

دائرة خدمة الجمهور قسم الشكاوي والإقتراحات

التقرير الربعي الاول
من ٢٠١٦/١/١ ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

٣٨	اجمالي عدد الشكاوي
١١	عدد الشكاوي التي لم يحن موعد انجازها
٢٣	عدد الشكاوي المنجزة حسب الموعد
٤	عدد الشكاوي المنجزة بعد الموعد
-	عدد الشكاوي غير المنجزة
%١٠٠	نسبة انجاز الشكاوي
%٥	نسبة الشكاوي غير المنجزة
٣٥١	عدد الشكاوي المرسله عن طريق (outlook)

٤	اجمالي عدد الاقتراحات
٢	عدد الاقتراحات التي تم الرد عليها واغلاقها

- طلبات وملاحظات غير مصنفة كشكاوي واقتراحات المواطنين (٢٣)
- الشكاوي والاقتراحات الخاصة بالموارد البشرية الواردة عن طريق صندوق الشكاوي الاقتراحات (٣٠)

التقرير بعدد الشكاوي تبعاً لطرق تقديمها
من ٢٠١٦/١/١ - ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

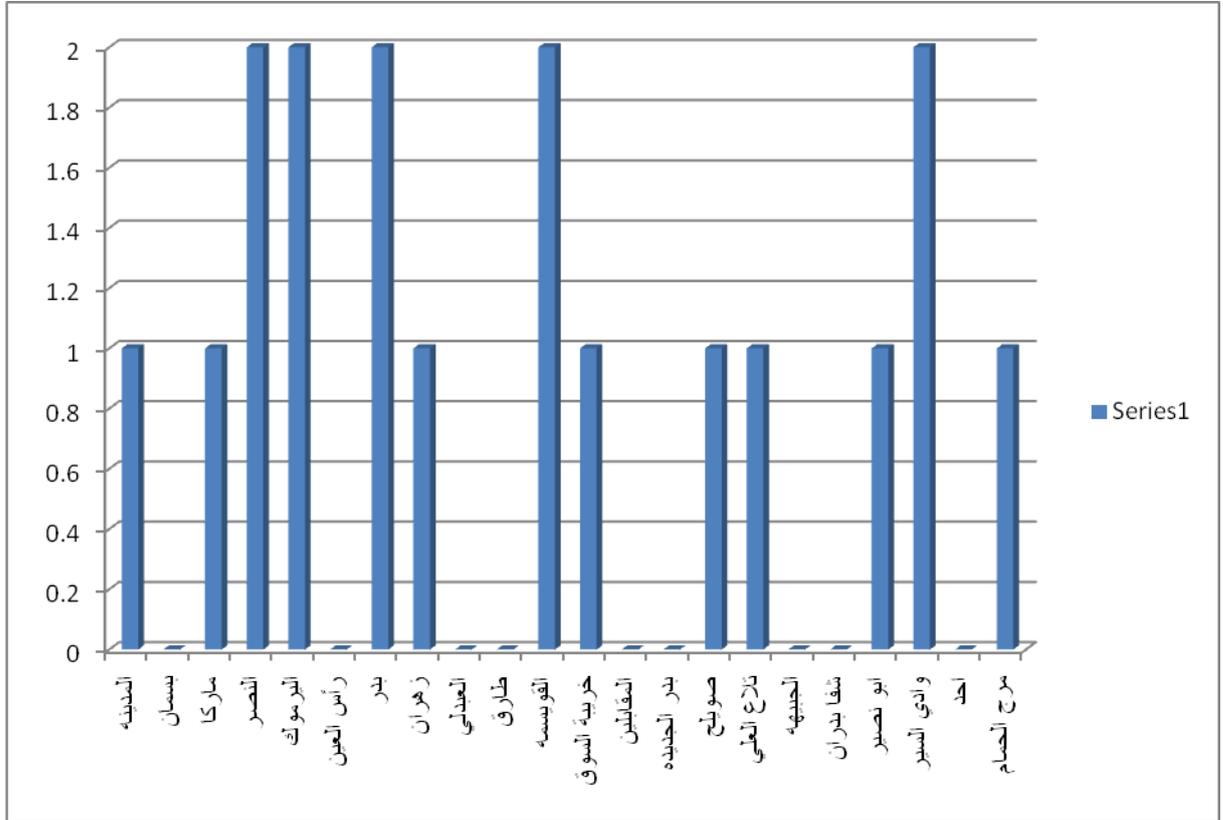
العدد والنسبة	طريق تقديم الشكاوي
٣٠٦	الهاتف
-	الفاكس
١٣	الموقع الالكتروني والبريد الالكتروني (الانترنت)

