

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture

المملكة العربية السعودية Kingdom of Saudi Arabia



مكتب الوزير

(آلية العمل بصوت المواطن)



## تعميم معالي الوزير الخاص بتوجيه جهات الاختصاص بمعالجة كل ما يرد من طلبات عبر صفحة (صوت المواطن) بموقع الوزارة الالكتروني

١٤٣٩٢٠٠٩٥٦ رقم القيد:  
١٤٣٩١١٢٤٠ الرقم:  
١٤٣٩٠٠٤٠٢٨ التاريخ:  
المرفقات:

وزارة البيئة والمياه والزراعة  
Ministry of Environment Water & Agriculture  
المملكة العربية السعودية  
Kingdom of Saudi Arabia  
(٣٧٤)  
مكتب الوزير

سعادة الرئيس التنفيذي لشركة المياه الوطنية  
سعادة وكيل الوزارة للأراضي والمساحة  
سعادة وكيل الوزارة لشؤون البيئة  
سعادة وكيل الوزارة للتخطيط والميزانية  
سعادة وكيل الوزارة للثروة الحيوانية  
سعادة وكيل الوزارة لشؤون الزراعة  
سعادة وكيل الوزارة لشؤون المياه  
سلمه الله سلمه الله سلمه الله سلمه الله سلمه الله سلمه الله سلمه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
إشارة إلى أهمية خدمة المواطنين وسرعة إنجاز معاملاتهم، وحل الشكاوى الواردة منهم عن طريق صفحة (صوت المواطن) على موقع الوزارة على الانترنت ، وإرسال كل ما يرد للجهات المختصة إلكترونياً.  
أمل الاطلاع، وتوجيه جهه الاختصاص لديكم باتخاذ ما يلزم حيال كل طلب ومتابعته لدى الجهة المختصة لديكم وإعادته للمكتب (إلكترونياً) عبر نظام (برق) على كود (٢).  
ويمكن التواصل والتنسيق حول هذا الموضوع مع وحدة (صوت المواطن) بالمكتب، هاتف رقم (٤١٧٢٠٠٠) تحويلة رقم (١٥١٣) ورقم (١٥٢٥).  
مع أطيب تحياتي،،،  
وزير البيئة والمياه والزراعة  
م. عبدالرحمن بن عبدالمحسن الفضلي



يمكن لأي مواطن أو مقيم تقديم طلب أو اقتراح من خلال الدخول لموقع الوزارة على شبكة الانترنت والضغط على رابط صوت المواطن حسب ما هو موضح بالصورة أدناه:

The screenshot shows the official website of the Ministry of Environment, Water & Agriculture of the Kingdom of Saudi Arabia. The header includes the ministry's name in Arabic and English, along with the Saudi flag and a logo. The main navigation bar contains links for 'Services', 'Ministry', 'Media Center', 'Data and Statistics', and 'All Links'. A search bar is also present. The central banner features the text 'خدمة : نتائج فتح المظاريف' (Service: Results of Opening the Envelopes) and a 'Details' button. On the left, a sidebar lists various services under the heading 'الخدمات الأكثر إستخداما' (Most Used Services), including 'Request a water meter', 'Request to update meter data', 'Request water service and payment', and 'Request to renew water meter'. A red arrow points from the 'Voice of the Citizen' link in the bottom navigation bar to the 'Voice of the Citizen' service card, which is highlighted with a red border. The bottom navigation bar also includes links for 'Water Consumption Calculator', 'Strategic Sectors of the Ministry', and 'Voice of the Citizen'. The footer contains a 'Notifications' button and a 'Live Chat' button.



## يقوم المواطن بإرسال طلبه وذلك عن طريق تعبئة البيانات حسب الصورة الموضحة:

وزارة البيئة والمياه والزراعة  
Ministry of Environment Water & Agriculture  
المملكة العربية السعودية Kingdom of Saudi Arabia

نظام الاستعلام عن المعاملات

عزيزي المواطن...  
من خلال هذه الصفحة يمكن استقبال مالدركم من إستفسارات ومفترحات وإيصالها إلى معالي الوزير أو أي مسئول بالوزارة ، وبالنسبة لإستفساراتكم المتعلقة بالكهرباء فان هذه الوزارة لم تعد جهة الاختصاص ، ويمكن الاتصال على وزارة الطاقة والصناعة والثروة المعدنية.  
أملين أن تكون عند حسن ظنكم.

