



# صوت المستفيد

## هيئة حقوق الإنسان

الربع الأول 2022

# محتويات العرض

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



# البيانات الرئيسية

## التقارير للمدة الزمنية

من 2022/1/1 إلى 2022/4/1

نسبة  
الإتمام

96.8%

اجمالي  
عدد الطلبات

2655

يشكل اجمالي عدد الطلبات المستلمة في الهيئة  
للقرب الأول ما يزيد عن 2500 طلب، تم إتمام  
معالجة ما يزيد عن 95% من هذه الطلبات

# حسب الخدمات

## التقارير للمدة الزمنية

من 2022/1/1 إلى 2022/4/1

### نسب الإنجاز للخدمات الأكثر طلبا

طلب محاضرات توعية

**%91.7**

تقديم شكوى أو بلاغ

**%96.9**

طلب النشرات والمجلات

**%95**

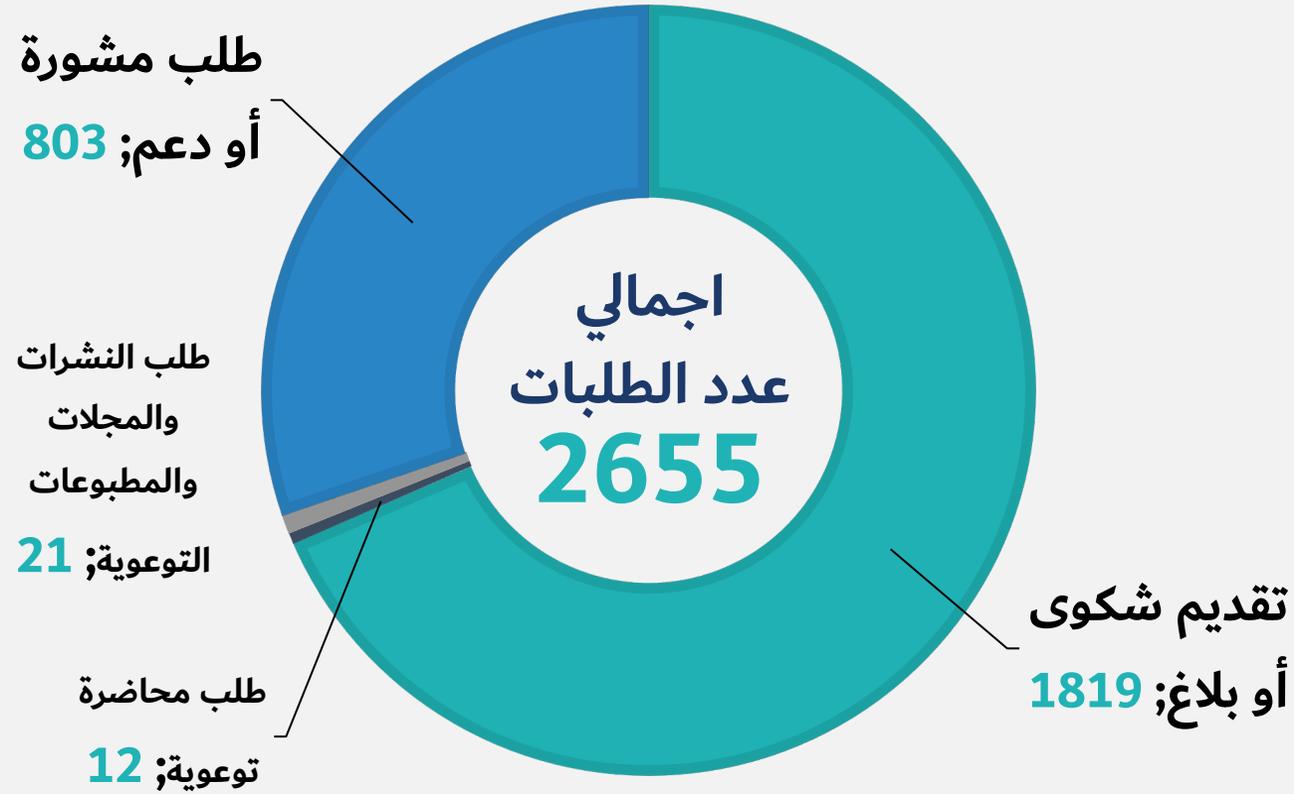
طلب مشورة او دعم

**%96**

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

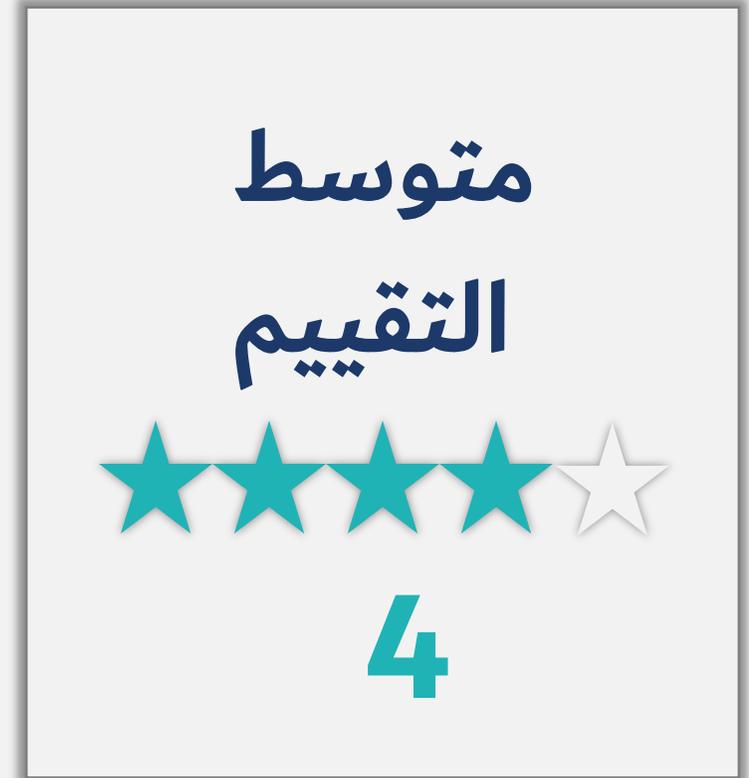
