

وزارة البيئة والمياه والزراعة

Ministry of Environment Water & Agriculture



# تقرير ملاحظات المستفيدين

النصف سنوي

لعام 2021

## مقدمة

تضع وزارة البيئة والمياه والزراعة هدف إرضاء العملاء نصب عينيها، وتعمل على تحقيق ذلك من خلال الخدمات المقدمة للمستخدمين. في هذا التقرير تم تلخيص ملاحظات وتجارب المستخدمين من خدمات الوزارة في النصف الأول من عام 2021، حيث يعمل الفريق على استقبال الشكاوي والاستفسارات المقدمة من المستخدمين والرد عليها واقتراح حلول وتحليل الاسباب المسببة للمشاكل الواردة، ومتابعة الجهات المعنية من داخل الوزارة المسؤولة عن الشكوى.

تسعى الوزارة للاستفادة من الملاحظات الواردة من المستخدمين 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



اجمالي الخدمة الذاتية Self Service



2,197

طلب



## مركز الاتصال



اجمالي عدد المحادثات المباشرة Live Chat

طلبات الخدمة الذاتية Self Service لكل شهر



اجمالي الخدمة الذاتية Self Service



7,247

محادثة

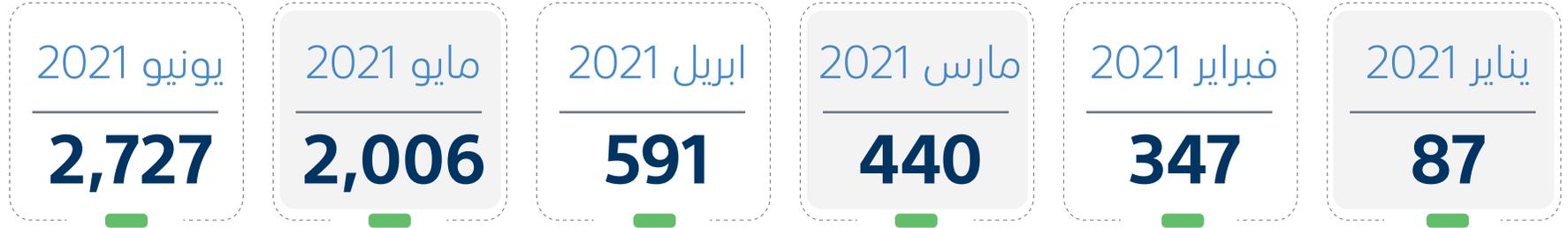


## مركز الاتصال



اجمالي عدد التذاكر المفتوحة و المغلقة في النظام

التذاكر المفتوحة و المغلقة في النظام لكل شهر



اجمالي التذاكر المفتوحة و المغلقة في النظام



6,198

تذكرة



## مركز الاتصال

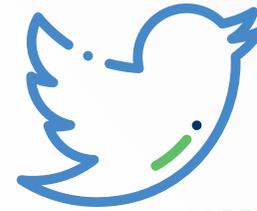


اجمالي عدد التذاكر من خلال تويتر Social Media

التذاكر من خلال تويتر Social Media لكل شهر



اجمالي التذاكر من خلال تويتر Social Media



329

تذكرة



# الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

## الشكاوى إصدار رخصة حفر بئر

عند تقديم المستفيد لطلب إصدار رخصة حفر بئر، كانت العملية تأخذ 3 أيام عمل لأنه لا بد من موافقة البلدية على ذلك.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

إلغاء موافقة البلدية وتقليل عملية إجراءات الرخصة

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال/صوت المواطن

عدد الشكاوى

620

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

## الشكاوى تسجيل موقع زراعي

لإتمام عملية تسجيل موقع زراعي، يجب زيارة فرع الوزارة والتسجيل.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إتاحة خدمة إلكترونية لتسجيل موقع زراعي

