



صوت المستفيد

هيئة حقوق الإنسان

الربع الثالث 2022

الاجندة

- 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 2022/7/1 إلى 2022/10/1

نسبة
الإتمام

97%

اجمالي
عدد الطلبات

2849

يشكل اجمالي عدد الطلبات المستلمة في الهيئة
للقرب الأول ما يزيد عن 2800 طلب، تم إتمام
معالجة ما يزيد عن 97% من هذه الطلبات

حسب الخدمات

التقارير للمدة الزمنية

من 2022/7/1 إلى 2022/10/1

نسب الإنجاز للخدمات الأكثر طلبا

طلب محاضرات توعية

%50

تقديم شكوى أو بلاغ

%97

طلب النشرات والمجلات

%82

طلب مشورة او دعم

%97

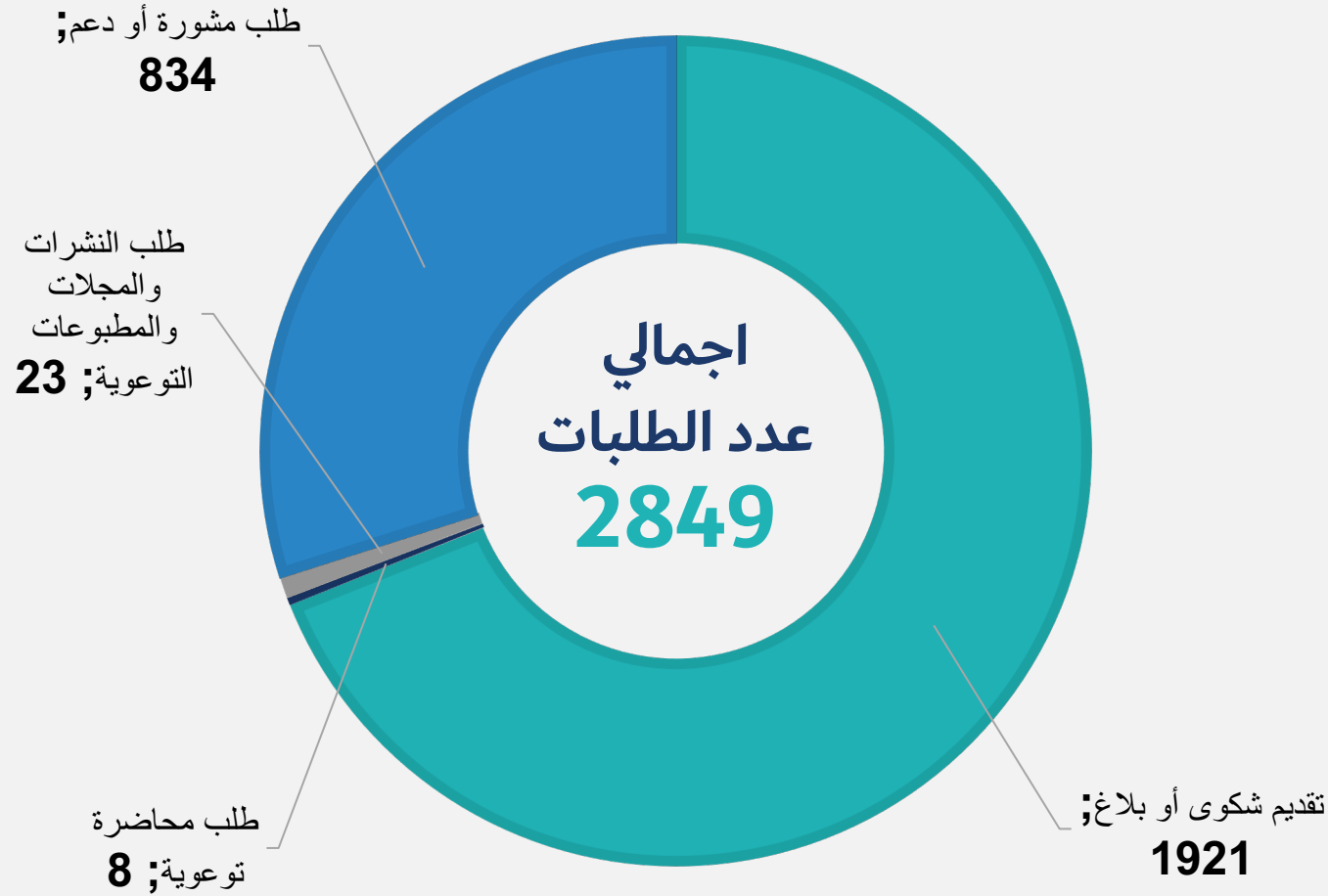
طلب تدريب ميداني

%100

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

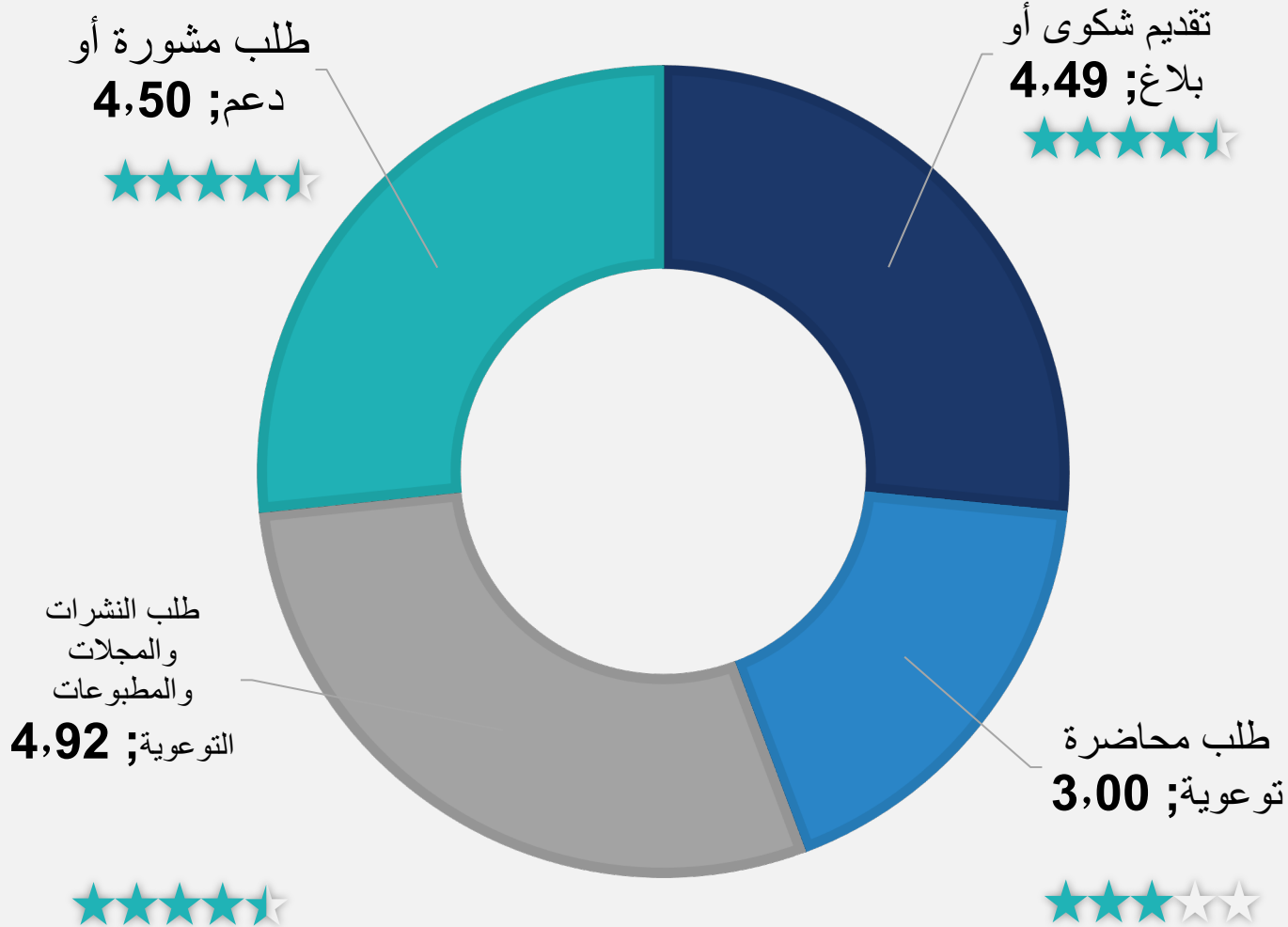
1. تقديم شكوى أو بلاغ
2. إبداء الرأي في الصكوك الدولية
3. إعداد تقارير المملكة
4. مراجعة نظام قائم
5. ابداء الرأي حول مشاريع الإعلانات أو الأدلة الاسترشادية والاستراتيجيات الإقليمية والدولية
6. طلب تدريب ميداني - تعاوني
7. طلب محاضرة توعية
8. طلب ركن توعوي
9. طلب المشاركة في تنظيم مؤتمر - ندوة - دورة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

مؤشرات الطلبات الواردة



تم معالجة 2849 طلب وارد للهيئة عبر الموقع الالكتروني في 4 مجالات العدد الأكبر منها مرتبط بتقديم شكوى أو بلاغ، تلاها طلب مشورة أو دعم، وطلب النشرات، ومحضرات التوعية

مؤشرات مستوى الرضا



تقييم العملاء

نماذج من تقييم العملاء

اشكركم على سرعة وسهولة الخدمة
لعلي اجد عندكم انصافي

وفرتم علي الوقت والجهد..اتمنى منكم
ان تستمرو في مساعدة الناس التي لا
حيلة لها بعد الله الا انتم