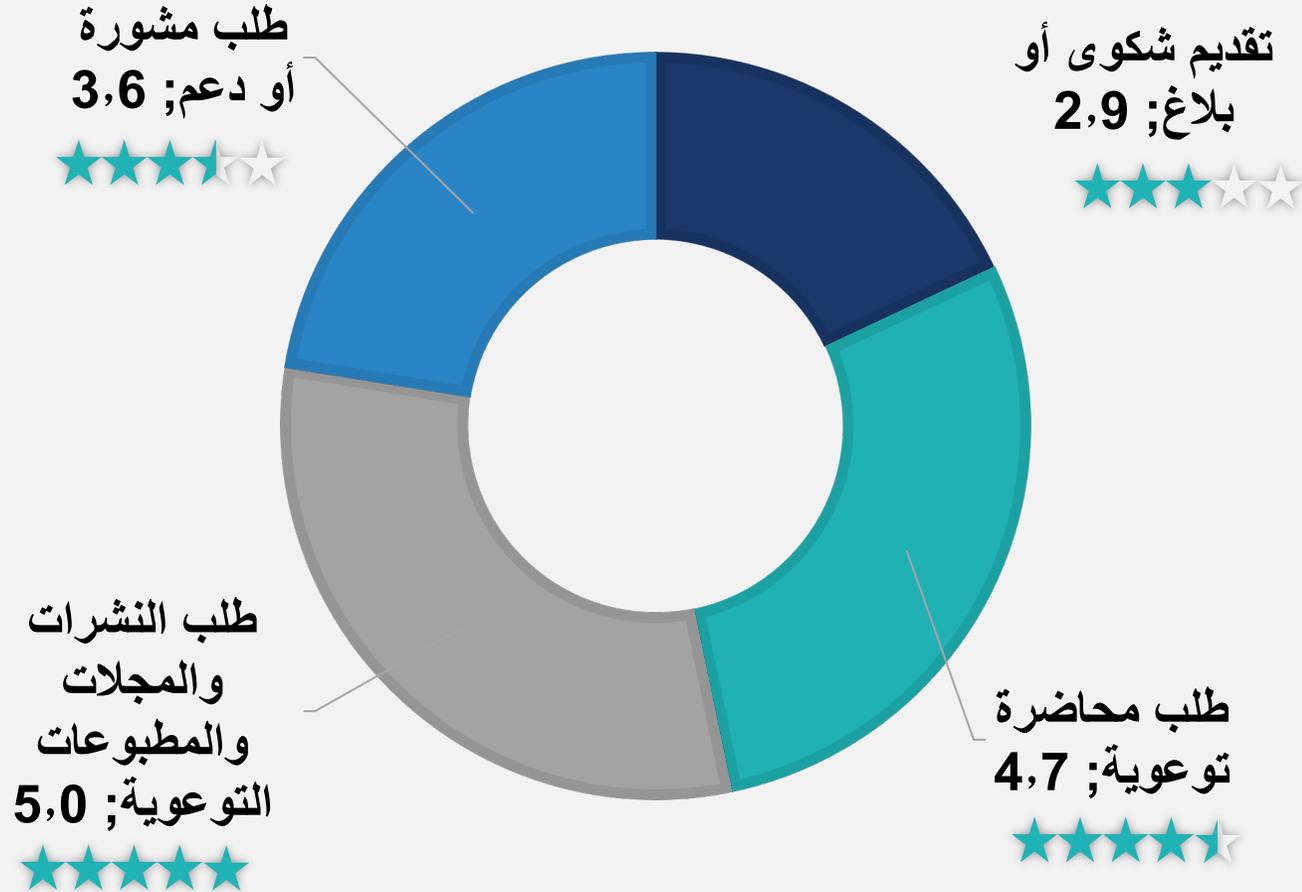
1. تقديم شكوى أو بلاغ
2. إبداء الرأي في الصكوك الدولية
3. إعداد تقارير المملكة
4. مراجعة نظام قائم
5. ابداء الرأي حول مشاريع الإعلانات أو الأدلة الاسترشادية والاستراتيجيات الإقليمية والدولية
6. طلب تدريب ميداني - تعاوني
7. طلب محاضرة توعية
8. طلب ركن توعوي
9. طلب المشاركة في تنظيم مؤتمر - ندوة - دورة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