استعلام عن طلب

المنطقة

نوع الطلب

الاسم

البريد الإلكتروني

رقم البطاقة

رقم الجوال

الموضوع

النص

إرفاق مرفق

إرسال الطلب

تفريع الحقل

٤

١٣/٩/١٤٤١



## يتم مراجعة الطلب واعتماده من قبل موظفي المكتب:

| تفاصيل الطلب                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------|
| معلومات مقدم الطلب                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                     |
| رقم البطاقة                                                                                                                                                          | الطلبات السابقة                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | LinkButton                              | 1014113394          |
| اسم مقدم الطلب                                                                                                                                                       | البريد الالكتروني                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Dr.khalidmz@gmail.com                   | خالد محمد الزهراني  |
| رقم الحوال                                                                                                                                                           | رقم الهاتف                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         | 0551713331          |
| معلومات الطلب                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                     |
| نوع الطلب                                                                                                                                                            | تاريخ تقديم الطلب                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 07/05/2018                              | شكوى                |
| المنطقة                                                                                                                                                              | الادارة الموجه اليها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | صوت المواطن - وزارة البيئة و المياه وال | منطقة - مكة المكرمة |
| الموضوع                                                                                                                                                              | خالد محمد الزهراني- من اهالي منطقة مكة المكرمة - الاعتراض على فاتوره المياه                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                         |                     |
| النص                                                                                                                                                                 | <p>السلام عليكم .. افيد سعادتكم بانه صدرت لي فاتوره مياه رقم ( ٨٠٧٢٣٤٠١٨٧ ) وهي اول فاتوره لفهله جديده ديلكس بقيمه ريال وبالرغم من اعتراضني لم يتم تصحيح الخطاء حيث افادني الموظف انه هناك خطأ في القراءه وانه تم اعطائي وحدات تسكن تجاري . وافنت الموظف ان الفله جديده ولا توجد ترسيبات وان قراءه العداد متر مكعب ولا يتم استهلاك الخزانات العلويه بالكامل خلال الشهر ولا تعكس قيمه الفاتوره المرتفعه جدا ولكن للاسف لم يفيدني احد باي اصلاح او تعديل</p> |                                         |                     |
| الملاحظات                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                     |
| حالة الطلب                                                                                                                                                           | رقم المعامله الغديم                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 14391313-42                             | متمم                |
| <div>حفظ</div> <div>مخاطبة صاحب الطلب</div> <div>طباعة الطلب</div> <div>ورقة احالة</div> <div>ورقة مراجعة</div> <div>باركود</div> <div>اغلق</div> <div>الارشفة</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                         |                     |



## يتم اشعار المواطن برسالة نصية برقم المعاملة وطريقة متابعة طلبه:



رسالة نصية





يتم احالة المعاملة الكترونياً لجهة الاختصاص حسب ما يرد من طلب:

المعاملات داخلية

بيانات المعاملات

مسح واستعلام

بحث

حذف

حفظ

إضافة

عمر المعاملة: م: ٢ : س: ٠ : د: ١٥

1439/12/2552 - 1

من 1

رقم المعاملة: ١٤٣٩١٣١٢٥٥٢

رقم العبد: ١٤٣٩١٥٦٠٤٨١

تاريخ ادخال المعاملة: 1439/10/14

نوع المعاملة: عادي

طلب ويب: عادي

حالة المعاملة: عادي

الموضوع: عطاالله عواد سبطام البلوي - من اهالي قرية قصيب الاعوج بمحافظة العلا في منطقة المدينة المنورة - طلب حفر بئر لأهالي القرية

ربط المعاملة: ...

بيانات حركات المعاملة

إضافة

الارشيف الصوتية

الباركود

بطاقة مراجع

طباعة

المريد ...

عرض الحركات حسب المنطقة

| التاريخ        | نوع الحركة   | التوجيه                                                                                                                  | نصّل الحركة                                                                                                         | المستخدم        | المرفقات | عمر الحركة          | اسلام | انجار |
|----------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------|---------------------|-------|-------|
| ١٠-١٤<br>١٤٣٩- | للافادة      | عطاالله عواد سبطام البلوي - من اهالي قرية قصيب الاعوج بمحافظة العلا في منطقة المدينة المنورة - طلب حفر بئر لأهالي القرية | ٢ - صوت المواطن<br>٣ - وزارة البيئة و<br>المياه والزراعة<br>٢٠ - وكالة الوزارة<br>للتنمية المياه                    | خالد<br>المالكي |          | ٢ م<br>٠١ س<br>٠٠ د |       |       |
| ١٠-١٤<br>١٤٣٩- | للافادة      | عطاالله عواد سبطام البلوي - من اهالي قرية قصيب الاعوج بمحافظة العلا في منطقة المدينة المنورة - طلب حفر بئر لأهالي القرية | ٢ - صوت المواطن<br>٣ - وزارة البيئة و<br>المياه والزراعة<br>١٢ - ادارة<br>المناحة - صوت<br>المواطن - مكتب<br>الوزير | خالد<br>المالكي |          | ٢ م<br>٠١ س<br>٠٠ د |       |       |
| ١٠-١٤<br>١٤٣٩- | ادخال<br>ولي | عطاالله عواد سبطام البلوي - من اهالي قرية قصيب الاعوج بمحافظة العلا في منطقة المدينة المنورة - طلب حفر بئر لأهالي القرية | ١٠٧٦ - افراد<br>٢ - صوت المواطن<br>٣ - وزارة البيئة و<br>المياه والزراعة                                            | خالد<br>المالكي |          | ٢ م<br>٠١ س<br>٠١ د |       |       |