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

311

نسبة الشكاوى  
المغلقة

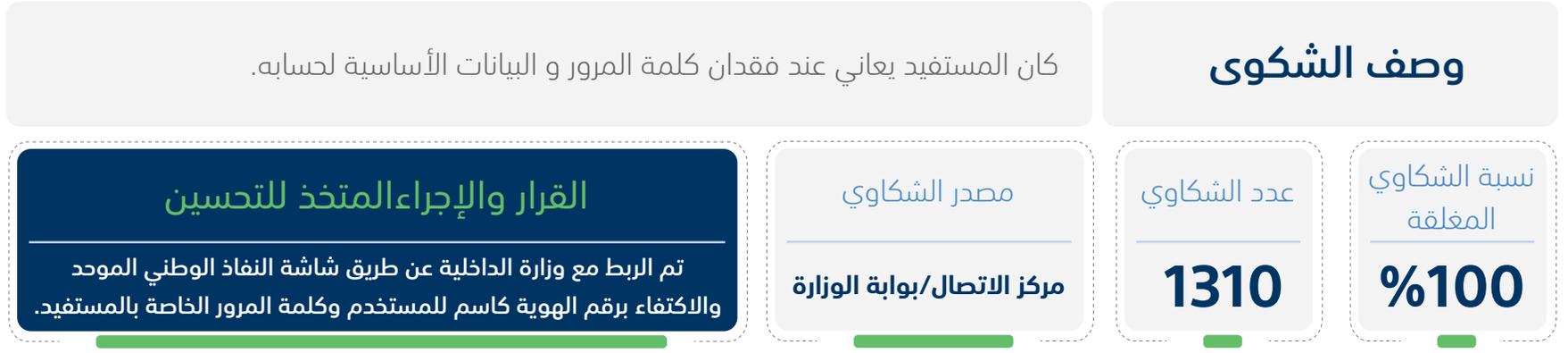
99%

# الإجراءات والتحسينات المتخذة

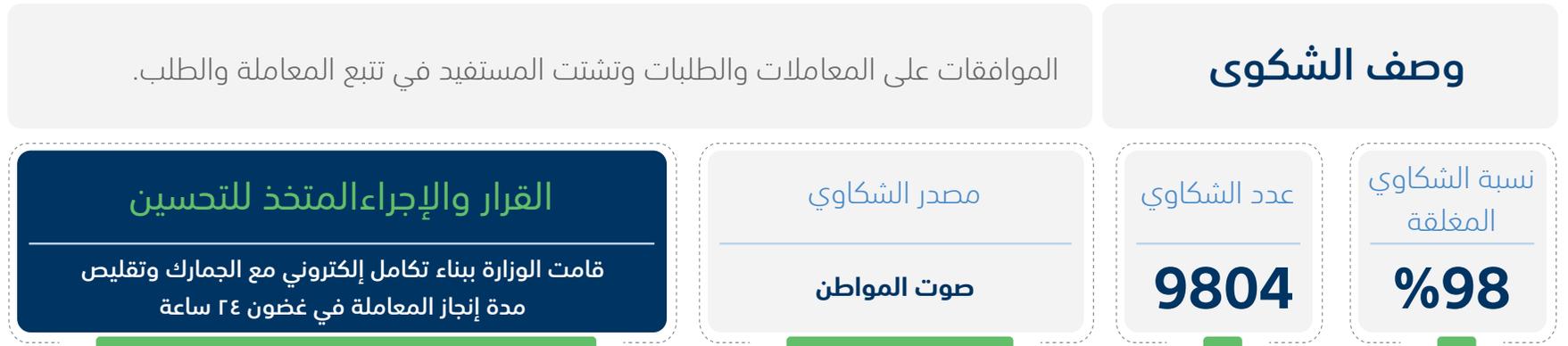


نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

## الشكاوى جميع الخدمات الإلكترونية



## الشكاوى منصة انعام



# الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

## الشكاوى بوابة العمالة

كان على المستخدم زيارة فرع الوزارة لإتمام عملية إصدار تأييد العمالة على بوابة العمالة الزراعية.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إتاحة إصدار التأييد بشكل الكتروني عن طريق بوابة بوابة العمالة الزراعية.

