

التقرير الإحصائي لعام ٢٠١١

إعداد قسم البحوث
إدارة البحوث والسياسات

%



البيانات والمعلومات الدقيقة هي أمر ضروري وحيوي للتخطيط الجيد واتخاذ القرار. لذا فإن قسم البحوث بإدارة البحوث والسياسات دأب على تجميع بيانات مقدمي الخدمات في الهيئة وتبويبها وإخراجها في الصورة التي يمكن الاستفادة منها. وسوف يقوم القسم بتطوير هذا التقرير سنة تلو الأخرى كي يواكب التوسع المرتقب في خدمات الهيئة على مدار الفترة القادمة.

إن التقرير الإحصائي لعام ٢٠١١ يعتبر تقريراً متكاملًا يوضح خدمات هيئة تنمية المجتمع وأعداد المستفيدين منها على مدار العام. ولم يكن إعداد ذلك التقرير ممكناً دون تعاون جميع الزملاء في كافة أقسام وإدارات الهيئة بقطاعاتها المختلفة في تزويد قسم البحوث بالبيانات الإحصائية بشكلٍ دوري.

وتتقدم إدارة البحوث والسياسات بشكر خاص للباحثة عائشة الجوكر للمجهود المتميز الذي بذلته في إعداد هذا التقرير.

إدارة البحوث والسياسات

المحتوى

الباب الأول: قطاع الدعم المجتمعي

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

الباب الثالث: قطاع حقوق الإنسان

الباب الرابع: قطاع التراخيص

الباب الخامس: مركز الاتصال

الباب الأول: قطاع الدعم المجتمعي

البرامج المجتمعية

الجدول التالي يعرض إحصائيات البرامج المجتمعية:

النشاط	العدد	الحضور/المشاركة
أنشطة لتعزيز الهوية الوطنية	4	350
الفعاليات التي نظمت في المجالس (غير متعلقة بالهوية الوطنية)	15	640
فعاليات مجتمعية أخرى	3	305
المواد التعريفية والتثقيفية المطبوعة	0	0
دورات تدريبية / محاضرة	3	105
برامج إعلامية	2	10

الجدول التالي يعرض إحصائيات خدمات إدارة شؤون المتطوعين:

الوصف	العدد
عدد المسجلين في قوائم الهيئة	566
عدد المتطوعين المشاركين في أنشطة تطوعية	597
عدد الأنشطة التطوعية	62
إجمالي ساعات التطوع*	7169

*مجموع الساعات لكل المتطوعين

الباب الأول: قطاع الدعم المجتمعي

المنافع الاجتماعية

يلي إحصائيات المنافع الاجتماعية:

فئة المساعدة	عدد الطلبات	عدد الموافقات	إجمالي المبلغ
الإسكان المؤقت	599	320	11,562,040
توصيل كهرباء	273	185	78,880
تأثيث منزل	845	668	23,402,954
شراء مكيفات	851	656	24,005,691
مصاريف دراسية لذوي الإعاقات	43	33	1,061,717
علاج إخصاب	14	6	134,000
منافع عينية أخرى*	282	99	987,998
الإجمالي	2907	1967	61,233,280

* تشمل الأجهزة الكهربائية و المعينات السمعية والبصرية إضافة إلى الكراسي المتحركة وغيرها من المواد العينية التي قد يحتاج إليها طالب المنفعة وفقاً لمعايير الاستحقاق المعمول بها في القطاع.

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

إحصائيات خدمات المسنين

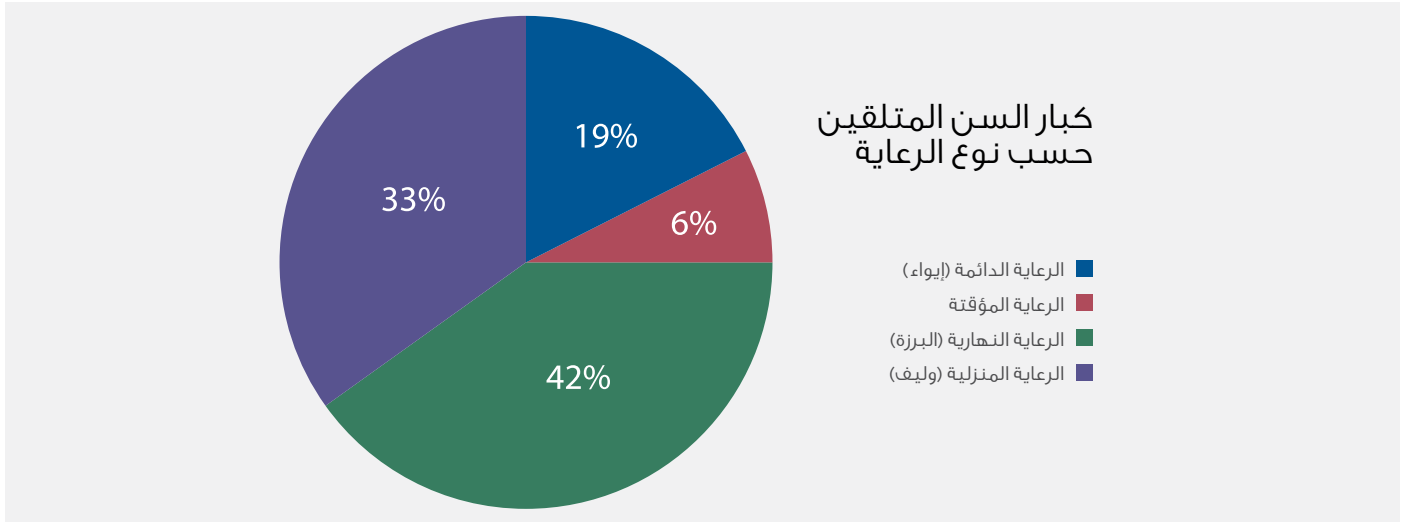
عدد المسنين المستفيدين حسب نوع الرعاية المقدمة:

- الرعاية الدائمة (إيواء): 21
- الرعاية المؤقتة: 6
- الرعاية النهارية (البرزة): 45
- الرعاية المنزلية (وليف): 36*

تمثل الأعداد المعدل في سنة ٢٠١١.

*تم إطلاق خدمة الرعاية المنزلية في الربع الثاني.

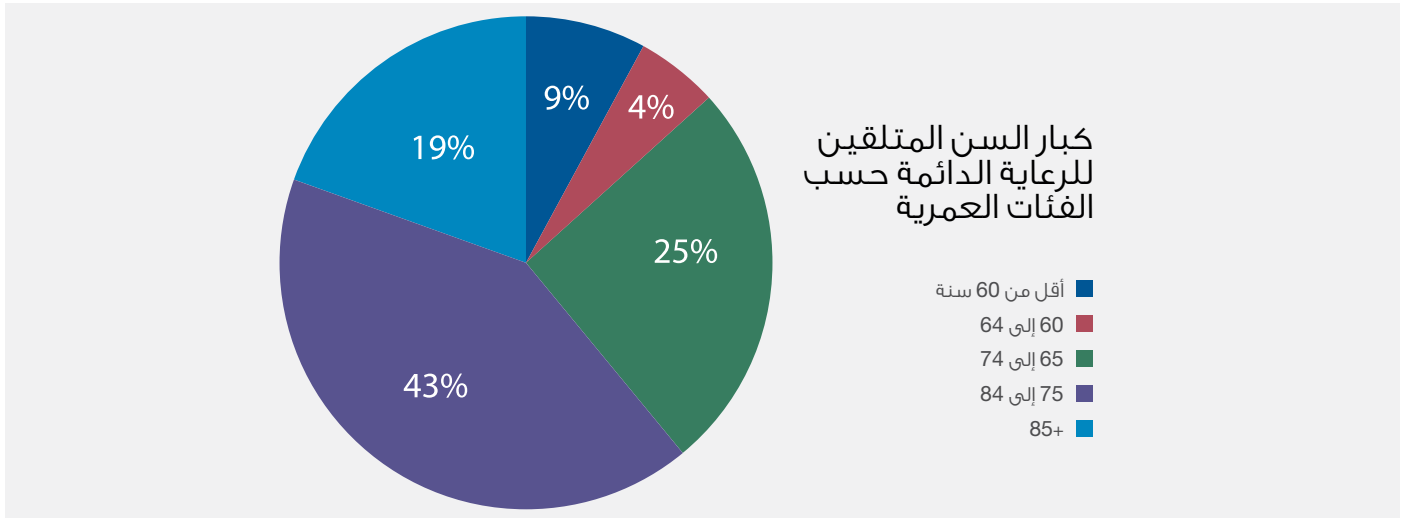
الشكل التالي يوضح عدد المسنين حسب نوع الرعاية المقدمة



عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الفئات العمرية:

- أقل من 60 سنة: 2
- من 60 إلى 64: 1
- من 65 إلى 74: 5
- من 75 إلى 84: 9
- 85 سنة وأكثر: 4

الشكل التالي يبين عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الفئات العمرية

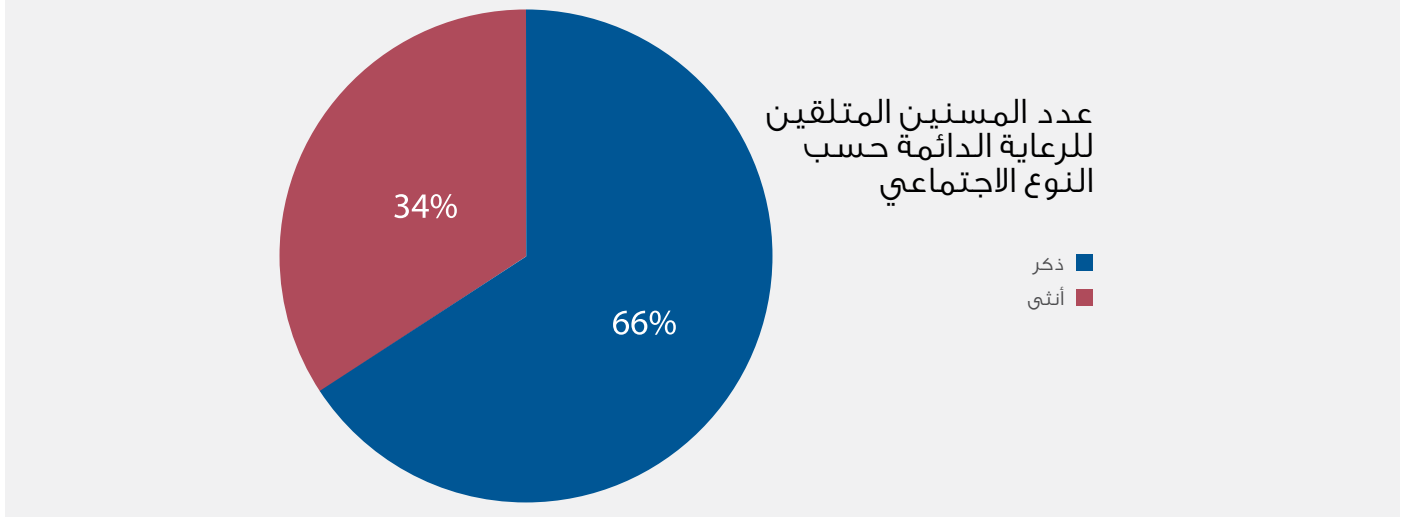


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب النوع الاجتماعي:

- الذكور: 14
- الإناث: 7

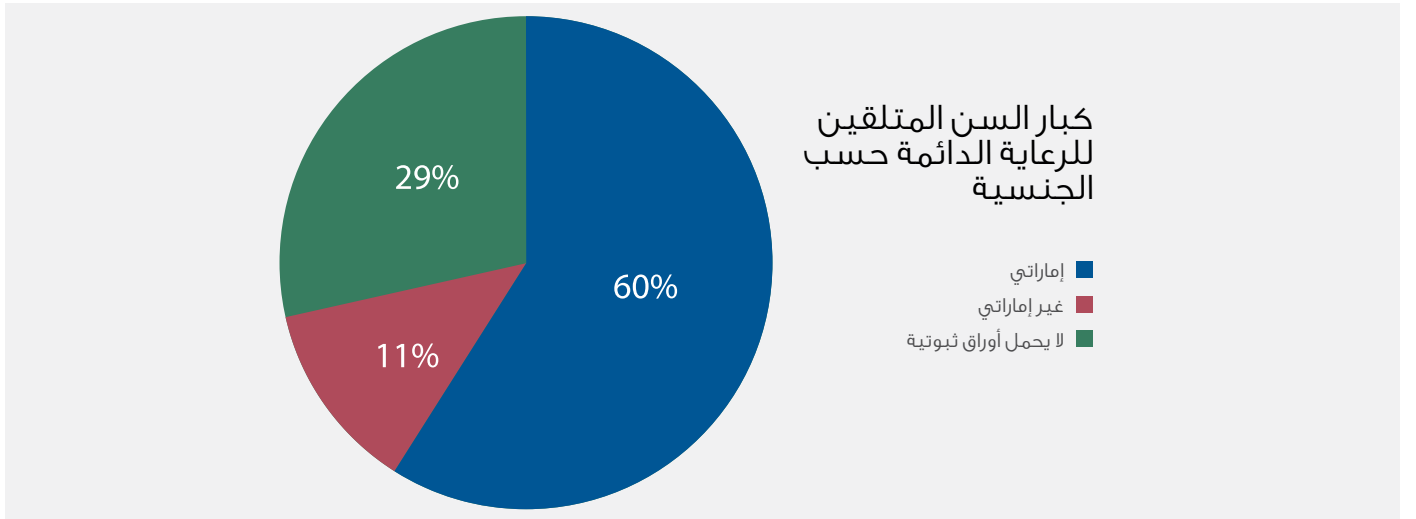
الشكل التالي يوضح عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب النوع الاجتماعي



عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الجنسية:

- إماراتي: 13
- غير إماراتي: 2
- لا يحمل أوراق ثبوتية: 6

يوضح الشكل التالي عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الجنسية

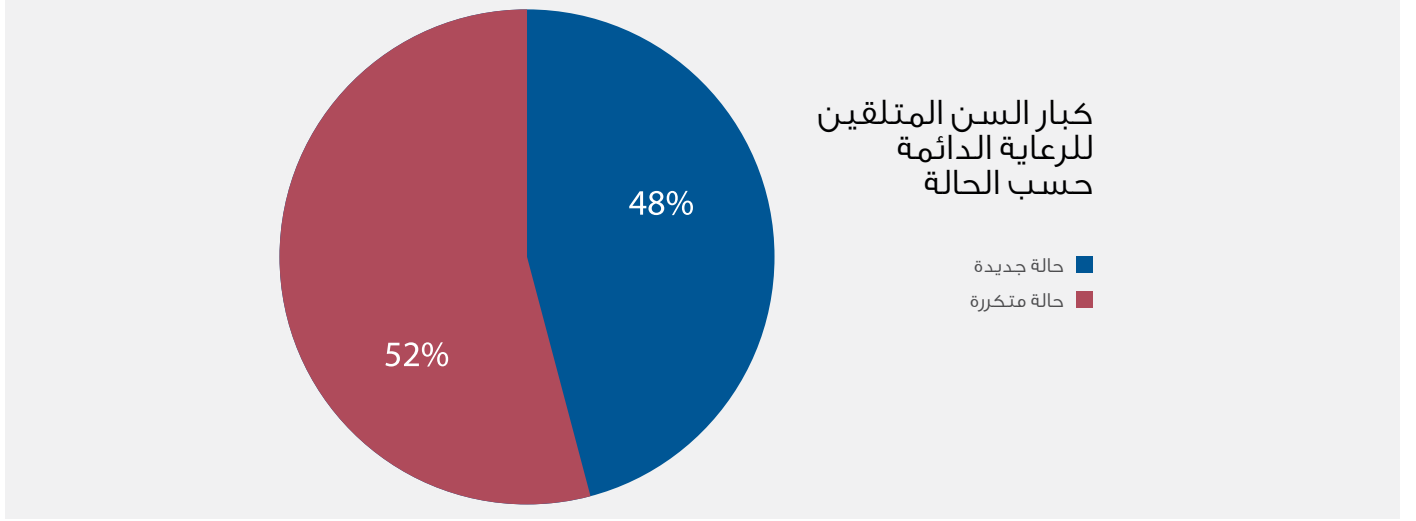


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الحالة:

