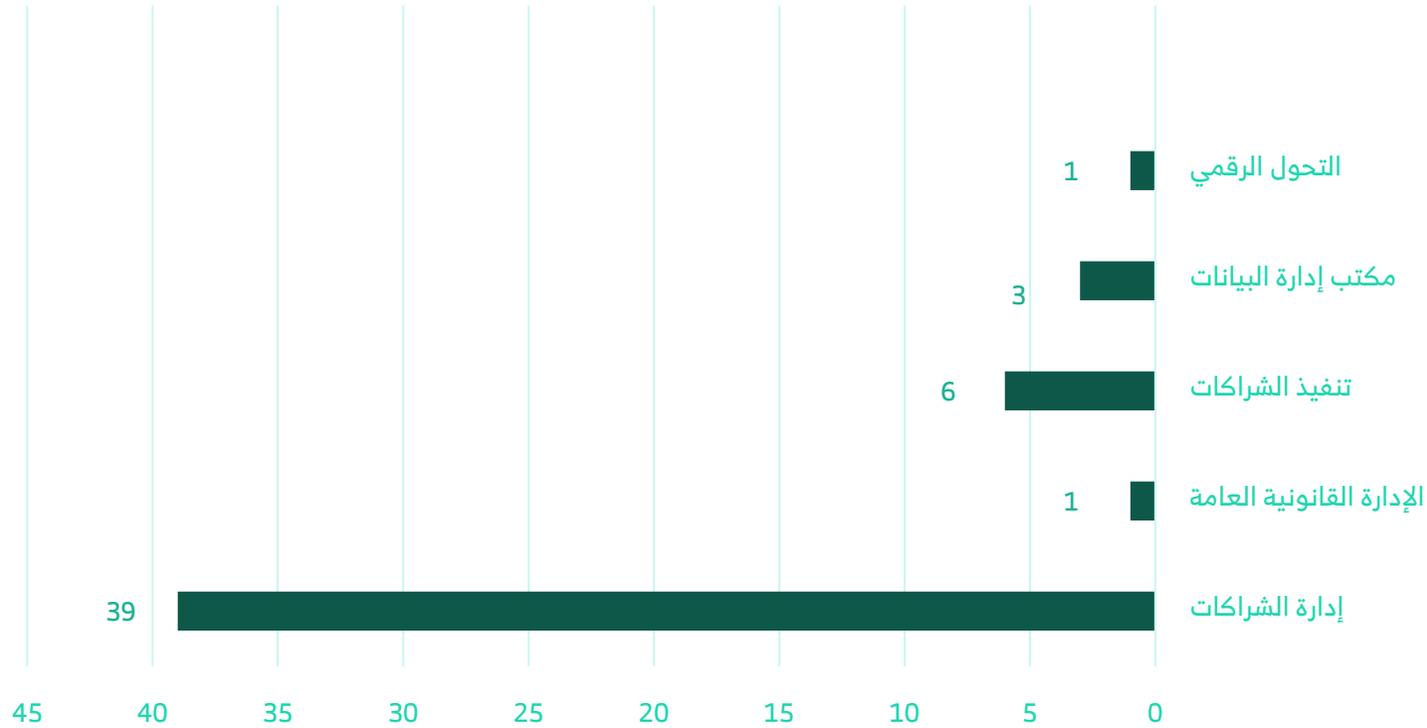


# الاستفسارات الواردة للهيئة من خلال (نظام تواصل معنا)

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

الربع	الاستفسارات المغلقة	الاستفسارات النشطة	الإجمالي
الاستفسارات الربع الأول	167	4	171
الاستفسارات الربع الثاني	232	10	242
الإجمالي لعام 2025م	399	14	413

