



تقرير صوت المستفيد

الربع الثاني لعام 2025



الشكاوى

عدم وضوح الطلب عند الارجاع مع ملاحظة طلب تصوير للمستفيد في خدمات التنظيف والتعميق للآبار

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة نص ارشادي وملف مرفق يوضح قائمة
"مكاتب التصوير المعتمدة لدى الوزارة" التي يمكنها
ارفاق ملفات الفيديو على الطلب

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

40

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

الشكاوى

في حال وجود طلب تجديد لرخصة لا يمكن للمستفيد الدخول للخدمة مرة أخرى يجب عليه ان يدخل
الى طلب المسودة من طلباتي

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

في حال دخول المستفيد للخدمة يجب ان يظهر
له الرخصة المراد تجديدها حتى لو كان لديه طلب
مسودة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل
الاجتماعي

عدد الشكاوى

17

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



عدم تمكن المستفيد من إعادة طلب إذن استيراد أو تصدير لأي طلب سابق

الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة زر يمكن المستفيد من إعادة طلب إذن استيراد أو تصدير مكتمل

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

30

نسبة الشكاوى المغلقة

100%