



هيئة حقوق الإنسان  
Human Rights Commission

# تقرير ملاحظات المستفيدين 2023

الربع الثالث

## 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 الإلكتروني : [info@hrc.gov.sa](mailto:info@hrc.gov.sa)



## البيانات الإحصائية

23518

اجمالي المكالمات

## مؤشرات الأداء

متوسط المدة	سرعة الرد	رضى المستفيدين	مستوى الخدمة
2:41	0:00	94.11%	96%



## البيانات الإحصائية

أخرى	خارج الاختصاص	استشارة	استفسار	شكوى أو بلاغ	إجمالي الرسائل
774	16	115	195	258	1358

## البيانات الإحصائية

إجمالي التذاكر	شكوى أو بلاغ	استفسار	استشارة	طلب تواصل	دعم فني	شكوى فنية	بلاغ اتجار	أخرى
1358	258	195	115	16	774	1358	258	195

## تقسيم التذاكر حسب المناطق

الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	اتجار	الباحة
1152	156	36	48	12	38	21	9	34	30	6	8	2	0

## متوسط وقت الحل للتذاكر

الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	اتجار	الباحة
17:h	1: d	1: d	1: d	5: d	15:h	11:d	2: d	1: d	1: d	1: d	3: d	4: d	0

## موقع التواصل الاجتماعي «تويتر»



### البيانات الإحصائية

إجمالي الشكاوى	العام	الخاص
1020	776	244

### التغريدات بحسب مواضيعها

الشكاوى	استفسار	استشارة	رصد	أخرى
555	100	174	0	191

### مؤشرات الأداء

متوسط وقت الحل حسب المعيار المحدد (يوم عمل واحد)	100%
--	------



## البيانات الإحصائية

دعم ومشورة	شكوى أو بلاغ	مجموع الطلبات
985	2733	3718

## تقسيم الشكاوى والبلاغات حسب الرد عليها

المرفوضة	المحول للاستشارة	مكتمل
37	2388	1293





## تقسيم الطلبات حسب المناطق

المنطقة	الرياض	مكة	المدينة	الشرقية	حائل	جازان	القصيم	تبوك	عسير	الجوف	الشمالية	نجران	الباحة
شكوى وبلاغ	888	653	134	384	59	158	79	71	169	49	24	33	32
دعم ومشورة	305	256	47	138	26	46	31	20	66	9	16	12	13



## البيانات الإحصائية

أخرى	استشارة	استفسار عن شكوى	شكوى أو بلاغ	الإجمالي
7	8	311	375	701



شكراً لكم