



تقرير صوت المستفيد

الربع الأول لعام 2024



مركز الاتصال

إجمالي عدد المكالمات Calls



إجمالي عدد المكالمات

67,724

مارس 2024

20,649

فبراير 2024

22,928

يناير 2024

24,147

مركز الاتصال

طلبات الخدمة الذاتية Self Service



إجمالي عدد الطلبات

4,169

مارس 2024

1,589

فبراير 2024

1,270

يناير 2024

1,310



مركز الاتصال

طلبات المحادثات المباشرة Chat Live



إجمالي عدد المحادثات

10,040

مارس 2024

3,597

فبراير 2024

3,894

يناير 2024

2,549

مركز الاتصال

التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام



إجمالي عدد التذاكر

8,468

مارس 2024

3,192

فبراير 2024

2,382

يناير 2024

2,894



مركز الاتصال

التذاكر من خلال منصة X



إجمالي عدد التذاكر

246

مارس 2024

99

فبراير 2024

60

يناير 2024

87



الشكوى

انزعاج بعض المستفيدين من إعدادات الصفحة لعدم تناسبها مع احتياجاتهم

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة زر مساعدة في استخدام الموقع
لتمكين المستفيد من تغيير بعض إعدادات
الصفحة بناء على رغبتهم واحتياجاتهم

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل
الاجتماعي

عدد الشكاوى

20

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%

الشكوى

عدم تمكن المستفيدين من طباعة الشهادة الصحية وبطاقة تعداد الماشية التابعة لسجل المربي

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة قابلية الطابعة بعد اصدار الموافقة
ومراجعة الفرع للطبعة الأولى

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

570

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%



الشكاوى

عدم وضوح الخطوات المتبعة بعد التقديم على خدمة استيراد كائنات فطرية

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تنبيه المستفيد برسالة نصية بالدخول على
مركز الحياة الفطرية لاستئناف اصدار
الموافقة على اذن الاستيراد

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

500

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%

الشكاوى

عدم قدرة المستفيد على طباعة الرخصة المجددة لعدم توفر أيقونة الطباعة في طلب التجديد
بعد اصدار الموافقة

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة أيقونة الطباعة على طلب التجديد
للتسهيل على المستفيد طباعة الرخصة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل
الاجتماعي

عدد الشكاوى

70

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%