



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

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

740

تم حصر جميع الرخص في الحالات ومعالجتها

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

732

تم تحديث جميع الخدمات بمسميات واضحة

• خطأ أثناء استرجاع بيانات التأمين للرخص الانشائية

695

تم اعادة ادخال المرفقات من المكتب الهندسي

• لا يمكن اصدار شهادة اشغال للرخص المدخلة على منصة بلدي

584

تم اعادة التقديم على الرخص المدخلة

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

545

تم اعادة خدمة تحديث بيانات رخصة لجميع الرخص بجميع حالاتها

• 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

491

تم عمل تحسينات للاستعلام عن عقد النظافة

• لا يمكن تبديل المكتب الهندسي المشرف في الرخص الانشائية

488

تم اعادة تبديل المكتب المشرف على الرخصة

• 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

451

تم معالجة المشكلة

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

412

تم معالجة المشكلة لتظهر المنشآت والطلبات 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 المفعول 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

