

وزارة البيئة تتجاوز مع 87 ألف مكالمة بنسبة 95% خلال الربع الثاني 2026

30 يوليو، 2026

حصاد متميز لقنوات التواصل والرقم الموحد 939 خلال الربع الثاني من عام 2026



%82
مستوى
الخدمة (SLA)



12 ثانية
متوسط سرعة
الاستجابة



131.237
مكالمة



%98
نسبة التذكار
المحلولة



34.411
إجمالي
التذكار



% 95
نسبة المكالمات
المجابهة



% 90
نسبة رضا
المستفيدين



18.407
إجمالي التفاعلات
على منصة (X)



18.792
المحادثات
المباشرة



أعلنت وزارة البيئة والمياه والزراعة استقبال قنوات التواصل التابعة لها 87,754 مكالمة عبر الرقم الموحد (939) خلال الربع الثاني من عام 2026، محققة نسبة تجاوب بلغت 95%، ومتوسط سرعة استجابة بلغ 12 ثانية، ما يعكس كفاءة منظومة التواصل وسرعة الاستجابة لطلبات واستفسارات المستخدمين.

وأوضحت الوزارة أن متوسط وقت المكالمة بلغ 3 دقائق و35 ثانية، فيما وصلت نسبة رضا المستخدمين إلى 90%، في مؤشر على جودة الخدمات المقدمة وفاعلية التواصل مع الجمهور.

كما أظهرت الإحصائيات استقبال 34,411 تذكرة عبر منصة التذاكر (939) خلال الفترة ذاتها، جرى حل 98% منها، بالإضافة إلى رصد 18,407 تفاعلات عبر منصة (X)، بمتوسط سرعة استجابة بلغ 31 دقيقة و28 ثانية، إلى جانب 18,792 محادثة مباشرة عبر القنوات الرقمية.

وأكدت الوزارة أن هذه المؤشرات تعكس استمرار جهودها في تطوير قنوات التواصل الرقمية، والارتقاء بتجربة المستخدمين وتحسين جودة الخدمات، بما يدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030.