مصدر الشكاوى

مركز الاتصال  
قنوات التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

3720

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

## الشكاوى الزيارات

يتم زيارة الوزارة أو أحد فروعها دون موعد مسبق وقد يسمح بذلك أو لا مما يؤدي إلى العشوائية وعدم الانتظام في زيارة الوزارة أو الفروع.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم رفع خدمة ميعاد على موقع الوزارة وتسهيل وتنظيم عميلة الزيارات باليوم والساعة المحددة.

مصدر الشكاوى

صوت المواطن/بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

25200

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

# الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

## الشكاوى جميع الخدمات الإلكترونية

شكاوى المستخدمين سواء من الخليجيين او الزوار من خارج المملكة العربية السعودية في التعقيد في إنهاء إجراءاتهم بالتسجيل في احد خدمات الوزارة.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

قامت الوزارة ببناء تكامل إلكتروني مع مركز المعلومات الوطني وتكون جميع إجراءات التسجيل والتحقق من جميع البيانات إلكترونياً.

مصدر الشكاوي

صوت المواطن  
قنوات التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوي

3325

نسبة الشكاوي  
المغلقة

98%

## الشكاوى منصتي (حصاد\زراعي)

عدم القدرة في تحديد المواقع الجغرافية على سبيل المثال الموقع الزراعي.

### وصف الشكاوى

#### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

المستخدم يستطيع من خلال شاشة الخدمة تحديد الموقع الجغرافي ذاتياً وآلياً بالضغط على الخريطة الجغرافية وتحديد الموقع المطلوب

مصدر الشكاوي

مركز الاتصال

عدد الشكاوي

2150

نسبة الشكاوي  
المغلقة

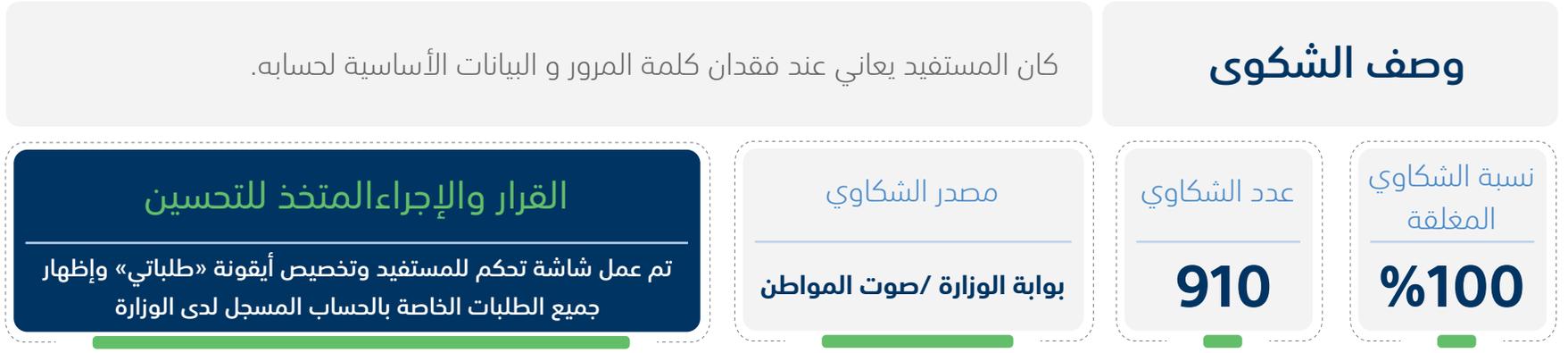
100%

# الإجراءات والتحسينات المتخذة



نتيجة التغذية الراجعة والشكاوى من المستخدمين:

## الشكاوى جميع الخدمات الإلكترونية



## الشكاوى منصة حصاد



