



هيئة حقوق الإنسان
Human Rights Commission

تقرير ملاحظات المستفيدين 2023

للمربع الرابع

مقدمة

تهتم هيئة حقوق الإنسان بقياس رضا المستفيد و خدمته ، و هذا التقرير يلخص الملاحظات التي وردت للهيئة من تجارب المستفيدين في العام 2023، حيث يعمل فريق خدمات المستفيدين استقبال الشكاوى والاستفسارات والرد عليها وتحليلها واقتراح معالجة الأسباب الناتجة عنها الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها ،إدارة تذاكر المستفيدين ومتابعة الجهات المعنية داخل الوزارة لمعالجة البلاغات أو الشكاوى في الوزارة والجهات التابعة لها. بشكل سريع و بجودة عالية. و الاستفادة من الملاحظات الواردة في تحسين خدمات الوزارة ، و ذلك من خال قنوات التواصل الموحد :

الاتصال : 19922

البريد الالكتروني : info@hrc.gov.sa



البيانات الإحصائية

23902

اجمالي المكالمات

مؤشرات الأداء

متوسط المدة	سرعة الرد	رضى المستفيدين	مستوى الخدمة
2:44	0:5	94.48%	97%



البيانات الإحصائية

التدريب والتوظيف	تحويل للادارات	استشارة	استفسار	شكوى أو بلاغ	إجمالي الرسائل
1330	80	328	148	330	2216

البيانات الإحصائية

إجمالي التذاكر	شكوى أو بلاغ	استفسار	استشارة	طلب تواصل	دعم فني	شكوى فنية	بلاغ اتجار	أخرى
1619	530	958	30	75	9	----	1	16

تقسيم التذاكر حسب المناطق

الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	اتجار	الباحة
1003	307	25	69	14	80	28	10	43	17	4	18	1	0

متوسط وقت الحل للتذاكر

الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	اتجار	الباحة
1d 02	1d 03	1d 04	1d 10	1d 23	1d 05	6d 21	4d 06	1d17	0d 03	4d 18	5d 19	0:01	0

موقع التواصل الاجتماعي «تويتر»



البيانات الإحصائية							
إجمالي الشكاوى		العام		الخاص			
1620		1173		447			
التفريعات بحسب مواضيعها							
الشكاوى		استفسار		استشارة		رصد	
865/ع		113/ع		195/ع		0	
168/خ		94/خ		133/خ		52	
مؤشرات الأداء							
متوسط وقت الحل حسب المعيار المحدد (يوم عمل واحد)				100%			



البيانات الإحصائية		
مجموع الطلبات	شكوى أو بلاغ	دعم ومشورة
3416	2452	964
تقسيم الشكاوى والبلاغات حسب الرد عليها		
مكتمل	المحول لاستشارة	المرفوضة
514	2567	44
تحت الاجراء	تم التوجيه الى الفرع المختص	استكمال نواقص أو اجراءات
0	0	291



تقسيم الطلبات حسب المناطق

المنطقة	الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	الباحة
شكوى وبلاغ	772	627	133	307	42	160	96	61	184	28	15	20	34
دعم ومشورة	315	253	46	130	12	48	29	30	66	7	10	3	15



البيانات الإحصائية

استشارة	مراجعة شكاوى مقيمة لإضافة مستجدات أو مستندات	مراجعة شكاوى مقيمة لإستيضاح ما تم بشأنها	شكاوى أو بلاغ	الإجمالي
7	8	188	307	716



شكراً لكم