خدمة ممتازة لكن ارجو من الله ثم من
فضيلتكم ان تساعدوني في رسوم الولادة
القيصرية فـ يعرعر لأنني لا أملك من
حطام الدنيا شي

متوسط

التقييم



4.22

اجمالي عدد الطلبات

2849

متوسط تنفيذ الخدمات والتقييمات

متوسط تنفيذ الخدمات بالأيام



يومين عمل

332



يوم عمل

75

متوسط تنفيذ الخدمات بالساعات



ساعتين إلى خمس

24



أقل من ساعتين

52

اجمالي
عدد الطلبات

2849

تنفيذ الخدمات حسب الجنس والجنسية

حسب الجنسية



436



2320

حسب الجنس



979

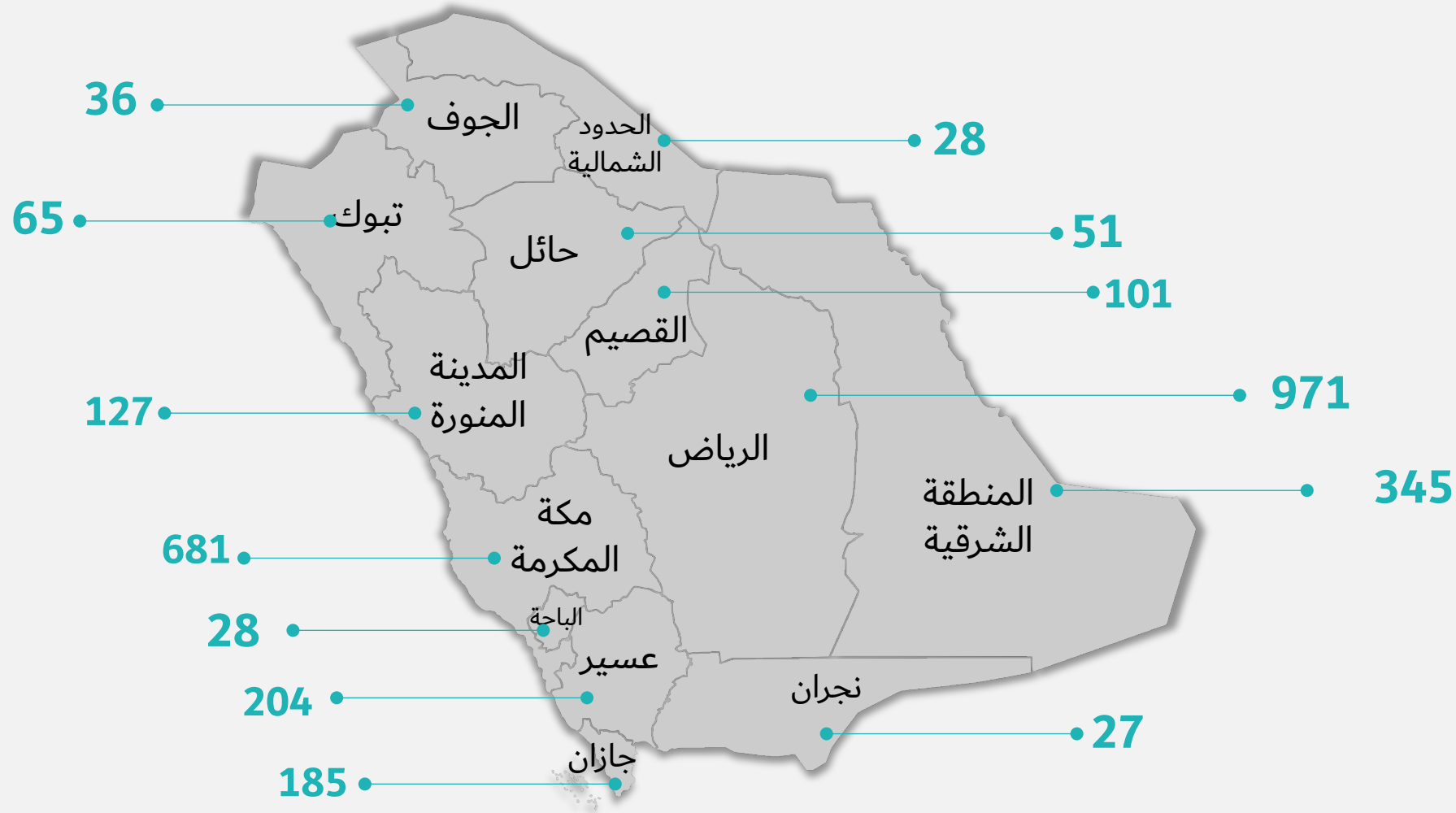


1862

اجمالي
عدد الطلبات

2849

الطلبات الواردة حسب المنطقة



اجمالي
عدد الطلبات
2849

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

الإجراء المتخذ	الملاحظة
إضافة فيديوهات ترجمة المحتوى بلغة الإشارة	لا يتوفر في الموقع ترجمة للصم والبكم