



# صوت المستفيد

## هيئة حقوق الإنسان

الربع الرابع 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 2022/10/1 إلى 2023/1/1

نسبة  
الإتمام

97%

اجمالي  
عدد الطلبات

2294

يشكل اجمالي عدد الطلبات المستلمة في الهيئة  
للقرب الأول ما يزيد عن 2200 طلب، تم إتمام  
معالجة ما يزيد عن 97% من هذه الطلبات

# حسب الخدمات

## التقارير للمدة الزمنية

من 2022/10/1 إلى 2023/1/1

### نسب الإنجاز للخدمات الأكثر طلبا

طلب محاضرات توعية

**%28**

تقديم شكوى أو بلاغ

**%98.2**

طلب النشرات والمجلات

**%33**

طلب مشورة او دعم

**%98**

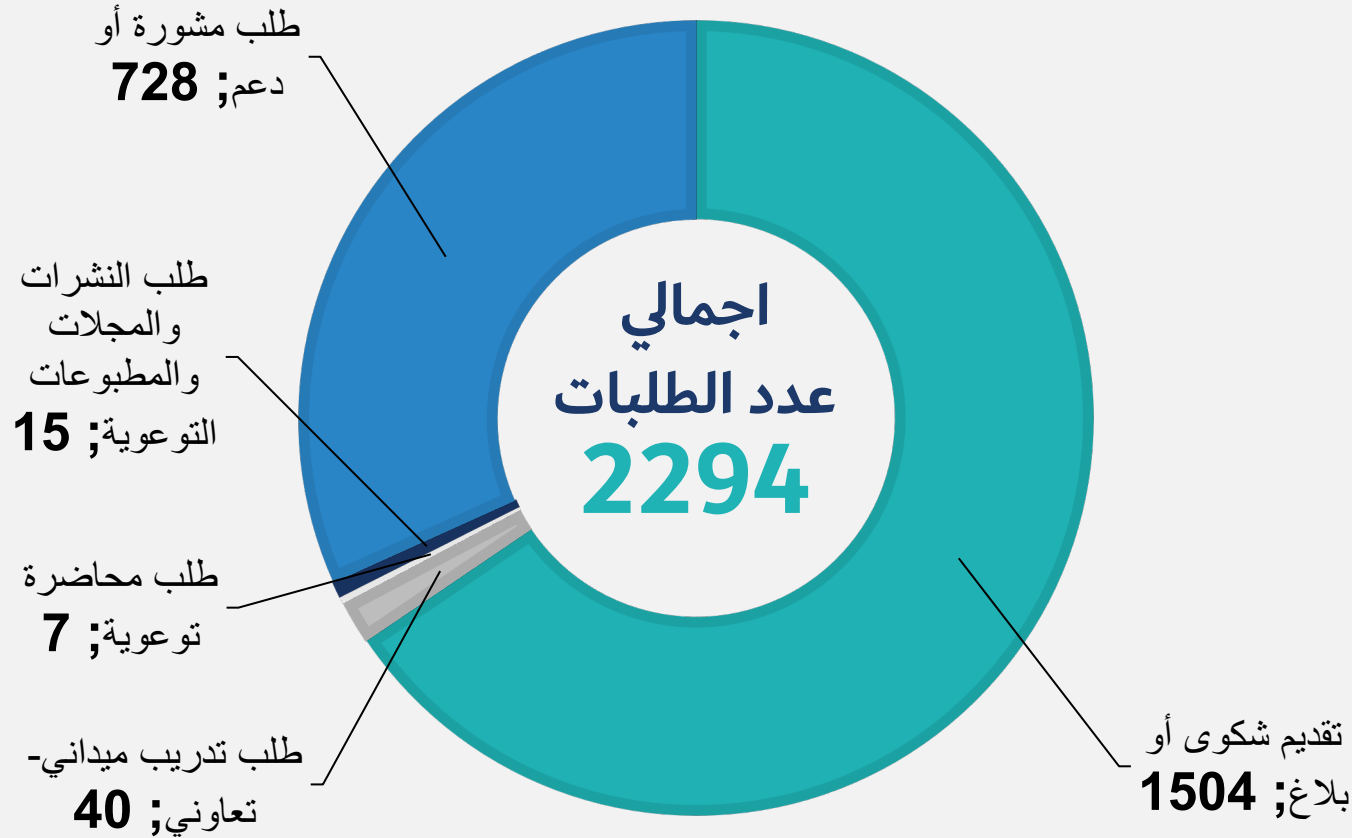
طلب تدريب ميداني

**%100**

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

