



تقرير الاستفسارات الواردة للهيئة من خلال نظام تواصل معنا



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



- استمراً لجهود هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في التواصل مع المستفيدين من ذوي الإعاقة وتمثيل صوتهم لدى الجهات، يتضمن هذا التقرير للربع الثالث لمحنة عامه حول الجهد المبذولة لتحقيق مستهدفات الهيئة:

03

التغلب على التحديات

معالجة التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة

02

التكامل مع الجهات

تعزيز التكامل مع منظومة الإعاقة والجهات الخدمية

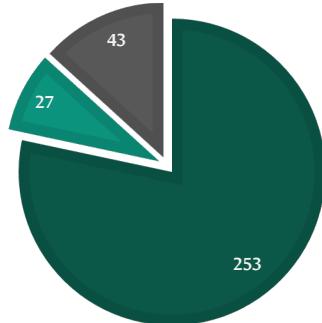
01

تمكين ذوي الإعاقة

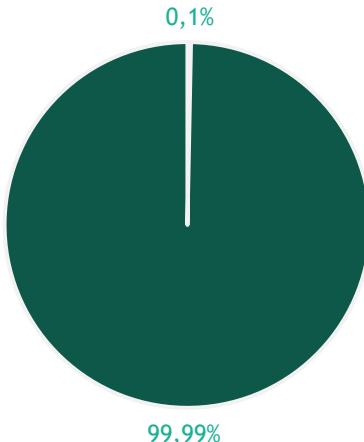
ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على حقوقهم.

ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الثالث لعام 2025

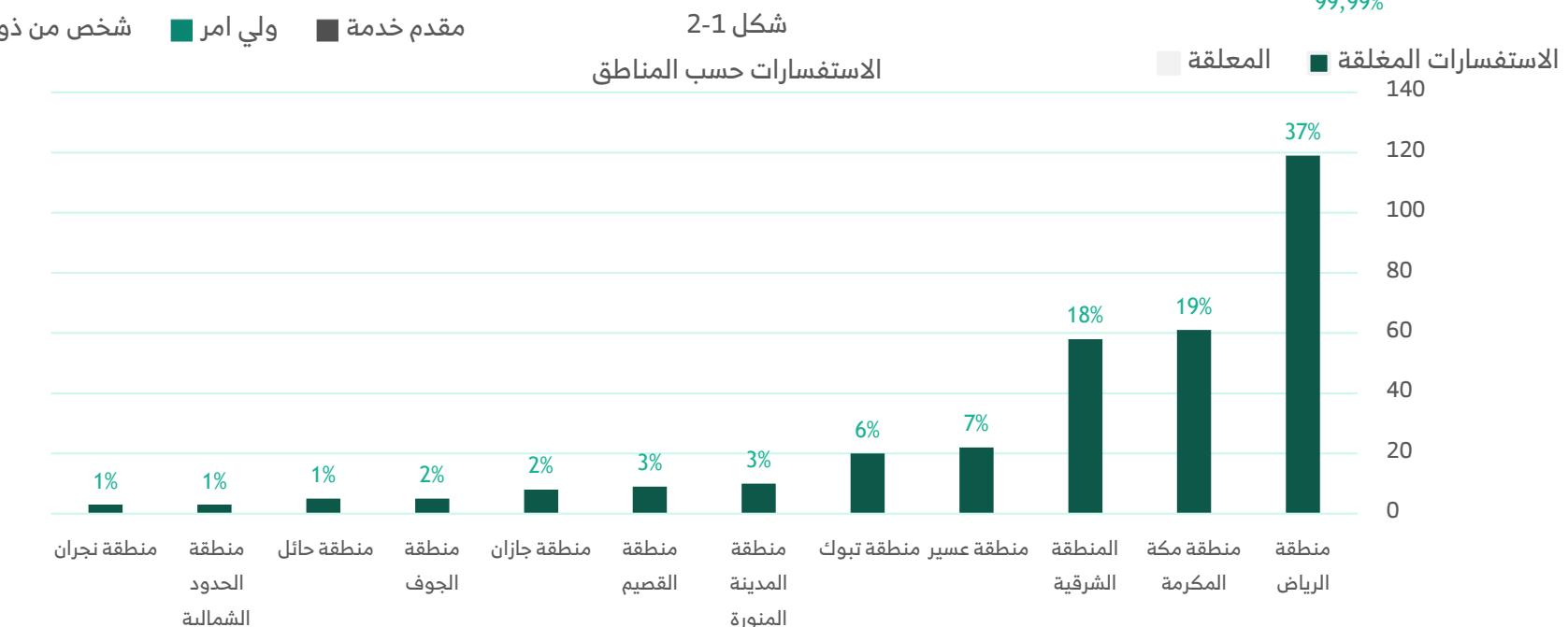
شكل 1-3
مقدم الاستفسار



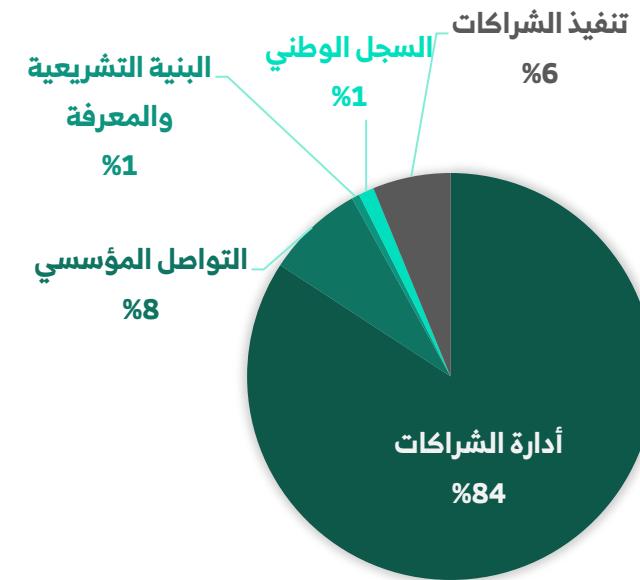
شكل 1-1
الاستفسارات للربع الثالث حسب الحالة



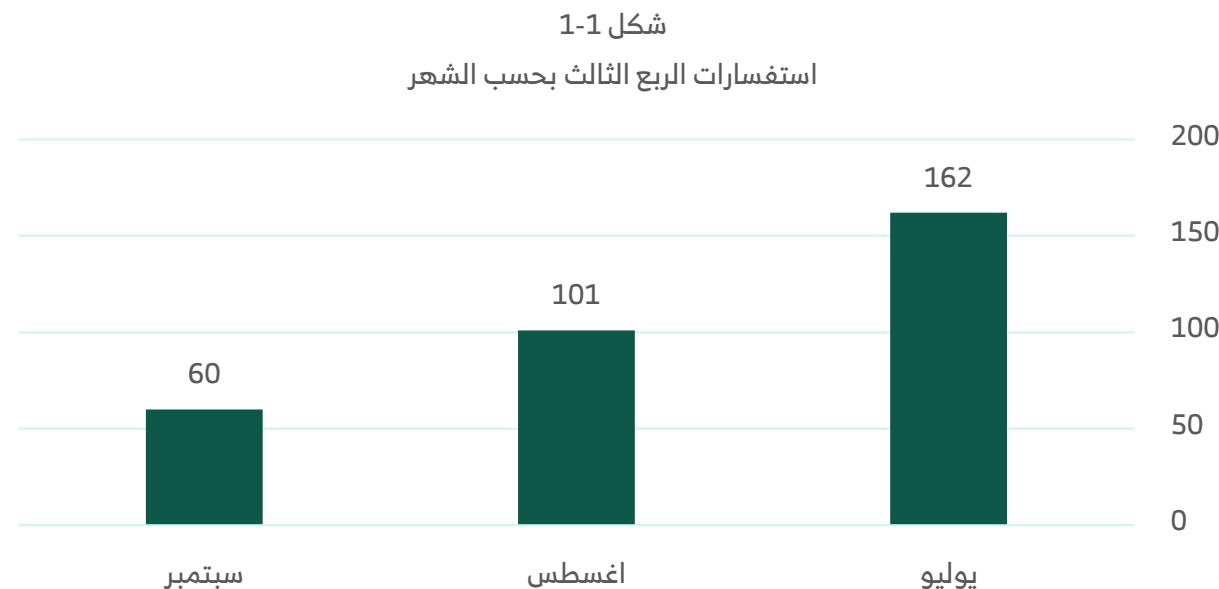
شكل 2-1
الاستفسارات حسب المناطق



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



شكل 1 - 2
الاستفسارات حسب الادارات



شكل 1-1
استفسارات الربع الثالث بحسب الشهر

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

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 يساعده في رصد الجهات الأكثر تكراراً في الاستفسارات

| الجهة | النوع | العدد | النسبة |
|--|---|-------|--------|
| الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية | اعانات واجهزة طبية وشيكات سيارات ومراكز التأهيل- مشهد إعاقة | 125 | %38 |
| APD - اتصالات المجتمع | استفسارات عامة | 115 | %36 |
| صندوق تطوير الموارد البشرية HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND | توظيف | 37 | %11 |
| وزارة التعليم | ابتعاث- منصة القبول الموحد | 24 | %7 |
| بنك التنمية الاجتماعية | قرض كنف | 14 | %4 |
| وزارة البلدات والإسكان | سهولة الوصول - تسهيل الحصول على قرض وسكن | 5 | %2 |
| وزارة الصحة | بطاقة أولوية | 2 | %1 |
| GACA | خصم الخطوط السعودية | 1 | %1 |



