

تقرير الاستفسارات الواردة للهيئة من خلال نظام تواصل معنا

3	نظرة حول تقرير الاستفسارات
4-5	ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الرابع لعام 2025م
6	نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية.
7	تفصيل الاستفسارات للربع الرابع لعام 2025م.
8	عينة من الاستفسارات للربع الرابع -2025
9	تقييم رضا المستفيدين
10	نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة

- استمراراً لجهود هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في التواصل مع المستفيدين من ذوي الإعاقة وتمثيل صوتهم لدى الجهات، يتضمن هذا التقرير للربع الرابع 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

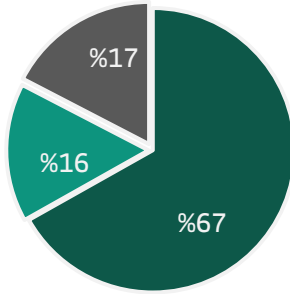
التغلب على التحديات

معالجة التحديات التي
يواجهها الأشخاص ذوي
الإعاقة

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

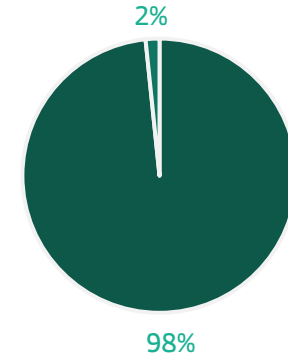


شكل 2-1
مقدم الاستفسار



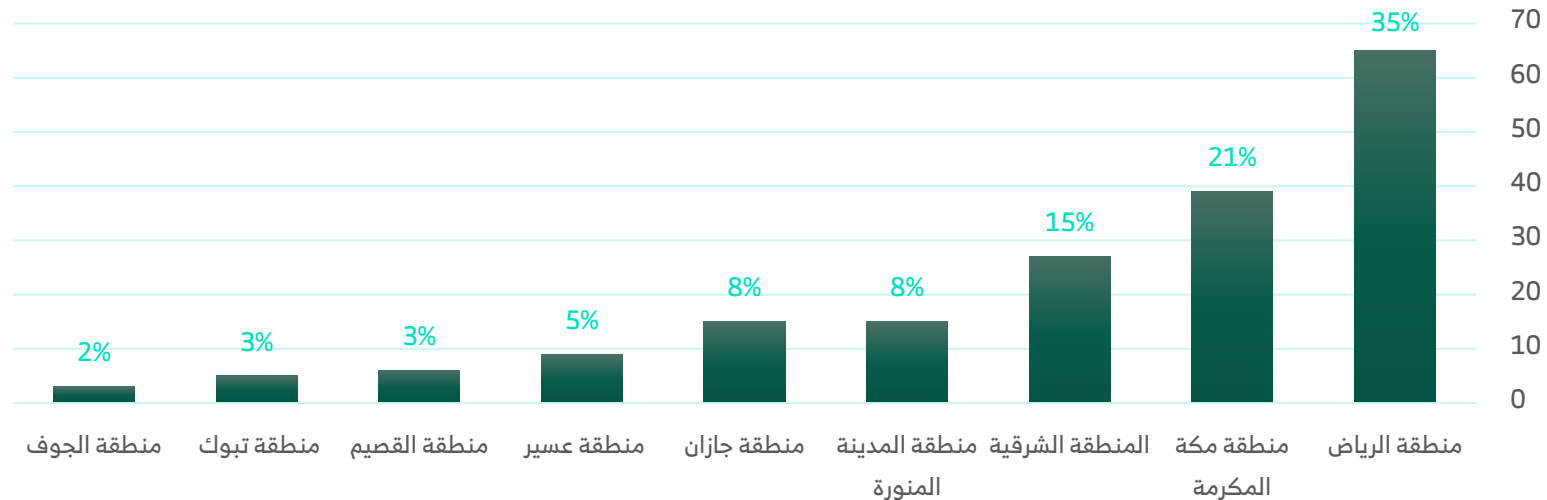
■ شخص من ذوي الإعاقة ■ ولي امر ■ مقدم خدمة

