



تقرير الاستفسارات

للمربع الثالث لعام 2026م



❖ جدول المحتويات

3	نظرة حول تقرير الاستفسارات
4-5-6	ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثالث - 2026م
7	نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية.
8	عينة من الاستفسارات للربع الثالث-2026
9	تقييم رضا المستفيدين
10	نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



◆ نظرة حول تقرير الاستفسارات

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 _____ مق _____ تهدافات 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 تواصل معنا للربع الثالث - 2026م



274	اجمالي الاستفسارات
271	الاستفسارات المغلقة
3	الاستفسارات النشطة

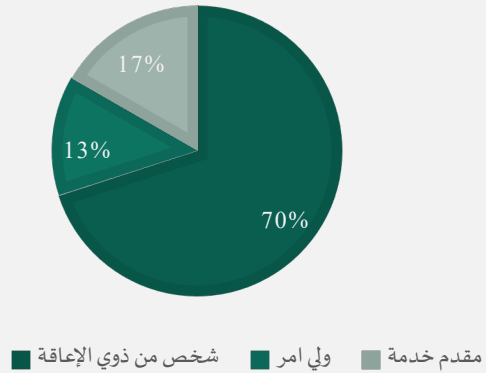


الجهة	التحديث
جامعة جدة	طلب إعفاء من الرسوم الدراسية ، تم إحالته الى إدارة تنفيذ الشراكات وجاري التواصل مع جامعة جدة للاستفسار عن المنح الدراسية وفي انتظار رد الجهة.
جامعة الإمام محمد بن سعود الاسلامية	طلب تنسيق زيارة طلابية للهيئة ، تم إحالته الى إدارة تنفيذ الشراكات وجاري تنسيق الزيارة.
الهيئة العامة للنقل	بشأن التحديات التي أوجهها كوني من ذوي الإعاقة البصرية مع تطبيقات توصيل الطلبات تم إحالته إلى إدارة تنفيذ الشراكات جاري التنسيق مع الهيئة العامة للنقل.