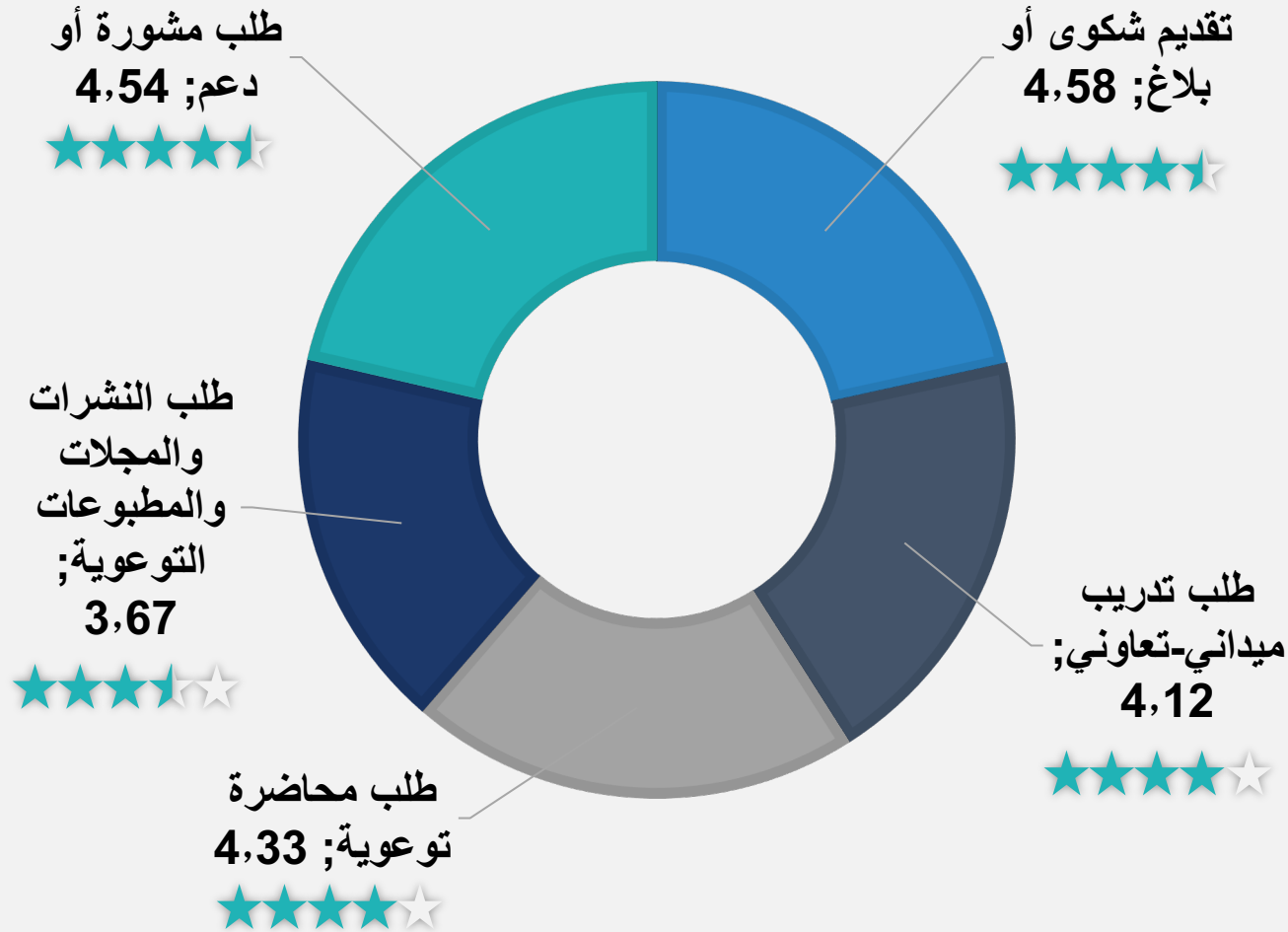
1. تقديم شكوى أو بلاغ
2. إبداء الرأي في الصكوك الدولية
3. إعداد تقارير المملكة
4. مراجعة نظام قائم
5. ابداء الرأي حول مشاريع الإعلانات أو الأدلة الاسترشادية والاستراتيجيات الإقليمية والدولية
6. طلب تدريب ميداني - تعاوني
7. طلب محاضرة توعية
8. طلب ركن توعوي
9. طلب المشاركة في تنظيم مؤتمر - ندوة - دورة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

# مؤشرات الطلبات الواردة



تم معالجة 2294 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 النشرات، ومحاضرات التوعية

# مؤشرات مستوى الرضا



# تقييم العملاء

## نماذج من تقييم العملاء

توجيه المستفيد عند الرد بالجهة المختصة وكذلك تصنيف الدعوى او الشكوى المحتملة وشكرا.

