

تقرير صوت المستفيد

تحسين الخدمات بناءً على البلاغات والشكاوي

2022

مقدمة

تسعى المنصة الوطنية الموحدة على رفع مستوى النضج في ممارسات تجربة المستخدم والتي أنتجت عنها رحلة في التغيرات والتعديلات في المنصة الوطنية الموحدة بعد الإستماع إلى أصوات المستخدمين من مختلف الفئات وتحويل مقترحاتهم وبلاغاتهم الي حلول على أرض الواقع، في هذا التقرير نلقي لمحة على رحلة اطلاق خدمة بلاغ رقمي على المنصة الوطنية الموحدة بمشاركة المستخدمين .

تم استقبال 1087 بلاغ من مستفيدين أغلبها تتمثل في :

مقترحات للتطوير

مقترحات لتطوير الخدمات على
المنصة الوطنية الموحدة

طلبات تحويل خدمات

تحويل خدمة ورقية الي خدمة
الكترونية

مشاكل واعتراضات على الشكاوي عن الجهات

- تحدي تقني واجه المستفيد عند محاولة رفع الشكوى للجهة
- عدم تجاوب الجهة مع شكوي المستفيد ولايوجد مدة الرد
- عدم رضا المستفيد على الحل المعطي من قبل الجهة

امثلة لشكاوي المستفيدين

” تم رفع شكوى بخصوص مطالبة على شركات التأمين (تعويض عن مركبة) ولم يتم التواصل معي حتى الان “

” تحية طيبة .. اريد تغيير الناظر على الوقف وتم رفع الشكوى لدى وزارة العدل وما زالت حالة الشكوى تحت الإجراء ولم يتم حلها حتى الآن من قبل الجهة . وشكراً “

” قمت برفع شكوى لدى وزارة الداخلية وتم تحويلها إلى المديرية العامة للأمن العام بخصوص مخالفة حظر تجول مع العلم سبق وتم رفع أكثر من 30 بلاغ اعتراض لدى الجهة مع وجود المرفقات التي تثبت أن المخالفة غير صحيحة ولم يتم حل الإشكالية أو التجاوب حتى الآن. “

” يفيد العميل برفع الشكوى لدى مزود الخدمة ولم يتم حلها من قبل وزارة العدل ومضت المدة المحددة للرد من قبل الوزارة ولم يتم الرد “

” يفيد العميل أنه تم رفع بلاغ لدى البنك المركزي السعودي بخصوص رفض بنك الراجحي إعطائه قرض و حتى الآن لم يتم الرد على الشكوى “

” يفيد العميل برفع الشكوى لدى مزود الخدمة ولم يتم حلها وبعد ذلك تم تصعيدها لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ومضت المدة المحددة للرد 5 أيام عمل ولم يتم الرد “