٦٢	الاستدعاء والمراجعة الشخصية
٥	sms
٣	صناديق الشكاوى
٣٨٩	المجموع

توزيع الشكاوي حسب المناطق من ٢٠١٦/١/١ إلى ٢٠١٦/٣/٣١

المنطقة	العدد الإجمالي	الشكاوى المنجزة حسب الموعد	الشكاوى المنجزة بعد الموعد	غير منجز	لم يحن موعدها
المدينه	٦	٦	-	-	-
بسمان	-	-	-	-	-
ماركا	٦	٦	-	-	-
النصر	٢	٢	-	-	-
اليرموك	٢	٢	-	-	-
رأس العين	-	-	-	-	-
بدر	٢	١	-	-	١
زهراان	١	-	-	-	١
العبدلي	-	-	-	-	-
طارق	-	-	-	-	-
القويسمه	٢	٢	-	-	-
خرية السوق	١	١	-	-	-
المقابلين	-	-	-	-	-
بدر الجديده	-	-	-	-	-
صويلح	١	-	-	-	١
تلاع العلي	١	١	-	-	-
الجبيهه	-	-	-	-	-
شفا بدران	-	-	-	-	-
ابو نصير	١	١	-	-	-
وادي السير	٢	٢	-	-	-
احد	-	-	-	-	-
مرج الحمام	١	١	-	-	-
المجموع الكلي	١٨	١٥	-	-	٣

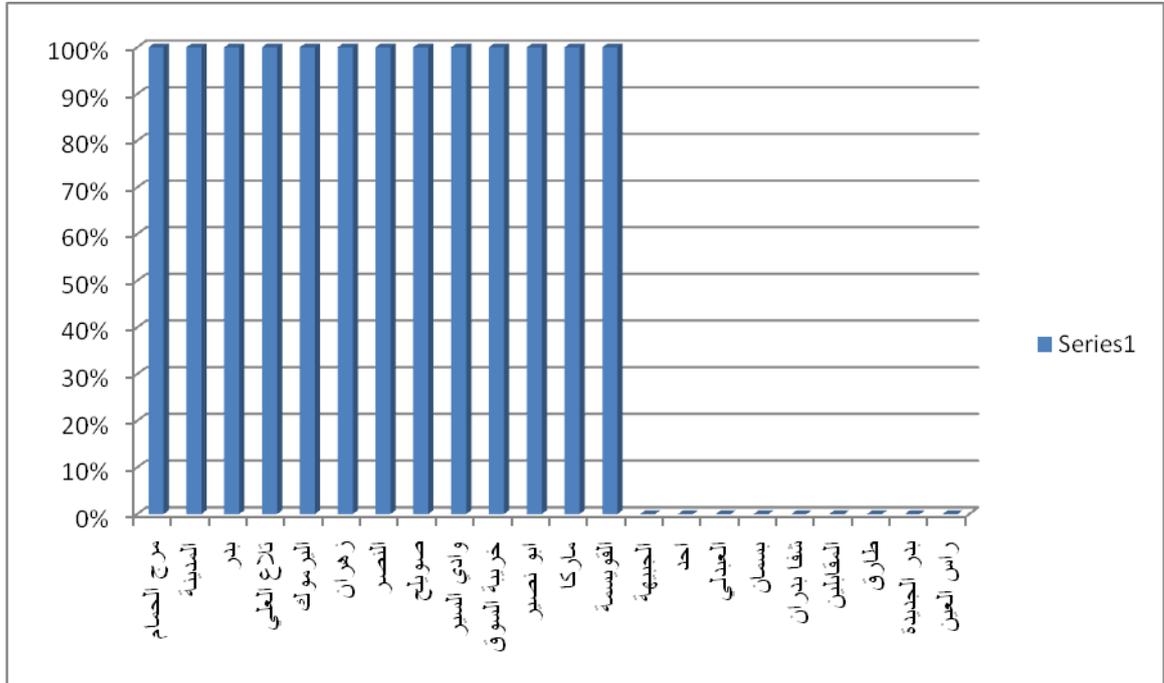
توزيع الشكاوي حسب المناطق



نسبة انجاز الشكاوي حسب المناطق
من ٢٠١٦/١/١ ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