# مؤشرات الطلبات الواردة



تم معالجة 2655 طلب وارد للهيئة عبر الموقع الالكتروني في 4 مجالات العدد الأكبر منها مرتبط بتقديم شكوى أو بلاغ، تلاها طلب مشورة أو دعم، وطلب النشرات، ومحاضرات التوعية

# مؤشرات مستوى الرضا



# متوسط تنفيذ الخدمات والتقييمات

## متوسط تنفيذ الخدمات بالأيام



يومين عمل

**533**



يوم عمل

**100**

## متوسط تنفيذ الخدمات بالساعات



ساعتين إلى خمس

**12**



أقل من ساعتين

**29**

اجمالي  
عدد الطلبات

**2655**

# تنفيذ الخدمات حسب الجنس والجنسية

حسب الجنسية



365



1828

حسب الجنس



802

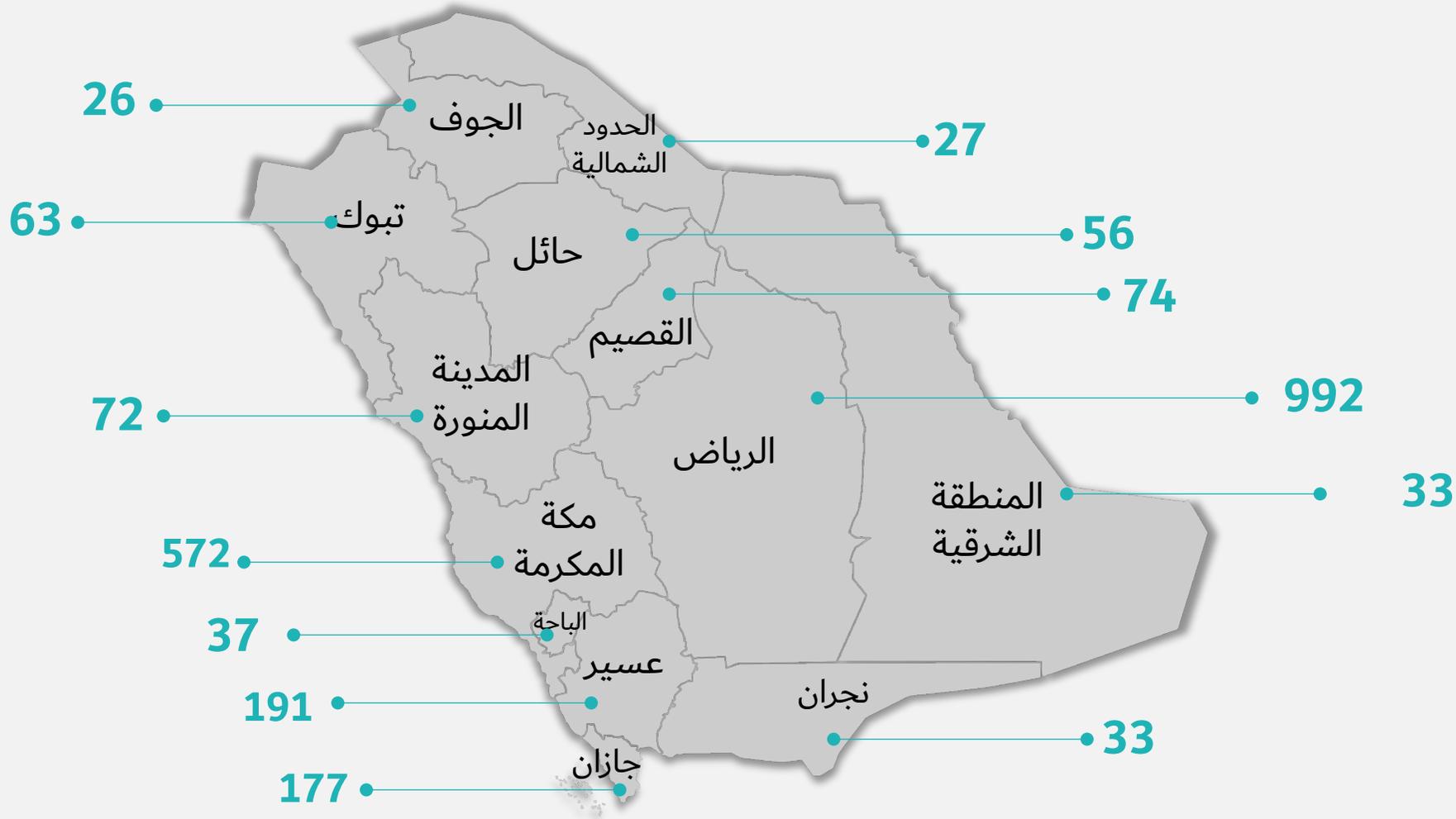


1711

اجمالي  
عدد الطلبات

2655

# الطلبات الواردة حسب المنطقة



اجمالي  
عدد الطلبات

**2655**

# التوصيات

1. النظر في آلية تقديم الشكوى، وتقديم آليات داعمة في استقبال الشكوى من الموقع الإلكتروني.
2. سرعة الاستجابة في معالجة الشكاوى والاقتراحات المقدمة من المواطنين.
3. الاستمرار في تلبية طلب النشرات، والمجلات، والمطبوعات التوعوية الكترونياً.
4. التركيز على دعم وتلبية الاستجابة لطلبات المشورة والدعم.

# الملاحظة والإجراء

الإجراء المتخذ	الملاحظة
اطلاق منصة جيتك للاتصال المرئي حيث يمكن لكافة المستخدمين طلب خدمة "الاتصال المرئي" لكافة خدمات الهيئة والاتصال مع أصحاب المعالي قيادة الهيئة وممثلي الخدمة في جميع فروع الهيئة بهدف التيسير والتسهيل على المستخدمين بطلب الخدمة من أي مكان ودون الحاجة لزيارة مقر الهيئة أو فروعها.	تمكين ذوي الاعاقة وكبار السن للوصول للخدمات