



تقرير الاستفسارات الواردة للهيئة من خلال نظام تواصل معنا

للربع الرابع لعام 2025م



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



- استمراً 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:

03

التغلب على التحديات

معالجة التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة

02

التكامل مع الجهات

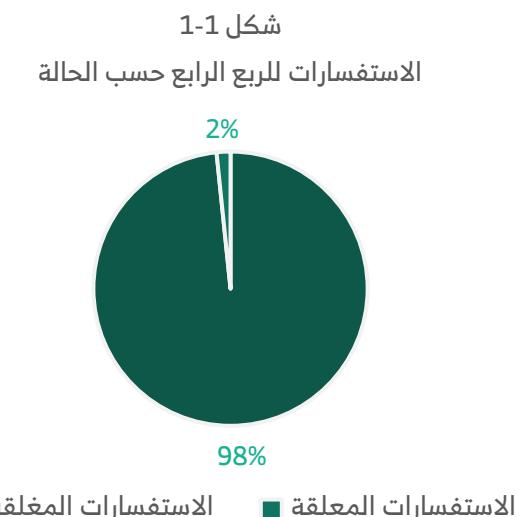
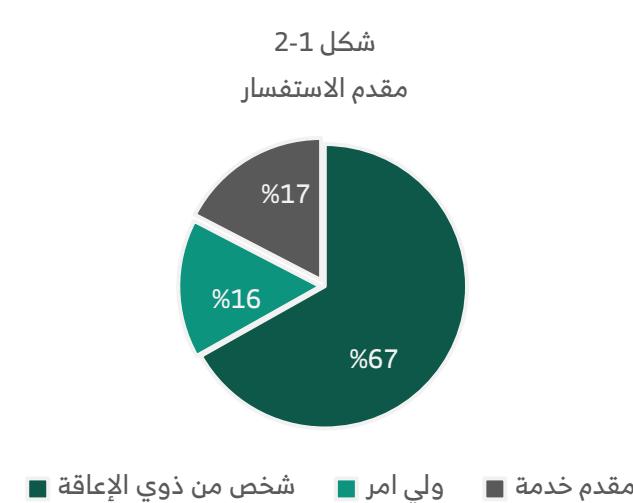
تعزيز التكامل مع منظومة الإعاقة والجهات الخدمية

01

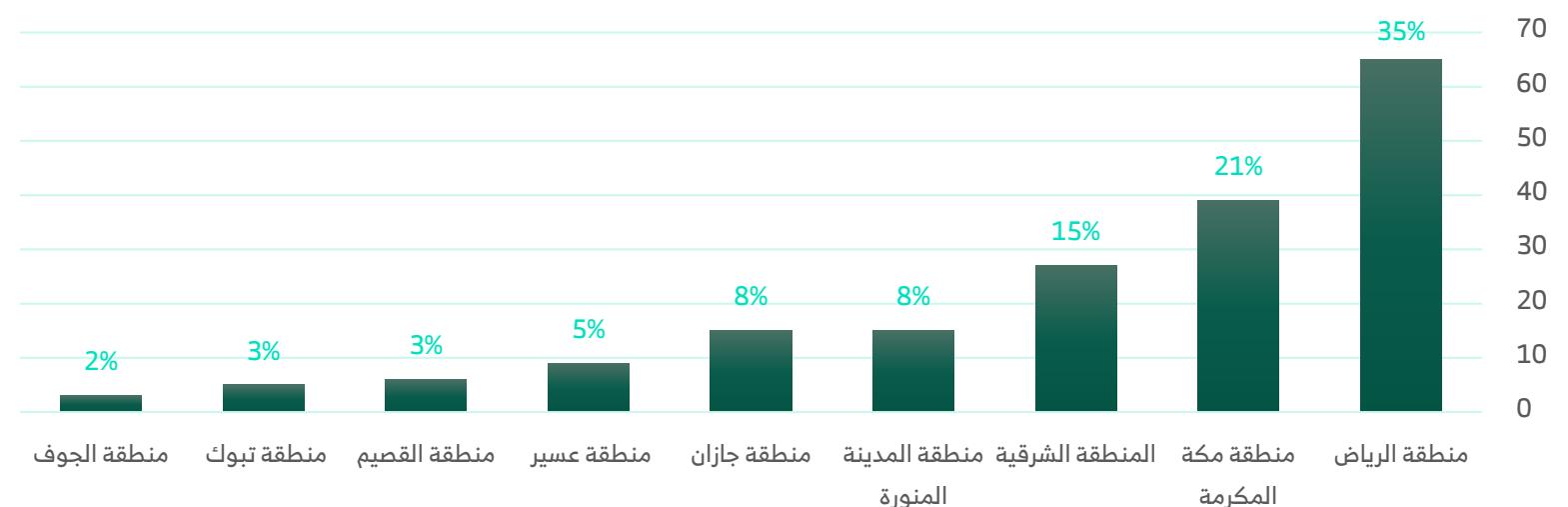
تمكين ذوي الإعاقة

ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على حقوقهم.