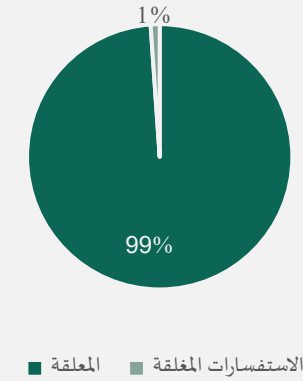


ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثالث - 2026م

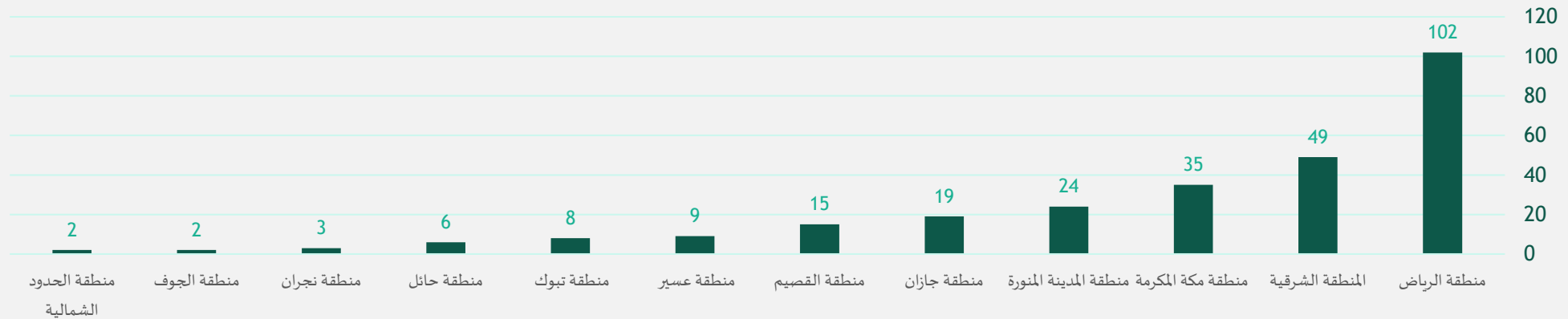
شكل 2-1
مقدم الاستفسار



شكل 1-1
الاستفسارات للربع الثالث حسب الحالة

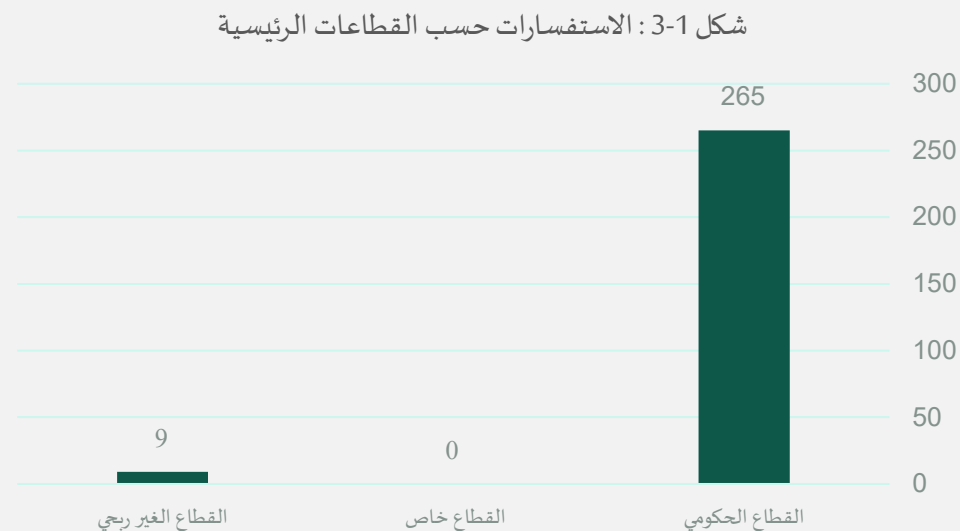
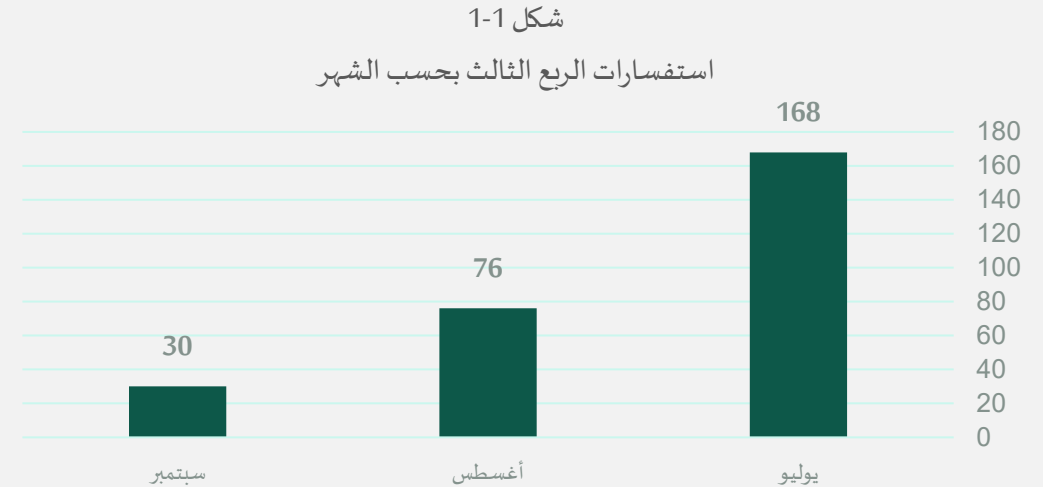
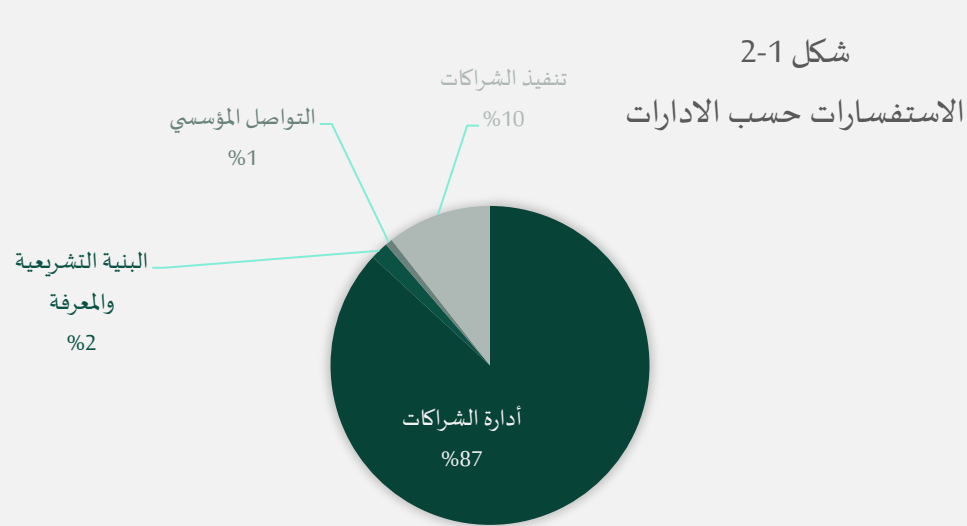