- جديدة: 10
- متكررة: 11
- عودة للمنزل: 0
- وفيات: 0

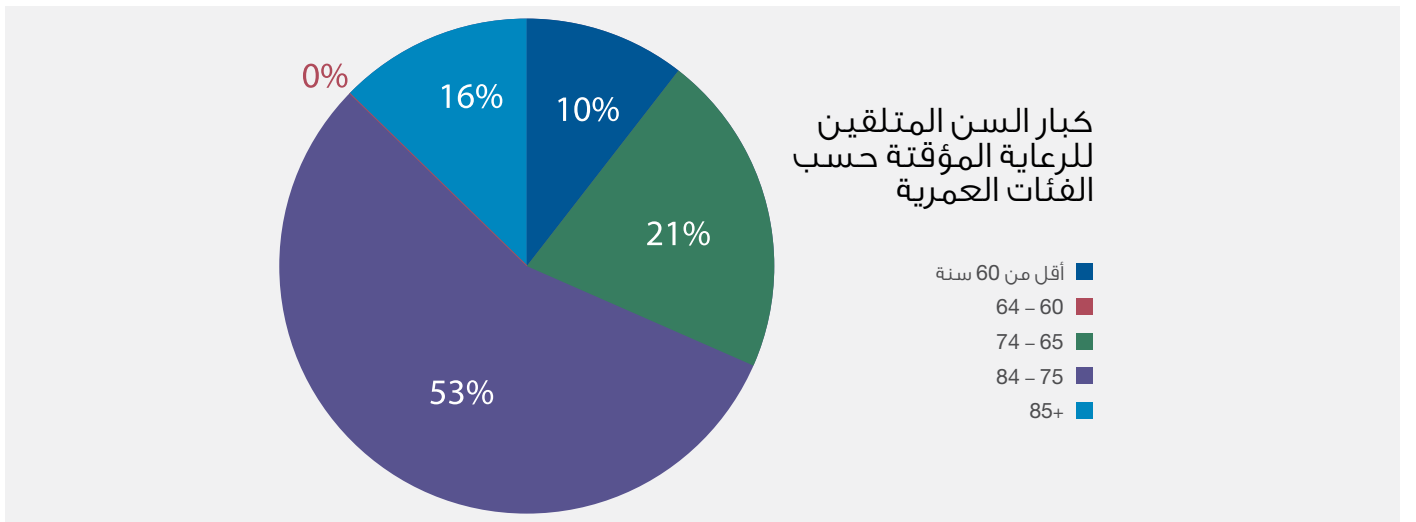
يوضح الشكل التالي عدد المسنين المتلقين للرعاية الدائمة حسب الحالة



عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب الفئات العمرية:

- أقل من 60 سنة: 1
- من 60 إلى 64: 0
- من 65 إلى 74: 1
- من 75 إلى 84: 3
- 85 سنة وأكثر: 1

الشكل التالي يبين عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب الفئات العمرية.



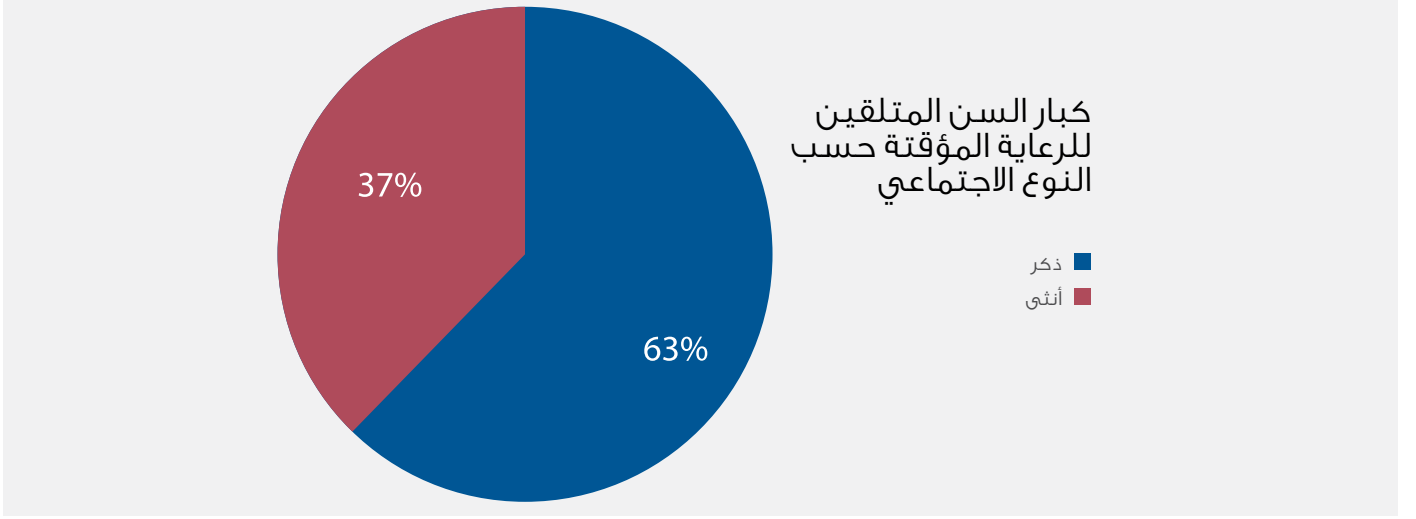
الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب النوع الاجتماعي:

• ذكور: 4

• إناث: 2

الشكل التالي يوضح عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب النوع الاجتماعي



عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب الجنسية:

• إماراتي: 6

• غير إماراتي: 0

• لا يحمل أوراق ثبوتية: 0

عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب الحالة:

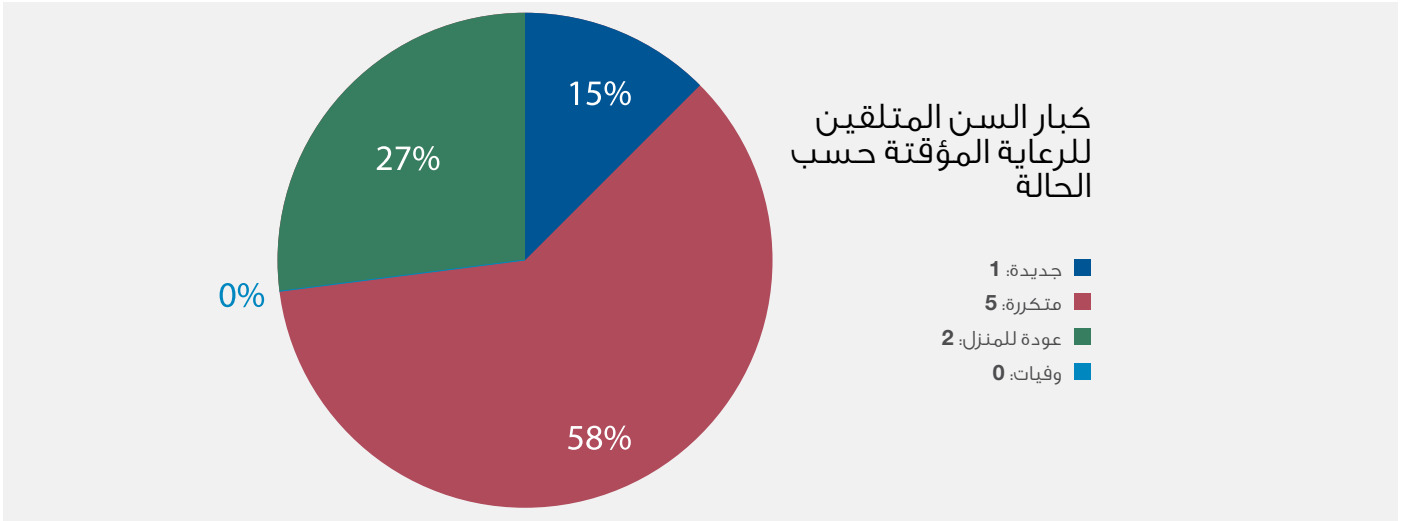
• جديدة: 1

• متكررة: 5

• عودة للمنزل: 2

• وفيات: 0

يوضح الشكل التالي عدد المسنين المتلقين للرعاية المؤقتة حسب الحالة

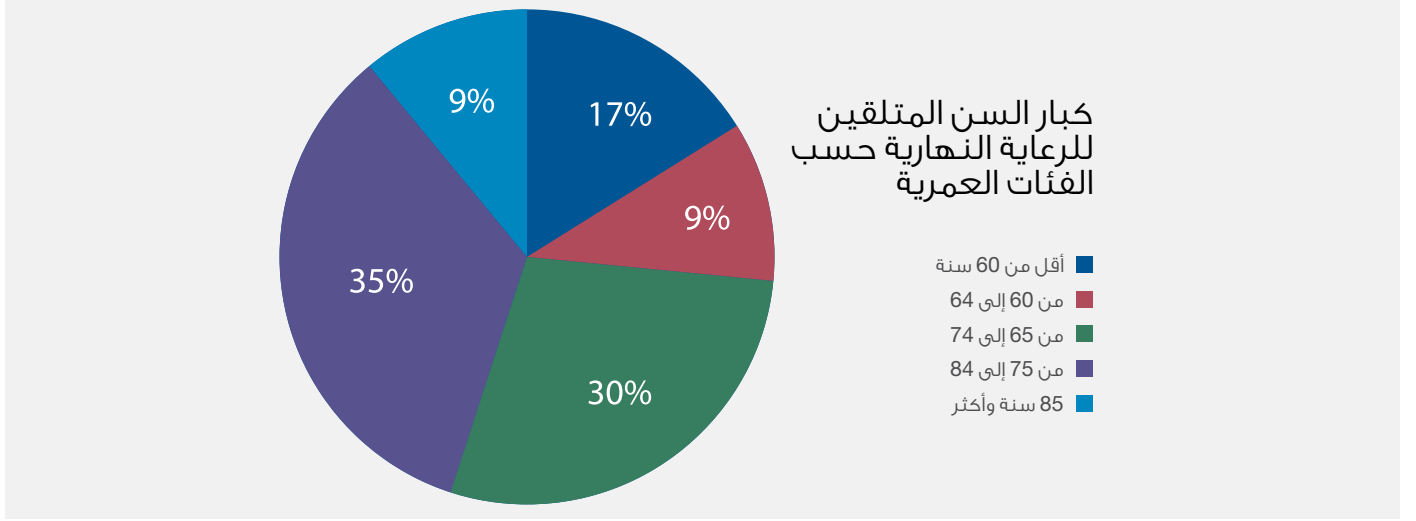


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الفئات العمرية:

- أقل من 60 سنة: 8
- من 60 إلى 64: 4
- من 65 إلى 74: 13
- من 75 إلى 84: 16
- 85 سنة وأكثر: 4

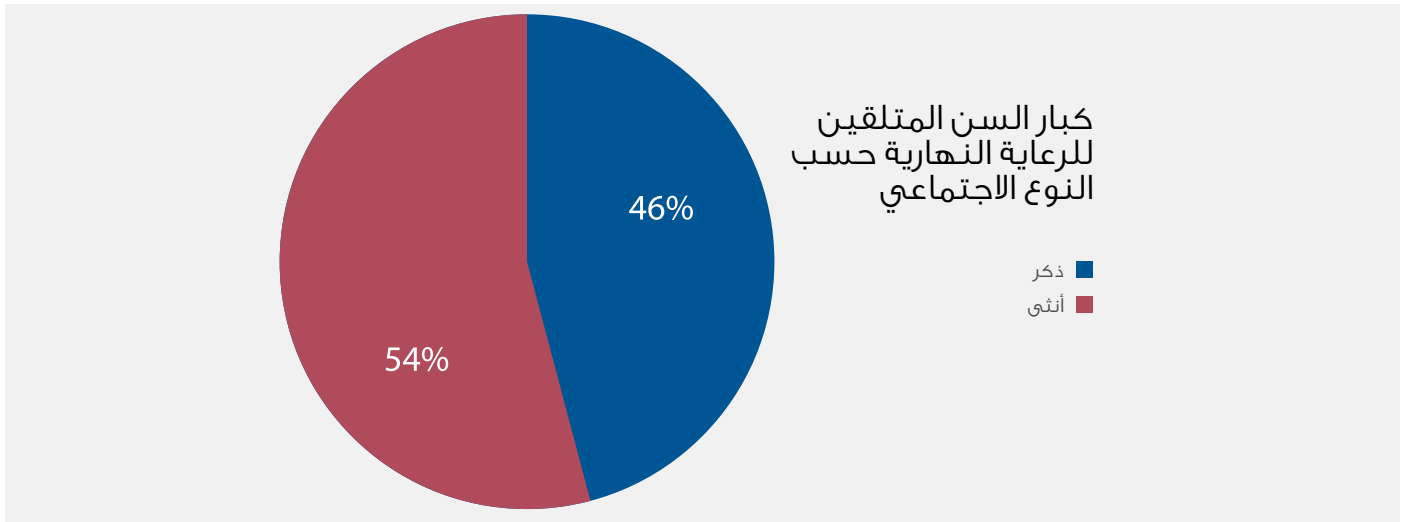
الشكل التالي يبين عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الفئات العمرية.