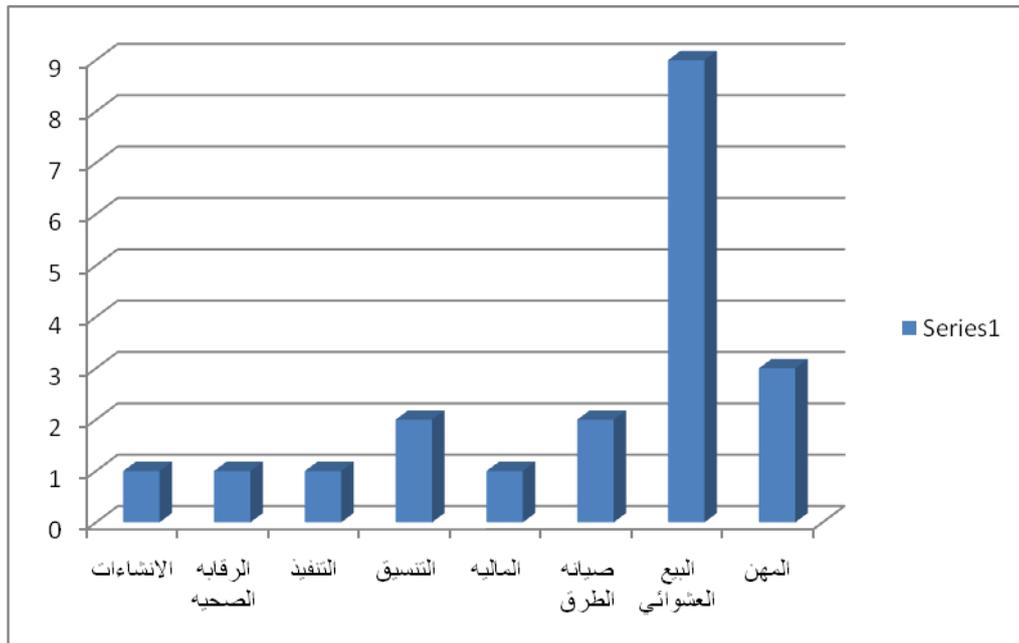
المنطقة	نسبة الانجاز
مرج الحمام	%100
المدينة	%100
بدر	%100
تلاع العلي	%100
اليرموك	%100
زهرةان	%100
النصر	%100
صويلح	%100
وادي السير	%100
خريبة السوق	%100
ابو نصير	%100
ماركا	%100
القويسمة	%100
الجبيهة	.
احد	.
العبدلي	.
بسمان	.
شفا بدران	.
المقابلين	.
طارق	.
بدر الجديدة	.
راس العين	.

نسبة انجاز الشكاوي حسب المناطق



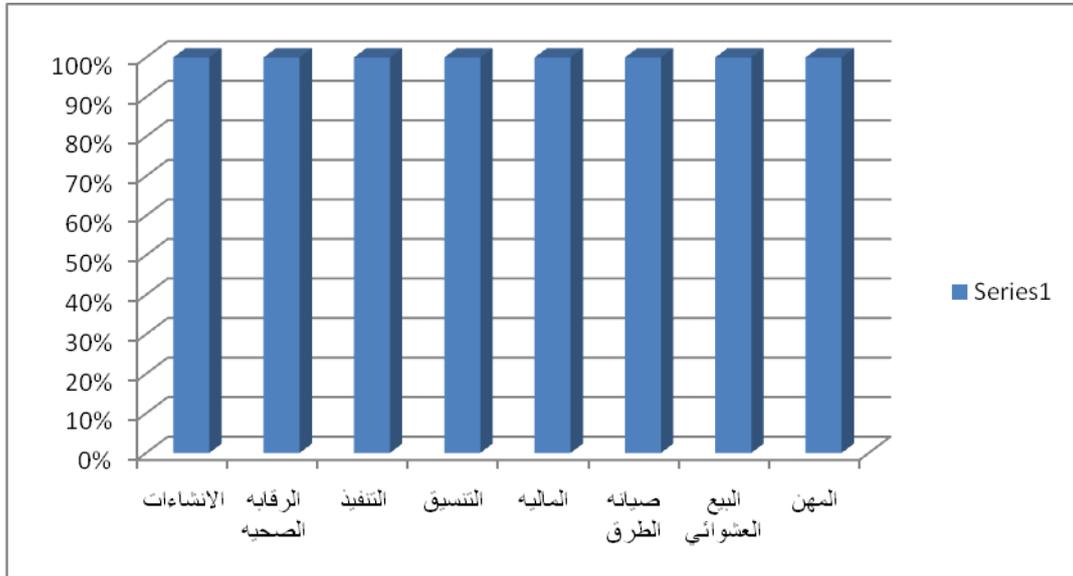
قسم الشكاوى والاقتراحات
توزيع الشكاوي حسب الدوائر من
٢٠١٦/١/١ ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