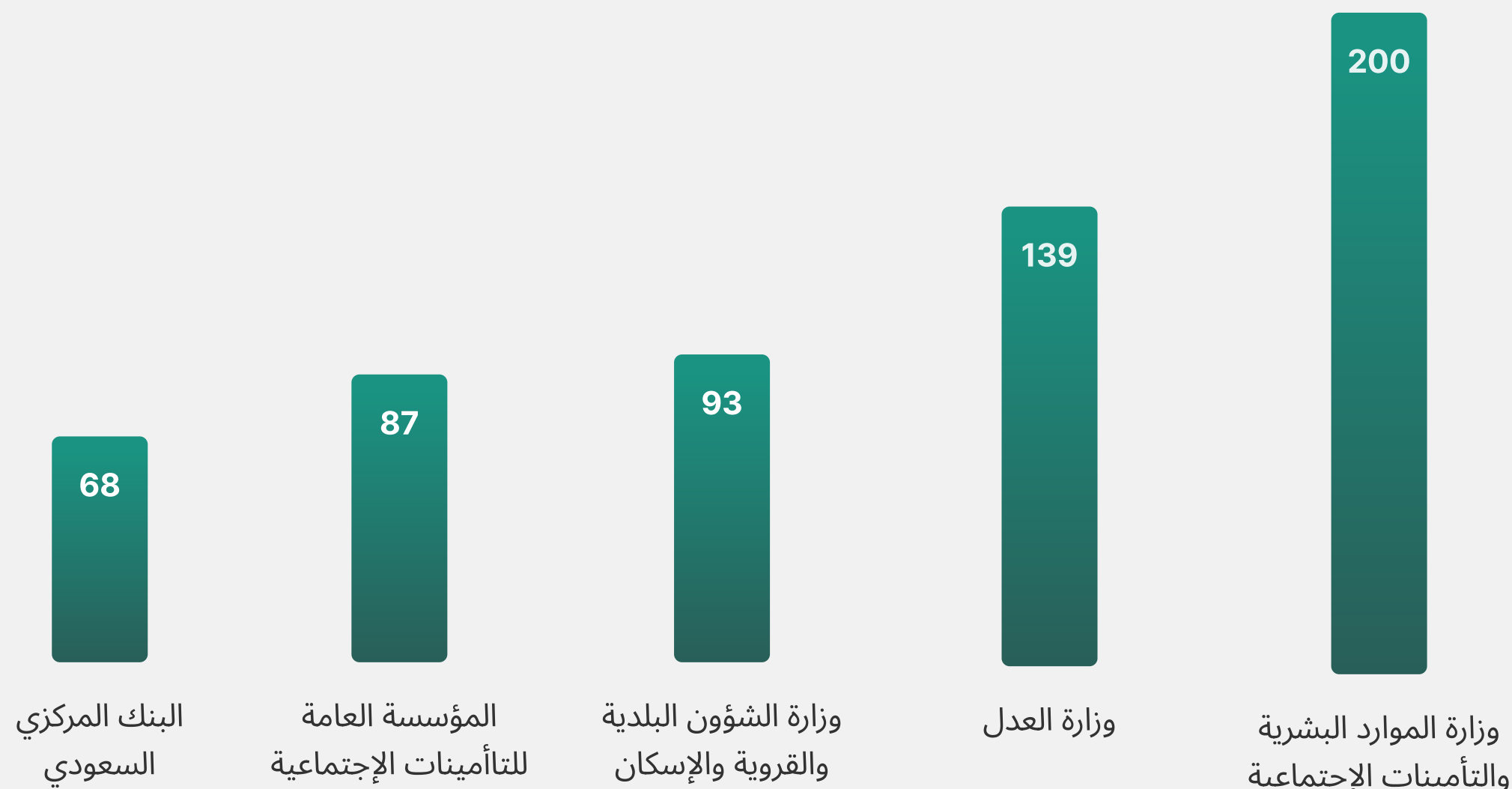
أعلى 5 جهات حكومية تم رفع بلاغات عنها لعدم حل أو تاخير في معالجة الشكوى

اجمالي عدد الشكاوى ضد الجهات

1087

انواع الشكاوى ضد الجهات

- عدم معالجة المشكلة
- انتهاء مدة التواصل
- عدم الرضا بالحل المقترح من قبل الجهة
- عدم تجاوب الجهة بالشكل المطلوب



وبعد الاطلاع والتحليل لشكاوي المستفيدين تمت التوصية بإطلاق

رؤية 2030
VISION 2030
رؤية رؤية رؤية
VISION OF SAUDI ARABIA

تسجيل الدخول

بحث

English

عن GOV.SA

نهتم بكم

المشاركة

الخدمات

الجهات

تعرف على المملكة

GOV.SA
المملكة الوطنية لخدمة

الرئيسية < بلاغ رقمي

بلاغ رقمي

خدمة تتيح للمستفيد فتح تذكرة من أجل تصعيد الشكوى المقدمة للجهة الحكومية المقدمة للخدمة في حالة تجاوز المدة الزمنية لمعالجة الشكوى أو عدم رضا المستفيد. أو طلب أي تطوير أو تحويل لأي خدمة حكومية من خدمة ورقية الى خدمة رقمية.