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

بنك التنمية الاجتماعية "بنك التنمية الاجتماعية" "قرض كنف"

فوزية العماري

أريد تسجيل الإعاقة بخصوص
بنك التنمية الاجتماعية

توظيف

هارون المالكي

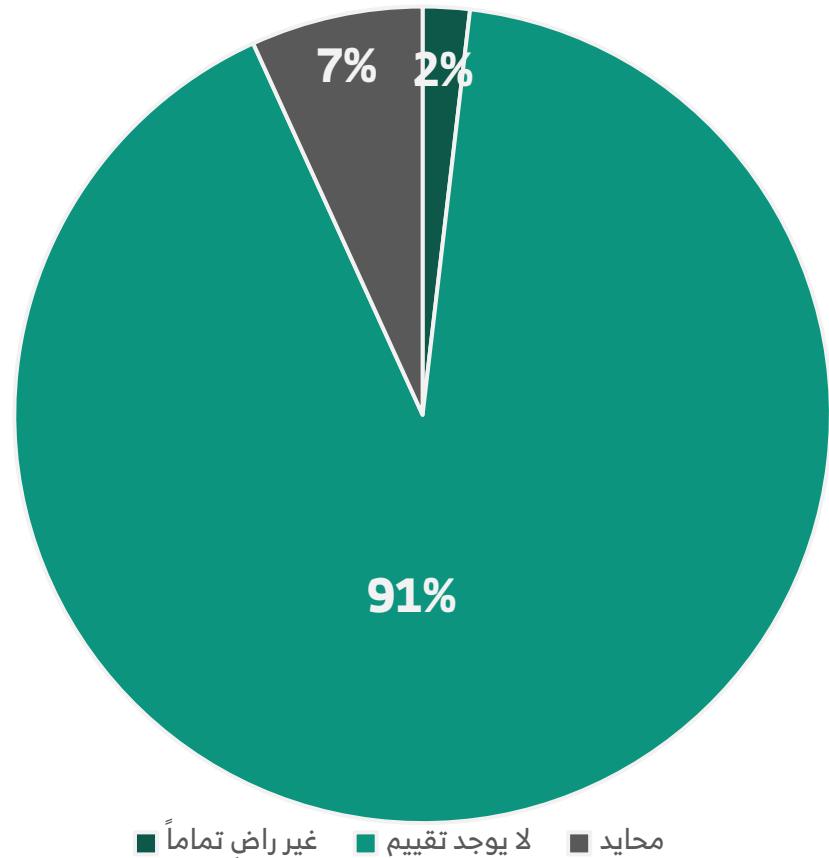
انا من ذوي الإعاقة (شلل
طرف علوي ايمن) اعمر ٢٥
سنة ابحث عن عمل في بيئة
 المناسبة