## توزيع الحالات على الإدارات

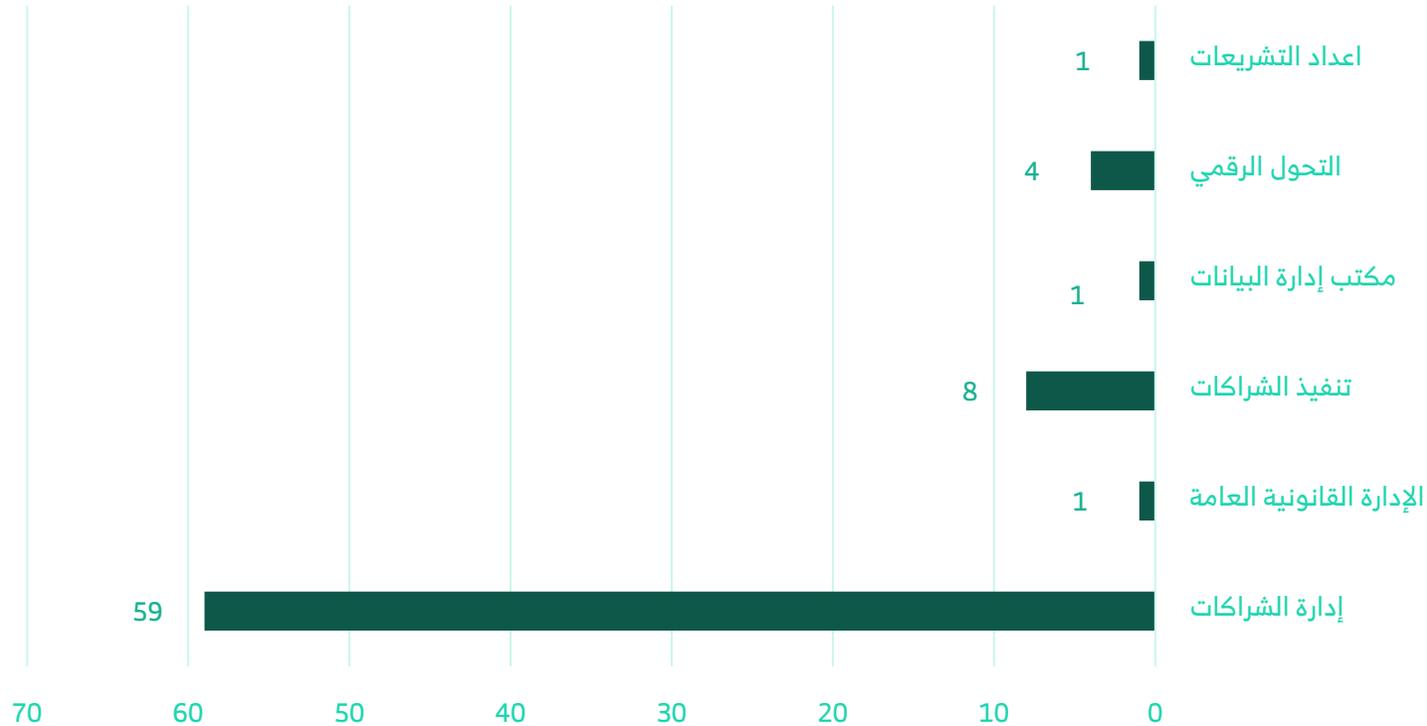


## # مراجعة الاستفسارات

1	الاستفسارات النشطة
49	الاستفسارات المغلقة
50	المجموع التراكمي



## توزيع الحالات على الإدارات

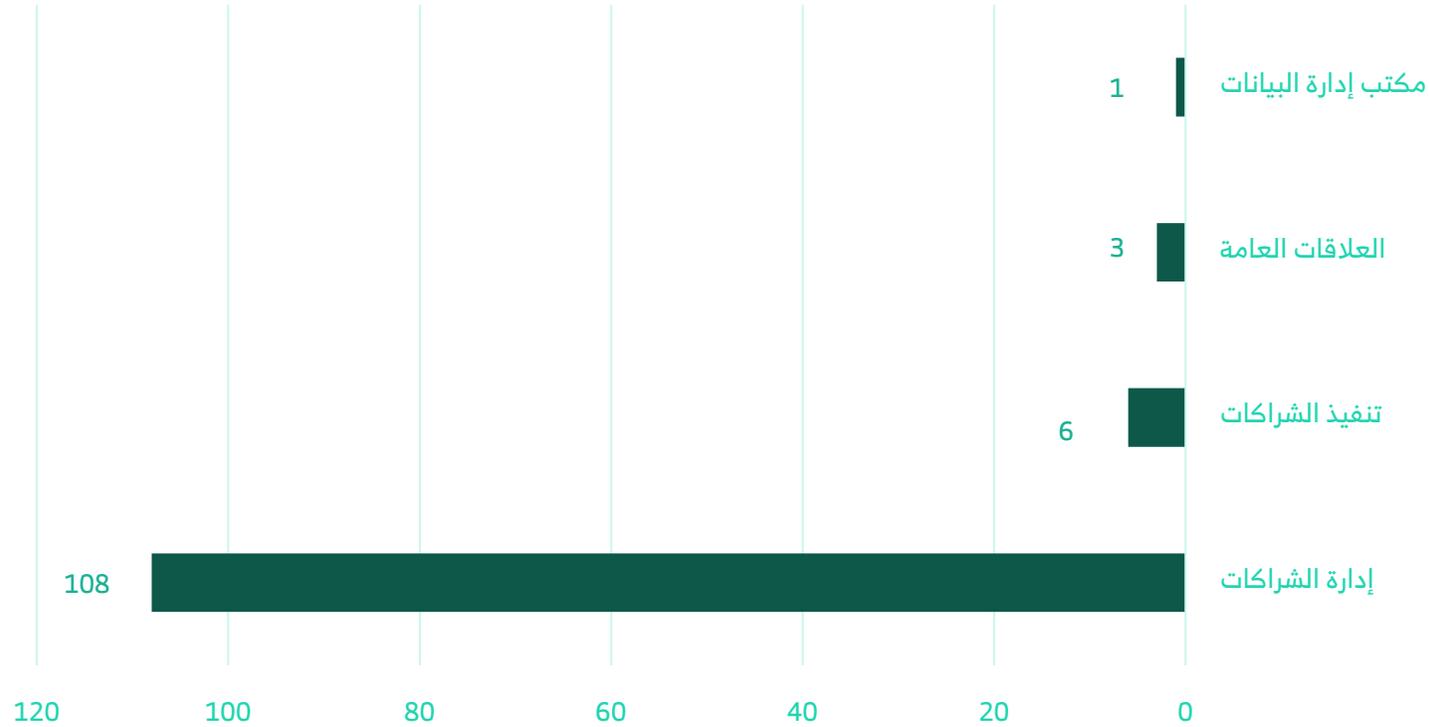


## # مراجعة الاستفسارات

#	مراجعة الاستفسارات
7	الاستفسارات النشطة
67	الاستفسارات المغلقة