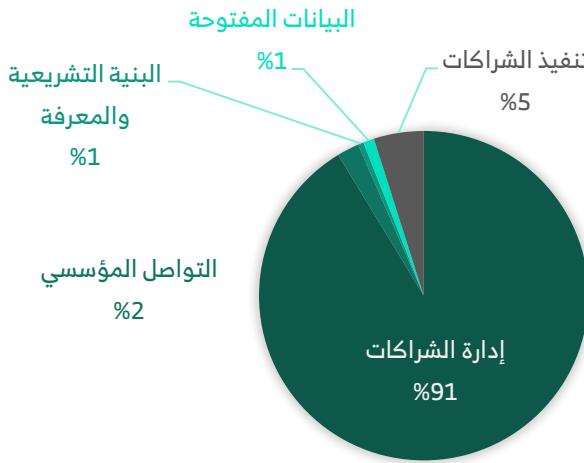
ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الرابع لعام 2025م



شكل 3-1
الاستفسارات حسب المناطق



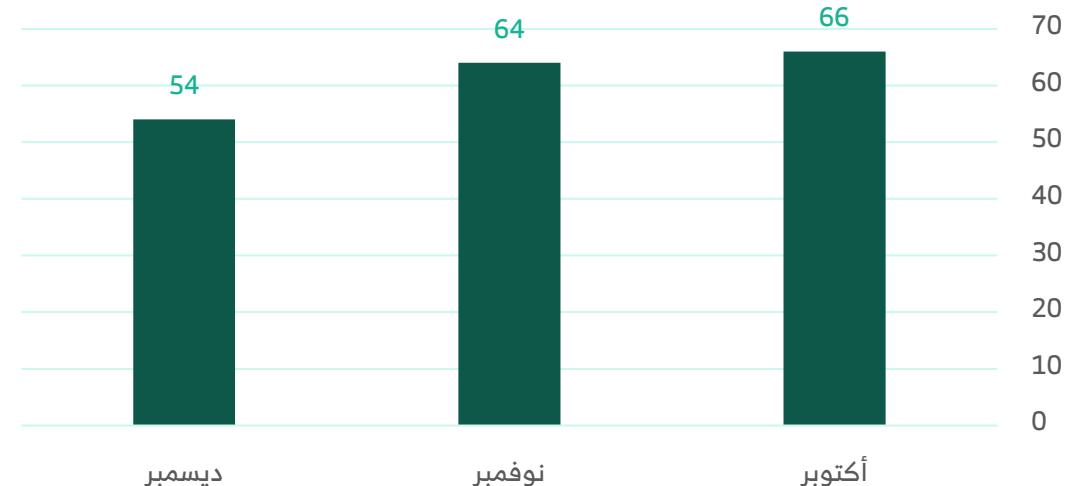
ملخص الاستفسارات الواردة من نظام تواصل معنا للربع الرابع لعام 2025م



شكل 1 - 2
الاستفسارات حسب الادارات

- إدارة الشراكات
- التواصل المؤسسي
- البنية التشريعية والمعرفة
- بيانات المفتوحة
- تنفيذ الشراكات

شكل 1-1
استفسارات الربع الرابع 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 يساعده في رصد الجهات الأكثر تكراراً 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 كف	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



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

توظيف**نوفاف الشهري**

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

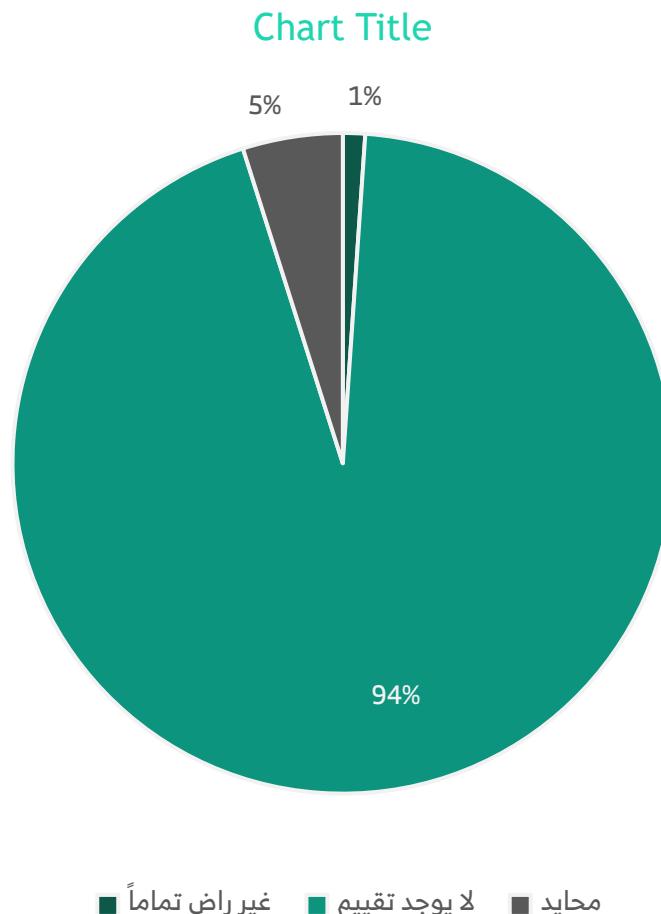
**إصدار بطاقة التسهيلات
المرورية****عبد الله الرويلي**