شكل 3-1
الاستفسارات حسب المناطق





ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الثالث - 2026م





❖ 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 تكراراً في الاستفسارات

الجهة	العدد	النسبة
 وزارة التعليم Ministry of Education	165	58%
 الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية	48	18%
 الاستشارة والتدريب Ministry of Health	24	9%
 مركز تطوير الموارد البشرية HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT FUND	11	4%
 وزارة الصحة Ministry of Health	5	2%
 وزارة الصحة Ministry of Health	2	1%
 مركز تطوير الموارد البشرية National Center for Non-Profit Sector	9	3%
 مركز تطوير الموارد البشرية National Center for Non-Profit Sector	6	2%
 هيئة تطوير التعليم والتدريب Education & Training Evaluation Commission	2	1%
 وزارة الصحة Ministry of Health	1	1%
 وزارة الصحة Ministry of Health	1	1%



✦ عينة من الاستفسارات للربع الثالث -2026م

✉ اصدار بطاقة اركاب

فهد الشريف

اصدار بطاقة اركاب لذوي الإعاقة

✉ مراكز الرعاية النهارية

فهد الشريف

تم استبعاد ابني من مراكز الرعاية النهارية التابعة لوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية بعد ان تم استلام اشعار القبول من الوزارة الا انه تفاجأنا ان اسمه تم اسقاطه من كشوفات تسكين الوزارة في اول يوم دراسي رغم انه يدرس بالوزارة لسنوات عديدة

✉ منصة القبول الموحد

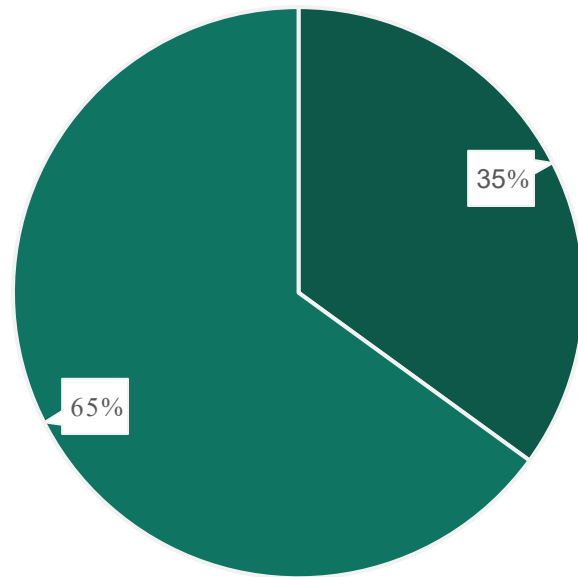
فهد الشريف

تغير حاله الاستثنائه بمنصة قبول وتغير الحالة لأنه لا يوجد لدي أي اعاقه او مرض ولله الحمد والشكر لله



