



تقرير صوت المستفيد

# الربع الرابع لعام 2025



## الشكاوى

عدم تحديث بيانات رقم الجوال للمستفيد في خدمات ترقيم الماشية بعد تحديثها في منصة نما

### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم معالجة المشكلة تقنيا من خلال تحديث بيانات المستفيد عند تسجيل الدخول على الخدمة

### مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - بوابة الوزارة

عدد الشكاوى

13

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%

## الشكاوى

تظهر رسالة للمستفيد "عدم صلاحية طلب خدمة" إذن استيراد لأغراض علمية وبحثية.

### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم تحديث وصف بطاقة الخدمة من خلال توضيح الفئات المستهدفة للخدمة.

### مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

2

نسبة الشكاوى  
المغلقة

100%



## الشكوى

وصول عدد من الشكوى من قبل المستفيدين عن عدم وضوح مواصفات العدادات وعن قائمة موردين العدادات المعتمدة

### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم إضافة نصوص إرشادية توضح وإضافة الملفين (قائمة موردي العدادات + مواصفات العدادات ونواقل البيانات) في (خدمة رخص الاستخدام) على بوابة نما

### مصدر الشكاوى

مركز الاتصال

عدد الشكاوى

40

نسبة الشكاوى

المغلقة

100%

## الشكوى

عدم ظهور طلبات نقل الملكية للمستفيد (الطرف الثاني) في قائمة طلباتي في منصة نما

### القرار والإجراء المتخذ للتحسين

تم معالجة المشكلة تقنيا من خلال عمل تحديث لشاشة طلباتي في منصة نما

### مصدر الشكاوى

مركز الاتصال - وسائل التواصل الاجتماعي

عدد الشكاوى

9

نسبة الشكاوى

المغلقة

100%