شاكرين لكم تسهيل المراجعات والشكاوي من خلال هذه المنصة

خدمة رائعة بس طريقة الدخول فيها  
صعوبة

التقديم سهل و أرجو أن تكون نتيجة الشكوى إيجابية

متوسط  
التقييم



4.3

اجمالي  
عدد الطلبات

2294

# متوسط تنفيذ الخدمات والتقييمات

## متوسط تنفيذ الخدمات بالأيام



يومين عمل

55



يوم عمل

27

## متوسط تنفيذ الخدمات بالساعات



ساعتين إلى خمس

30



أقل من ساعتين

70

اجمالي  
عدد الطلبات

2294



# تنفيذ الخدمات حسب الجنس والجنسية

حسب الجنسية



311



1920

حسب الجنس



723

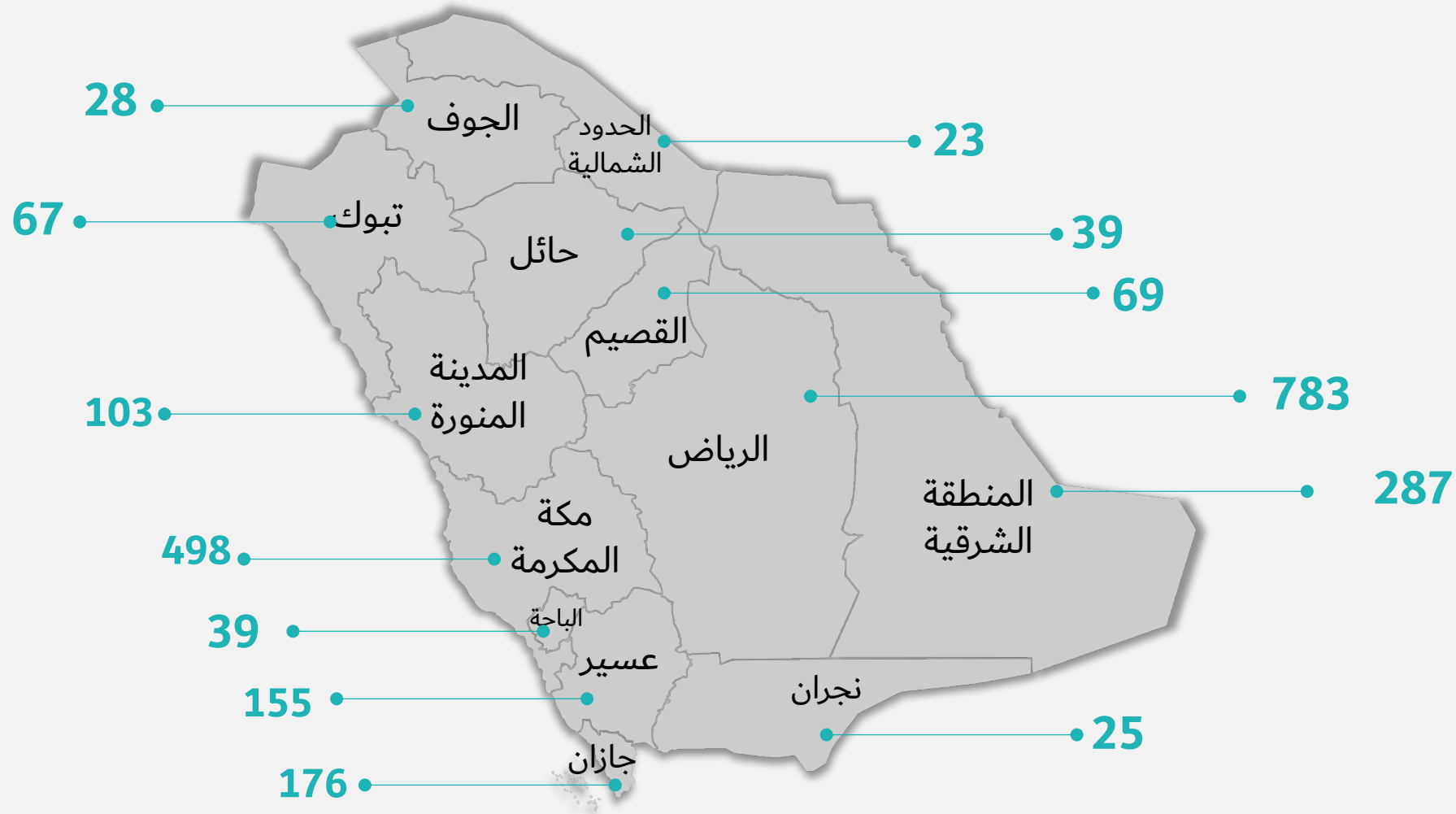


1563

اجمالي  
عدد الطلبات

2294

# الطلبات الواردة حسب المنطقة



اجمالي  
عدد الطلبات

**2294**

# التوصيات

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

# الملاحظة والإجراء

الإجراء المتخذ	الملاحظة
إضافة قناة جديدة للتواصل في الموقع الإلكتروني ( خدمة التشات بوت ) متوفرة ٢٤ ساعة للرد على الاستفسارات العامة واستقبال الاستفسارات	كيف يمكن الاستفسار والتواصل خارج أوقات العمل

تم إطلاق خدمة روبوت هيئة حقوق الإنسان الإلكتروني (عادل) والذي يهدف إلى التعريف بخدمات الهيئة وتقديم الخدمات ونشر ثقافة حقوق الإنسان من خلال الرد على الاستفسارات الواردة من الحضور. ويوجد الروبوت عادل في الأماكن العامة والمجمعات لوصول إلى الجماهير وجذبهم للتعرف على ثقافة حقوق الإنسان.