



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

شكاوى منصة بلدي الربع الأول/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 الأول 2022 على منصة بلدي:

• لا يمكن التقديم على الخدمات المساندة

1001

تم اعادة التقديم على الخدمات المساندة لتعديل بيانات الرخصة المرحلة والمدخلة على منصة بلدي

740

تم حصر جميع الرخص في الحالات ومعالجتها

732

تم تحديث جميع الخدمات بمسميات واضحة

695

تم اعادة ادخال المرفقات من المكتب الهندسي

584

تم اعادة التقديم على الرخص المدخلة

545

تم اعادة خدمة تحديث بيانات رخصة لجميع الرخص بجميع حالاتها

491

تم عمل تحسينات للاستعلام عن عقد النظافة

488

تم اعادة تبديل المكتب المشرف على الرخصة

451

تم معالجة المشكلة

412

تم معالجة المشكلة لتظهر المنشآت والطلبات للمفوض

• (لا يمكن التقديم على الخدمات المساندة اذا كانت الرخصة غير مرحلة) في حال كانت الرخصة غير مرحلة او تم عليها اجراء في منصة بلدي وايضا في حال الرخصة مرحلة ويوجد لها رقم رخصة قديم ولكن مصدر الرخصة مسجل كصادرة من بلدي

• تعديل اسماء الخدمات المساندة لتكون بشكل أوضح على مضمونها للتسهيل على العملاء للتقديم على الخدمة الصحيحة

• خطأ أثناء استرجاع بيانات التأمين للرخص الانشائية

• لا يمكن اصدار شهادة اشغال للرخص المدخلة على منصة بلدي

• لا يمكن للمستخدم تقديم طلب تصحيح رخصة مرحلة من الأمانة تم عليها اجراء بلدي أو رخصة صادرة من بلدي

• عند التقديم على طلب تعديل رخصة تجارية في امانة جدة يظهر الخطأ [عفاو رقم العقد مستخدم مسبقا] بسبب انه يتم التحقق من بيانات عقد النظافة على الطلب الحالي للرخصة

• لا يمكن تبديل المكتب الهندسي المشرف في الرخص الانشائية

• تظهر رسالة الخطأ تاريخ نهاية عقد الايجار رقم ..الموجود في الرخصة رقم ...أقل من تاريخ تمديد الرخصة عند التقديم على خدمات الرخص التجارية بسبب انه يتم التحقق من تاريخ نهاية عقد الايجار

• في خدمة التفويض البلدي الالكتروني لا تظهر المنشآت للمفوض ولا تظهر أيضا طلبات التفويض للمفوض

• يتم طلب الموافقة الحكومية الخاصة بالعربات في حال طلب ترخيص محل اذا كان النشاط مسموح التقديم له (عربات ومحل).

350

تم تصحيح إجراءات الطلب

• ادخال رخصة قديمة من قبل المكتب الهندسي

323

تم اعادة التقديم على ادخال رخصة قديمة من قبل المكتب الهندسي

• معالجة الرخص التجارية المكررة

253

تم عمل تحسين على الخدمة المساندة ويمكن تقديم الطلبات من قبل العملاء لمعالجة الرخص المكررة

• عند تقديم طلب نقل ملكية وارفاق عقد الايجار او صك الملكية لا يقبل الا بتاريخ جديد

230

تم معالجة المشكلة

• يتم اضافة رقم المكتب المشرف والمصمم بشكل خاطئ

201

تم اعادة تعديل البيانات من قبل المكتب المشرف واكمال الطلب بعد التحقق

• عند اعتماد رخصة عربية من قبل مشرف الرقابة اللاحقة في البلدية يظهر الخطأ "المساحة مطلوبة حدث خطأ أثناء احتساب الرسوم"

121

تم معالجة المشكلة التقنية المتعلقة بالمساحة

• عند التقديم على الخدمات المساندة وتجديد خدمة تصحيح بيانات رخصة تجارية واللوحه على الطلب المفضل رقم بفواصل يظهر خطأ للعميل

120

تم اعادة التقديم حتى في حال اللوحه السابقة مساحتها برقم فواصل

• عند تقديم طلب نقل ملكية وارفاق عقد الايجار او صك الملكية لا يقبل الا بتاريخ جديد

50

تم اعادة ارفاق عقد لاييجار و الصك كمرفق



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

شكراً لكم

