

# تقرير الاستفسارات

|       |                                                             |
|-------|-------------------------------------------------------------|
| 3     | نظرة حول تقرير الاستفسارات                                  |
| 4-5-6 | ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثاني - 2026م |
| 7     | نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية.                            |
| 8     | عينة من الاستفسارات للربع الثاني-2026                       |
| 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 الثاني 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 تواصل معنا للربع الثاني - 2026م

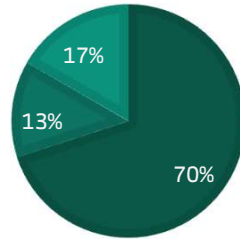


| الاستفسارات النشطة | الاستفسارات المغلقة | اجمالي الاستفسارات |
|--------------------|---------------------|--------------------|
| 0                  | 210                 | 210                |

# ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثاني - 2026م

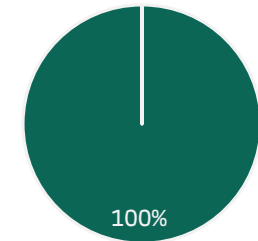


شكل 1-2  
مقدم الاستفسار



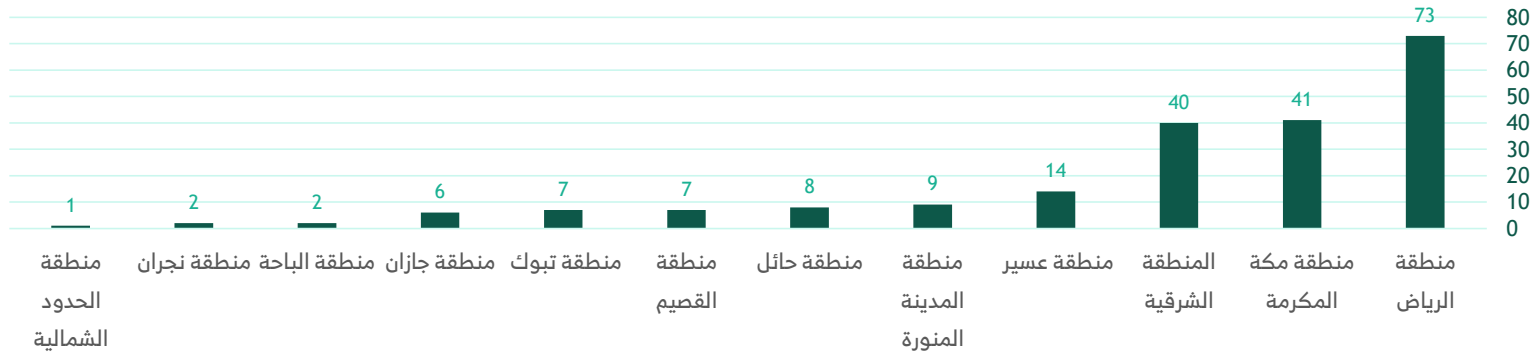
■ مقدم خدمة ■ ولي امر ■ شخص من ذوي الإعاقة

شكل 1-1  
الاستفسارات للربع الثاني حسب الحالة

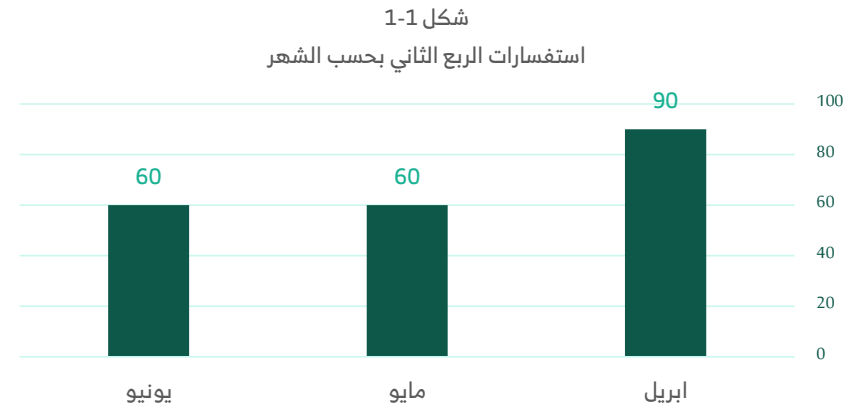
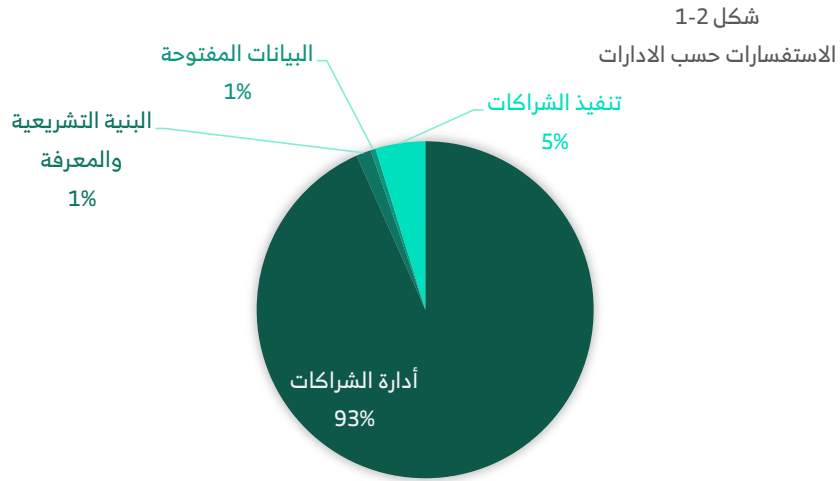


