



وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

شكاوى منصة بلدي الربع الثاني/2022



المقدمة

تعمل وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان ممثلاً بمنصة بلدي على تحقيق أهدافها الاستراتيجية والتي تتضمن أحد أهم مستهدفاتها وهي رفع نسبة رضا عملائها وتقديم الخدمة الأمثل في مجال خدمة العملاء وتجربة العميل، وفي مجال خدمة العملاء والذي يُعنى بتقديم المعرفة والأدوات والنماذج اللازمة للوصول الى الجودة المنشودة لتجربة العملاء، عززت الوزارة تمكين التحول الرقمي لتجربة العميل والعناية به من خلال استراتيجياتها التي تهدف الى رفع جودة الخدمات الحكومية التي تقدمها للأفراد والمؤسسات، وتحديد احتياج فرق العناية بالعملاء وتدريب الموظفين على طبيعة العمل وفق الأطر التنظيمية والتوجهات والأهداف الاستراتيجية بالوزارة ومتطلبات عملائها، ومن تلك المتطلبات جانب الشكاوى والاقتراحات المقدمة من عملاء منصة بلدي والتي تؤخذ بعين الاعتبار للتحسين من عمل الخدمات بما يتواءم مع الأهداف الاستراتيجية للوزارة بما يخص جانب الجودة وتطوير الخدمات.

الشكاوى الأكثر شيوعاً خلال الربع الثاني 2022 على منصة بلدي:

تم إتاحة التقديم والتعديل من منصة بلدي	946	• عند اصدار القرار المساحي يظهر خطأ (عفوا لم يتم ارسال كل بيانات الصك المحدثه)
تم معالجة مشكلة الأنشطة الإضافية	555	• ظهور رسالة الخطأ (لا يمكن التعديل على الأنشطة الإضافية) عند التقديم على خدمة تجديد رخصة تجارية و يوجد أنشطة مضافة على الرخصة
تم معالجة المشكلة لتتحول الطلبات للمكاتب الهندسية	374	• طلبات المسار السريع للرخص التجارية بعد الانتهاء تتحول الطلبات إلى الرقابة اللاحقة في البلدية مع العلم أن الطلبات الغير فورية لا تتحول للرقابة اللاحقة
تم إتاحة التقديم على شهادة الاشغال لرخصة تصحيح وضع مبني قائم	366	• لا يمكن اصدار شهادة اشغال لرخصة تصحيح وضع مبني قائم
يمكن الان التقديم على المكاتب الهندسية المصنفة فقط	284	• استرجاع المكاتب الهندسية الغير مصنفة بنظام الرخص الانشائية
إلغاء التحقق من وجود مركز تجاري	264	• لا يمكن اكمال طلب الغاء رخصة تجارية بسبب أن المول التجاري الموجود على الرخصة غير مفعّل وتظهر رسالة الخطأ • المركز التجاري مطلوب
تم إتاحة التقديم على الخدمات المساندة وإدخال الأرقام العشرية	245	• عند التقديم على الخدمات المساندة لتصحيح الرخصة يظهر خطأ , توجد بيانات غير مكتملة. و ايضا لا يقبل عدد (عشري) في الحدود و الاطوال + يجب إضافة حيز لغرفة الكهرباء
تم إتاحة ادخال الاتجاهات واكمال الطلب	214	• عند التقديم على خدمة اصدار رخصة بناء تظهر رسالة للعميل (الاتجاه مطلوب)
تم معالجة المشكلة وإتاحة التقديم	195	• لا يمكن تقديم تصريح عربيه متنقلة غير غذائية على رخصة متبقي على انتهائها أقل من 6 اشهر و لا يمكن تجديد الرخصة لأنه متبقي على انتهائها أكثر من 3 اشهر
تم معالجة المشكلة واسترجاع جميع الرخص الموقوفة أثناء التقديم على الخدمة	130	• لا تظهر الرخصة عند التقديم على خدمة الاعتراض على رخصة موقوفة بسبب أن حالة الطلب (يوجد ملاحظات رقابة لاحقة)
السماح للعميل بإستعراض الرخص الموجودة بالسجل التجاري بدون التحقق من حالة السجل التجاري	124	• ظهور رسالة الخطأ (عفواً السجل التجاري منتهي) عند الاستعلام عن الرخص من صفحة رخصي لدى العميل بسبب أنه يتم التحقق من حالة السجل التجاري
إلغاء التحقق من حالة السجل التجاري في حال كان منتهي	76	• لا يمكن التقديم علي خدمة اعتراض على رخصة لا تخص المستفيد اذا كان السجل التجاري منتهي بسبب انه يتم التحقق من حالة السجل التجاري



وزارة الشؤون البلدية
والقروية والإسكان
Ministry of Municipal & Rural Affairs & Housing

شكراً لكم