78%

نسبة البلاغات المكتملة

15 يوم

متوسط زمن الحل للبلاغ

32%

نسبة بلاغات الأعطال التقنية

1013

بلاغ رقمي تم استلامه

الخدمات

إقتراح تطوير

خدمة تتيح للمستفيد فتح بلاغ بهدف اقتراح تطوير لخدمة رقمية مقدمة من إحدى الجهات الحكومية.

هيئة الحكومة الرقمية

تحول رقمي

خدمة تتيح للمستفيد فتح بلاغ لطلب تحول خدمة ورقية مُقدمة من إحدى الجهات الحكومية إلى خدمة رقمية.

هيئة الحكومة الرقمية

تقديم شكوى

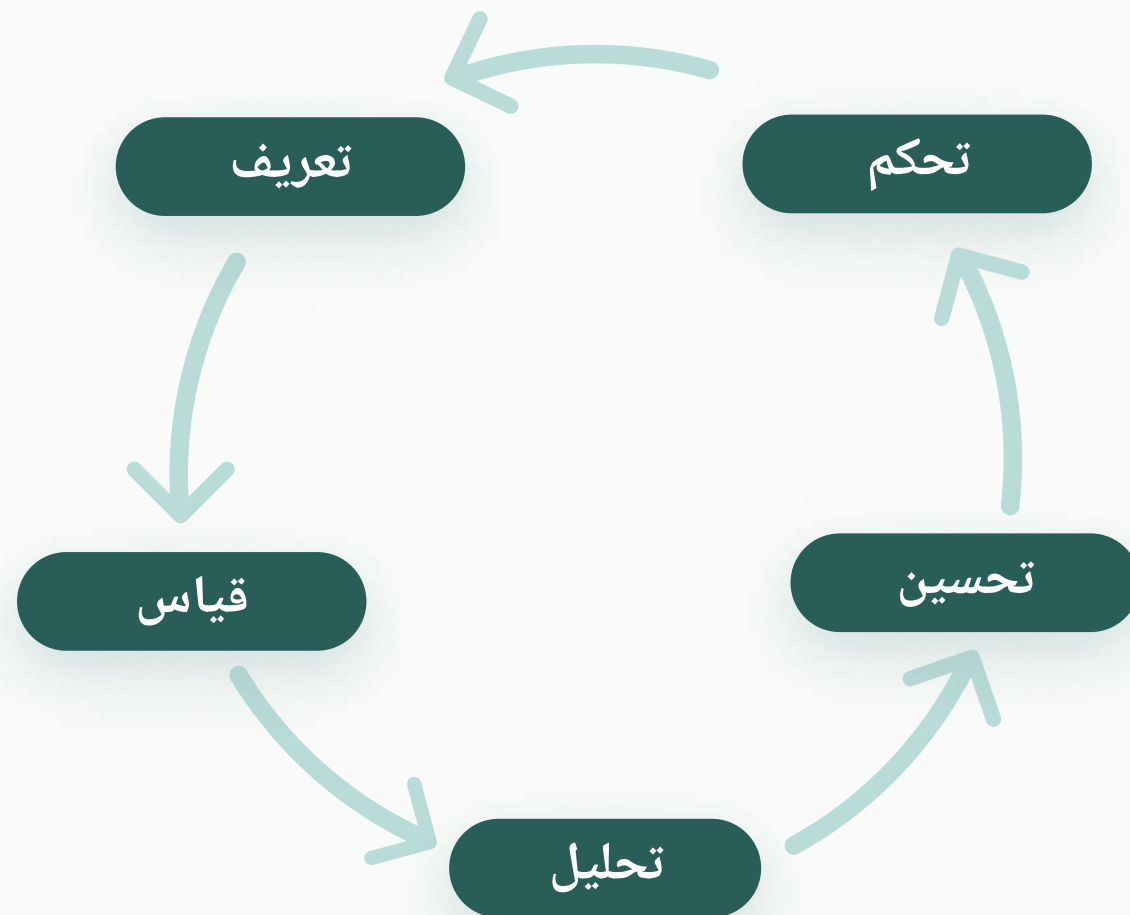
خدمة تتيح للمستفيد فتح بلاغ بهدف التصعيد على شكوى مقدمة على جهة حكومية، في حال تجاوز المدة الزمنية لمعالجة الشكوى أو في حال عدم رضا المستفيد.

