



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

شكاوى منصة بلدي شهريناير – فبراير/ 2023



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 شهريناير 2023 على منصة بلدي:

الشكاوى

الحل

يمكن الان التقديم و ارفاق عقد النظافة	194	• عند التقديم على خدمة تعديل رخصة تجارية- الغاء رخصة تجارية - تظهر ملاحظة عزيزي المستفيد لا يمكن الارتباط نظرا لان تاريخ العقد يشير الى انتهائه بسبب انه يتم التحقق من تاريخ انتهاء عقد النظافة
يمكن الان التقديم من الوكيل على الخدمة	12	• لا يمكن التقديم على خدمة اضافه و تعديل بصفة مقدم الطلب كوكيل
يمكن الان التقديم على القطع الثلاثية في منصة بلدي	1	• لا يمكن اصدار قرار مساحي لقطعة ثلاثية الابعاد

الشكاوى الأكثر شيوعاً خلال شهر فبراير 2023 على منصة بلدي:

الشكاوى

الحل

تم إضافة جميع المكاتب الهندسية ويمكن البحث عنهم	113	• عدم ظهور بعض المكاتب الهندسية اثناء البحث في متجر بلدي
تم إضافة اعدادات المناطق ويمكن التقديم الان	11	• عند التقديم علي خدمات الرخص التجارية يظهر الخطأ [هذه المنطقة ليس لديها اعداد] - حدث خطأ غير متوقع بسبب ان نود ٢-٤ غير مستقرة مما يسبب عدم استرجاع البيانات بشكل صحيح



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

شكراً لكم