عدد المسنين المستفيدين من الرعاية النهارية حسب النوع الاجتماعي:

- ذكور: 20
- إناث: 24

الشكل التالي يوضح عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب النوع الاجتماعي

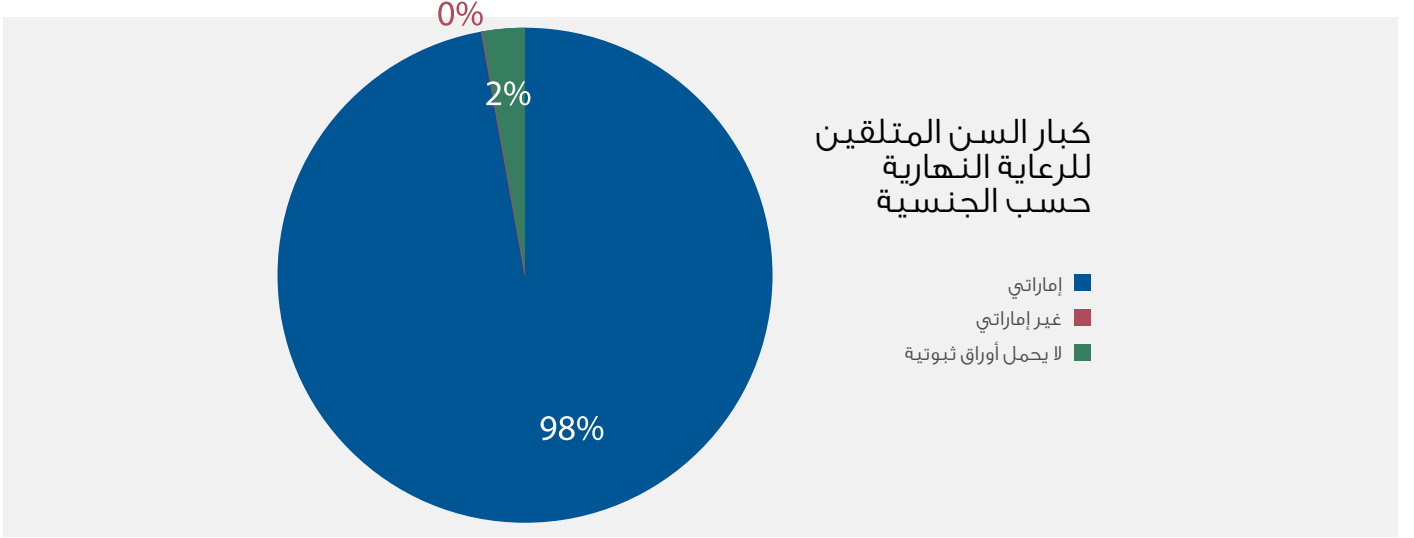


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الجنسية:

- إماراتي: 44
- غير إماراتي: 0
- لا يحمل أوراق ثبوتية: 1

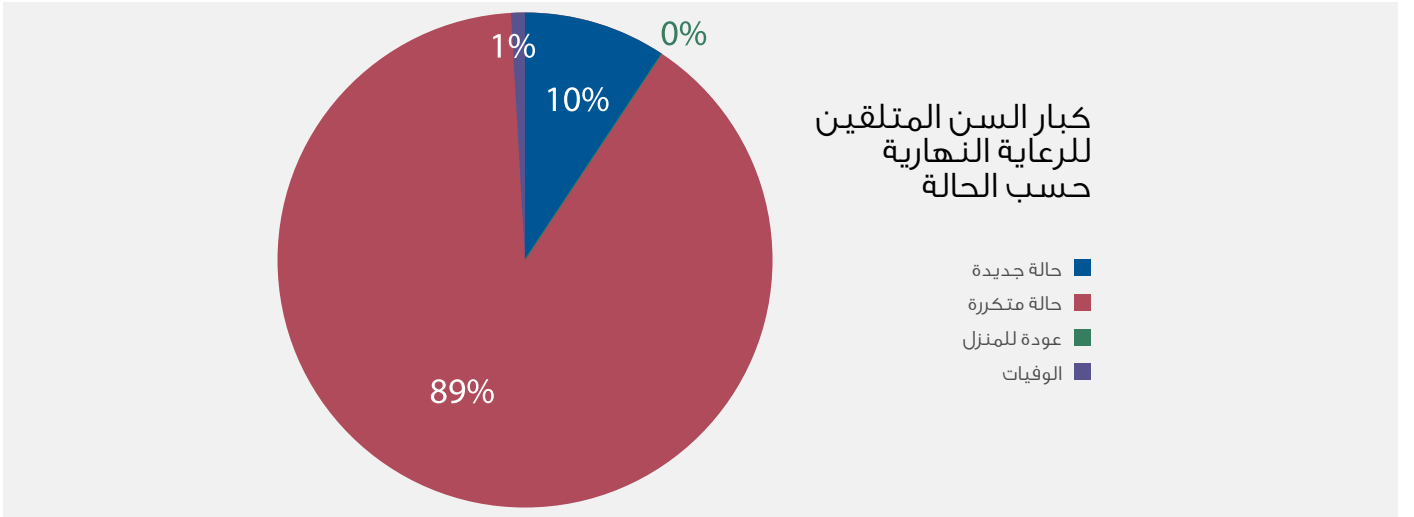
يوضح الشكل التالي عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الجنسية



عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الحالة:

- جديدة: 4
- متكررة: 40
- عوده للمنزل: 0
- وفيات: 1

يوضح الشكل التالي عدد المسنين المتلقين للرعاية النهارية حسب الحالة

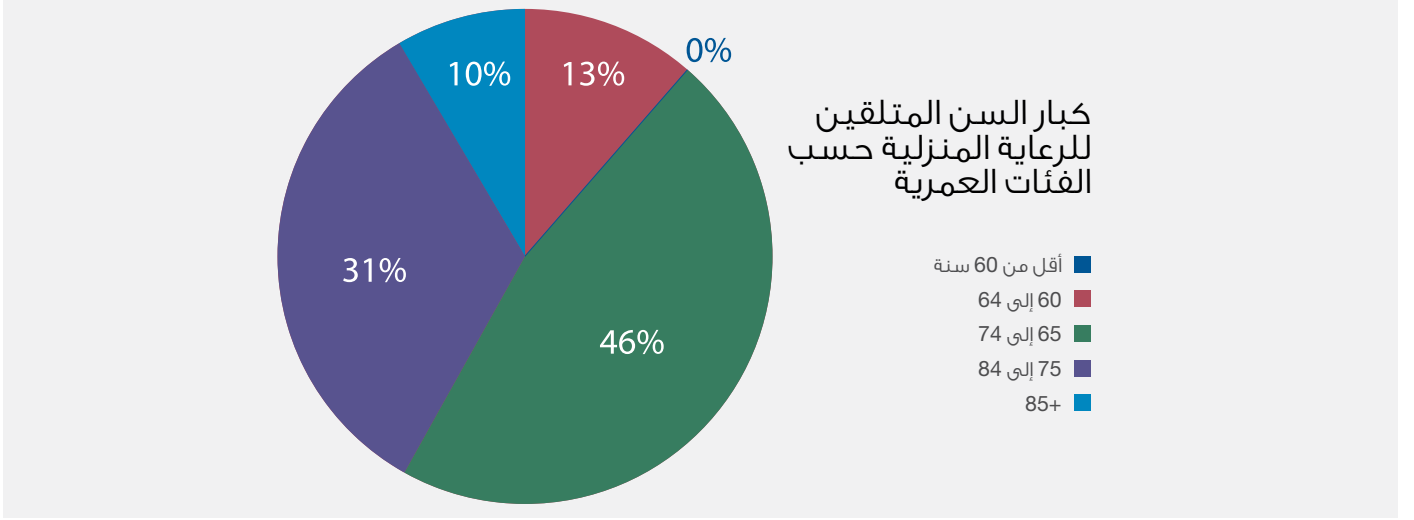


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

عدد المسنين المتلقين للرعاية المنزلية حسب الفئات العمرية:

- أقل من 60 سنة: 0
- من 60 إلى 64: 5
- من 65 إلى 74: 17
- من 75 إلى 84: 11
- 85 سنة وأكثر: 3

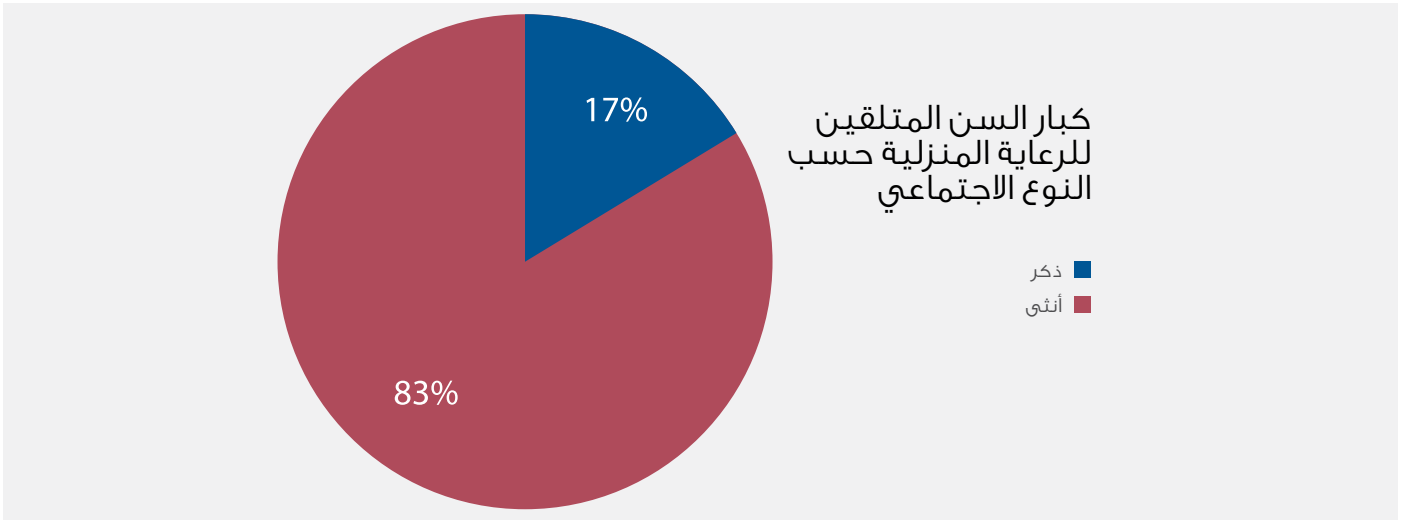
الشكل التالي يبين عدد المسنين المتلقين للرعاية المنزلية حسب الفئات العمرية.



عدد المسنين المستفيدين من الرعاية المنزلية حسب النوع الاجتماعي:

- ذكور: 6
- إناث: 30

الشكل التالي يوضح عدد المسنين المتلقين للرعاية المنزلية حسب النوع الاجتماعي



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

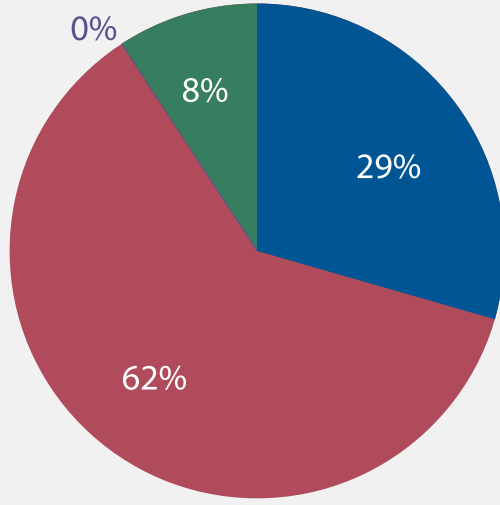
عدد المسنين المتلقين للرعاية المنزلية حسب الجنسية:

- إماراتي: 36
- غير إماراتي: 0
- لا يحمل أوراق ثبوتية: 0

عدد المسنين المتلقين للرعاية المنزلية حسب الحالة:

- جديدة: 16
- متكررة: 33
- ترك: 4
- وفيات: 0

كبار السن المتلقين للرعاية المنزلية حسب الحالة



- جديدة
- متكررة
- ترك
- وفيات

أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

النشاط	عدد الأنشطة	عدد المشاركين
أنشطة ترفيهية لكبار السن	19	175
أنشطة / فعاليات اجتماعية	73	410
برامج نفسية وإرشاد	8	23
برامج دينية	*4286	867
أنشطة تأهيل لكبار السن	6	64
مواد تعريفية وثقافية مطبوعة	866	465
دورات تدريبية / محاضرة	8	124
فعاليات مجتمعية أخرى	0	0
برامج التراثي	27	351
برامج الصحية	14	170

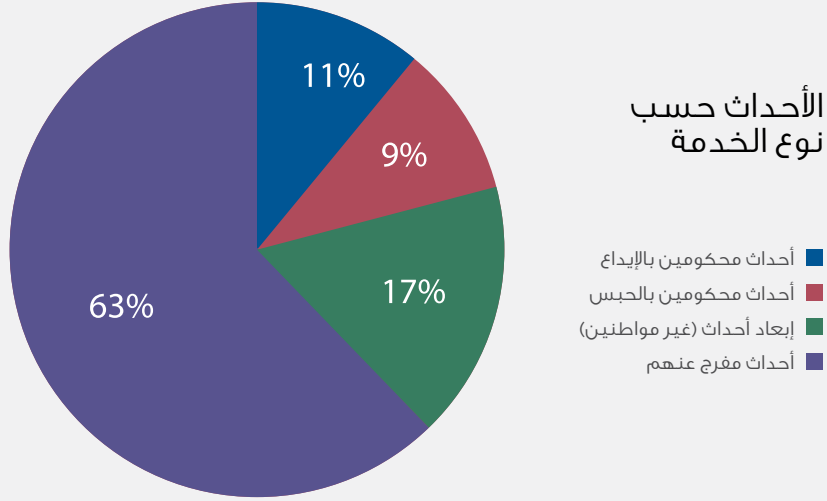
*برامج يومية

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

خدمات الأطفال والشباب - إحصائيات خدمات قسم الأحداث

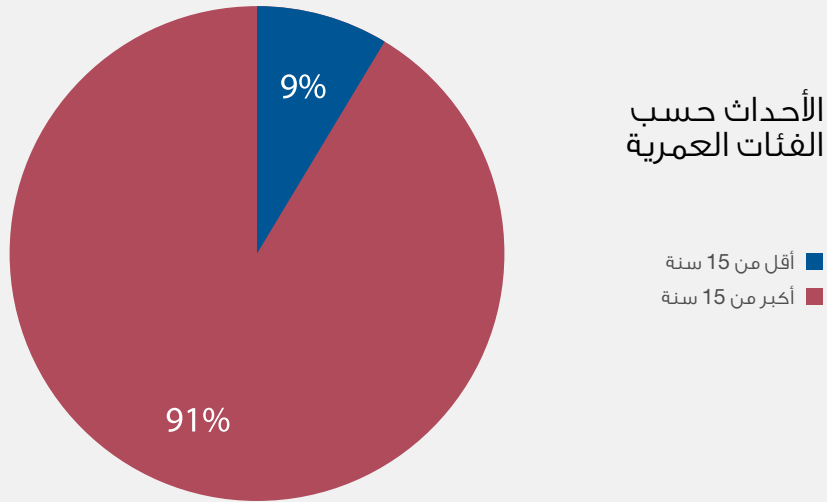
بلغ إجمالي الأحداث الذين تلقوا خدمات الهيئة 80 حدث. يلي عدد الأحداث حسب نوع الخدمة:

- أحداث محكومين بالإيداع: 9
- أحداث محكومين بالحبس: 7
- أحداث مفرج عنهم: 50
- إبعاد أحداث (غير مواطنين): 14



الأحداث حسب الفئات العمرية:

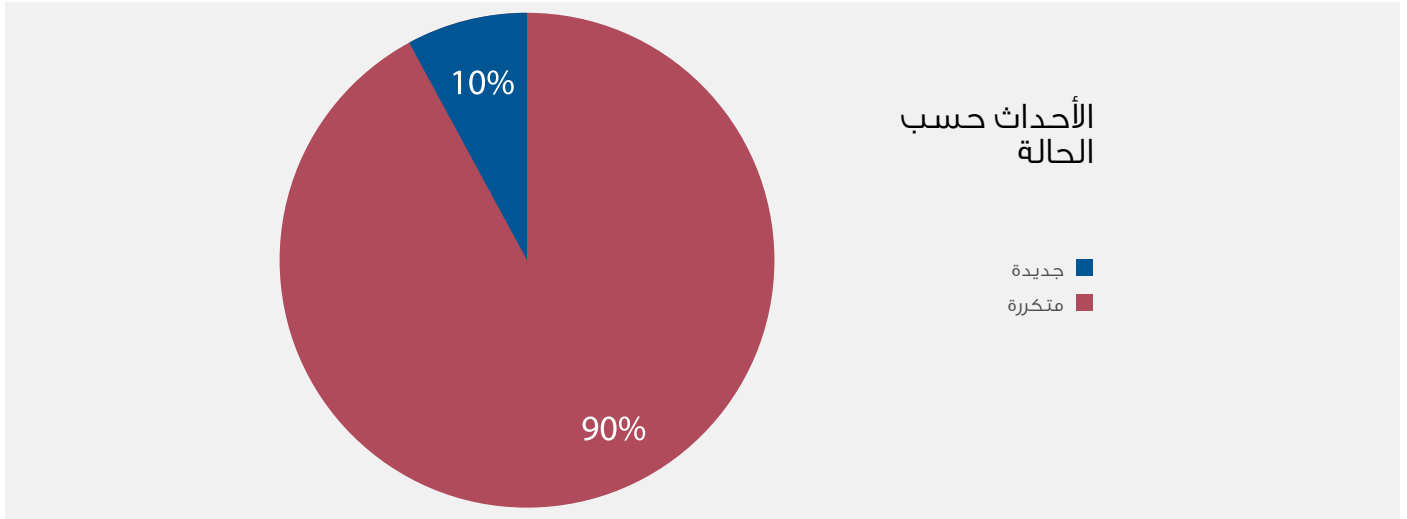
- أقل من 15 سنة: 7
- أكبر من 15 سنة: 73



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

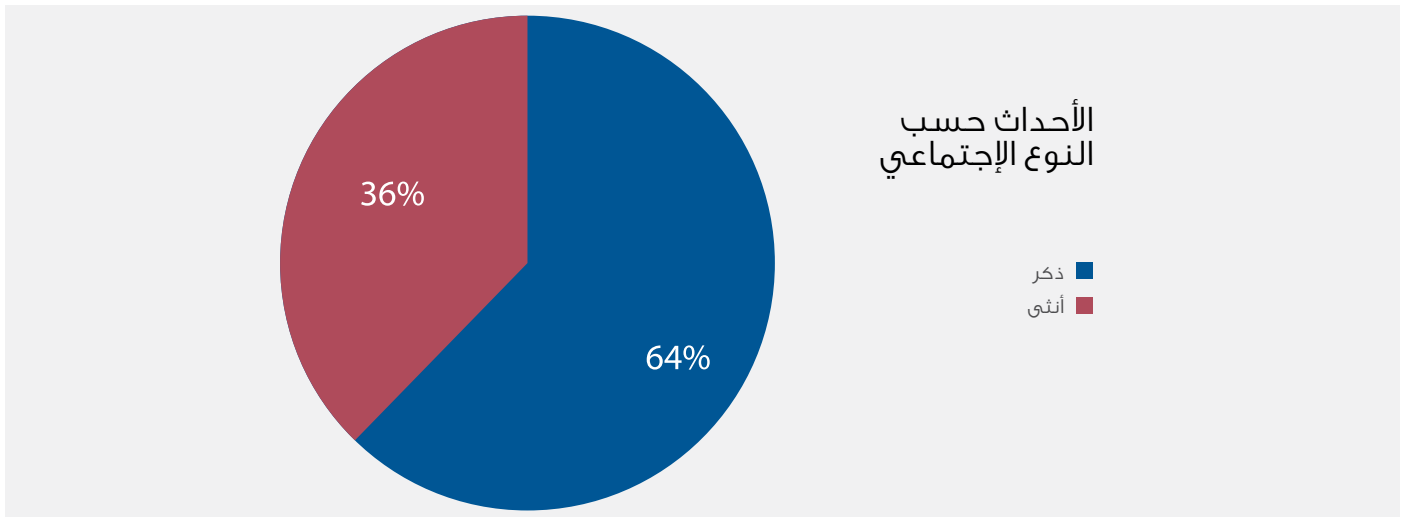
الأحداث حسب الحالة:

- جديدة: 72
- متكررة: 8



الأحداث حسب النوع الاجتماعي:

- ذكر: 51
- أنثى: 29



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

خدمات رعاية الأحداث:

العدد		الرعاية	
25	ذكر	حضور جلسات القضائية	الرعاية القضائية
0	أنثى		
11	ذكر	رفع تقارير	الرعاية القضائية
1	أنثى		
2	ذكر	اتصال هاتفي	الرعاية اللاحقة
0	أنثى		
0	ذكر	زيارة ميدانية	الرعاية اللاحقة
0	أنثى		
94	ذكر	أسرية	الرعاية الاجتماعية والنفسية
14	أنثى		
128	ذكر	فردية	الرعاية الاجتماعية والنفسية
9	أنثى		
12	ذكر	جماعية	الرعاية الاجتماعية والنفسية
0	أنثى		

أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

النشاط	العدد الأنشطة
فعالية مجتمعية (تنظيم دورة للعاملين في مجال الأحداث)	2
دورة تدريبية / محاضرة / تقديم امتحانات	0
أنشطة ثقافية	53

إحصائيات خدمات ذوي الإعاقة

تقوم إدارة خدمات الإعاقة بتقديم خدمات لدمج ذوي الإعاقة في العمل إلى جانب تنظيم أنشطة ودورات تدريبية ومحاضرات توعوية عن الإعاقة داخل وخارج الهيئة.

إحصائيات دمج ذوي الإعاقة في العمل

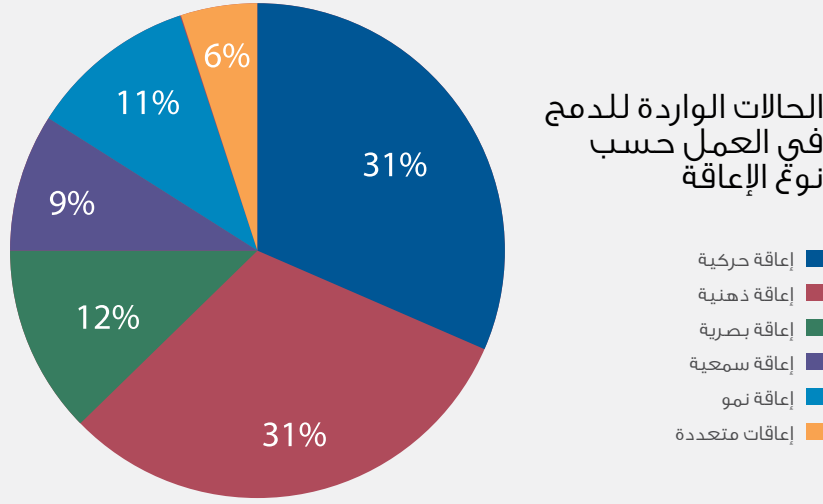
الحالات الواردة
بلغ إجمالي الحالات الواردة التي تلقتها الهيئة لدمج ذوي الإعاقة في العمل 65 حالات وجميعها من الجنسية الإماراتية.

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

يلي عدد المتقدمين بالطلب للدمج في العمل حسب نوع الإعاقة:

- إعاقة حركية: 20
- إعاقة ذهنية: 20
- إعاقة بصرية: 8
- إعاقة سمعية: 6
- إعاقة نمو: 7
- إعاقات متعددة: 4

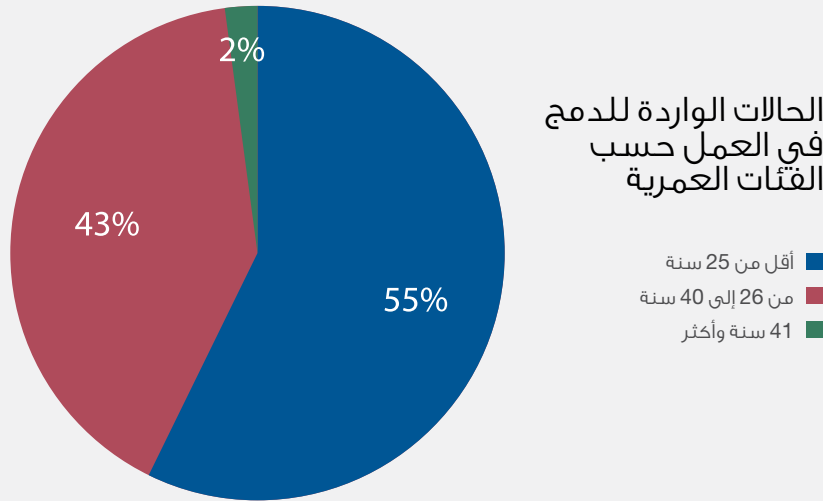
الحالات الواردة للدمج في العمل حسب نوع الإعاقة



الحالات الواردة للدمج في العمل حسب الفئات العمرية:

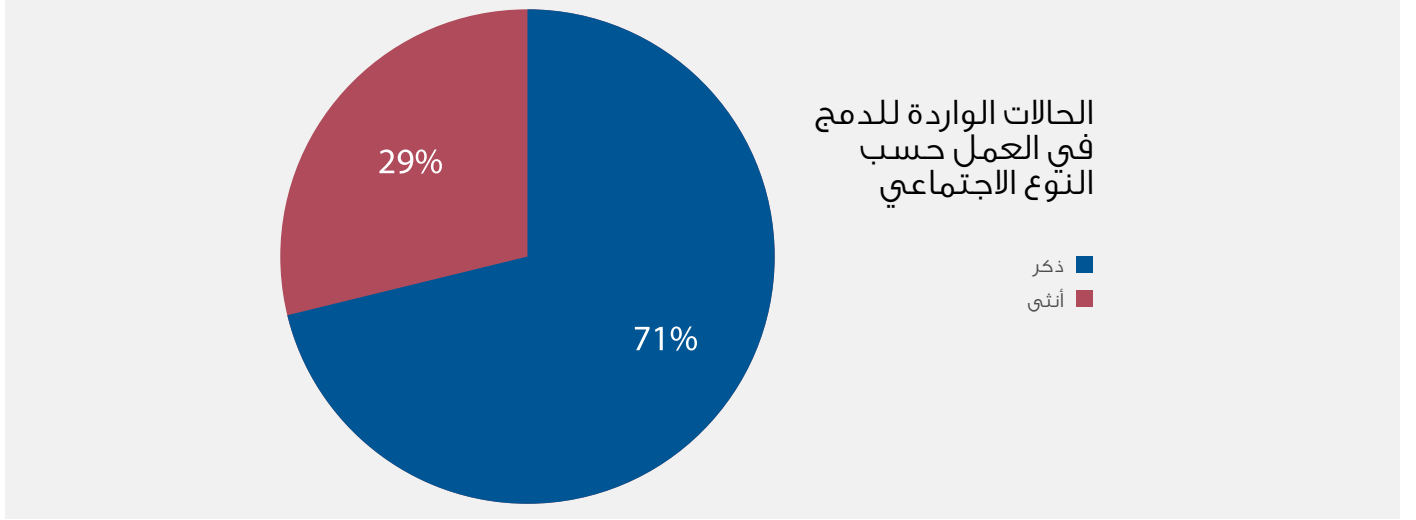
- أقل من 25 سنة: 36
- من 26 إلى 40 سنة: 28
- 41 سنة وأكثر: 1

الحالات الواردة للدمج في العمل حسب الفئات العمرية



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

الحالات الواردة للدمج في العمل حسب النوع الاجتماعي:
• ذكور: 46
• إناث: 19

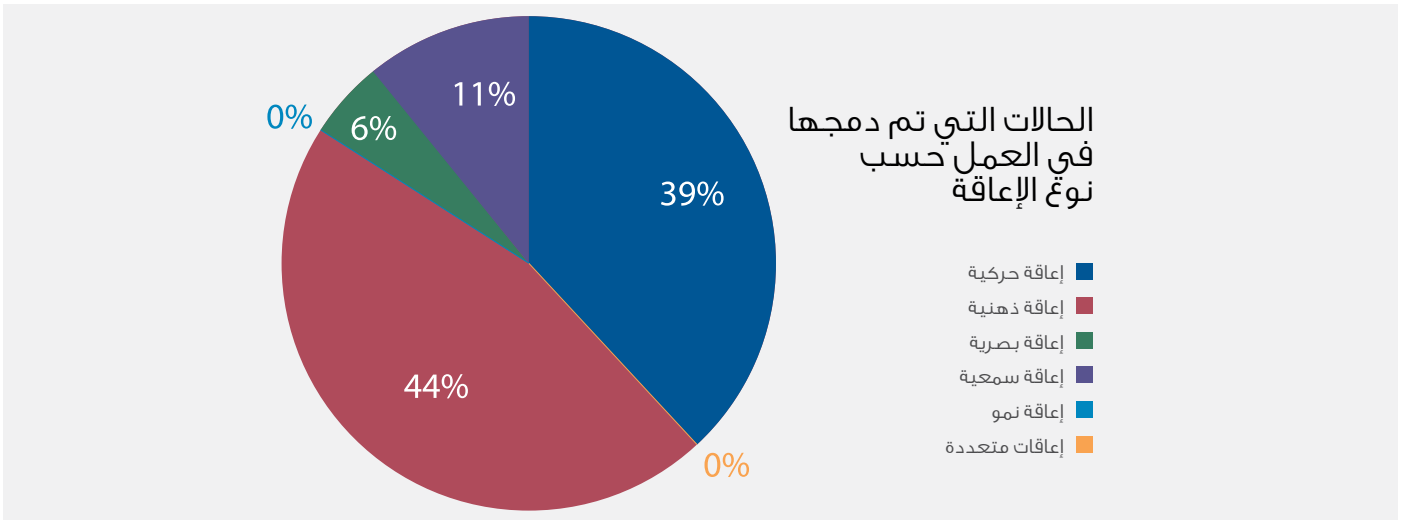


إحصائيات الحالات التي تم دمجها في العمل:

بلغ عدد حالات ذوي الإعاقة التي تم دمجها في العمل 18 حالة من خلال برنامج الكيت لتوظيف ذوي الإعاقة بالهيئة لعام 2011 وجميعها استمر في العمل إلى نهاية العام. علماً بأن العدد المستهدف لدمج ذوي الإعاقة في العمل لعام 2011 هو 20%.

