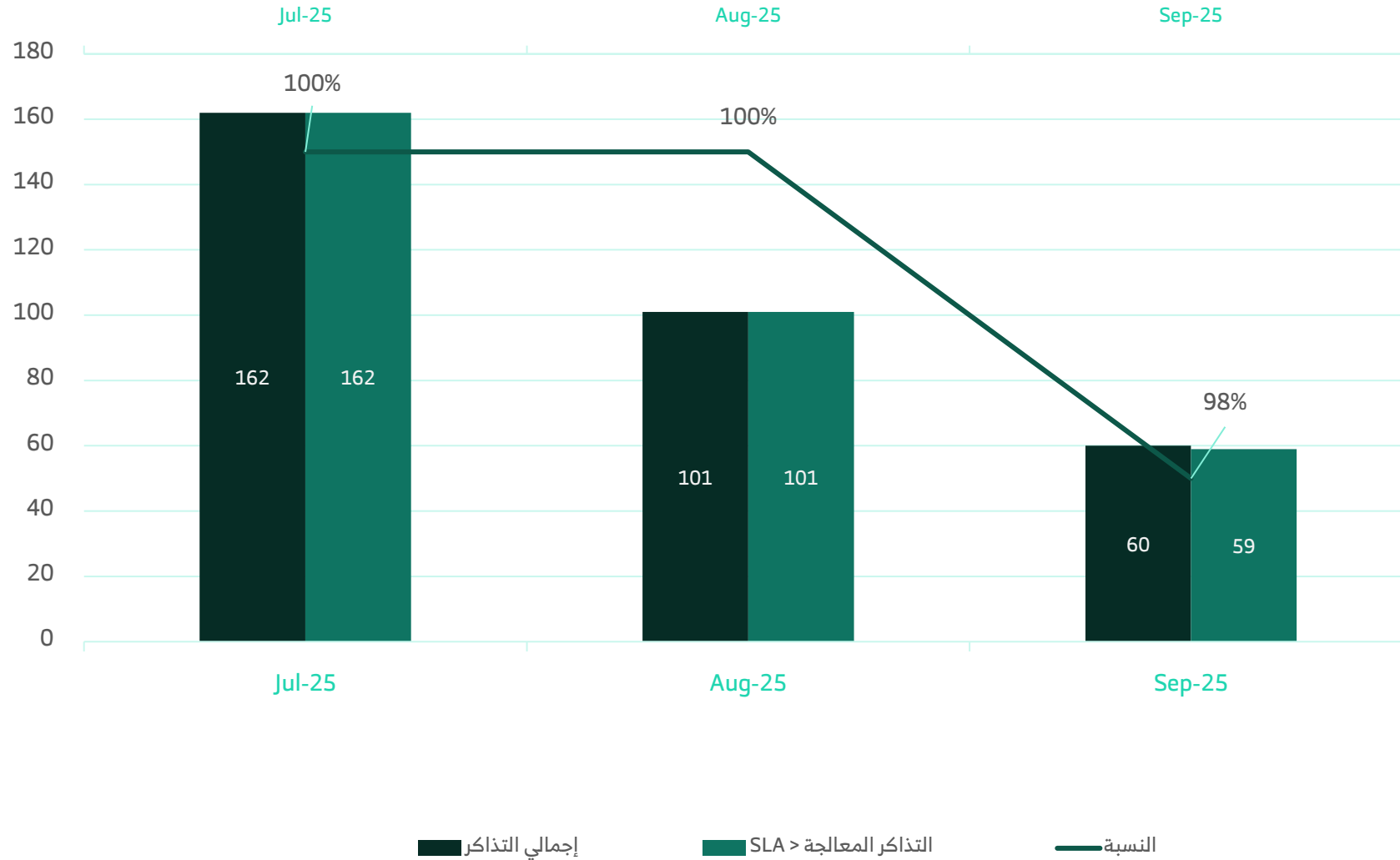
عبدالله الفريدي

"أرغب بالحصول على بطاقة  
التسهيلات المرورية".

هو عملية قياس مدى رضا المستخدمين عن سرعة وكفاءة معالجة تذاكرهم بهدف تحسين جودة الخدمة وتجربة المستخدم



# نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



تواصل معنا

توفر الخدمة  
الأحد إلى الخميس من 8:00  
وحتى 16:00  
وقت الاستجابة 5 أيام عمل

المقترح	الآثر المتوقع	الإدارة	الجهة	قابلية التطبيق
حملة إعلامية توعوية لتوضيح دور الهيئة والخدمات المقدمة من الجهات	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رفع مستوى وعي المجتمع بدور الهيئة.</li> <li>- توضيح الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة من قبل الجهات، مما يساهم في تعزيز فهم المستفيدين والمجتمع للأدوار المختلفة ويدعم الاستفادة من الخدمات المقدمة من كل جهة.</li> </ul>	التواصل المؤسسي	وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - وزارة التعليم - بنك التنمية الاجتماعية	✓
تطوير تشات بوت - واتساب تفاعلي مربوط بالأسئلة الشائعة للرد على الاستفسارات العامة بشكل فوري	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين سرعة الرد على الاستفسارات.</li> <li>- تمكين جميع المستخدمين من الحصول على المعلومات بسهولة عبر منصة واتساب</li> </ul>	تقنية المعلومات	لا يوجد	✓
خدمة العملاء هاتفياً	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضاهم من خلال الاستجابة الفورية للاستفسارات.</li> <li>- تمكين ذوي الإعاقة من الوصول السهل والسريع للمعلومات.</li> </ul>	تقنية المعلومات	لا يوجد	✓
تفعيل خدمة الرسائل النصية (SMS) مع شركات الاتصالات السعودية (stc-موبايلي-زين)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- رفع مستوى الوعي المجتمعي بدور الهيئة وبالخدمات المقدمة من الجهات</li> </ul>	التواصل المؤسسي	شركات الاتصالات السعودية (stc -موبايلي - زين)	✓

# شكراً

إدارة تخطيط وتطوير الشراكات

Partnerships@apd.gov.sa