وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture

تقرير صوت المستفيد

الربع الاول لعام 2026

الشكوى

صعوبة في البحث عن الخدمات في منصة نما وعدم تمكن المستفيدين من الوصول للخدمة

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	20	مركز الاتصال – بوابة الوزارة	تمت إضافة تقنيات ذكاء اصطناعي على البحث في خدمات منصة نما ، لتسهيل آلية البحث و تمكين المستفيدين من الوصول للخدمات دون الحاجة لمعرفة اسماء الخدمات بشكل دقيق.

الشكوى

عند اختيار نوع الملكية «إعلان منصة إحكام» في خدمات حفر الابار ، لا يظهر حقل لإرفاق مستند التعهد والإقرار،

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	21	مركز الاتصال – بوابة الوزارة	تم تعديل نموذج الطلب بحيث يظهر نص التعهد والإقرار للمستفيد عند اختيار نوع الملكية «إعلان منصة إحكام»، ليتمكن من الاطلاع عليهما والموافقة عليهما إلكترونياً، بدلاً من إرفاق مستند

الشكوى

كان التقديم على خدمة نقل رخصة مزاولة مهنة بيطرية مقتصرا على حساب المنشأة المسجلة عليها الرخصة، وفي حال محاولة التقديم من حساب منشأة أخرى تظهر رسالة تفيد بأن رقم الرخصة غير صحيح، مما يعيق المنشأة المستقبلة من تقديم طلب النقل مباشرة.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	13	مركز الاتصال	إظهار التراخيص المرتبطة بطلبات محفوظة كمسودات في قائمة التراخيص عند الحخول على الخدمات الفرعية، بحيث يؤدي اختيار الترخيص إلى فتح المسودة السابقة مباشرة ومتابعة العمل عليها.

الشكوى

واجه المستفيد مشكلة في خدمة الشهادة الصحية البيطرية تتمثل في عدم إتاحة طباعة الشهادة للمستفيد، مما يحد من إمكانية الحصول على نسخة من الشهادة عند الحاجة.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	20	مركز الاتصال	تم إضافة زر طباعة الشهادة ضمن إجراءات الطلب، بحيث يُتاح للمستفيد طباعة الشهادة بعد إصدارها واعتمادها من قبل الفرع.