هيئة الحكومة الرقمية

خدمة بلاغ رقمي

تتيح خدمة البلاغ الرقمي للمستفيدين امكانية تقديم ومتابعة بلاغ رقمي لدى مركز تفاعل المستفيدين فيما يتعلق بالخدمات الحكومية الرقمية.

أهداف خدمة البلاغ الرقمي



تعزيز الدور

تعزيز دور الهيئة في تحسين تجربة
المستفيد وضمان استجابة الجهات



التسريع والتحسين

تسهيل وتسريع الشكوى من المستفيد من
الخدمات الحكومية



فهم اعمق

فهم اعمق للتقاطعات بين الجهات
الحكومية



سرعة الاستجابة

تحسين سرعة استجابة الجهات
الحكومية لبلاغات المستفيدين



زيادة رضا المستفيدين

زيادة مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الحكومية

مراحل اطلاق خدمة بلاغ رقمي

المرحلة الأولى

اطلاق خدمة تقديم شكوى

خدمة تتيح للمستخدم فتح بلاغ بهدف التصعيد على شكوى مقدمة على جهة حكومية، في حال تجاوز المدة الزمنية لمعالجة الشكوى أو في حال عدم رضا المستخدم.

المرحلة الثانية

اطلاق خدمة تطوير خدمة

خدمة تتيح للمستخدم فتح بلاغ بهدف اقتراح تطوير لخدمة رقمية مقدمة من إحدى الجهات الحكومية.

اطلاق خدمة تحويل رقمي

خدمة تتيح للمستخدم فتح بلاغ لطلب تحول خدمة ورقية مُقدمة من إحدى الجهات الحكومية إلى خدمة رقمية.

VISION رؤية
2030
رؤية 2030

مخطط
مخطط

صحة
صحة

English

عن GOV.SA

لهم بكم

المشاركة

الخدمات

الجهات

تعرف على المملكة

GOV.SA
حكومة المملكة العربية السعودية

الصفحة الرئيسية > بلاغ رضى > تقديم شكوى

تقديم شكوى (بلاغ رقمي)

خدمة تتيح للمستفيد فتح بلاغ بهدف التصعيد على شكوى مقدمة على جهة حكومية، في حال تجاوز المدة الزمنية لمعالجة الشكوى أو في حال عدم رضا المستفيد.

تفاصيل المستفيد

نوع الشكوى

بيانات النص

وصف الشكوى

مراجعة الطلب

1

2

3

4

5

تفاصيل المستفيد

يرجى التأكد من صحة معلوماتك الشخصية.

*المعلومات المطلوبة

الاسم الأول

اسم الأخير

رقم الهوية

0000 0000 00

الإقامة الحالية

المملكة العربية السعودية

البريد الإلكتروني

mamdouh.oth@gmail.com

رقم الهاتف *

55 433 3432 | +966

التالي

تاريخ آخر تحديث: 04/12/2020 - المملكة العربية السعودية 4:13 م

هل استغفرت من ما هو مقدم في هذه الصفحة؟

لا

نعم

حدث خطأ في هذه الصفحة

60% من الزوار يردون بنعم من أصل 2843 مشاركة

نظرة عامة

عن [أضف اسم المنصة]

