

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture



# تقرير ملاحظات المستفيدين النصف سنوي

لعام 2022

## مقدمة

تضع وزارة البيئة والمياه والزراعة هدف إرضاء العملاء نصب عينيها، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمستخدم. في هذا التقرير تم تلخيص ملاحظات وتجارب المستخدمين من خدمات الوزارة في النصف الأول من عام 2022، حيث يعمل الفريق على استقبال الشكاوي والاستفسارات المقدمة من المستخدمين والرد عليها واقتراح حلول وتحليل الأسباب المسببة للمشاكل الواردة، ومتابعة الجهات المعنية من داخل الوزارة المسؤولة عن الشكوى.

تسعى الوزارة للاستفادة من الملاحظات الواردة من المستخدمين وتحسين وتطوير خدماتها وذلك من خلال قنوات

التواصل الموحد:

الرقم الموحد: 939

البريد الإلكتروني: [info@mewa.gov.sa](mailto:info@mewa.gov.sa)

المحادثات الفورية

## مركز الاتصال



إجمالي عدد المكالمات Calls

اجمالي عدد المكالمات لكل شهر



## مركز الاتصال

طلبات الخدمة الذاتية Self Service

طلبات الخدمة الذاتية Self Service لكل شهر



## مركز الاتصال



اجمالي عدد المحادثات المباشرة Live Chat

طلبات المحادثات المباشرة Chat Live لكل شهر



## مركز الاتصال



اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام

التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام لكل شهر



## مركز الاتصال



اجمالي عدد التذاكر من خلال تويتر Social Media

التذاكر من خلال تويتر Social Media لكل شهر



# الإجراءات والتحسينات المتخذة

تتبع التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



الشكاوى إصدار رخصة فخر بئر

كان المستخدم يواجه صعوبة في معرفة/ كيفية ارفاق مرفقات صك الملكية

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تحسين واجهة المرفقات وتسهيلها للمستخدم

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/صوت المواطن

عدد الشكاوى

1404

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

الشكاوى خدمات العمالة الزراعية

عدم ظهور المنشأة للمستخدم عند التقديم على خدمات العمالة الزراعية

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

التحقق من وجود منشأة فعالة لدى المستخدم من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وإشعار المستخدم بالزامية فتح ملف منشأه.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / قنوات  
التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

4316

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%





# الإجراءات والتحسينات المتخذة

تتبع التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



## الشكاوى طلباتي

البحث عن طلبات سابقه او طلبات متعلقة بعدة شركات وسهولة الوصول إلى هذه الطلبات

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تحسين واجهة الطلبات حيث يسمح للمستخدم بعرض جميع الطلبات أو عرض طلبات الحساب الحالي

مصدر الشكاوي

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

1620

نسبة الشكاوي  
المغلقة

%100



# الإجراءات والتحسينات المتخذة

نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



## الشكاوى الإفصاح عن بئر

عدم إمكانية تقديم المستفيد على الخدمة من خلال تطبيق الوزارة حيث تتوقف الصفحة عند إضافة صورة للبئر

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم رفع مقطع فيديو يوضح تفاصيل التقديم على الخدمة بشكل صحيح وأهمية السماح لوصول الكاميرا - والسماح للوصول للموقع على التطبيق

#### مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / قنوات التواصل الاجتماعي

#### عدد الشكاوى

1404

#### نسبة الشكاوى المغلقة

%100



# الإجراءات والتحسينات المتخذة

نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



## الشكاوى سجل وحصر

لا يستطيع المستخدم تقديم طلب خدمة على بوابة العمالة الزراعية بسبب أن السجل الزراعي غير محدث

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

التحقق من أن السجل الزراعي للمستخدم محدث من خلال سجل وحصر وعكسها على خدمات العمالة برسالة تنبيه تظهر للمستخدم بتحديث السجل الزراعي في حال لم يتم تحديثه

مصدر الشكاوى

بوابة الوزارة / صوت المواطن

عدد الشكاوى

983

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

## الشكاوى إذن استيراد

إذا كان للمستخدم طلبين غير مكتملة لا يستطيع إرسال الطلب بسبب وجود طلب سابق

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

يتم حذف الطلب تلقائياً في حال تجاوزت المدة المحددة حتى تمكن للمستخدم من طلب الخدمة مجدداً

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

599

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

