

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture



تقرير ملاحظات المستفيدين النصف سنوي

لعام 2022

مقدمة

تضع وزارة البيئة والمياه والزراعة هدف إرضاء العملاء نصب عينيها، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمستفيد. في هذا التقرير تم تلخيص ملاحظات وتجارب المستفيدين من خدمات الوزارة في النصف الثاني من عام 2022، حيث يعمل الفريق على استقبال الشكاوي والاستفسارات المقدمة من المستفيد 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 المستفيد في تحسين وتطوير خدماتها وذلك من خلال قنوات

التواصل الموحد:

الرقم الموحد: 939

البريد الإلكتروني: info@mewa.gov.sa

المحادثات الفورية

مركز الاتصال



إجمالي عدد المكالمات Calls

اجمالي عدد المكالمات لكل شهر



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



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 الإفصاح عن بئر

كثرة شكاوى وطلبات المستخدمين بإلغاء طلباتهم الخاصة بالإفصاح

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة خاصية الغاء الطلب مما يسمح للمستخدم بإلغاء

طلباتهم

مصدر الشكاوي

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوي

1404

نسبة الشكاوي
المغلقة

100%

الشكاوى الإفصاح عن بئر

عدم تسجيل عدد الآبار من المستخدم بشكل صحيح ويتم رفع طلب بتعديل العدد

وصف الشكاوى

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم السماح للمستخدم بحذف الآبار المكررة من خلال أيقونة

الحذف

مصدر الشكاوي

مركز الاتصال/بوابة الوزارة

عدد الشكاوي

1404

نسبة الشكاوي
المغلقة

100%



الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

استفسار منشأتي

وصف الاستفسار

كيفية إضافة مفوض على الشركة

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

نظراً لكثرة الاستفسارات تم تطوير التصميم الخاص بإضافة مفوض على الشركة بحيث يكون في واجهة المستخدم بعد الدخول على ايقونة منشأتي

مصدر الشكاوي

مركز الاتصال / بوابة الوزارة

عدد الشكاوي

405

نسبة الشكاوي
المغلقة

100%

الشكوى استكمال خدمات اشخاص متوفين / تصعيد شكاوي المياه / افصاح عن آبار غير مرخصة

وصف الشكوى

عدم إمكانية الدخول على حساب شخص متوفي من خلال النفاذ الموحد

القرار والإجراء المتخذ للتحسين

الربط مع وزارة العدل بشأن التحقق من الوكالات للشركات والافراد ليتمكن المستخدم من ادخال الوكالة للورثة او وكالة الشركات واستكمال الإجراءات اللازمة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال / بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

405

نسبة الشكاوى
المغلقة

100%



الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

الشكاوى 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 الشكاوي

بوابة الوزارة

عدد الشكاوي

532

نسبة الشكاوي
المغلقة

%100