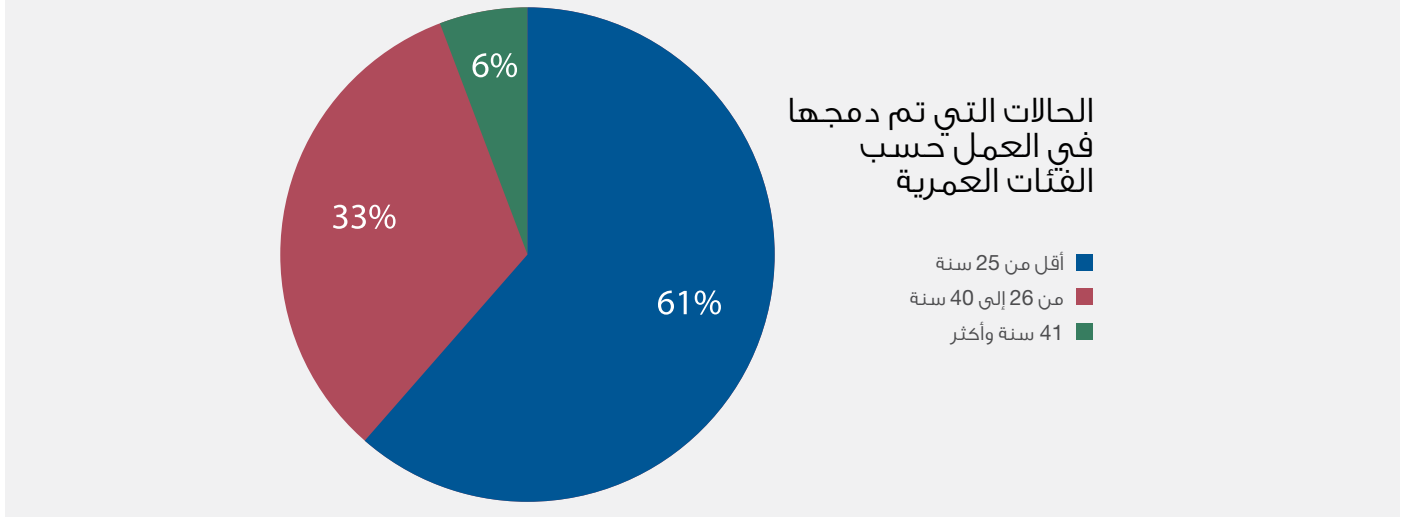
يلي عدد الذين تم دمجهم في العمل حسب نوع الإعاقة:

- إعاقة حركية: 7
- إعاقة ذهنية: 8
- إعاقة بصرية: 1
- إعاقة سمعية: 2
- إعاقة نمو: 0
- إعاقات متعددة: 0

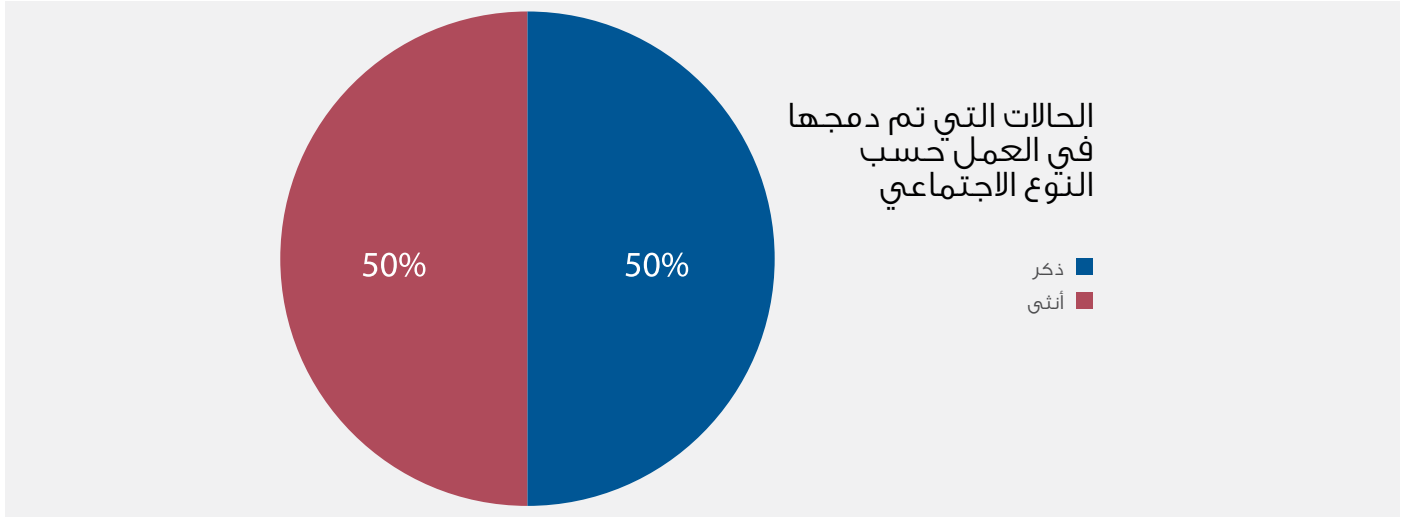


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

- الحالات التي تم دمجها في العمل حسب الفئات العمرية:
- أقل من 25 سنة: 11
 - من 26 إلى 40 سنة: 6
 - 41 سنة وأكثر: 1



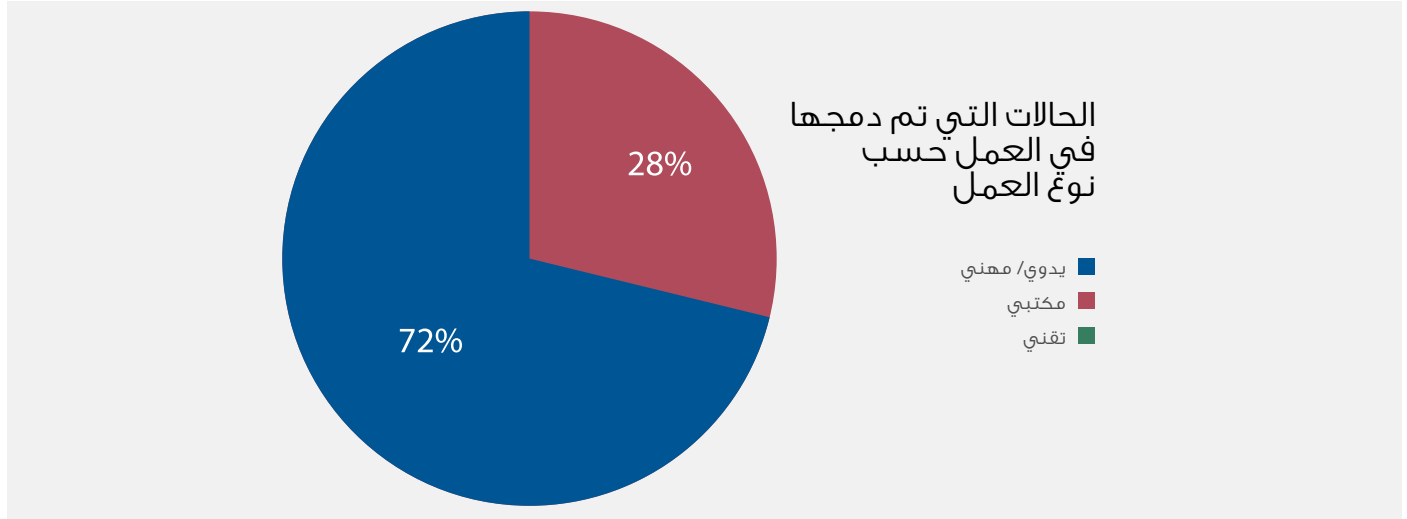
- الحالات التي تم دمجها في العمل حسب النوع الاجتماعي:
- ذكور: 9
 - إناث: 9



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

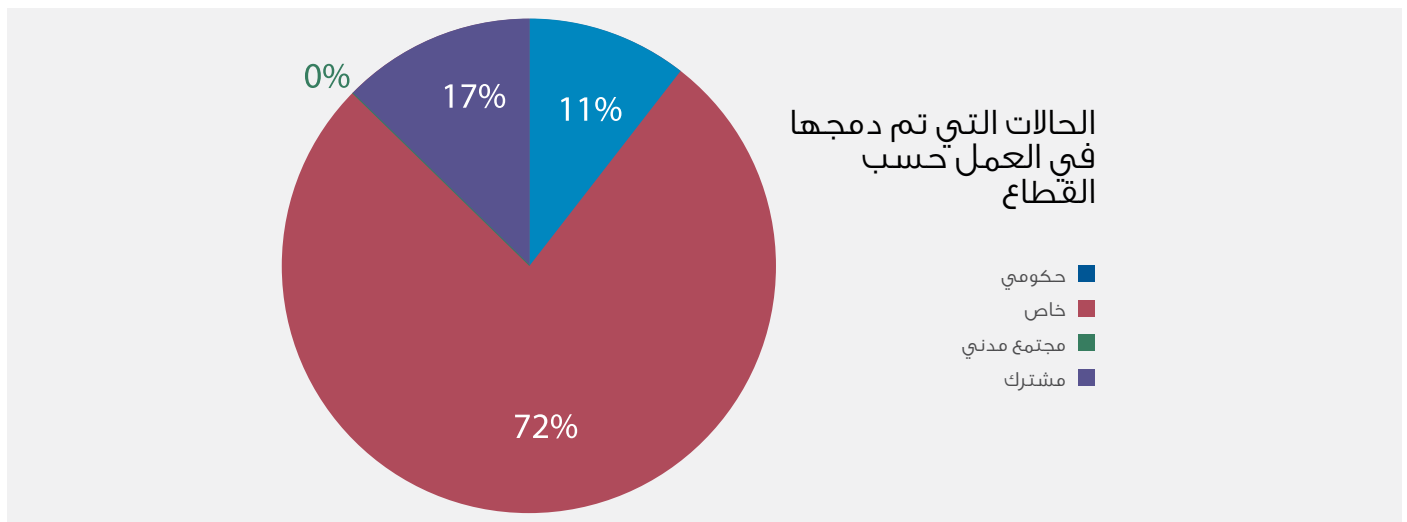
الحالات التي تم دمجها في العمل حسب نوع العمل:

- يدوي/ مهني: 5
- مكتبي: 13
- تقني: 0



الحالات التي تم دمجها في العمل حسب القطاع:

- حكومي: 2
- خاص: 13
- مجتمع مدني: 0
- مشترك: 3



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

الجدول التالي يعرض الإحصائيات السنوية لأنشطة وخدمات التوعية والتدريب لإدارة خدمات الإعاقة.

النشاط	العدد	الحضور/المشاركة
دورة تدريبية / محاضرة عامة	3	6
دورة تدريبية للأشخاص ذوي الإعاقة	5	87
دورة تدريبية لأسر الأشخاص ذوي الإعاقة	25	30
دورة تدريبية للمهنيين	11	70
دورة تدريبية للجهات المستقبلية للمدمجين	7	40
فعالية مجتمعية	6	180
حملة تثقيفية / توعوية	1	0
مواد تعريفية وتثقيفية مطبوعة	3	0
برامج إعلامية	0	0
مؤتمر / ملتقى	2	0
تقارير	6	0

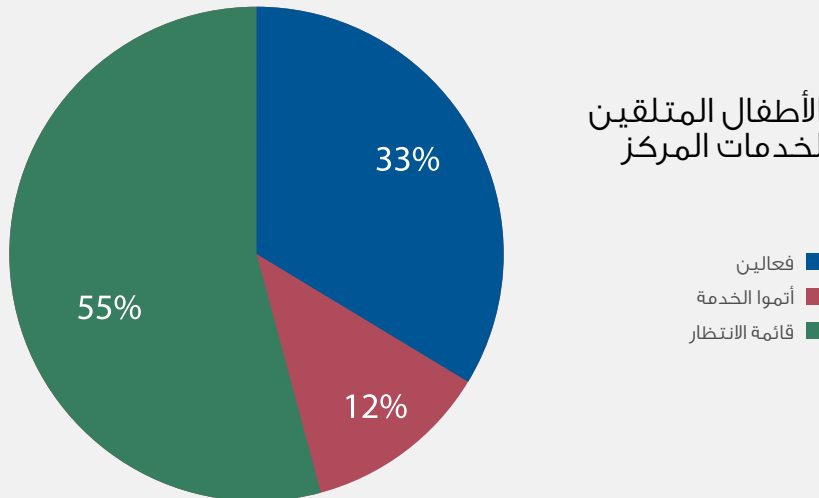
إحصائيات خدمات مركز دبي لتطوير نمو الطفل

بلغ إجمالي الأطفال المستفيدين من خدمات المركز 80 طفل (منهم 22 طفل أتم الخدمة و58 فعالين) بالإضافة إلى 97 طفل في قائمة الانتظار.

الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب الحالة:

- فعالين: 58
- أتموا الخدمة: 22
- قائمة الانتظار: 97

الأطفال المتلقين لخدمات المركز



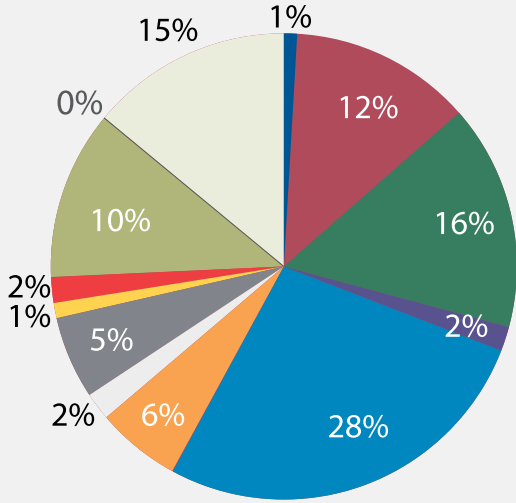
الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

إحصائيات الأطفال المتلقين لخدمات المركز

الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب نوع التشخيص:

- نقص الانتباه وفرط الحركة: 1
- مظلة التوحد: 22
- متلازمة داون: 28
- شلل دماغي: 4
- أمراض متعلقة بالأبيض: 0
- تأخر في النطق: 49
- تأخر في النمو: 11
- إعاقة بصرية: 4
- إعاقة سمعية: 9
- صعوبات التعلم: 1
- إعاقات متعددة: 3
- إعاقات أخرى: 18
- لا يوجد تشخيص: 27

الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب الإعاقة

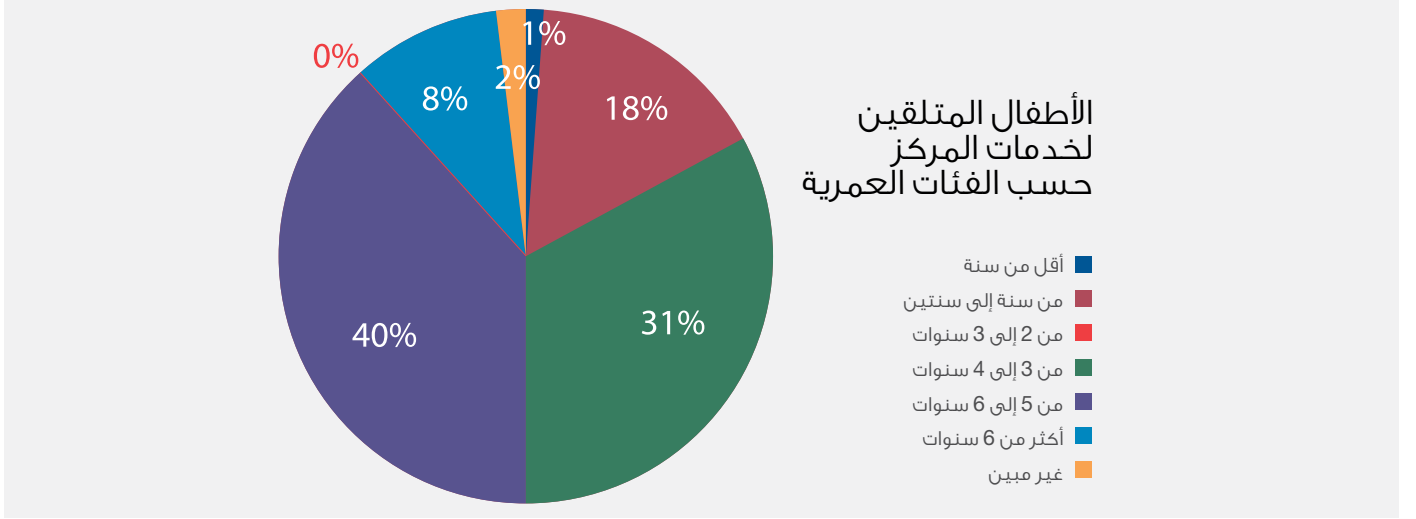


- | | |
|--------------------------|---|
| نقص الانتباه وفرط الحركة | ■ |
| مظلة التوحد | ■ |
| متلازمة داون | ■ |
| شلل دماغي | ■ |
| أمراض متعلقة بالأبيض | ■ |
| تأخر في النطق | ■ |
| تأخر في النمو | ■ |
| إعاقة بصرية | □ |
| إعاقة سمعية | ■ |
| صعوبات التعلم | ■ |
| إعاقات متعددة | ■ |
| إعاقات أخرى | ■ |
| لا يوجد تشخيص | □ |