كيفية الاستخدام

سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام

الأخبار والفعاليات

اشترك الآن

اتفاقية مستوى الخدمة

سهولة الوصول

الدعم والمساعدة

تواصل معنا

شارك معنا

بلغ رفقي

الإبلاغ عن حالة فساد

حرية الحصول على المعلومة

الأسئلة الشائعة

قنوات تقديم الخدمة

روابط مهمة

المنصة الوطنية الموحدة

البيانات الحكومية المفتوحة

الإستراتيجية الوطنية للبيانات والدكاء الاصطناعي

منصة البيانات المفتوحة

منصة المشاركة المجتمعية

منصة الخدمات العالية

ميزانية المولة

تطبيقات الجوال الحكومية

تابعنا على






أدوات الإتاحة وسهولة الوصول






حمل تطبيق [أضف اسم المنصة]




خريطة الموقع RSS

تطوير ونشعل [أضف اسم الجهة]

© 2022 جميع الحقوق محفوظة لـ منصة GOVSA

يقوم المستفيد بتقديم الطلب للمنصة الوطنية الموحدة ليتم مراجعتها والرد في غضون 5 أيام عمل

المملكة العربية السعودية > بلاغ رقمي > تطوير خدمة

لقد تم استلام طلبك بتقديم طلب تطوير خدمة لدى وزارة الشؤون البلدية والقروية والإسكان برقم 23124. سوف يتم مراجعة الطلب والرد عليك خلال ٥* أيام، يمكنك متابعة حالة الطلب من خلال زيارة ملفك الشخصي

العودة الى الصفحة الرئيسية

عرض جميع الطلبات

تواصل مع أمر

رقم الهاتف
199099

الرسالة
199099

البريد الإلكتروني
info@199099.gov.sa

رقم الفاكس
00966-11-434-6654

الموقع: الرياض
عرض موقع المكتب

تايبنا

تاريخ آخر تحديث: 04/12/2020 - المملكة العربية السعودية 4:13 م

هل استغدت من ما هو مقدم في هذه الصفحة؟

لا

نعم

جاءت خطا في هذه الصفحة

60% من الزوار ردوا بنعم من أصل 2843 مشاركة

تابعنا على

أدوات الإتاحة وسهولة الوصول

حمل تطبيق [أضف اسم المنصة]

روابط مهمة

المنصة الوطنية الموحدة
البيانات الحكومية المفتوحة
الاستراتيجية الوطنية للبيانات
والذكاء الاصطناعي
منصة البيانات المفتوحة
منصة المشاركة المجتمعية
منصة الخدمات المالية
مزايا الدولة
تطبيقات الجوال الحكومية

الدعم والمساعدة

تواصل معنا
شارك معنا
بلاغ رقمي
الإبلاغ عن حالة فساد
حرية الحصول على المعلومات
الأسئلة الشائعة
قنوات لتقديم الخدمة

نظرة عامة

عن [أضف اسم المنصة]
كيفية الاستخدام
سياسة الخصوصية وشروط
الاستخدام
الأخبار والتفاعلات
اشترك الآن
إغلاقية مستوى الخدمة
سهولة الوصول

2022 جميع الحقوق محفوظة لـ منصة GOV.SA

تطوير وتشييد [أضف اسم الجهة]

خريطة الموقع RSS

هل استفدت من ما هو مقدم في هذه الصفحة؟ نعم لا	جدّث خطأ في هذه الصفحة	60% من الزوار ردوا بنعم من أصل 2843 مشاركة
نظرة عامة عن /أضيف اسم المنصة/ كيفية الاستخدام سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام الأخبار والفعاليات اشترك الآن	الدعم والمساعدة تواصل معنا شارك معنا تقديم شكوى الإبلاغ عن حالة فساد حرية الحصول على المعلومات الأسئلة الشائعة	روابط مهمة المصصة الوطنية الموحدة البيانات الحكومية المفتوحة المنتدى التوجيه الوطني للبيانات والأداء الاصطناعي مصصة البيانات المفتوحة مصصة المشاركة المجتمعية
تابعنا على     أدوات الإتاحة وسهولة الوصول   		