تقييم رضا المستفيدين

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



■ راضٍ ■ غير راضٍ

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

[رابط التقييم](#)

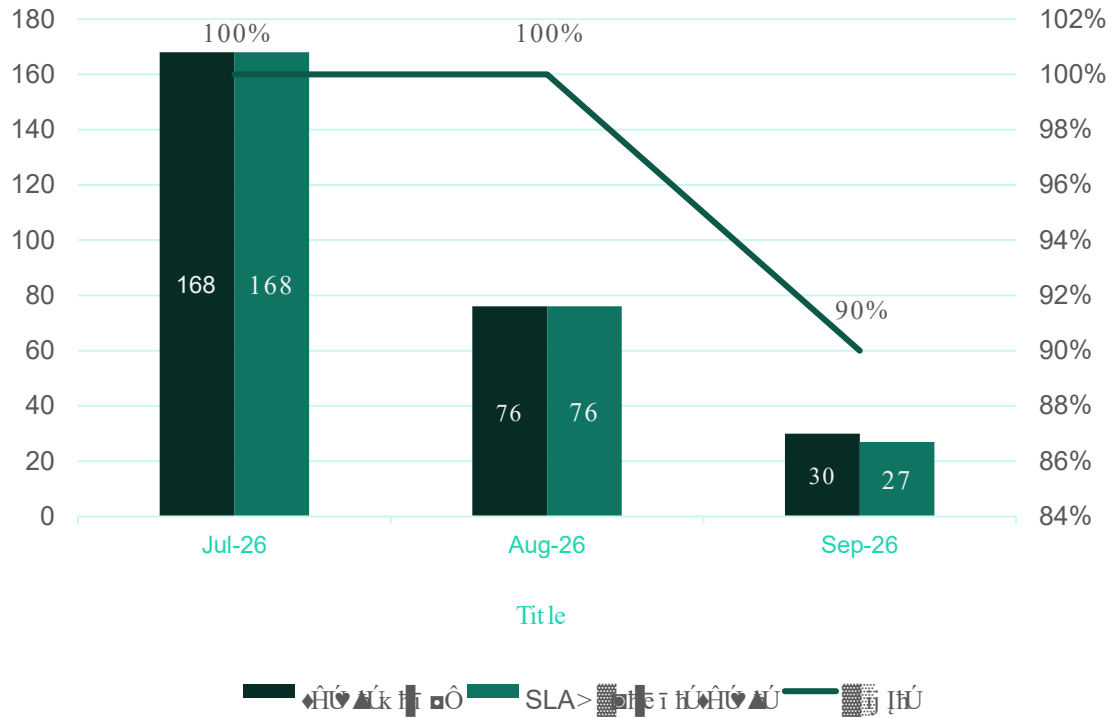
نحن نقدر تعاونكم وتفهمكم، ونتطلع إلى خدمتكم مرة أخرى في المستقبل.

شكرًا جزيلاً لكم.

مع تحيات هيئة رعاية الأشخاص ذوي الاعاقة.



نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



يستعرض هذا المؤشر مستوى الالتزام بمعالجة الاستفسارات والاقتراحات خلال الربع الثاني حيث بلغ إجمالي الاستفسارات والاقتراحات الواردة 274 استفساراً واقتراحاً، تم معالجة 271 واغلاقها ضمن المدة الزمنية المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة محققاً نسبة التزام 98.91%. ويعكس هذا المستوى المرتفع من الالتزام كفاءة في سرعة الاستجابة وجودة المعالجة. ويؤكد المؤشر التزام الجهة بمعايير اتفاقية مستوى الخدمة، ويعكس جودة الأداء وفاعلية إدارة الاستفسارات.



تواصل معنا

توفر الخدمة
الأحد إلى الخميس من 8:00
وحتى 16:00
وقت الاستجابة 5 ايام عمل



شكراً لكم