تقوم الجهة المحال اليها الطلب بمعالجة وانجاز ما يردها من معاملات وإعادتها للمكتب الإلكتروني:

المعاملات داخلية

بيانات المعاملات

إضافة ☐ حفظ ☐ حذف ☐ بحث ☐ مسح و استعلام ☐

عمر المعاملة: م ٥٢ : س ٠ : د ١٣

رقم المعاملة: ١٤٣٩١٣١١٥ رقم العيد: ١٤٣٩١٤٦٦٧٩٧ تاريخ إدخال المعاملة: 1439/2/24 1439

نوع المعاملة: عادي حالة المعاملة: عادي طلب ويب تم إغلاقه

الموضوع: فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور

ربط المعاملة: ...

بيانات حركات المعاملة

إضافة ☐ الارشفة الصوتية ☐ الباركود ☐ بطاقة مراجع ☐ طباعة ☐ المزيد ... ☐

عرض الحركات حسب المنطقة ☐

| التاريخ    | نوع الحركة | النوعية                                                        | تفصيل الحركة                                                        | المستخدم                 | المرفقات | عمر الحركة         | اسلام انجار |
|------------|------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------|--------------------|-------------|
| ٠٩-٠١-١٤٣٩ | نحويل      | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ١-٧٤ - وكالة الوزارة للثروة الحيوانية                               | عبدالعزیز بن سعد المطيري | بذوت     | م ٤٥ : س ٢٢ : د ٢٧ | -           |
| ٠٨-٢٤-١٤٣٩ | للافادة    | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ٢ - وزارة البيئة و المياه والزراعة - وكالة الوزارة للثروة الحيوانية | عبدالله بن محمد المليحي  |          | م ٥٢ : س ٠٢ : د ١٢ | -           |
| ٠٨-٢٤-١٤٣٩ | إدخال أولي | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ١-٧٦ - افراد                                                        | عبدالله بن محمد المليحي  |          | م ٥٢ : س ٠٢ : د ١٢ | -           |



يقوم المكتب بالتواصل مع المواطن هاتفياً وإبلاغه بإفادة الجهة والتأكد من خدمته بالشكل السليم ويغلق الطلب:

المعاملات داخلية

بيانات المعاملات

إضافة ☐ حفظ ☐ حذف ☐ بحث ☐ مسح و استعلام ☐

عمر المعاملة: ٥٢ : ٠ : ١٦ د

رقم المعاملة: ١٤٣٩١٣١١٥ رقم القيد: ١٤٣٩١٤٦٦٧٩٧ تاريخ ادخال المعاملة: ٢٤ / ٠٨ / ١٤٣٩

نوع المعاملة: عادي حالة المعاملة: عادي

الموضوع: **تم إغلاق المعاملة -- فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور**

ربط المعاملة: ...

بيانات حركات المعاملة

إضافة ☐ الارشفة الصوتية ☐ الباركود ☐ بطاقة مراجع ☐ طباعة ☐ المزيد ... ☐

عرض الحركات حسب المنطقة ☐

| التاريخ    | نوع الحركة | الوصية                                                         | تفصيل الحركة                                                                              | المستخدم                 | المرفقات                            | عمر الحركة     | استلام انجاز                        |
|------------|------------|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------------------|
| ٠٩-٠١-١٤٣٩ | تحويل      | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ١٠٧٤ - وكالة الوزارة للثروة الحيوانية<br>٣ - صوت المواطن - وزارة البيئة و المياه والزراعة | عبدالعزیز بن سعد المطيري | بدون                                | ٤٥ م ٢٢ د ٣٠ د | <input type="checkbox"/>            |
| ٠٨-٢٤-١٤٣٩ | للافادة    | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ٣ - صوت المواطن - وزارة البيئة و المياه والزراعة<br>١٠٧٤ - وكالة الوزارة للثروة الحيوانية | عبدالله بن محمد البليخي  | <input checked="" type="checkbox"/> | ٥٢ م ٠٢ د ١٥ د | <input checked="" type="checkbox"/> |
| ٠٨-٢٤-١٤٣٩ | إدخال أولي | فيصل صالح العماش - من اهالي الرياض - بخصوص تعويض فلوئزا الطيور | ١٠٧٦ - افراد<br>٣ - صوت المواطن - وزارة البيئة و المياه والزراعة                          | عبدالله بن محمد البليخي  | <input type="checkbox"/>            | ٥٢ م ٠٢ د ١٦ د | <input type="checkbox"/>            |



وفي حالة لم يكن المواطن راضياً عما قدم له من خدمه فإنه  
يتم ابلاغه بإمكانية ارسال اعتراض على الخدمة المقدمة  
بنفس آلية تقديم الطلب من خلال (صوت المواطن).