74	المجموع التراكمي



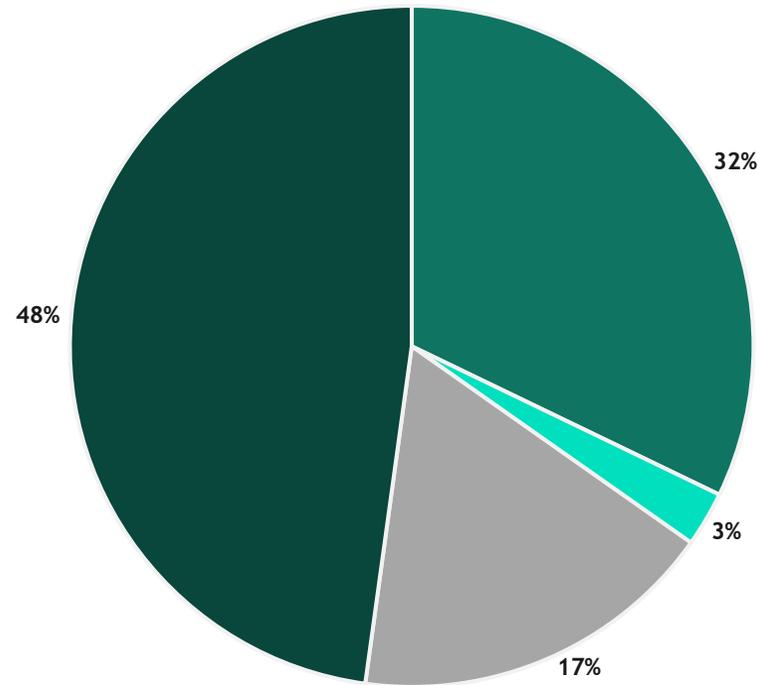
## توزيع الحالات على الإدارات



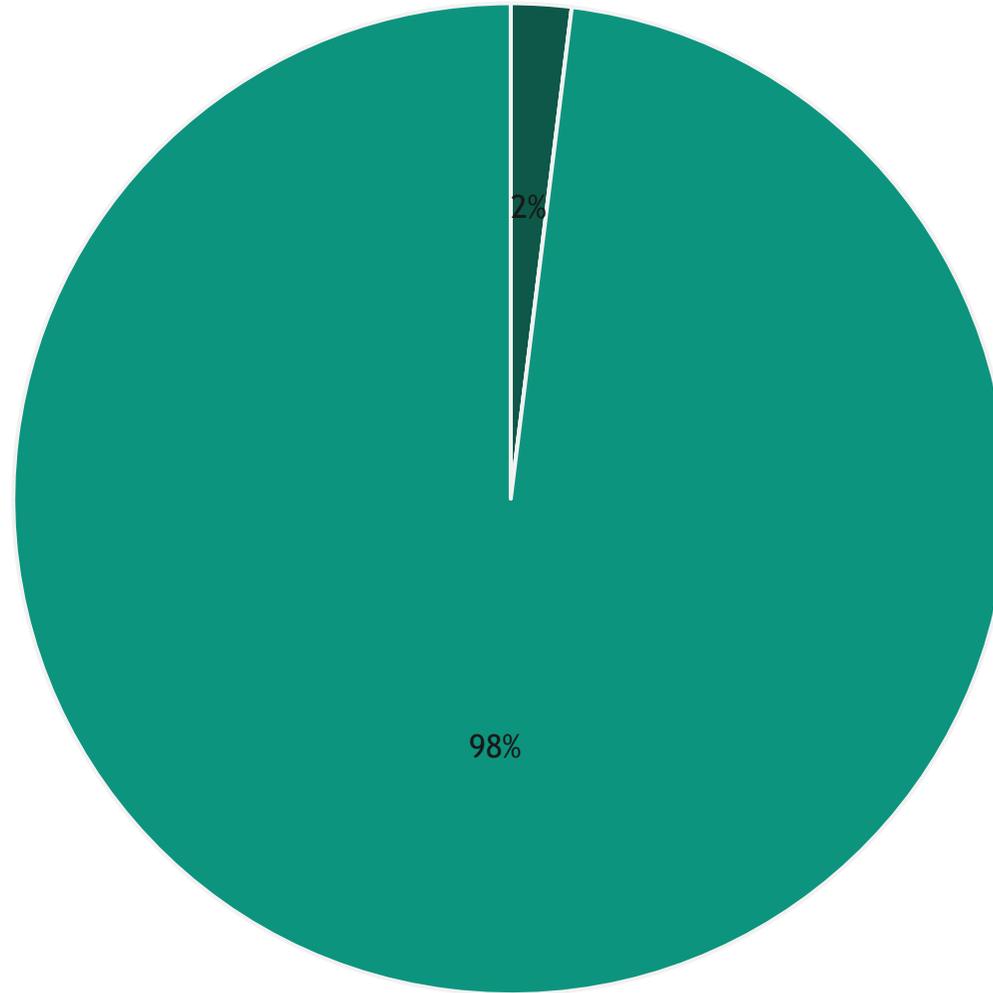
## مراجعة الاستفسارات

#	مراجعة الاستفسارات
2	الاستفسارات النشطة
115	الاستفسارات المغلقة
118	المجموع التراكمي

التحديث	العدد	الاستفسارات النشطة
عدد (2) محالة الى إدارة التشريعات حالة واحدة محالة الى لجنة البلاغات حالة واحدة محالة الإدارة القانونية.	4	جديد
تم احالتها الى إدارة التنفيذ وفي انتظار رد الجهات على الاستفسارات	4	تحت المعالجة في الإدارة المعنية
في انتظار اعتماد مدير إدارة العلاقات العامة	2	اعتماد مدير الادارة



■ أخرى ■ وزارة التعليم ■ وزارة الصحة ■ وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



