



تقرير صوت المستفيد

الربع الاول لعام ٢٠٢٥



الشكاوى

عدم قدرة المستفيدين من ترتيب الطلبات في صفحة طلباتي بناء على ما يتناسب مع احتياجاتهم

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم التعديل على صفحة طلباتي وإضافة عدد من التصنيفات لتتماشى مع حاجة المستفيدين

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

٢٥٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

عند طلب خدمة تسجيل الأسمدة و محسنات التربة و تعبئة البيانات تظهر مشكلة في حقل "الاسم التجاري بالعربي" حيث انه لا يقبل الرموز مثل (- , + ,) علما بأن أسماء بعض المبيدات تحتوي على رموز خاصة

الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم التعديل على الخدمة وإضافة رموز في حقل "الاسم التجاري بالعربي"

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

٩٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



الشكوى

عدم وضوح طريقه التقديم على طلب تحديث بيانات الشركة في خدمات الاستيراد والتصدير

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إطلاق خدمة جديدة بشكل واضح و مبسط
باسم: تحديث بيانات الشركات في خدمات
الاستيراد و التصدير

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

٢٦٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

الشكوى

عدم فهم المستفيد لمحتوى المرفقات المطلوب إرفاقها لإصدار رخصة منحل أفراد مما تسبب
بإرجاع الطلبات للمستفيد.

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

إضافة نصوص إرشادية توضح المطلوب من
كل حقل ومرفق في الخدمة.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

٥٠٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



الشكاوى

استفسار بعض المستفيدين عن اسم نشاط معين لم يجده بعد البحث عنه وذلك لأن الأنشطة محصورة في فئة معينة.

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

فصل مشاريع زراعي مما سمح للمستفيد البحث عن النشاط نفسه وليس الفئة، فيمكنه البحث مثلا عن نشاط (تصريح مبدئي إنتاج الدجاج اللاحم) بدلا من (تصريح مبدئي مشاريع الدواجن).

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال – وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%