



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

## شكاوى منصة بلدي الربع الثالث/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 الثالث 2022 على منصة بلدي:

تم اعادة التقديم للقطع خارج النطاق العمراني	969	• لا يمكن التقديم على اصدار رخصة انشائية في حال كانت قطعة الأرض خارج النطاق العمراني
تم معالجة المشكلة وإتاحة التقديم	651	• عند التقديم على خدمة تحديث بيانات رخصة تجارية لا يقبل لوجود طلب رقابة لاحقة على الرخصة
إلغاء التحقق من حالة السجل التجاري إذا كان منتهي	230	• لا يمكن التقديم على خدمة اعتراض على رخصة لا تخص المستفيد اذا كان السجل التجاري منتهي بسبب انه يتم التحقق من حالة السجل التجاري
تم اعادة التقديم على الخدمات (اصدار . نقل الملكية , اضافة و تعديل مكون , تجديد) دون التحقق من المقاول والمكتب الهندسي المسترجع من خدمة التأمين	213	• يتم التحقق من المكتب المصمم و المشرف و المقاول المسترجعة من التأمين في الخدمات (اصدار . نقل الملكية , اضافة و تعديل مكون , تجديد) في خدمات الرخص الانشائية
تم معالجة المشكلة وإتاحة بدء الاشراف من المكتب الهندسي المشرف	188	• لا يمكن بدء الاشراف من قبل المكتب الهندسي المشرف في خدمة الرخص الانشائية
تم معالجة المشكلة بإمكانية التحقق من ارقام سجلات ال700	145	• لا يمكن التقديم على خدمات بلدي لمفوضي سجلات محاماه رقم 700 ويظهر الخطأ [[عزيزي المستفيد رقم السجل التجاري الذي تم ادخاله غير صحيح أو لا يوجد له بيانات مسجلة في وزارة التجارة، يرجى التأكد من صحة رقم السجل التجاري المدخل]]
تم اعادة خدمة الاعتراض على الرخص الملغية من ممثل	130	• لا يمكن التقديم على خدمة طلب اعتراض على رخصة ملغية من الرقابة بسبب ان الرخصة اخر طلب عليها تعديل صادر من ممثل
تم تحديث خدمات المتاجر المتنقلة بشكل كامل	111	• لا يمكن تقديم طلب الغاء رخصة عربات في حال لا يوجد مسار على طلب العربة يظهر الخطأ عند التقديم "عزيزي المستفيد.... عفوا لا بد من تحديد مسار"
تم اعادة التعديل حتى في حال وجود طلبات	99	• في حال يوجد طلب مسودة للموسم لا يمكن لموظف البلدية التعديل اعدادات الموسم يظهر له خطأ "عفوا يوجد تصاريح مقدمة على هذا الموسم لا يمكن تعديل بيانات الموسم"



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

شكراً لكم