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

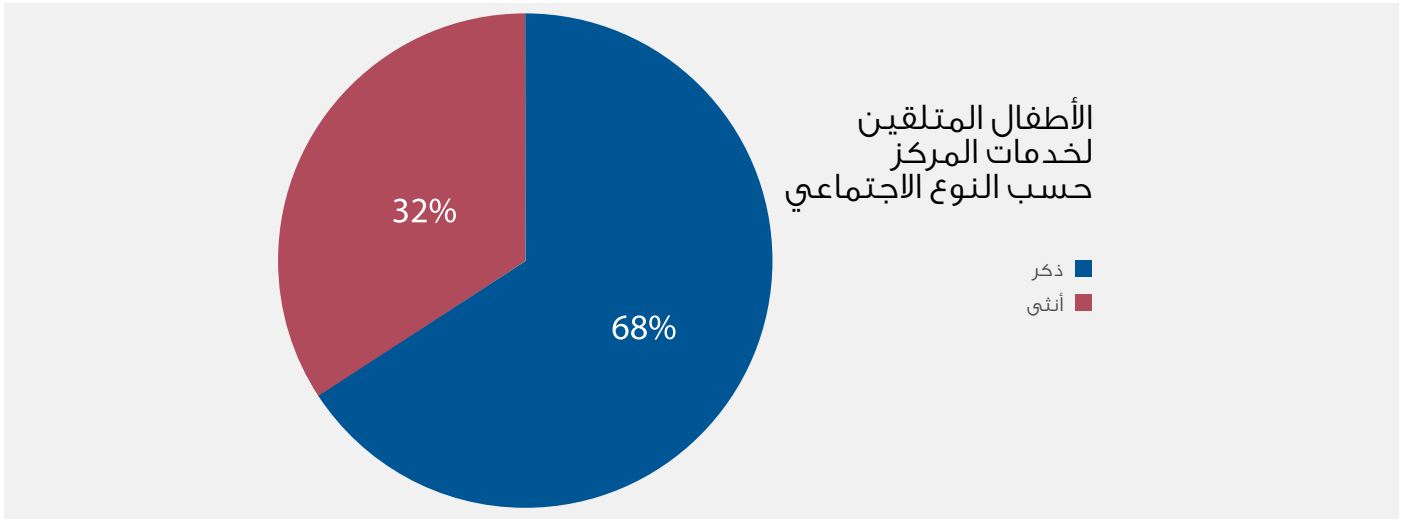
الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب الفئات العمرية:

- أقل من سنة: 1
- من سنة إلى سنتين: 32
- من 2 إلى 3 سنوات: 0
- من 3 إلى 4 سنوات: 54
- من 5 إلى 6 سنوات: 71
- أكثر من 6 سنوات: 14
- غير مبين: 4



الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب النوع الاجتماعي:

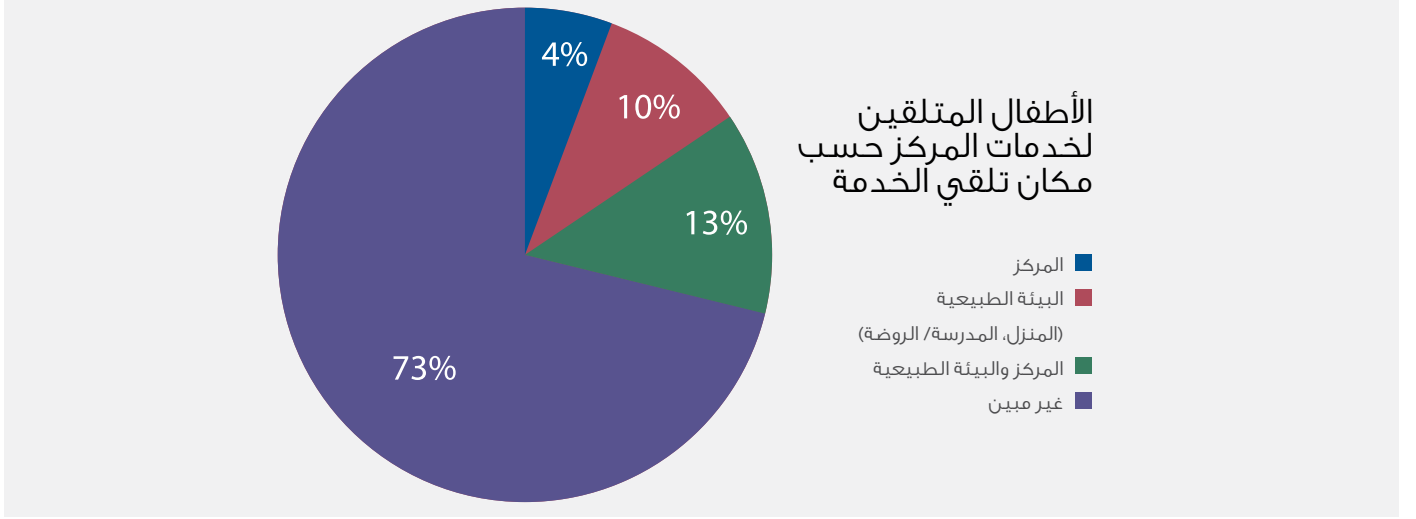
- ذكور: 120
- إناث: 57



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

الأطفال المتلقين لخدمات المركز حسب مكان تلقي الخدمة:

- المركز: 8
- البيئة الطبيعية (المنزل، المدرسة/ الروضة): 17
- المركز والبيئة الطبيعية: 23
- غير مبين: 129



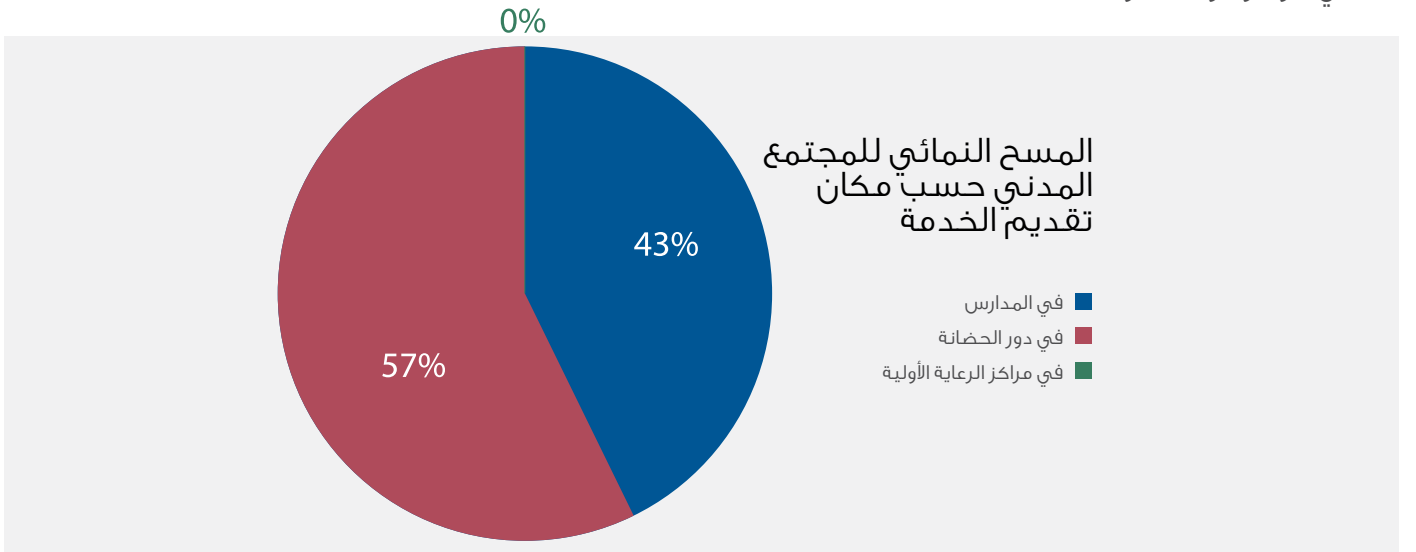
عدد الجلسات حسب النتيجة:

- تمت: 2531
- ألغيت: 961

إحصائيات المسح النمائي للأطفال

المسح النمائي حسب مكان تقديم الخدمة:

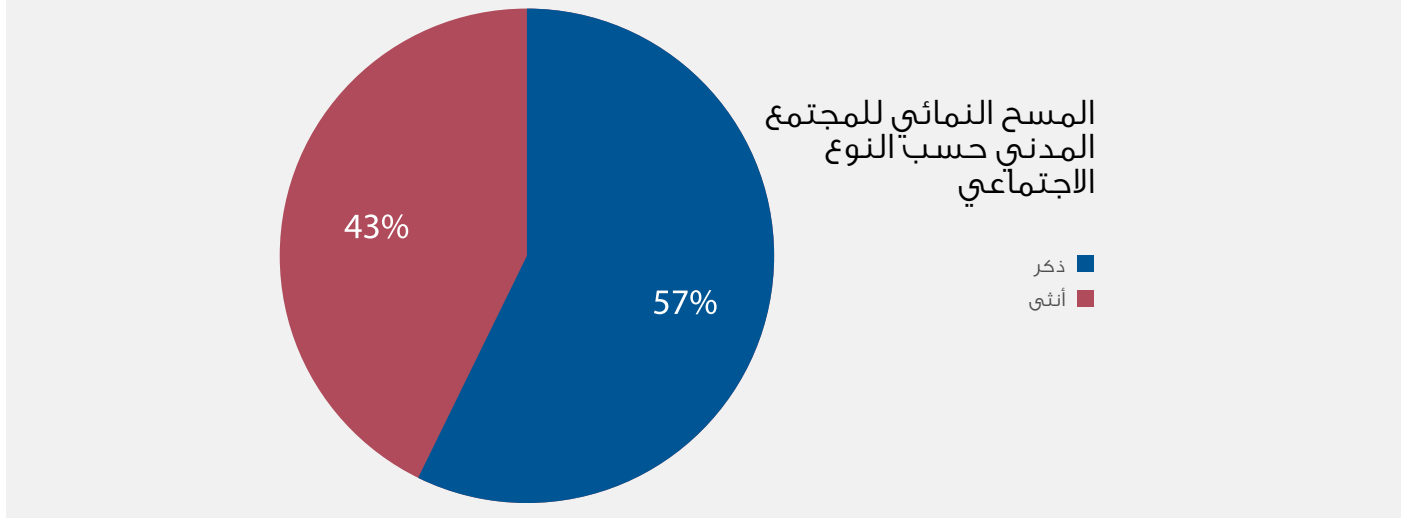
- في المدارس: 4
- في دور الحضانة: 3
- في مراكز الرعاية الأولية: 0



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

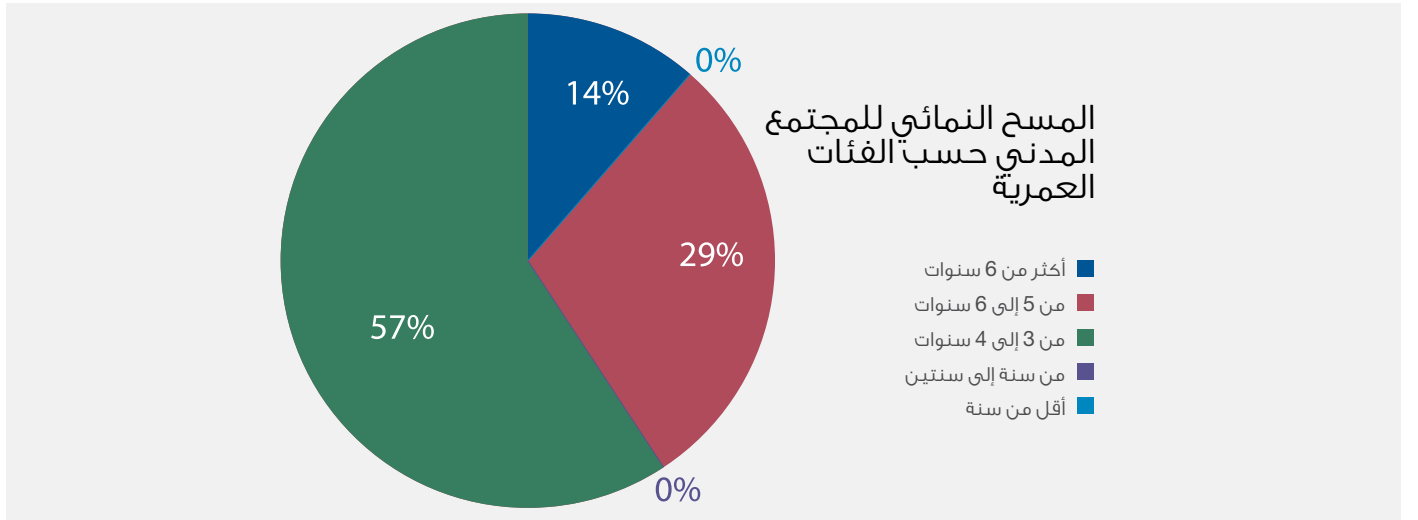
المسح النمائي حسب النوع الاجتماعي للمستفيدين:

- ذكور: 4
- إناث: 3



المسح النمائي حسب الفئات العمرية للمستفيدين:

- أكثر من 6 سنوات: 1
- من 5 إلى 6 سنوات: 2
- من 3 إلى 4 سنوات: 4
- من سنة إلى سنتين: 0
- أقل من سنة: 0

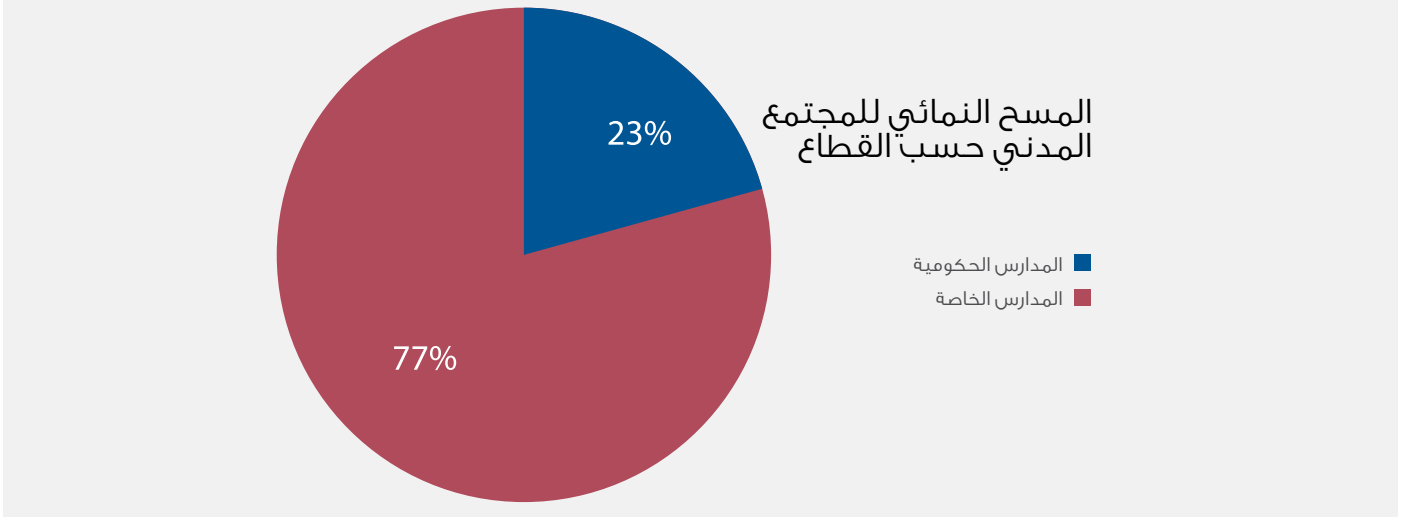


الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

إحصائيات اندماج الأطفال في التعليم

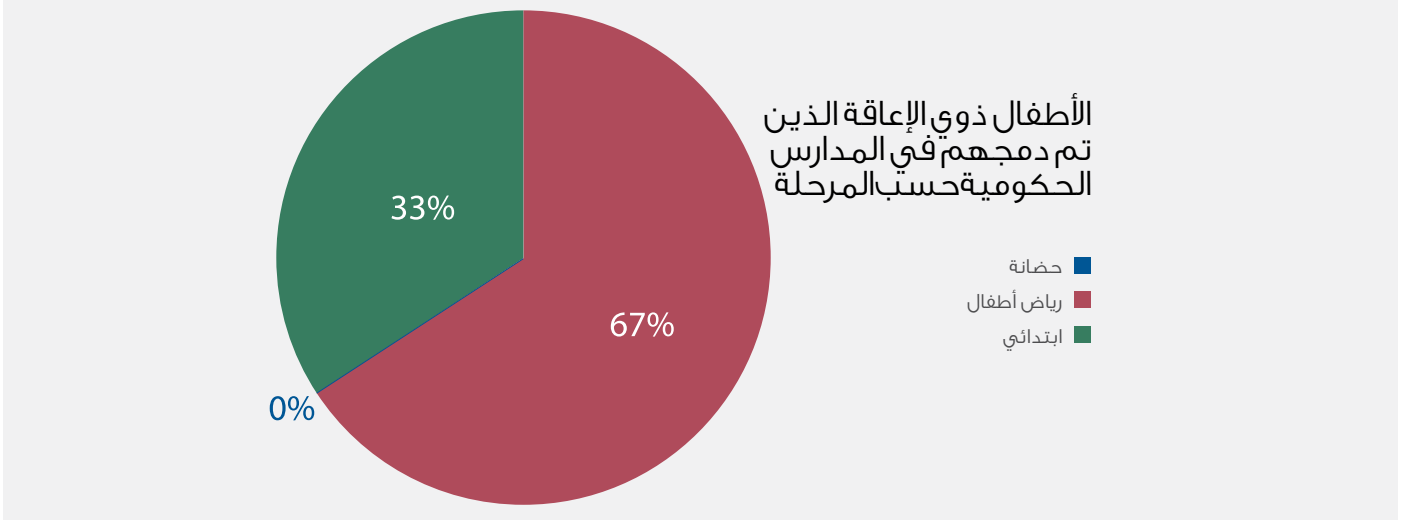
إحصائيات الأطفال الذين تم دمجهم في المدارس النظامية:

