أمانة الشرقية تحقق 99% في معالجة بلاغات التشوه البصري ونسب الإغلاق

12 أغسطس، 2026

كثفت أمانة المنطقة الشرقية، جهودها في معالجة عناصر التشوه البصري والارتقاء بجودة المشهد الحضري، مع رفع وتيرة أعمال الرصد والمعالجة الميدانية وتعزيز جودة التنفيذ، وفق توجهات وزارة البلديات والإسكان، وذلك خلال الاجتماع الأسبوعي لبرنامج تطوير وتحسين المشهد الحضري، الذي ترأسه أمين المنطقة الشرقية المهندس فهد بن محمد الجبير، بحضور وكلاء الأمانة ومديري الإدارات المعنية ورؤساء البلديات.

واستعرض الاجتماع، مؤشرات أداء منظومة معالجة بلاغات التشوه البصري خلال الفترة من 1 يناير حتى 31 يوليو 2026م، التي أظهرت تحقيق نسبة معالجة بلغت 99% من البلاغات، فيما سجلت نسبة رضا المستفيدين 96%، وبلغ مؤشر مستوى الخدمة (SLA) 91%، بما يعكس سرعة الاستجابة للبلاغات ومتابعة معالجتها وإغلاقها.

كما أظهرت مؤشرات أداء البلديات والإدارات بلوغ نسبة الإغلاق

99.59%، متجاوزة المستهدف، في حين سجل تقييم رضا العملاء 95%، بما يعكس مستوى متقدم في متابعة البلاغات ورفع كفاءة التعامل مع الملاحظات ومعالجتها.
وشدد أمين المنطقة الشرقية، خلال الاجتماع، على أهمية تكثيف أعمال معالجة عناصر التشوه البصري، والارتقاء بجودة المعالجة، مع إعطاء الأولوية للعناصر الأكثر تأثيرا في المشهد الحضري، وفي مقدمتها تسوير المباني تحت الإنشاء وتحسين المشهد العام للمواقع الإنشائية، إلى جانب تكثيف الجولات الاستباقية وأعمال الرصد الميداني، ومتابعة أبرز التحديات التي تواجه أعمال المعالجة ووضع الحلول المناسبة لها، بما يضمن سرعة الاستجابة ورفع مستوى الالتزام وجودة التنفيذ.
وأكدأهمية المحافظة على الأشجار والعناصر النباتية والمكونات الطبيعية في المواقع العامة، وتعزيز العناية بها ضمن أعمال تحسين المشهد الحضري، بما يسهم في تحسين البيئة الحضرية ورفع جودة الحياة، مشددًا على ضرورة أن تراعي أعمال المعالجة المحافظة على المكونات الطبيعية والارتقاء بمستوى العناية بها.
وناقش الاجتماع نتائج معالجة الملاحظات في المناطق ذات الأولوية، والملاحظات المرتبطة بنظام إدارة علاقات العملاء (CRM)، إلى جانب متابعة مسار تسوير المباني تحت الإنشاء، والوقوف على مستوى الإنجاز والتحديات التي تواجه أعمال المعالجة، بما يدعم سرعة الاستجابة ورفع مستوى الامتثال.
كما استعرض الاجتماع أعمال الرصد الميداني التي تنفذها الأمانة عبر منصة «عدسة بلدي»، التي تدعم متابعة المناطق ذات الأولوية من خلال توثيق الملاحظات وتحليلها وتصنيفها ومتابعة مراحل المعالجة والإغلاق، بما يسهم في رفع دقة البيانات وتوجيه الموارد والجهود نحو المواقع الأكثر احتياج، وتعزيز كفاءة اتخاذ القرار.
وتعتمد أمانة المنطقة الشرقية في برنامج تطوير وتحسين المشهد الحضري على منظومة متكاملة تجمع بين الرصد الاستباقي واستقبال البلاغات وتحليل مؤشرات الأداء والمتابعة الميدانية، إلى جانب قياس أداء البلديات والإدارات والجهات ذات العلاقة، ومتابعة البلاغات المتأخرة وغير الراضية والمعاد فتحها، بما يعزز كفاءة المعالجة ويرفع جودة الخدمات البلدية المقدمة للسكان.
ويأتي التركيز على الرصد الاستباقي ضمن توجه الأمانة للانتقال من الاستجابة للملاحظات بعد ظهورها إلى استباق مسببات التشوه البصري ومعالجتها في مراحل مبكرة، بما يسهم في رفع مستوى الالتزام واستدامة نتائج المعالجة، وتحسين المظهر العام للمدن والمحافظات.