شكل 1-1
الاستفسارات للربع الرابع حسب الحالة



■ الاستفسارات المغلقة ■ الاستفسارات المعلقة

شكل 3-1
الاستفسارات حسب المناطق

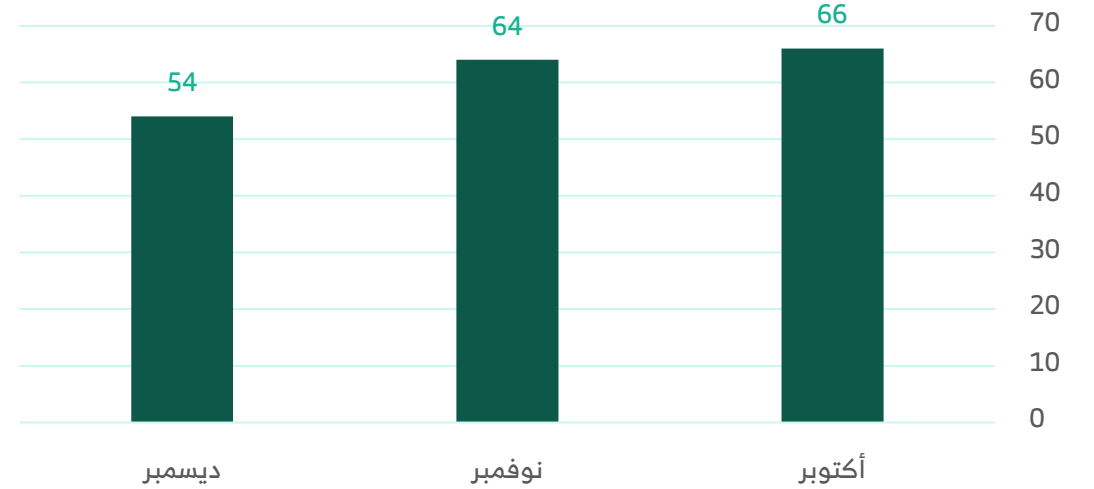


ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الرابع لعام 2025م



شكل 1-1

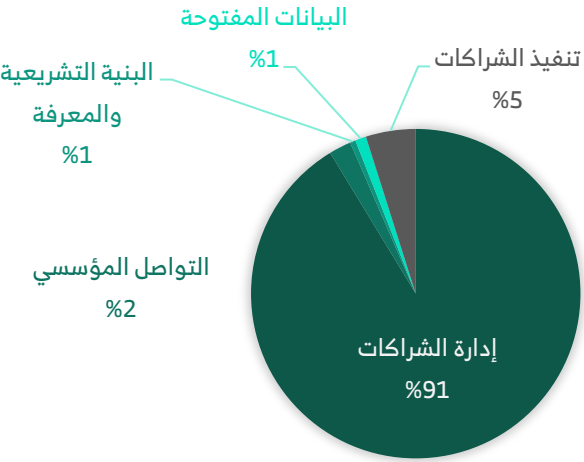
استفسارات الربع الرابع بحسب الشهر



شكل 2 - 1

الاستفسارات حسب الادارات

- إدارة الشراكات
- التواصل المؤسسي
- البنية التشريعية والمعرفة
- البيانات المفتوحة
- 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 يساهم في رصد الجهات الأكثر تكرارا في الاستفسارات

الجهة	النوع	العدد	النسبة
	استفسارات عامة	71	38%
	اعانات واجهزة طبية وشيكات سيارات ومراكز التأهيل - مشهد إعاقة	52	28%
	توظيف	19	10%
	ابتعاث - منصة القبول الموحد	19	10%
	سهولة الوصول - تسهيل الحصول على قرض وسكن	6	3%
	الجمعيات	5	3%
	قرض كنف	4	2%
	صرف أدوية - رعاية طبية	3	2%
	مبادرة برنامج سند محمد بن سلمان	2	1%
	استفسارات	1	1%
	استفسارات	1	1%
	تطبيقات توصيل الطلبات	1	1%

العدد	التحديث	الحالة
3	تحت المعالجة وفي انتظار رد الجهات التالية : وزارة التعليم - الهيئة العامة للنقل - وزارة البلديات والاسكان	معلقه
181	استفسارات عامة - شكاوى ،تم معالجتها واغلاقها	مغلقة

إبتعاث - والإسكان التنموي



وضحي الدوسري

"ابي اعرف وش الخدمات المقدمة لي كوني من ذوي الإعاقة وابي اعرف كيف أقدم على الابتعاث والإسكان التنموي"

إصدار بطاقة التسهيلات المرورية



عبد الله الرويلي

" ابي اسجل الموارد البشرية وعندي اعاقه وعندي تقرير صادر من مستشفى الامير متعب وتقرير جديد ومفصل بكامل اللي عندهم قديم قبل سنه "