- المدارس الحكومية: 9
- المدارس الخاصة: 30



الأطفال الذين تم دمجهم في المدارس الحكومية حسب المرحلة:

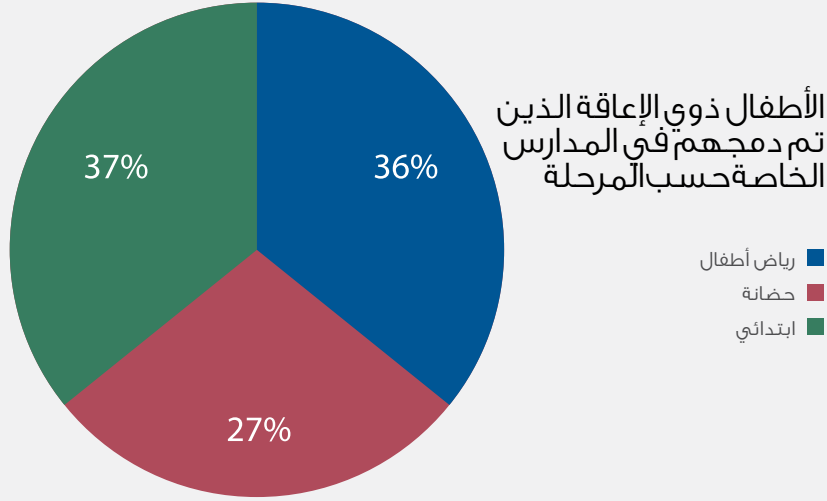
- حضانة: 0
- رياض أطفال: 6
- ابتدائي: 3



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

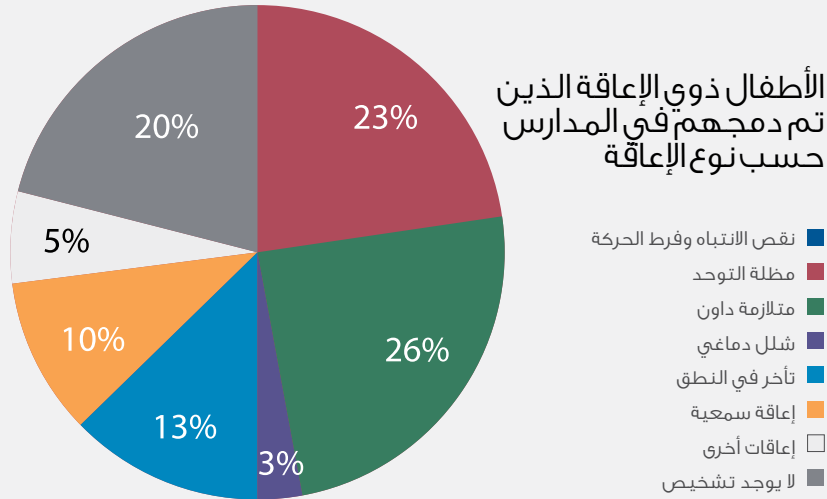
الأطفال الذين تم دمجهم في المدارس الخاصة حسب المرحلة:

- حضانة: 8
- رياض أطفال: 11
- ابتدائي: 11



الأطفال الذين تم دمجهم في المدارس حسب نوع الإعاقة:

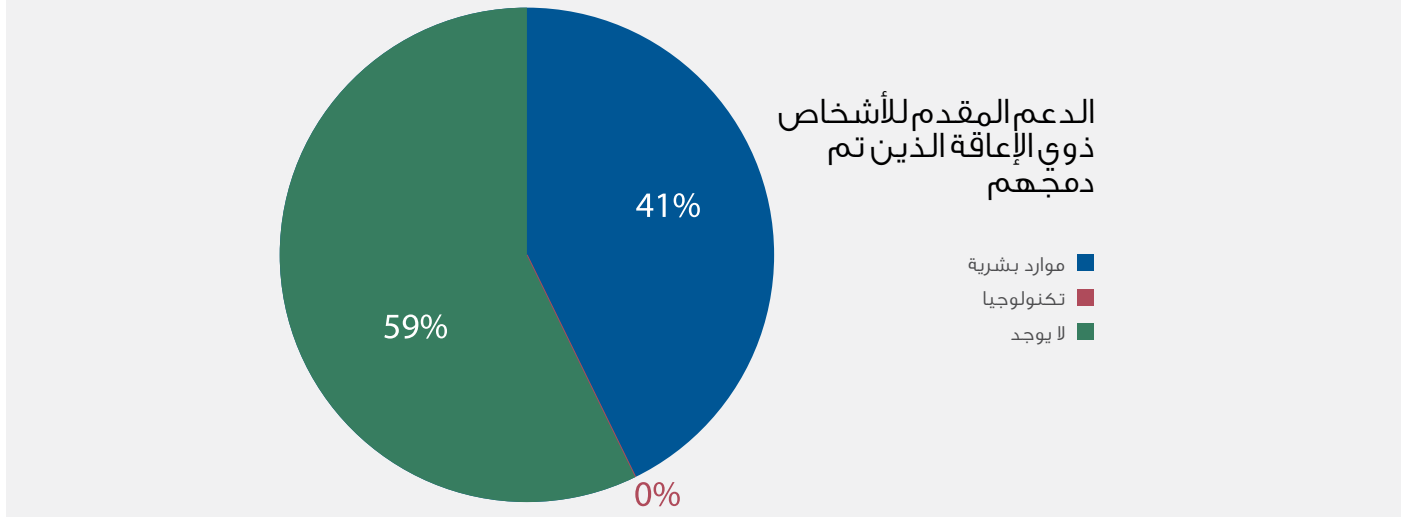
- مظلة التوحد: 9
- متلازمة داون: 10
- شلل دماغي: 1
- تأخر في النطق: 5
- إعاقة سمعية: 4
- إعاقات أخرى: 2
- لا يوجد تشخيص: 8



الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

الأطفال الذين تم دمجهم حسب نوع الدعم المقدم:

- موارد بشرية: 16
- تكنولوجيا: 0
- لا يوجد: 23



أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

أنشطة توعية وتدريب	عدد الأنشطة	المجموع	عدد الحضور	المجموع
تدريب	مقدم الخدمة	7	20	26
	الأسرة	2	2	
	جلسة	4	4	
	حملة	0	0	
إعلام	منشورات	9	23	28
	مطبوعات	5	5	
تقارير	تقرير حالات	39	157	236
	إدارية	79	79	
فعاليات مجتمعية		15	15	30

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

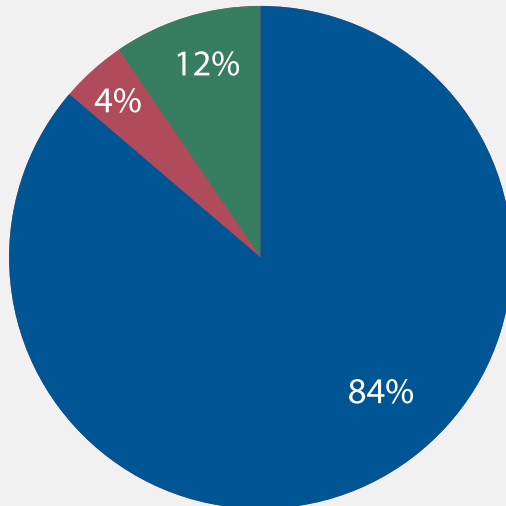
إحصائيات خدمات السجناء

إحصائيات خدمات إدارة الفئات الأكثر عرضة للخطر - قسم رعاية النزلاء

عدد الحالات		الخدمة
28	ذكر	دراسة حالة النفسية والاجتماعية للنزلاء
10	أنثى	
24	ذكر	متابعة حالة النزلاء النفسية والاجتماعية
0	أنثى	
98	ذكر	التنسيق والتواصل الداخلي لحل مشكلات النزلاء
9	أنثى	
22	ذكر	التنسيق والتواصل الخارجي لحل مشكلات النزلاء
0	أنثى	
341	ذكر	مقابلات نفسية واجتماعية
255	أنثى	
32	ذكر	
0	أنثى	
85	ذكر	
0	أنثى	
704	ذكر	توعية وإرشاد النزلاء الجدد
1	أنثى	
14	ذكر	زيارات خارجية لأسر النزلاء
0	أنثى	

المقابلات النفسية والاجتماعية :

- فردية: 596
- أسرية: 32
- جماعية: 85



المقابلات النفسية والاجتماعية حسب نوعها

- فردية
- أسرية
- جماعية

الباب الثاني: قطاع الرعاية الاجتماعية

أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

النشاط	العدد	عدد المستفيدين
فعالية مجتمعية	-	-
دورة تدريبية / محاضرة	5	50

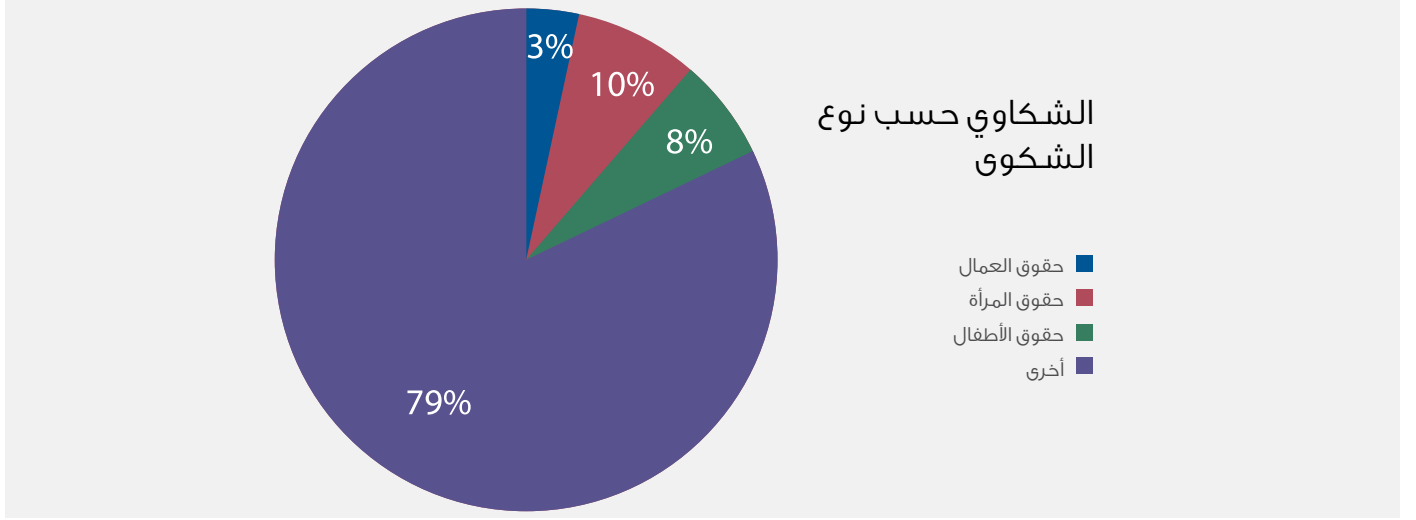
الباب الثالث: قطاع حقوق الإنسان

إحصائيات الشكاوى

تم استقبال 114 شكاوى من مختلف الفئات في عام 2011. يلي عدد المتقدمين بالشكاوى حسب نوع الشكاوى:

- شكاوى متعلقة بحقوق العمال: 4
- شكاوى متعلقة بحقوق المرأة: 11
- شكاوى متعلقة بحقوق الأطفال: 9
- شكاوى أخرى: 90

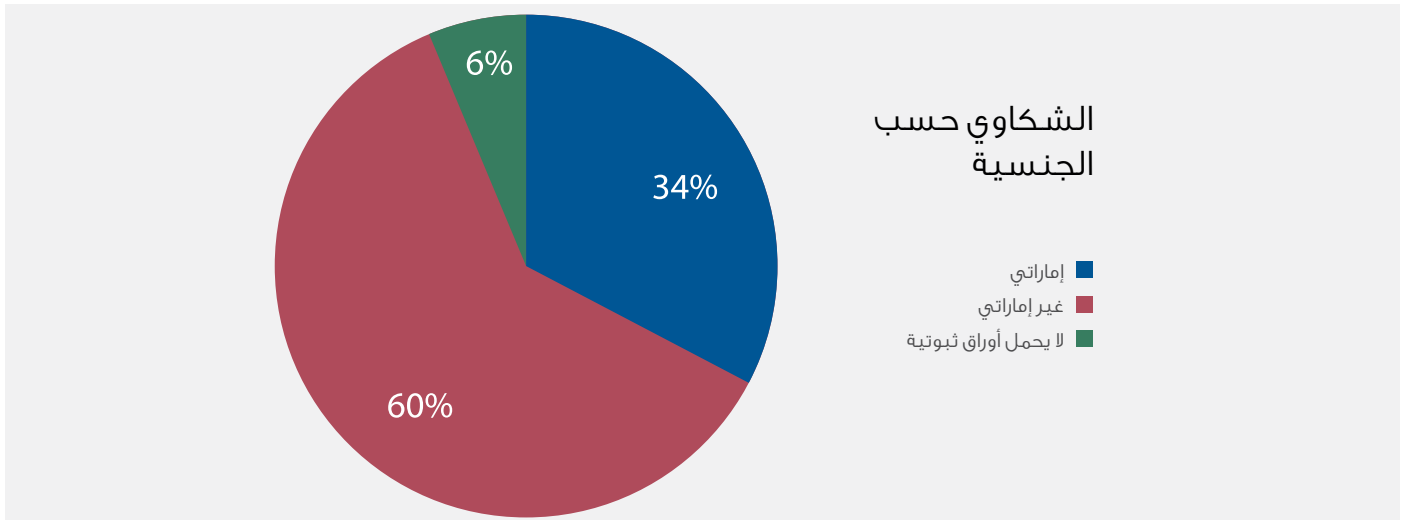
الشكل التالي يوضح عدد الشكاوي حسب نوع الشكاوى



الشكاوى حسب الجنسية:

- متقدمين من الجنسية الإماراتية: 39
- متقدمين غير إماراتيين: 68
- متقدمين لا يحملون أوراق ثبوتية: 7

الشكل التالي يوضح الشكاوى حسب جنسية المتقدم.