الدائرة	العدد الإجمالي	الشكاوى المنجزة حسب الموعد	الشكاوى المنجزة بعد الموعد	غير منجز	لم يحن موعدها
الانشاءات	١	١	-	-	-
الرقابه الصحيه	١	-	١	-	-
التنفيذ	١	١	-	-	-
التنسيق	٢	١	-	-	١
الماليه	١	١	-	-	-
صيانته الطرق	٢	١	١	-	-
البيع العشوائي	٩	٢	-	-	٧
المهن	٣	١	٢	-	-
المجموع	٢٠	٨	٤	-	٨



نسبة انجاز الشكاوي حسب الدوائر
من ٢٠١٦/١/١ ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

الدائرة	نسبة الانجاز
الانشاءات	%١٠٠
الرقابه الصحيه	%١٠٠
التنفيذ	%١٠٠
التنسيق	%١٠٠
الماليه	%١٠٠
صيانه الطرق	%١٠٠
البيع العشوائي	%١٠٠
المهن	%١٠٠

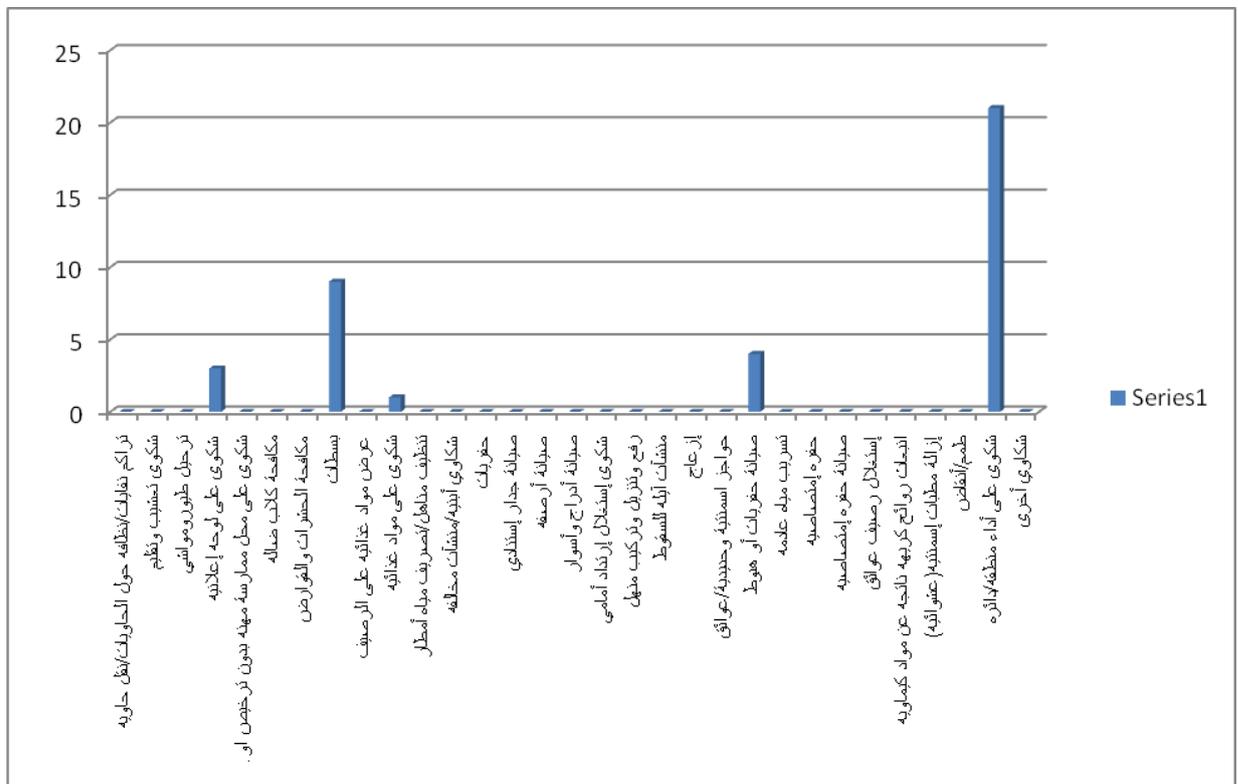


قسم الشكاوى والاقتراحات
توزيع الشكاوي حسب المواضيع من
٢٠١٦/٦/٣٠ ٢٠١٦/٤/١

المجموع الكلي	لم يحن موعدها	غير منجز	الشكاوى المنجزة بعد الموعد	الشكاوى المنجزة حسب الموعد	الموضوع
-	-	-	-	-	تراكم نفايات/نضافه حول الحاويات/نقل حاويه
-	-	-	-	-	شكاوى تعشيب وتقليم
-	-	-	-	-	ترجيل طيور ومواشى
٣	-	-	٢	١	شكاوى على لوحه اعلانيه
-	-	-	-	-	شكاوى على محل ممارسة مهنة بدون ترخيص او مهنة غير مرخص بها
-	-	-	-	-	مكافحة كلاب ضاله
-	-	-	-	-	مكافحة الحشرات والقوارض
٩	٧	-	-	٢	بسطات
-	-	-	-	-	عرض مواد غذائيه على الرصيف
١	-	-	١	-	شكاوى على مواد غذائيه
-	-	-	-	-	تنظيف متهل/تصريف مياه أمطار
-	-	-	-	-	شكاوي آبيه/منشآت مخالفه
-	-	-	-	-	حفريات
-	-	-	-	-	صيانة جدار إستنادي
-	-	-	-	-	صيانة أرضفه
-	-	-	-	-	صيانة أدرج وأسوار
-	-	-	-	-	شكاوى إستغلال إرتداد أمامي
