



# صوت المستفيد

## هيئة حقوق الإنسان

الربع الثاني 2022

# محتويات العرض

- البيانات الرئيسية
- الخدمات
- مؤشرات الطلبات الواردة
- مؤشرات مستوى الرضا
- تقييم العملاء
- متوسط تنفيذ الخدمات والتقييمات
- تنفيذ الخدمات حسب الجنس والجنسية
- الطلبات الواردة حسب المنطقة
- التوصيات



# البيانات الرئيسية

## التقارير للمدة الزمنية

من 2022/4/1 إلى 2022/7/1

نسبة  
الإتمام

95%

اجمالي  
عدد الطلبات

2743

يشكل اجمالي عدد الطلبات المستلمة في الهيئة  
للقرب الأول ما يزيد عن 2700 طلب، تم إتمام  
معالجة ما يزيد عن 95% من هذه الطلبات

# حسب الخدمات

## التقارير للمدة الزمنية

من 2022/4/1 إلى 2022/7/1

### نسب الإنجاز للخدمات الأكثر طلبا

طلب محاضرات توعية  
**%77**

تقديم شكوى أو بلاغ  
**%94**

طلب النشرات والمجلات  
**%94**

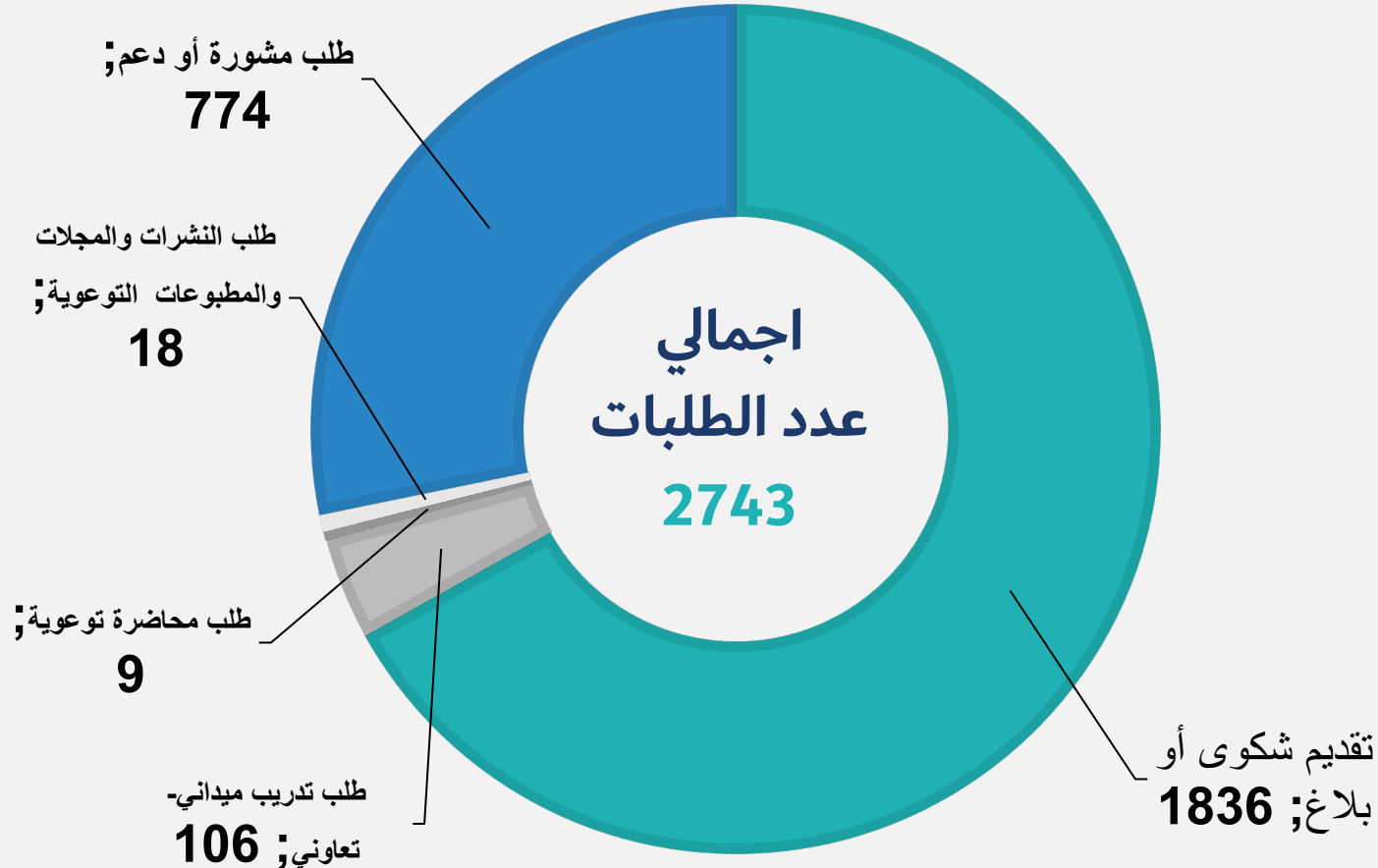
طلب مشورة او دعم  
**%96**

طلب تدريب ميداني  
**%100**

تقدم هيئة حقوق الانسان ما يزيد عن 10 خدمات تضمن التواصل الفعال مع المواطنين والرد على كل استفساراتكم وتوعيتهم، تتمثل الخدمات بالتالي:

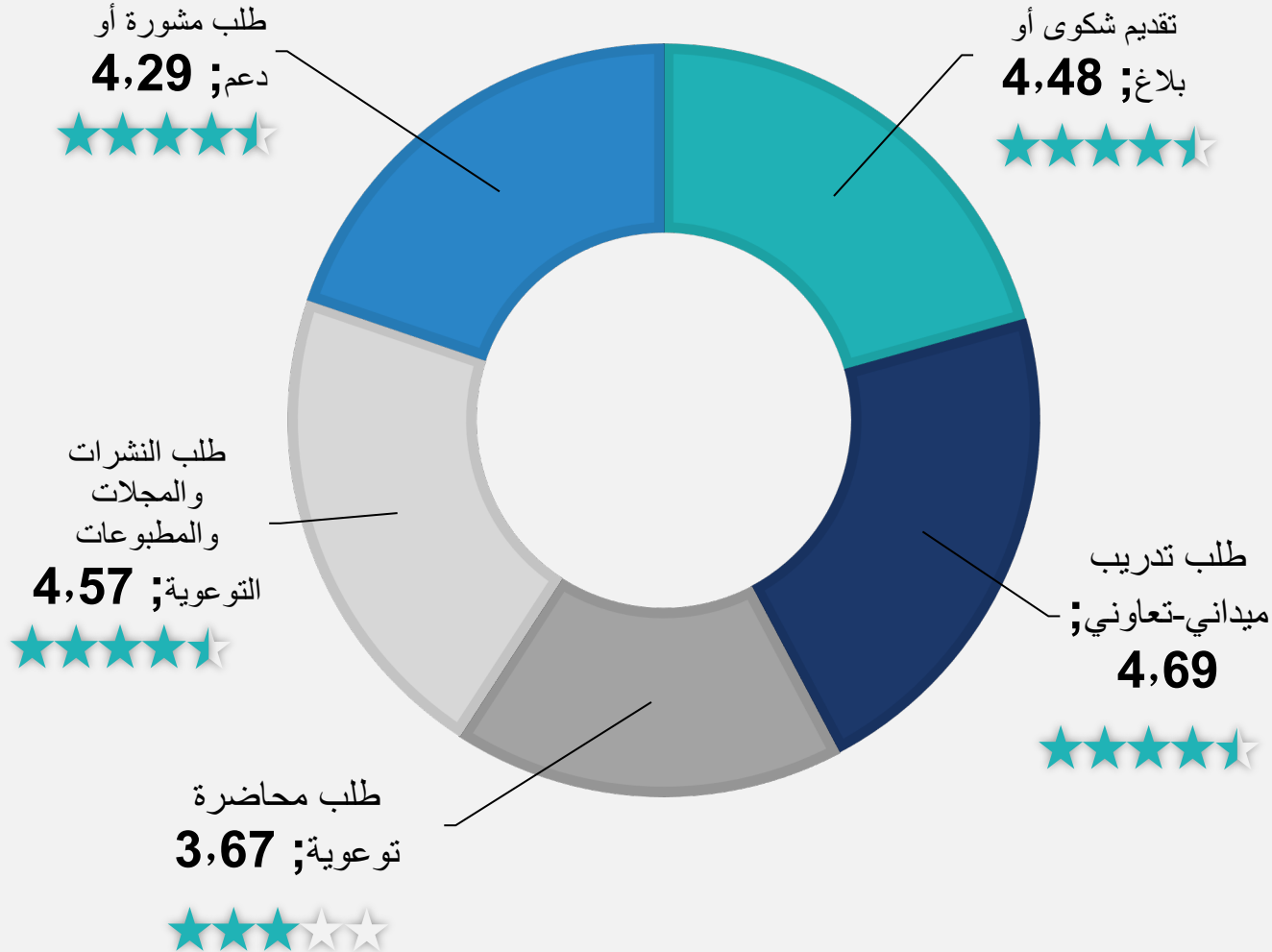
1. تقديم شكوى أو بلاغ
2. إبداء الرأي في الصكوك الدولية
3. إعداد تقارير المملكة
4. مراجعة نظام قائم
5. ابداء الرأي حول مشاريع الإعلانات أو الأدلة الاسترشادية والاستراتيجيات الإقليمية والدولية
6. طلب تدريب ميداني - تعاوني
7. طلب محاضرة توعية
8. طلب ركن توعوي
9. طلب المشاركة في تنظيم مؤتمر - ندوة - دورة تدريبية
10. طلب النشرات والمجلات والمطبوعات التوعوية
11. طلب مشورة أو دعم