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

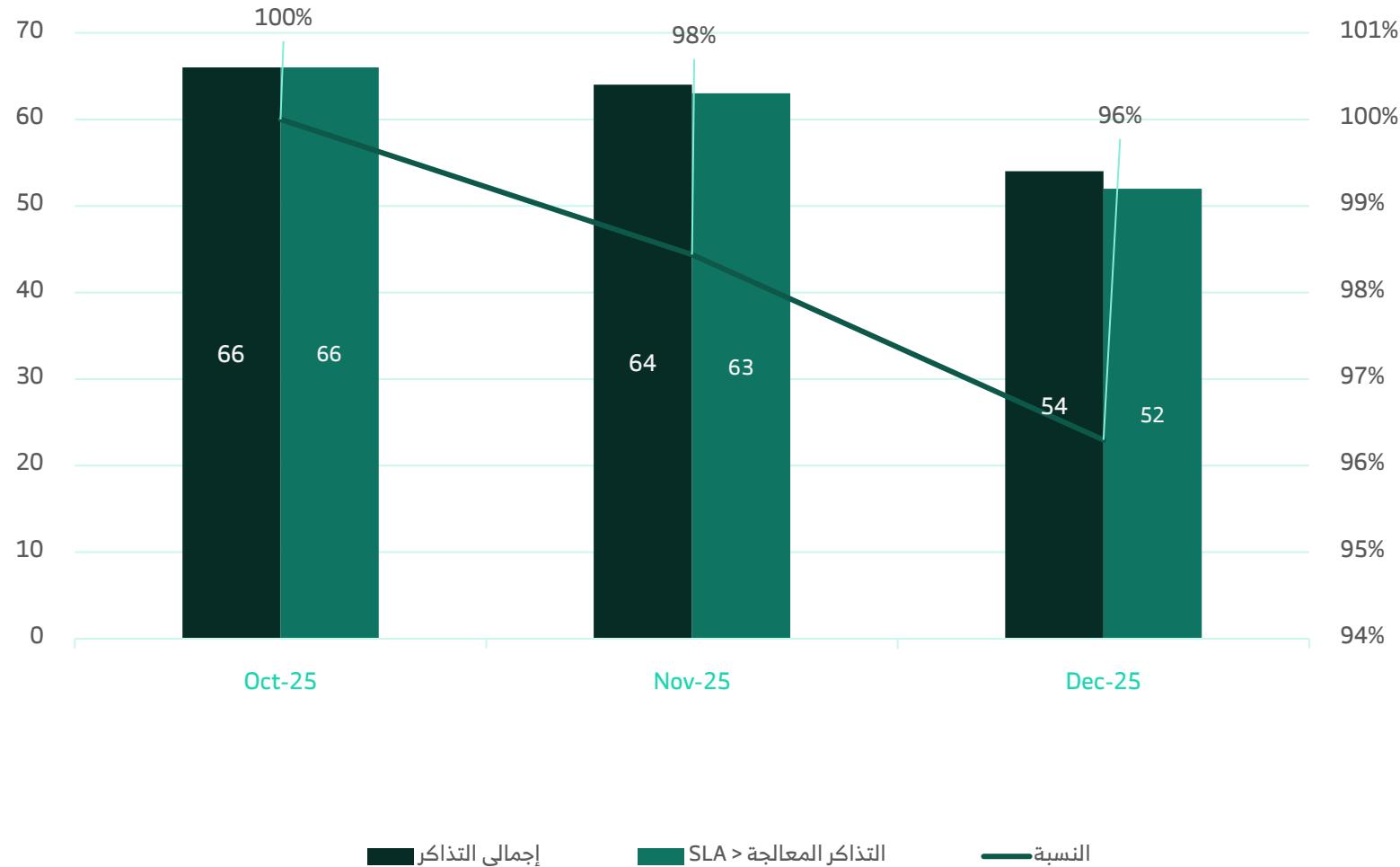
ابتعاث - والاسكان التنموي**وضحى الدوسري**

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

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



نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة





هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
Authority of People with Disability



شكا

إدارة الشراكات

Partnerships@apd.gov.sa