

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture



# تقرير ملاحظات المستفيدين النصف سنوي

لعام 2023

## مقدمة

تضع وزارة البيئة والمياه والزراعة هدف إرضاء العملاء نصب عينيها، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمستخدم. في هذا التقرير تم تلخيص ملاحظات وتجارب المستخدمين من خدمات الوزارة في النصف الأول من عام 2023، حيث يعمل الفريق على استقبال الشكاوي والاستفسارات المقدمة من المستخدمين والرد عليها واقتراح حلول وتحليل الأسباب المسببة للمشاكل الواردة، ومتابعة الجهات المعنية من داخل الوزارة المسؤولة عن الشكوى.

تسعى الوزارة للاستفادة من الملاحظات الواردة من المستخدمين وتحسين وتطوير خدماتها وذلك من خلال قنوات

التواصل الموحد:

الرقم الموحد: 939

البريد الإلكتروني: [info@mewa.gov.sa](mailto:info@mewa.gov.sa)

المحادثات الفورية

## مركز الاتصال



إجمالي عدد المكالمات Calls

اجمالي عدد المكالمات لكل شهر



## مركز الاتصال



## مركز الاتصال

طلبات الخدمة الذاتية Self Service

طلبات الخدمة الذاتية Self Service لكل شهر



## مركز الاتصال



اجمالي عدد المحادثات المباشرة Live Chat

طلبات المحادثات المباشرة Chat Live لكل شهر



## مركز الاتصال



اجمالي عدد التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام

التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام لكل شهر



اجمالي التذاكر المفتوحة والمغلقة في النظام



13,470

تذكرة



## مركز الاتصال



اجمالي عدد التذاكر من خلال تويتر Social Media

التذاكر من خلال تويتر Social Media لكل شهر





# الإجراءات والتحسينات المتخذة

نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



الشكاوى لوحظ بأن لا يوجد مسار كامل (Breadcrumb) في بطاقة الخدمة لتسهيل على المستخدم معرفة موقعه



الشكاوى موقع خانة البحث غير واضحة وغير مرئية للمستخدم مما يصعب على المستخدم ملاحظتها



# الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

طلب إعادة تصميم خانة البحث عن الخدمات بشكل واضح

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تسهيل عملية البحث عن الخدمات بإضافة خانة البحث على الصفحة الرئيسية

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

500

نسبة الشكاوى  
المغلقة

%100



# الإجراءات والتحسينات المتخذة

نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



الشكاوى في خدمة تصريح منحل افراد غير واضحة خطوات وتسلسل الخدمة للمستخدمين

إضافة الخطوات (wizard) لتوضيح تسلسل الخدمة

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تحسين التقديم على الخدمة من خلال إضافة wizard

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

330

نسبة الشكاوى  
المغلقة

%100



# الإجراءات والتحسينات المتخذة

تتبع التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:



الشكاوى تحسين عملية التصفية / Filter للخدمات

تسهيل عملية الوصول الى الخدمات المطلوبة باستخدام التصفية / Filter

وصف الشكاوى

## القرار والإجراء المتخذ للتحسين

إضافة خاصية التصفية حسب نوع المستخدم حيث يمكن للمستخدم اختيار النوع مثل الافراد , الشركات , الجهات الحكومية وبناء على اختيارهم تظهر لهم قائمة مرتبة من الخدمات التي تناسب احتياجاتهم بالإضافة الى ذلك تحسين وترتيب ظهور الخدمات بحيث تكون متوافقة مع اهتماماتهم

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

410

نسبة الشكاوى  
المغلقة

%100



## دخول الزوار والخليجين على البوابة

طلب تعديل بيانات شخصية للزوار الخليجين خارج المملكة

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تفعيل التواصل المباشر من خلال رقم WhatsApp للتواصل مع الخليجين وتعديل بياناتهم

مصدر الشكاوى

بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

532

نسبة الشكاوى  
المغلقة

%100

