وزارة البيئة والمياه والزراعة
Ministry of Environment Water & Agriculture

تقرير صوت المستفيد

الربع الثاني لعام 2026

الشكوى

واجه بعض المستفيدين مشكلة في عدم انعكاس بيانات ترقيم الماشية على سجل المربي ونظام الدعم، رغم تسجيل بيانات الترقيم في المنصة، مما أدى إلى عدم تحديث أعداد الحيوانات وبياناتها في الأنظمة المرتبطة.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	28	مركز الاتصال – بوابة الوزارة	تم العمل على تطوير آلية التكامل وتحديث البيانات بين منصة ترقيم الماشية والأنظمة المرتبطة، لضمان انعكاس بيانات الترقيم وتحديث سجل المربي ونظام الدعم بشكل لحظي

الشكوى

عدم توفر حقل مخصص لإرفاق صك ملكية العقار العائد للمؤجر عند اختيار نوع الملكية (عقد إيجار) رغم اشتراط إرفاق الصك إلى جانب عقد الإيجار في بعض الخدمات، مما تسبب في استفسارات المستفيدين حول آلية إرفاق المستند المطلوب.

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	6	مركز الاتصال – وسائل التواصل الاجتماعي	إضافة حقل إلزامي لإرفاق (صك ملكية المؤجر) عند اختيار (عقد إيجار)، إلى جانب عقد الإيجار، للتحقق من تطابق البيانات بينهما، وذلك في خدمات التصاريح والتراخيص لمشاريع الثروات

الشكوى

ورود طلبات متكررة من المستفيدين برغبتهم في رفض أو إلغاء الطلبات المقدمة من قبلهم، لعدم رغبتهم في استكمال الإجراءات

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	20	مركز الاتصال	تم إتاحة إمكانية إلغاء الطلبات من قبل المستفيد، في حال كانت حالة الطلب «مسودة» أو «مرجع للمستفيد لاستكمال البيانات»

الشكوى

ظهور رسالة: فضلا التأكد من صلاحية هذه الخدمة لحسابكم ، عند محاولة المستفيدين التقديم على خدمات أصيل

نسبة الشكاوى المغلقة	عدد الشكاوى	مصدر الشكاوى	القرار والإجراء المتخذ للتحسين
100%	10	مركز الاتصال	تم تحسين رسالة الخطأ لتوضيح سبب تعذر الدخول للخدمة، لعدم تسجيل المستفيد كمالك أو مفوض لمالك الخيل.