انجازات خدمة بلاغ رقمي

1 تسهيل وتسريع الشكوى من المستفيد من الخدمات الحكومية

2 معالجة أكثر من 200 تحدي للمستفيدين

3 فهم التحديات الحالية لدى المستفيدين والجهات الحكومية

ردود المستفيدين بعد اطلاق الخدمة

THANA - منذ ٧ أيام

شكرا لكم

ابراهيم - منذ ٢٠ يومًا

يعطيكم العافيه

مبارك - منذ شهر واحد

ممتاز جدا وشاكر لكم وضع خدمة طلب تقييم فكرة جميلة وتفاعلية لناكد من سير المعاملات في الجهات

هشام - منذ ٧ أيام

راضي عن خدمات امر لما رفعت الشكوى عندهم انحلت مشكلتي لكن عن الجهة غير راضي بس خلاص انحلت المشكلة

رضا - منذ ٢٠ يومًا

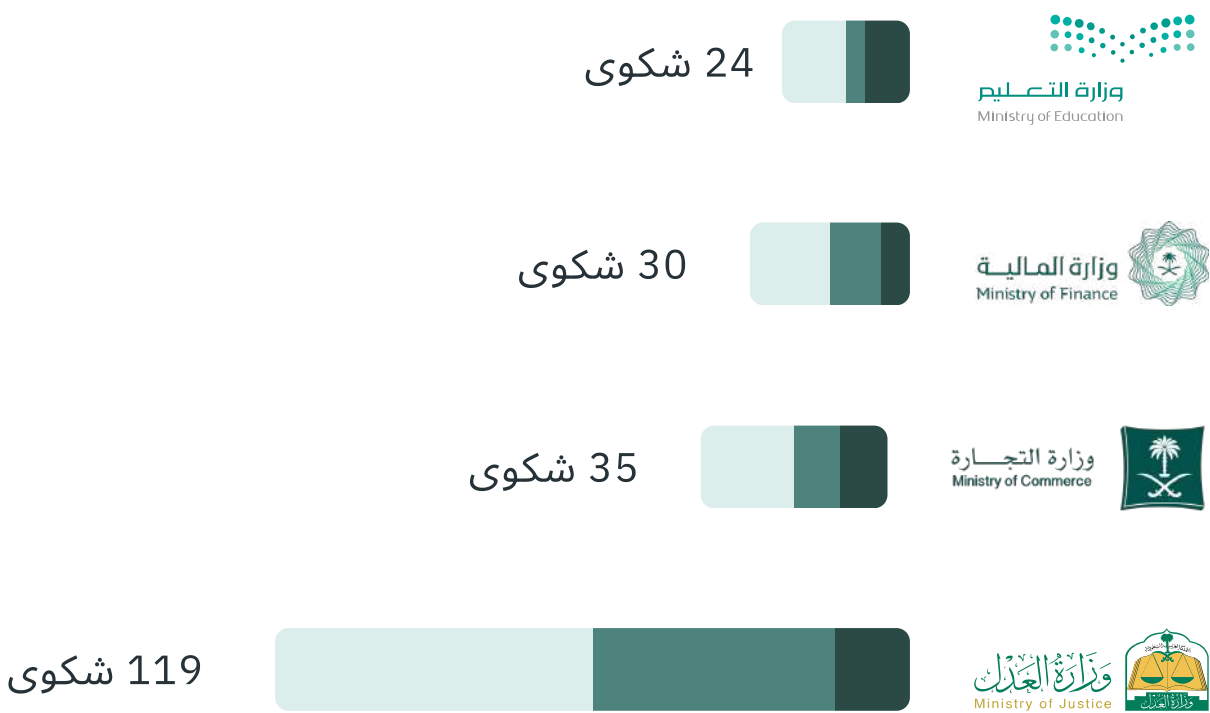
سريعين ومرتبين وكل شيء واضح رغم اني اول مره استخدم الموقع ولكن عرفت الخطأ وسوف اقوم بالتعديل عليه وارسل الشكوى مره اخرى