# مؤشرات الطلبات الواردة



تم معالجة 2743 طلب وارد للهيئة عبر الموقع الالكتروني في 5 مجالات العدد الأكبر منها مرتبط بتقديم شكوى أو بلاغ، تلاها طلب مشورة أو دعم، طلب التدريب الميداني وطلب المنشورات، ومحاضرات التوعية

# مؤشرات مستوى الرضا



# تقييم العملاء

## نماذج من تقييم العملاء

سهولة الموقع وتقديم الخدمة بسهولة

أتمنى أخذ حقي واثق في انكم استعيدوا لي حقي

أتمنى تؤخذ شكوتي بالاعتبار ويتم النظر فيها بأسرع وقت

خدمه مميزه لصالح المواطنين نشكر الدولة على ما تبذله من جهد

متوسط  
التقييم



4.34

اجمالي  
عدد الطلبات

2743

# متوسط تنفيذ الخدمات والتقييمات

## متوسط تنفيذ الخدمات بالأيام



يومي عمل

**416**



يوم عمل

**108**

## متوسط تنفيذ الخدمات بالساعات



ساعتين إلى خمس

**23**



أقل من ساعتين

**63**

اجمالي  
عدد الطلبات

**2743**



# تنفيذ الخدمات حسب الجنس والجنسية

حسب الجنسية



369



2312

حسب الجنس



989

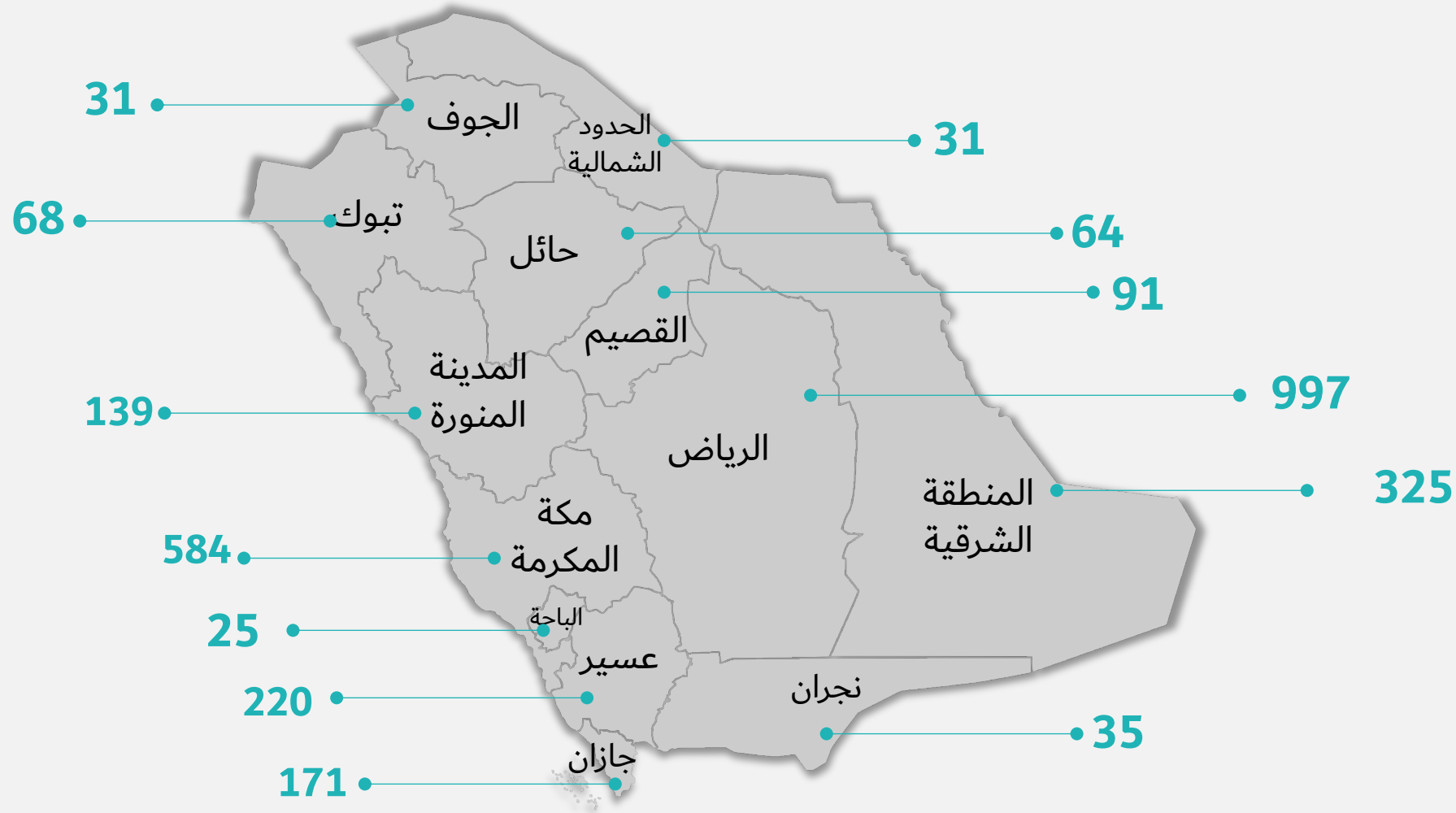


1753

اجمالي  
عدد الطلبات

2743

# الطلبات الواردة حسب المنطقة



اجمالي  
عدد الطلبات  
**2743**

# التوصيات

1. التركيز بشكل أكبر على تقديم محاضرات التوعية.
2. التركيز على دعم وتلبية الاستجابة لطلبات المشورة والدعم.
3. سرعة الاستجابة في معالجة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من المواطنين.