■ المعلقة ■ الاستفسارات المغلقة

شكل 1-3  
الاستفسارات حسب المناطق



## ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثاني - 2026م



| جدول 1-1 : الاستفسارات حسب القطاعات الرئيسية |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| 204                                          | القطاع الحكومي    |
| 0                                            | القطاع خاص        |
| 6                                            | القطاع الغير ربحي |

## نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية

- تم تحليل الاستفسارات وتوزيعها على 11 جهة حكومية والقطاع الغير ربحي وفق نوع الجهة الخدمية وارتباط الاستفسار الوارد ضمن نطاقها بما يساهم في رصد الجهات الأكثر تكرارا في الاستفسارات

| الجهة                                                                                 | النوع                          | العدد | النسبة |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------|--------|
|    | اعانات واجهزة طبية -مشهد إعاقة | 67    | 31%    |
|    | استفسارات عامة                 | 62    | 29%    |
|    | توظيف                          | 37    | 18%    |
|    | مواعيد - رعاية طبية            | 10    | 5%     |
|    | الحصول على سكن                 | 10    | 5%     |
|    | استفسارات                      | 9     | 4%     |
|    | الجمعيات                       | 6     | 3%     |
|   | قرض كنف                        | 5     | 2%     |
|  | اختيارات قياس                  | 2     | 1%     |
|  | استفسارات                      | 1     | 1%     |
|  | استفسارات                      | 1     | 1%     |

توظيف



محمد الفيافي

أرغب بالعمل لديكم حيث أنني من ذوي الاحتياجات الخاصة أتحرك بواسطة كرسي كهربائي.

الترتيبات التيسيرية  
لذوي الاعاقة



شاعي الذيابي

أعاني من إعاقة بصرية موثقة تتمثل في كف البصر الكامل للعين اليسرى نظراً لطبيعة عملي التي تتطلب استخدام الشاشات والأجهزة الإلكترونية بشكل مستمر لساعات طويلة، فإن ذلك يسبب إجهاداً بصرياً متكرراً لذا آمل من سعادتكم التكرم بتوضيح ما إذا كانت الترتيبات التيسيرية المعقولة المنصوص عليها في المادة (14) من نظام حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة تشمل - بحسب الحالة الصحية - تخفيف ساعات العمل، أو إتاحة العمل عن بُعد كلياً أو جزئياً، أو أي ترتيبات وظيفية مناسبة

تدريب

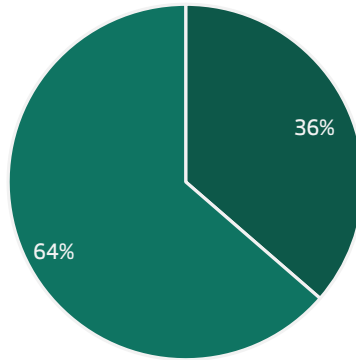


فهد القحطاني

هل تستطيعون توفير التدريب لموظفينا الذين يعملون مع ذوي الإعاقة

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

شكل 1-1  
قياس رضا المستفيدين



■ غير راضٍ ■ محايد

سعدنا بخدمتكم ، ندعوكم لتزويدنا بأرائكم حول تجربتكم معنا. عبر الرابط التالي:

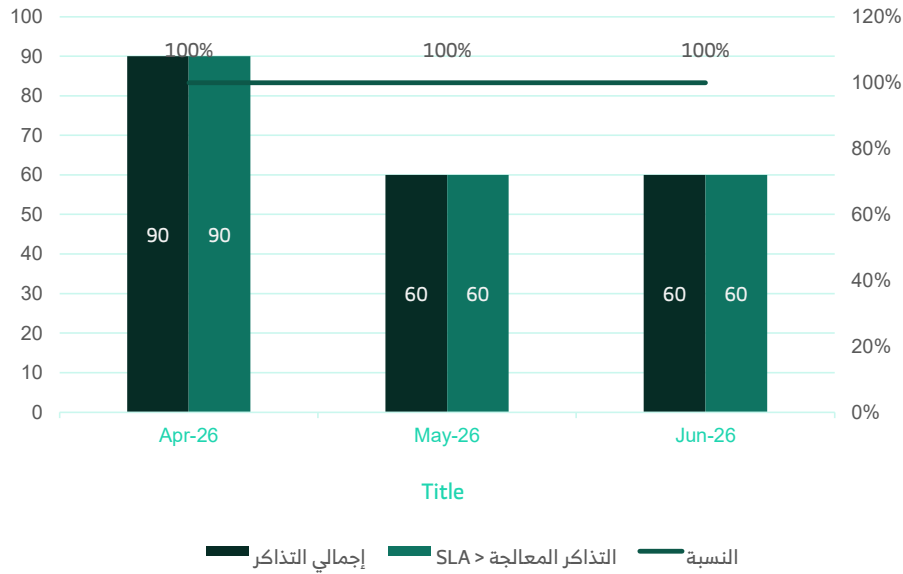
رابط التقييم

نحن نقدر تعاونكم وتفهمكم، وتنطلع إلى خدمتكم مرة أخرى في المستقبل.

شكرًا جزيلًا لكم.

مع تحيات هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة.

## نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



يستعرض هذا المؤشر مستوى الالتزام بمعالجة الاستفسارات والاقتراحات خلال الربع الثاني حيث بلغ إجمالي الاستفسارات والاقتراحات الواردة 210 استفساراً واقتراحاً، تم معالجتها وأغلقها ضمن المدة الزمنية المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة محققاً نسبة التزام 100%. ويعكس هذا المستوى المرتفع من الالتزام كفاءة في سرعة الاستجابة وجودة المعالجة. ويؤكد المؤشر التزام الجهة بمعايير اتفاقية مستوى الخدمة، ويعكس جودة الأداء وفعالية إدارة الاستفسارات.



# شكراً

إدارة الشراكات  
[pdp@apd.gov.sa](mailto:pdp@apd.gov.sa)