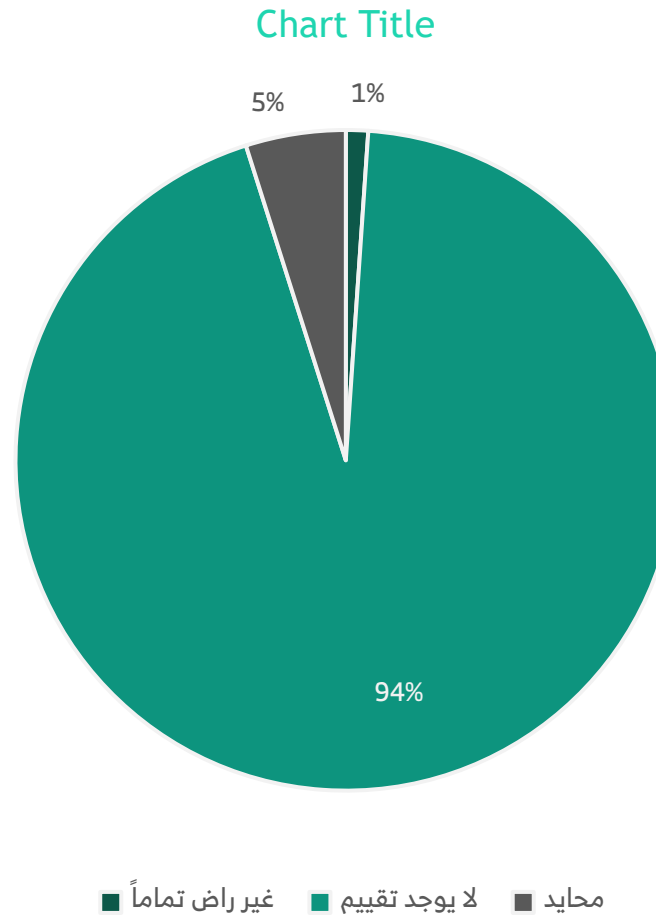
توظيف



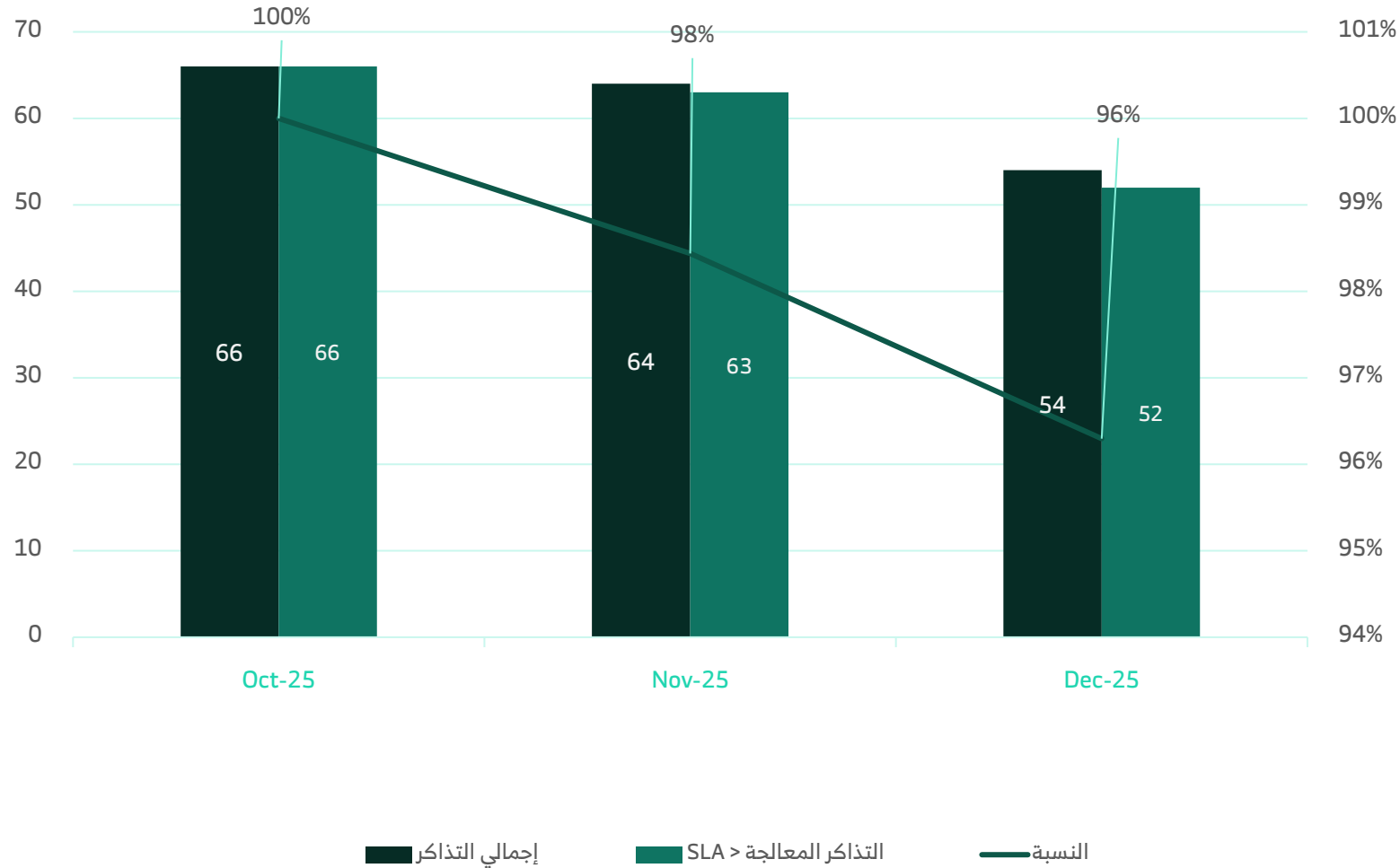
نواف الشهري

" السلام عليكم احتاج وظيفة وانا من ذوي الإعاقة سمعية المدينة خميس مشيط "

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

شكراً

إدارة الشراكات

Partnerships@apd.gov.sa