إصدار بطاقة التسهيلات
المرورية

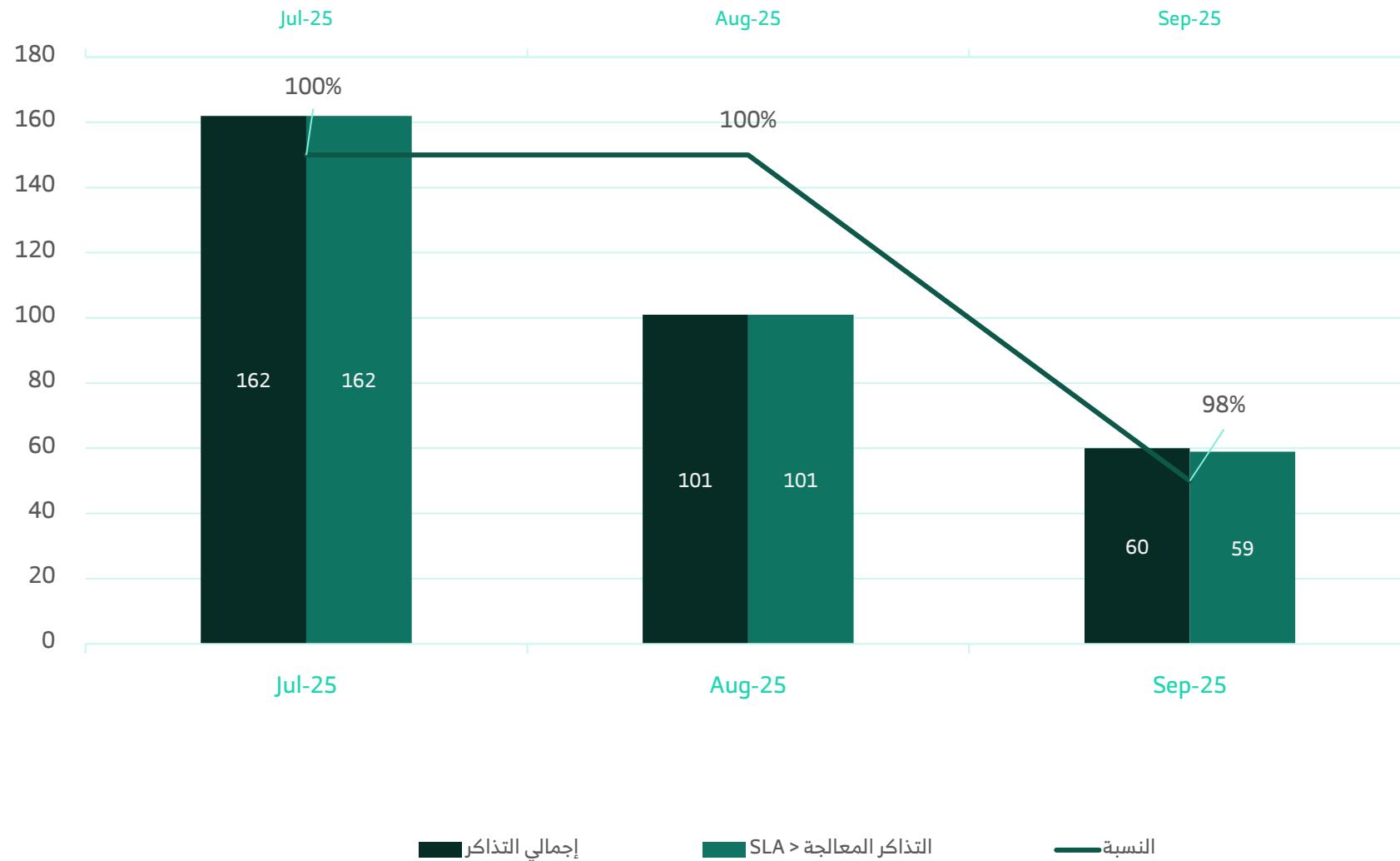
عبد الله الغريدي

"أرغب بالحصول على بطاقة
التسهيلات المرورية".

هو عملية قياس مدى رضا المستفيدين عن سرعة وكفاءة معالجة تذاكرهم بهدف تحسين جودة الخدمة وتجربة المستفيد



نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



| ال المقترن | التأثير المتوقع | الادارة | الجهة | قابلية التطبيق |
|--|---|--------------------|--|----------------|
| - حمله إعلامية توعوية لتوضيح دور الهيئة والخدمات المقدمة من الجهات - رفع مستوى وعي المجتمع بدور الهيئة. - توضيح الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة من قبل الجهات، مما يسهم في تعزيز فهم المستفيدين والمجتمع للأدوار المختلفة ويدعم الاستفادة من الخدمات المقدمة من كل جهة. | رتفع مستوى وعي المجتمع بدور الهيئة. توضيح الخدمات المقدمة لذوي الإعاقة من قبل الجهات، مما يسهم في تعزيز فهم المستفيدين والمجتمع للأدوار المختلفة ويدعم الاستفادة من الخدمات المقدمة من كل جهة. | ال التواصل المؤسسي | وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - وزارة التعليم - بنك التنمية الاجتماعية | ✓ |
| تطوير تشتات بوت- واتساب تفاعلي مربوط بالأسئلة الشائعة للرد على الاستفسارات العامة على المعلومات بسهولة عبر منصة واتساب بشكل فوري | - تحسين سرعة الرد على الاستفسارات. - تمكين جميع المستخدمين من الحصول على الاستفسارات العامة على المعلومات بسهولة عبر منصة واتساب بشكل فوري | تقنية المعلومات | لا يوجد | ✓ |
| خدمة العملاء هاتفيًا | - تحسين تجربة المستفيدين وزيادة رضاهم من خلال الاستجابة الفورية للإعاقة. - تمكين ذوي الإعاقة من الوصول السهل والسريع للمعلومات. | تقنية المعلومات | لا يوجد | ✓ |
| تفعيل خدمة الرسائل النصية (SMS) مع شركات الاتصالات السعودية (stc-زين)- موبايلي | رفع مستوى الوعي المجتمع بدور الهيئة وبالخدمات المقدمة من الجهات | ال التواصل المؤسسي | شركات الاتصالات السعودية (stc-زين)- موبايلي | ✓ |



هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
Authority of People with Disability



شكا

إدارة تخطيط وتطوير الشراكات

Partnerships@apd.gov.sa