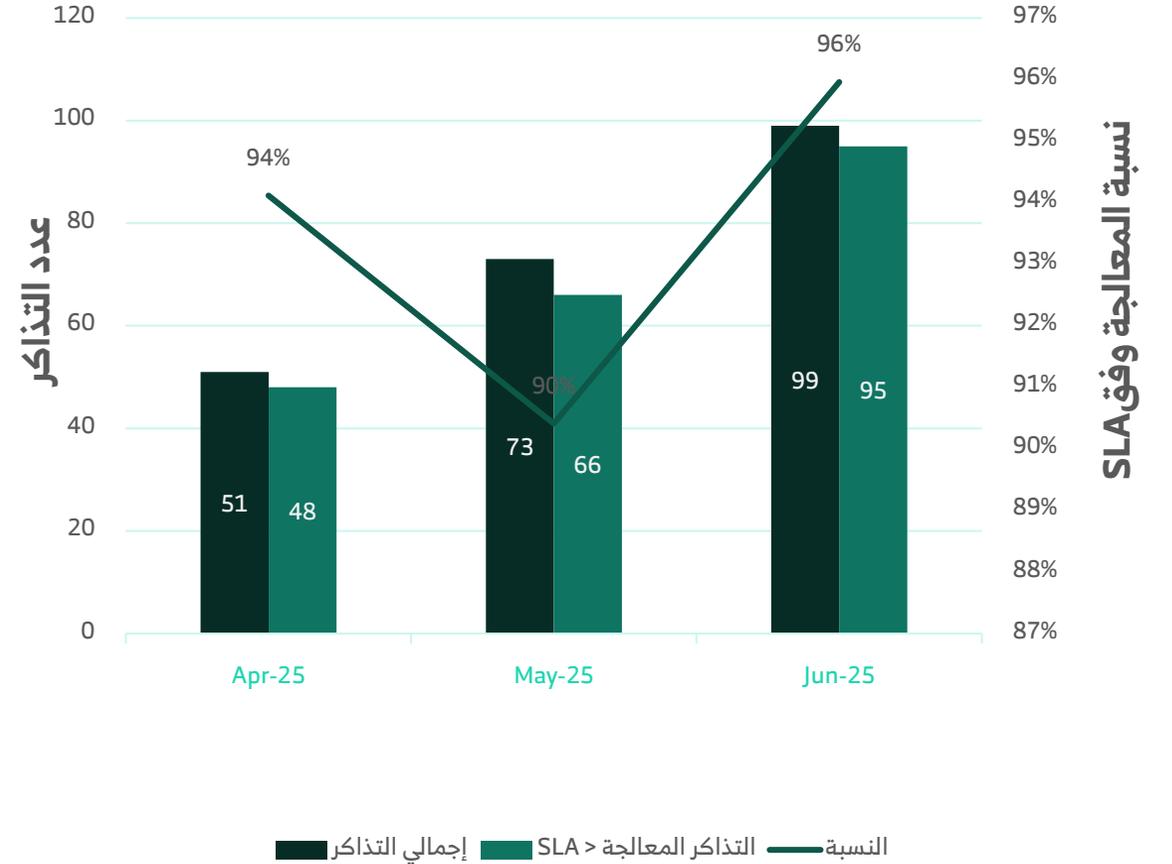
■ غير راضٍ تماماً ■ محايد

عام - General Use

# نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة

## أسباب ارتفاع نسبة المعالجة

- العديد من الاستفسارات ضمن الأسئلة الشائعة .
- تجاوب بعض الجهات
- وجود خط ساخن للأشخاص ذوي الإعاقة في بعض الجهات



## التوصيات

طلب خدمة الخط الساخن في جهات  
الخدمية  
العمل على تطوير نظام تواصل معنا  
عدم استقبال الشكاوى عبر البريد  
الإلكتروني استقبال الهيئة

## أبرز التحديات

تأخر الجهات الخارجية بالرد على  
الشكاوى التي تم تحويلها من قبل  
الهيئة

## أبرز المنجزات

معالجة ما يتجاوز 96% من التذاكر التي  
تم رفعها للهيئة خلال الربع الثاني

# شكراً

إدارة تخطيط وتطوير الشراكات

Partnerships@apd.gov.sa