



تقرير صوت المستفيد

الربع الثالث / الرابع لعام ٢٠٢٤



الشكوى

حاجة المستفيدين الى اذن لدخول وخروج الحيوانات الاليفة من المملكة العربية السعودية خلال مدة زمنية محددة

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

نم إطلاق خدمتين اذن دخول / خروج و خدمة اذن خروج/دخول لتسهيل الإجراءات على المستفيدين

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال – بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

٢٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

الشكوى

لا توجد رسالة توضح للمستفيد بأن حسابه في خدمات الترقيم بحاجة لتنشيط حسابه من الفرع
ليتمكن من الاستفادة من خدمات الترقيم

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تمت إضافة رسالة خطأ تظهر للمستفيد عند طلب خدمة من خدمات الترقيم وحسابه بحاجة للتنشيط

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

٣٠

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



الشكاوى

عدم وضوح مدة تفويض الجهات الحكومية في منصة نما

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تمت إضافة رسالة توضح بأنه سيتم انتهاء التفويض بعد مرور عام واحد من تاريخ تقديم الطلب

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

٤٥

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

خدمة إلغاء معدة / أو إلغاء رخصة مزاولة نشاط ممارسة مهنة حفر الآبار (الانبوبية - اليدوية) في حقل "سبب الإلغاء" لا توجد أسباب تتناسب مع حاجة المستفيدين يظهر فقط خيار (تالف)

الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تمت إضافة عدة أسباب في حقل "سبب الإلغاء" لتتناسب مع طلبات المستفيدين

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

٧٧

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



الشكاوى

عدم تمكن المستفيد من التقديم على خدمة تداول المبيدات الزراعية لأكثر من مهندس للمحل الواحد، حيث يمكن إدخال تصريح بلدي لطلب واحد فقط لمهندس واحد للمحل الواحد.

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

السماح بتكرار إدخال تصريح بلدي في أكثر من طلب لتداول المبيدات لتسجيل أكثر من مهندس للمحل الواحد.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال – وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

٣.

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



عدم تمكن المستفيد من إلغاء تصريح صيد موسمي لقارب الصيد، حيث يسمح بإصدار تصريح صيد موسمي واحد فقط للقارب الواحد.

الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

إطلاق خدمة إلغاء تصريح صيد موسمي

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

10

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

عدم تمكن المستفيد من تحويل رخصة الصيد الورقية إلى إلكترونية.

الشكوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

أضيفت خانة باسم (نوع الرخصة) في خدمة إصدار رخصة صيد حرفي، ورخصة حرفي (نظام السعودة) تسمح للمستفيد بتحديد نوع الرخصة، ومن بين الخيارات نوع (ورقي) مما يتيح تحويل الرخصة من ورقية إلى إلكترونية.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال – وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

25

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%