



تقرير صوت المستفيد

الربع الثاني لعام 2024



مركز الاتصال

إجمالي عدد المكالمات Calls



إجمالي عدد المكالمات

67,035

يونيو 2024

23,013

مايو 2024

23,406

أبريل 2024

20,616

مركز الاتصال

طلبات الخدمة الذاتية Self Service



إجمالي عدد الطلبات

4,720

يونيو 2024

1,462

مايو 2024

1,850

أبريل 2024

1,408



مركز الاتصال

طلبات المحادثات المباشرة Chat Live



إجمالي عدد المحادثات

13,565

يونيو 2024

4,928

مايو 2024

4,613

أبريل 2024

4,024

مركز الاتصال

التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام



إجمالي عدد التذاكر

12,040

يونيو 2024

3,080

مايو 2024

5,636

أبريل 2024

3,324



مركز الاتصال

التذاكر من خلال منصة X



إجمالي عدد التذاكر

229

يونيو 2024

68

مايو 2024

89

أبريل 2024

72



الشكاوى

التأخر في إصدار الموافقات لعدم مراجعة المستفيد للعيادة وذلك لإصدار الشهادة الصحية البيطرية المعتمدة من الوزارة

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تعديل الخطوات في بطاقة الخدمة بإضافة خطوة مراجعة العيادة بعد إرسال الطلب، لتكون واضحة للمستفيد.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

440

نسبة الشكاوى المغلقة

100%

الشكاوى

لا يوجد توضيح بأن خدمات أصيل متاحة فقط لمن هم أكبر من 17 سنة

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تعديل وإضافة شرط العمر على الشروط المذكورة في بطاقة الخدمة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

150

نسبة الشكاوى المغلقة

100%



الشكاوى

عدم تمكن المستفيد من حذف الطلبات التي تكون حالتها مسودة الخاصة بخدمات أصيل

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة خيار إلغاء الطلبات التي حالتها مسودة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

60

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%

الشكاوى

لا تظهر الشروط والاحكام في خدمات رخص الآبار ليتم الاطلاع والموافقة عليها ويجب تحميل ملف بصيغة PDF حتى يطلع عليها المستفيد

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تحديث الخدمة وإضافة الشروط والاحكام ليتمكن المستفيد من الاطلاع والموافقة في صفحة الطلب

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

50

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%