

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture



تقرير ملاحظات المستفيدين النصف سنوي

لعام 2023

مقدمة

تضع وزارة البيئة والمياه والزراعة هدف إرضاء العملاء نصب عينيها، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمستفيد. في هذا التقرير تم تلخيص ملاحظات وتجارب المستفيدين من خدمات الوزارة في النصف الثاني من عام 2023، حيث يعمل الفريق على استقبال الشكاوي والاستفسارات المقدمة من المستفيد 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 المستفيد في تحسين وتطوير خدماتها وذلك من خلال قنوات

التواصل الموحد:

الرقم الموحد: 939

البريد الإلكتروني: 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





الشكوى عدم تمكن المفوضين من الغاء التفويض

طلب إضافة خيار إيقاف التفويض للمفوضين

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة خيار إيقاف التفويض لمفوض الافراد/الشركات/الجهات الحكومية

مصدر الشكاوى

بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

200

نسبة الشكاوى
المغلقة

%100

الشكوى عدم تمكن المستفيدين (مواطن/مقيم) من تحديث البيانات الحكومية

طلب تحديث البيانات الحكومية مثل العنوان الوطني والاسم ليتطابق مع
البيانات التي تم تحديثها في أبشر

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة خيار تحديث البيانات الحكومية

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

370

نسبة الشكاوى
المغلقة

%100



الشكوى عدم وجود الدولة التي يرغب المستفيد بالاستيراد منها في خانة بلد التصدير على الرغم من تواجدها في بلد المنشأ

عند حظر دولة في أي خدمة من خدمات الاستيراد فإن الحظر يسري في خانة "دولة التصدير" ولا يسري في خانة "دولة المنشأ" مما يتسبب بشكوى من قبل المستفيد.

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

عند حظر دولة في أي خدمة من خدمات الاستيراد فإن الحظر يسري في خانة "دولة التصدير" ولا يسري في خانة "دولة المنشأ" مما يتسبب بشكوى من قبل المستفيد.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/بوابة
الوزارة

عدد الشكاوى

211

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%



الشكاوى عدم وجود الدولة التي يرغب المستفيد بالاستيراد منها في خانة بلد التصدير على الرغم من تواجدها في بلد المنشأ

عند حظر دولة في أي خدمة من خدمات الاستيراد فإن الحظر يسري في خانة "دولة التصدير" ولا يسري في خانة "دولة المنشأ" مما يتسبب بشكاوى من قبل المستفيد.

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تعديل الدول المحظورة لتكون الدول التي تم حظرها في بلد التصدير هي ذاتها الدول المحظورة في بلد المنشأ.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

340

نسبة الشكاوى

المغلقة

100%



الشكوى عدم وجود محفظة رقمية او لوحة معلومات خاصه بالمستفيد تعرض عليها جميع تراخيصه وطلباته في مكان واحد

المستفيد لا يعلم بالتراخيص التي اوشكت على الانتهاء ليتم تجديدها

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تصميم لوحة معلوماتي لغرض ظهور جميع التراخيص والطلبات الخاصة بالمستفيد في مكان واحد ليسهل على المستفيد الحصول على المعلومات من مصدر واحد

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/وسائل التواصل الاجتماعي / اجراء المقابلات مع المستفيدين لعمل اختبار قابلية الاستخدام على نما واكتشاف التحديات على المنصة واخذ ملاحظاتهم مع مصمم التجربة الرقمية

عدد الشكوى

450

نسبة الشكاوى

المغلقة

100%



الشكاوى عدم تمييز الكلمات المفتاحية اثناء البحث عن الخدمات

وصف الشكاوى

يصعب على المستخدم إيجاد الخدمة بشكل سريع او تمييز الخدمة التي يرغب بالحصول عليها

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تحسين طريقة الية البحث بحيث عند البحث عن أي خدمة يتم تمييز اسم الخدمة او الكلمة المدخلة بلون لإجاءها بشكل أسرع

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

430

نسبة الشكاوى المغلقة

%100



الشكوى صعوبة في طريقة البحث عن الخدمات الالكترونية

يصعب على المستخدم اية / طريقة البحث عن الخدمات

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم اقتراح تحسين طريقة البحث عن الخدمات الالكترونية وأصبحت أكثر مرونة وسهولة للمستخدم وحسب أبحاث مصممين التجربة الرقمية فإن الاقتراح الذي تم تصميمه للصفحات البحث هو الشائع والمستخدم لدى اغلب المواقع

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/وسائل التواصل الاجتماعي / اجراء المقابلات مع المستخدمين لعمل اختبار قابلية الاستخدام على منصة نما لاكتشاف التحديات والصعوبات على المنصة مع مصمم التجربة الرقمية

عدد الشكاوى

377

نسبة الشكاوى

المغلقة

%100



الشكوى صعوبة في ادخال بيانات الرفع المساحي لخدمة استخراج مياه غير صالحة للشرب

يصعب على المستخدم ادخال بيانات الاعدائيات للرفع المساحي حيث أكثر المستخدمين يدخلون الاعدائيات بشكل خاطئ او لا يعلمون الطريقة الصحيحة لاستخراج بيانات الرفع المساحي مما سببت مشقة على المستخدمين بمعرفة وفهم الطريقة الصحيحة من ادخال بيانات الرفع المساحي

وصف الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم الاجتماع مع المستخدمين وتم اجراء اختبار على الخدمة وتم اخذ ملاحظاتهم بعد ذلك تم الاجتماع مع مصمم التجربة الرقمية وتزويده بمحضر الاجتماع والملاحظات لتحسين الخدمة واقتراح المصمم ان تكون هناك خدمة تحت مسمى الرفع المساحي الخاصة بالمستفيدين ذوي الخبرة مثل المكاتب الهندسية مما تسمح هذي الخدمة من رفع بيانات الرفع المساحي من قبل المكاتب الهندسية وتزويد المستفيد بهذي البيانات حيث سهل الاقتراح على المستخدم بعدم رفع أي اعدائيات تخص الرفع المساحي

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/وسائل التواصل الاجتماعي / اجراء المقابلات مع المستخدمين لعمل اختبار قابلية الاستخدام قبل إطلاق الخدمة وذلك لاكتشاف التحديات والصعوبات التي تواجه المستخدم

عدد الشكاوى

460

نسبة الشكاوى

المغلقة

100%