4. الاستمرار في تلبية طلب النشرات، والمجلات، والمطبوعات التوعوية.

# الملاحظة والإجراء

الملاحظة	الإجراء المتخذ
عدم توفر الحلول المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة	<p>من أبرز ما طبقته البوابة فيما يتعلق بسهولة الإستخدام والوصول، اهتمامها بذوي الاحتياجات الخاصة عبر تطبيق مجموعة من الخصائص التي تساعدهم في التعامل مع البوابة بشكل فعال، حيث تم توفير الخصائص التالية:</p> <p><b>القارئ الصوتي:</b> وهي إحدى الوسائل التي تساعد في قراءة النصوص الموجودة في صفحات البوابة دون أن يحتاج المستخدم إلى تفعيل أية برامج أخرى، وهذه التقنية مفيدة جدا لضعاف البصر، ولمستخدمي البوابة الذين يواجهون صعوبات في قراءة النصوص عبر الإنترنت.</p> <p><b>ألوان للجميع:</b> تمكين المستخدمين من تصفح البوابة الإلكترونية من خلال خاصية التصفح (بدون ألوان) بما يلائم أصحاب التحديات والإعاقة البصرية.</p> <p><b>تغيير حجم الخط:</b> من خلال استخدام خاصية تكبير/تصغير حجم الخط الموجود في بداية الصفحة في جميع الصفحات الداخلية للبوابة.</p> <p>توفير النصوص المكتوبة للملفات المرئية المنشورة على البوابة.</p> <p>تمكين المستخدمين من تصفح البوابة الإلكترونية دون استخدام الفأرة وذلك باستخدام مفتاح (Tab) من لوحة المفاتيح للتنقل بين خيارات البوابة.</p> <p>توفير خاصية إرسال أي ملاحظات تتعلق بالإتاحة وسهولة الاستخدام، وذلك من خلال أيقونة (اتصل بنا).</p>