-	-	-	-	-	رفع وتنزيل وتركيب منهل
-	-	-	-	-	منشآت آبله للسقوط
-	-	-	-	-	إزعاج
-	-	-	-	-	حواجز اسمنتية وحديدية/عوائق
٤	١	-	١	٢	صيانة حفريات أو هبوط
-	-	-	-	-	تسريب مياه عادمه
-	-	-	-	-	حفره إمتصاصيه
-	-	-	-	-	صيانة حفره إمتصاصيه
-	-	-	-	-	إستغلال رصيف عوائق
-	-	-	-	-	انبعاث روائح كريهه ناتجه عن مواد كيمياويه
-	-	-	-	-	إزالة مطبات إسمنتيه(عشوائيه)

-	-	-	-	-	طمم/انقاص
٢١	٣	-	-	١٨	شكوى على أداء منطقه/دائره
-	-	-	-	-	شكاوي أخرى
٣٨	١١	-	٤	٢٣	المجموع

توزيع الشكاوي حسب المواضيع



نسبة انجاز الشكاوي حسب المواضيع
من ٢٠١٦/١/١ ولغاية ٢٠١٦/٣/٣١

الموضوع	نسبة الإنجاز
شكوى على لوحة اعلانية	١٠٠%
شكوى على مواد غذائية	١٠٠%
بسطات	١٠٠%
شكوى على أداء منطقته/دائره	١٠٠%
صيانة حفريات أو هبوط	١٠٠%
طمم وانقاض	.
صيانة أدراج وأسوار	.
صيانة ارضفه	.
رفع وتنزيل وتركيب منهل	.
انبعاث روائح كريهه ناتجه عن مواد كيمياويه	.
ازعاج	.
مكافحة حشرات وقوارض	.
حواجز اسمنتية وحديدية/عوائق	.
شكاوي أخرى	.
تراكم نفايات/نظافة حول الحاويات/نقل حاويه	.
تنظيف مناهل/لتصريف مياه امطار	.
حفرة امتصاصيه	.
استغلال رصيف/عوائق	.
شكاوي ابيه/منشآت مخالفه	.
شكوى على ممارسة مهنة بدون ترخيص أو مهنة غير مرخص بها	.
ترحيل طيور ومواشي	.
ازالة مطبات اسمنتية عشوائيه	.
تسريب مياه عادمه	.
صيانة حفرة امتصاصيه	.
حفريات	.
مكافحة كلاب ضاله	.
صيانة جدار إستنادي	.
منشآت آيله للسقوط	.
شكوى إستغلال إرتداد أمامي	.
عرض مواد غذائيه على الرصيف	.

نسبة انجاز الشكاوي حسب المواضيع