أيمن - منذ ٧ أيام

راضي جدًا جدًا فكيثوا أزمة

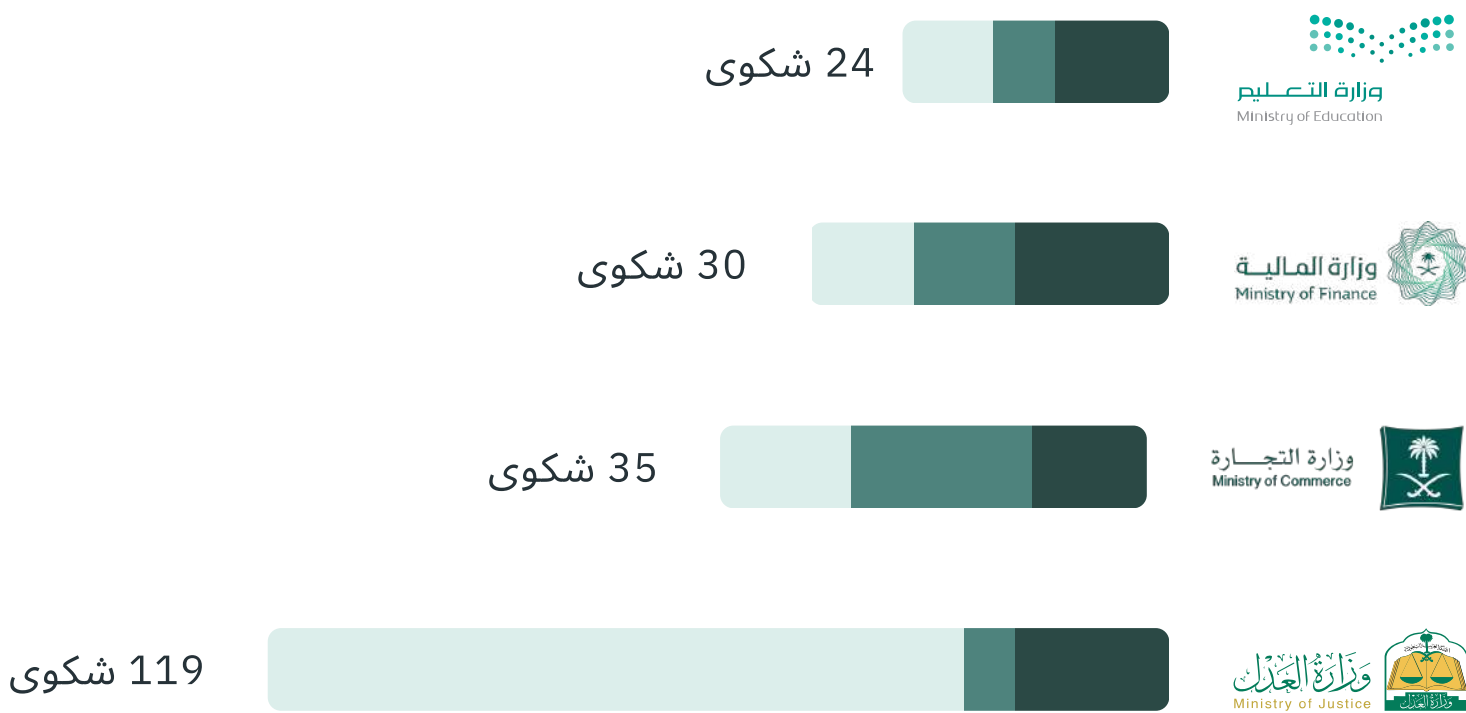
احصائيات البلاغات المكتملة

انواع البلاغات



تقنية اجرائية الإجمالي

حالات الشكاوى في الجهات الحكومية



تجاوزت مستوى الخدمة لم يتم تحديد مستوى الخدمة لم يتمكن من التقديم

اضغط للوصول لخدمة بلاغ رقمي

شكراً لكم

تقرير صوت المستفيد - الربع الأول من 2022