وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture

تقرير صوت المستفيد

الربع الثالث لعام 2026

الشكوى

ظهور رسالة: فضلا التأكد من صلاحية هذه الخدمة لحسابكم ، عند محاولة المستفيدين التقديم على خدمات استيراد أسمدة ومخصبات زراعية من قطاع الأعمال

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	5	مركز الاتصال – بوابة الوزارة	تم التحقق وإتاحة الخدمات لقطاع الأعمال وإزالة الرسالة

الشكوى

يواجه المستفيدين مشكلة عند محاولة حذف المعدة المرتبطة برخصة مزاولة مهنة حفر الآبار، حيث لا يمكن حذف المعدة في حال انتهاء صلاحية الرخصة، ويُشترط تجديد الرخصة أولاً

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	15	مركز الاتصال – وسائل التواصل الاجتماعي	تم إتاحة إمكانية حذف المعدات المباعة أو التالفة من قبل المستفيد، حف في حال انتهاء صلاحية رخصة مزاولة مهنة حفر الآبار، دون الحاجة إلى تجديد الرخصة

الشكوى

واجه بعض المستفيدين مشكلة في عدم ظهور بيانات الحيوانات غير المؤكدة عند تقديم طلب تأكيد بيانات الثروة الحيوانية، مما حال دون مراجعتها وتأكيدها.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	11	مركز الاتصال	تم تحسين آلية استرجاع وعرض بيانات الحيوانات غير المؤكدة ضمن طلب تأكيد بيانات الثروة الحيوانية، بما يضمن إظهار البيانات المستحقة للتأكيد وتمكين المستفيد من مراجعتها

الشكوى

واجه المستفيد مشكلة لـ (خدمة استيراد الحيوانات الشرسة) في عدم قبول حقل نوع السلالة لإدخال البيانات باللغة العربية، مما يعيق استكمال الطلبات وإدخال البيانات بالشكل المطلوب.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	15	مركز الاتصال	تم تعديل الحقل ليدعم إدخال نوع السلالة باللغة العربية، بما يضمن استكمال الطلبات بصورة صحيحة وتحسين تجربة المستخدم.