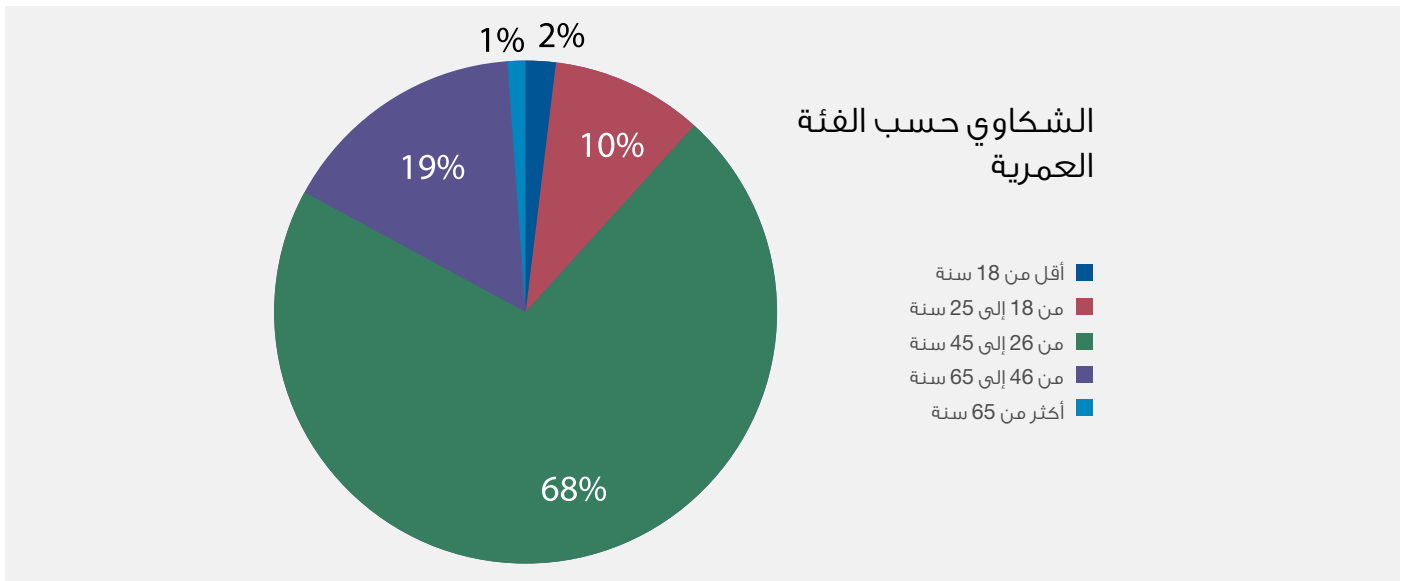
الباب الثالث: قطاع حقوق الإنسان

إحصائيات الشكاوى

الشكاوى حسب الفئة العمرية:

- أقل من 18 سنة: 2
- من 18 إلى 25 سنة: 12
- من 26 إلى 45 سنة: 77
- من 46 إلى 65 سنة: 22
- أكثر من 65 سنة: 1

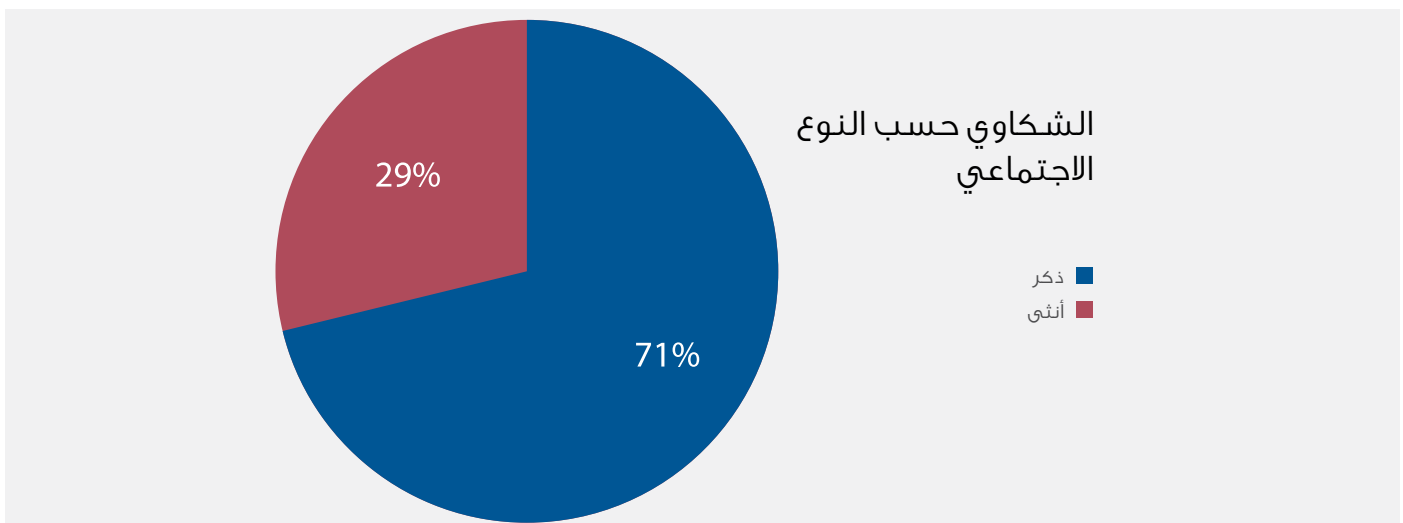
الشكل التالي يوضح الشكاوى حسب الفئة العمرية.



الشكاوى حسب النوع الاجتماعي:

- ذكور: 81
- إناث: 33

الشكل التالي يبين عدد الشكاوى حسب النوع الاجتماعي.

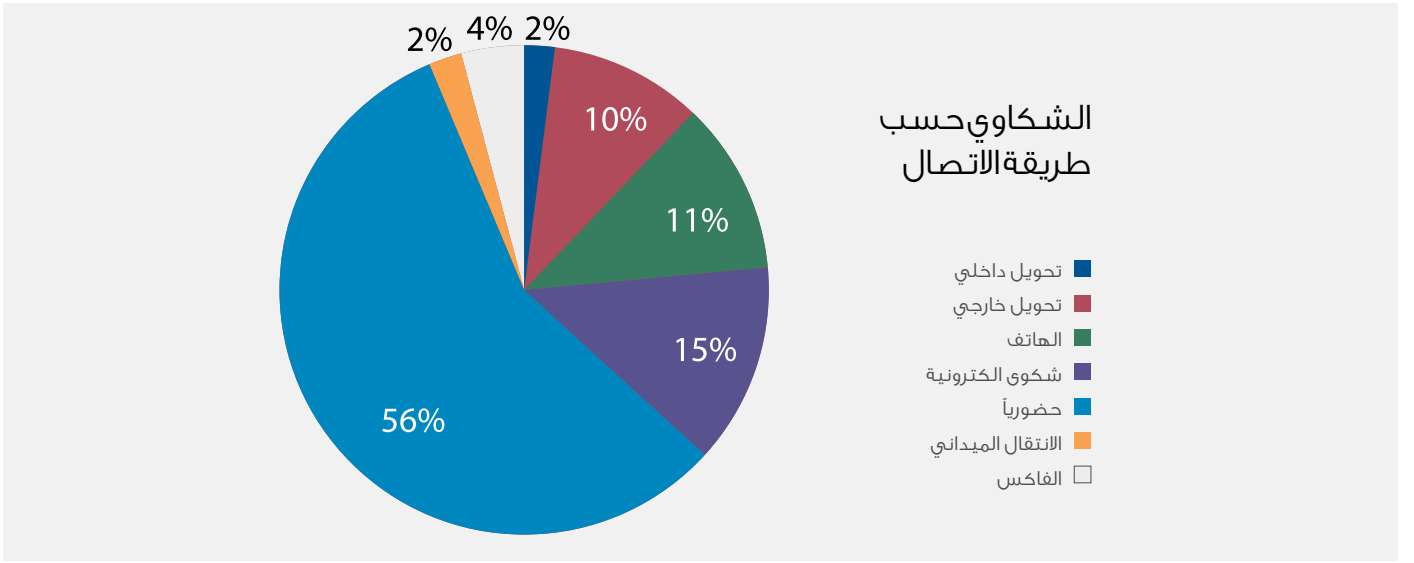


الباب الثالث: قطاع حقوق الإنسان

الشكاوى حسب طريق الاتصال:

- تحويل داخلي: 2
- تحويل خارجي: 12
- الهاتف: 13
- شكوى الكترونية: 17
- حضورياً: 65
- الانتقال الميداني: 2
- الفاكس: 5

الشكل التالي يبين عدد الشكاوى حسب طريقة الاتصال.



الشكاوى حسب نوع الحالة:

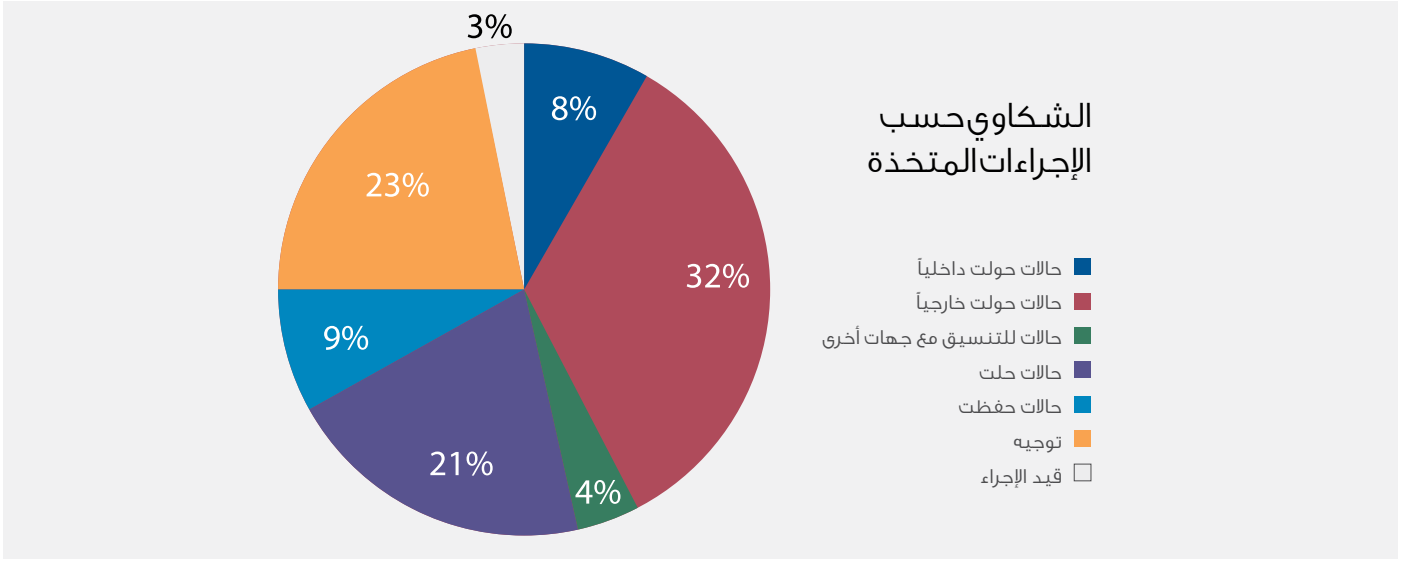
- شكوى جديدة: 114
- شكوى قيد المتابعة: 0

الباب الثالث: قطاع حقوق الإنسان

الشكاوى حسب الإجراءات المتخذة:

- حالات حولت داخلياً: 9
- حالات حولت خارجياً: 37
- حالات للتنسيق مع جهات أخرى: 5
- حالات حلت: 24
- حالات حفظت: 10
- توجيه: 26
- قيد الإجراء: 3

الشكل التالي يوضح الشكاوى حسب الإجراءات المتخذة.



أنشطة وخدمات التوعية والتدريب:

النشاط	العدد	عدد الحضور/المشاركين	عدد الجهات المشاركة في التنظيم/التنسيق
دورة تدريبية	2	22	3
محاضرة	-	-	-
الندوات	-	-	-
المؤتمرات	-	-	-
أنشطة توعوية	-	-	-
حملة توعوية/تثقيفية	-	-	-
رصد التقارير	14	-	-
رصد الأخبار	242	-	-
مذكرات تعاون	-	-	-

الباب الرابع: قطاع التراخيص

إحصائيات خدمات التسجيل

- طلبات مسجلة من فئة الأندية الاجتماعية
- أندية اجتماعية غير ربحية: 3
 - أندية اجتماعية ربحية: 0

- طلبات مسجلة من فئة المهني الاجتماعي
- أخصائي اجتماعي: 1
 - مرشد: 3
 - معالج: 1
 - مدرس تربية خاصة: 0

إحصائيات خدمات الترخيص

- الأندية الاجتماعية المرخصة
- أندية اجتماعية غير ربحية: 14
 - أندية اجتماعية ربحية: 0

إحصائيات التصريح

- تصريح المنشآت الاجتماعية
- منشأة اجتماعية ربحية: 7
 - منشأة اجتماعية غير ربحية: 0

الموافقات المبدئية

- الموافقة المبدئية لفئة الأندية الاجتماعية
- أندية اجتماعية غير ربحية: 6
 - أندية اجتماعية ربحية (ترخيص نشاط): 1

طلبات قيد التنفيذ:

- طلبات قيد التنفيذ لفئة الأندية الاجتماعية
- أندية اجتماعية غير ربحية: 10
 - أندية اجتماعية ربحية: 0

طلبات مرفوضة:

- طلبات مرفوضة لفئة المنشآت الاجتماعية
- منشآت اجتماعية ربحية: 2
 - منشآت اجتماعية غير ربحية: 0

- طلبات مرفوضة لفئة المهني الاجتماعي
- أخصائي اجتماعي: 1
 - مرشد: 4
 - معالج: 2

الباب الرابع: قطاع التراخيص

إحصائيات الرقابة والتطبيق

الرقابة والتطبيق						
الشكاوي	المخالفات	تفتيش لفعالية	حادثة	زيارة مفاجئة	زيارة بموعد	فئة المقدم
	3	4		5	18	الأندية الاجتماعية
					5	منشأة اجتماعية
	1					مهني اجتماعي
0	4	4	0	5	23	المجموع

الموافقة على الفعاليات

فعاليات النادي الاجتماعي			
مرفوض	الموافقات	عدد الطلبات	نوع الفعالية
0	8	8	الاحتفال باليوم الوطني
0	7	7	مناسبة خاصة بجالية
0	5	5	فعالية لدعم المجتمع
0	1	1	احتفالات أخرى
0	21	21	المجموع

الباب الخامس: مركز الاتصال

إحصائيات مركز الاتصال

الوصف	العدد		
	الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث
المكالمات الواردة	4186	6099	4534
المكالمات التي تم الرد عليها	3462	4936	3976
المكالمات التي لم يتم الرد عليها	680	1122	554
المكالمات الصادرة	4272	2713	1585
متوسط زمن الانتظار	13 ثانية	17 ثانية	16 ثانية
المكالمات غير مبيّنة	44	41	4