



تقرير صوت المستفيد

الربع الرابع لعام 2024



الشكاوى

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 وخدمة اذن خروج/ دخول لتسهيل الإجراءات على المستفيدين

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

200

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%

الشكاوى

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

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

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

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

300

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

45

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%

الشكاوى

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)

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

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

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

77

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%