

دائرة خدمة الجمهور قسم الشكاوي والإقتراحات

التقرير الربعي الثاني
من ٢٠١٦/ 4 /١ ولغاية ٢٠١٦/ 6/ 30

٤٥	اجمالي عدد الشكاوي
٢	عدد الشكاوي التي لم يحن موعد انجازها
٣٦	عدد الشكاوي المنجزة حسب الموعد
٧	عدد الشكاوي المنجزة بعد الموعد
-	عدد الشكاوي غير المنجزة
%١٠٠	نسبة انجاز الشكاوي
%٥	نسبة الشكاوي غير المنجزة
٦٣٤	عدد الشكاوي المرسله عن طريق (outlook)

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

- طلبات وملاحظات غير مصنفة كشكاوي واقتراحات المواطنين (67)
- الشكاوي والاقتراحات الخاصة بالموارد البشرية الواردة عن طريق صندوق الشكاوي الاقتراحات (22)

التقرير بعدد الشكاوي تبعاً لطرق تقديمها
من ٢٠١٦/٤/١ - ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٥

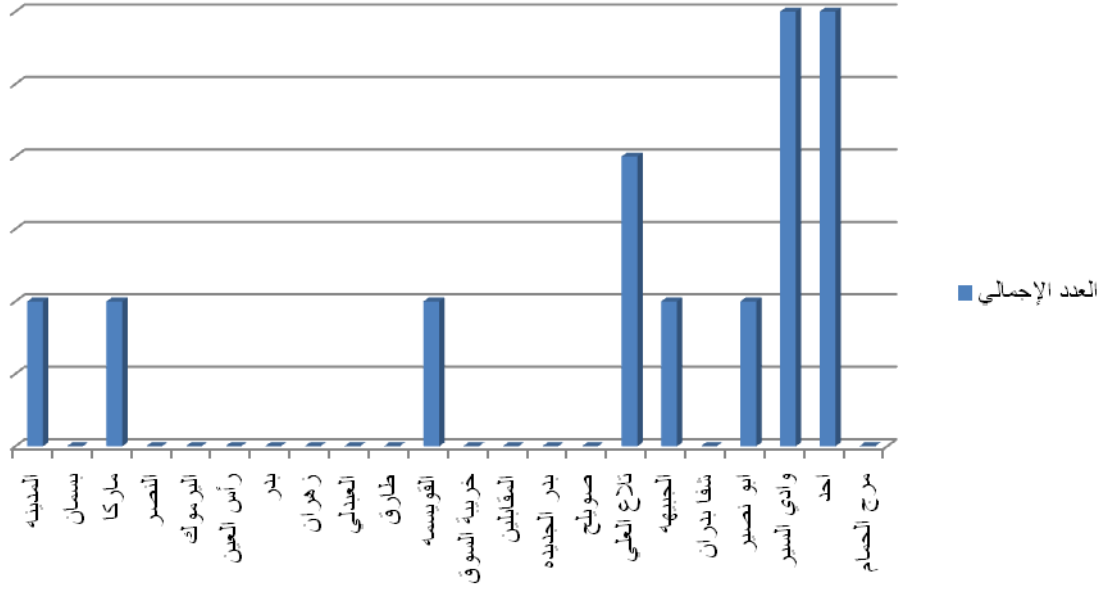
العدد والنسبة	طريق تقديم الشكاوي
558	الهاتف
-	الفاكس
26	الموقع الالكتروني والبريد الالكتروني (الانترنت)
88	الاستدعاء والمراجعة الشخصية
3	sms

4	صناديق الشكاوى
279	المجموع

توزيع الشكاوي حسب المناطق من ٢٠١٦/٤/١ ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٠

المنطقة	العدد الإجمالي	الشكاوى المنجزة حسب الموعد	الشكاوى المنجزة بعد الموعد	غير منجز	لم يحن موعدها
المدينة	1	1	-	-	-
بسمان	-	-	-	-	-
ماركا	1	1	-	-	-
النصر	-	-	-	-	-
البرموك	-	-	-	-	-
رأس العين	-	-	-	-	-
بدر	-	-	-	-	-
زهبران	-	-	-	-	-
العبدلي	-	-	-	-	-
طارق	-	-	-	-	-
القويسمه	1	1	-	-	-
خرية السوق	-	-	-	-	-
المقابلين	-	-	-	-	-
بدر الجديد	-	-	-	-	-
صويلح	-	-	-	-	-
تلاع العلي	2	2	-	-	-
الجبيهه	1	1	-	-	-
شفا بدران	-	-	-	-	-
ابو نصير	1	1	-	-	-
وادي السير	3	3	-	-	-
احد	3	2	-	-	1
مرج الحمام	-	-	-	-	-
المجموع الكلي	13	12	-	-	1

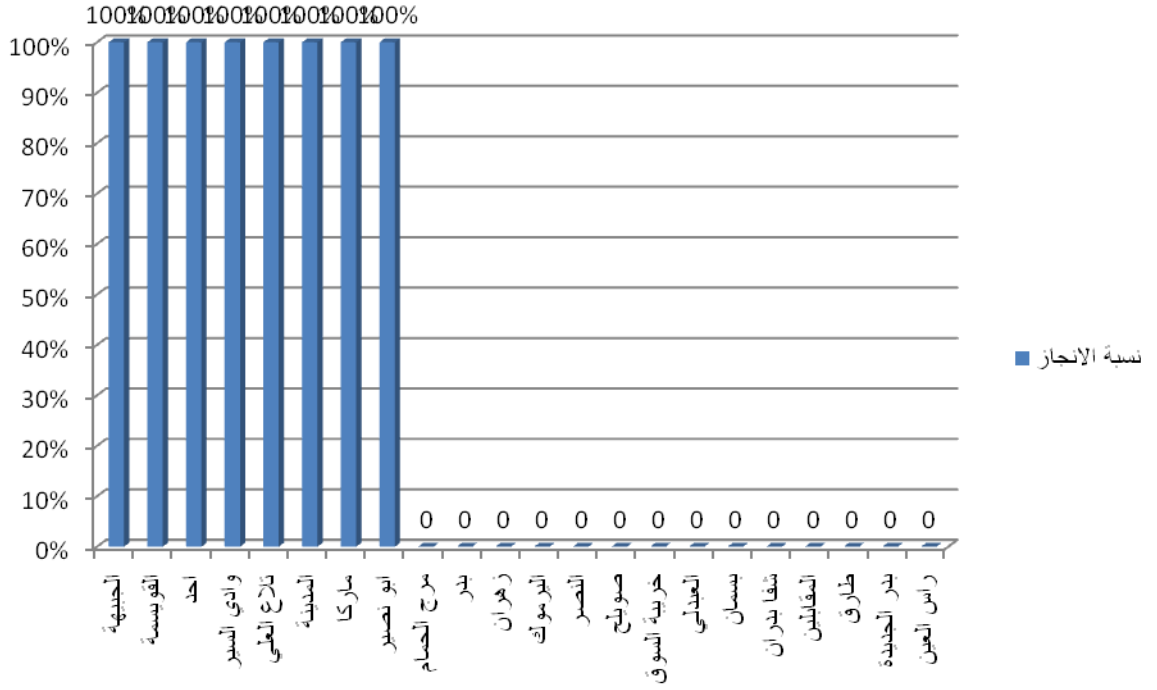
العدد الإجمالي



نسبة انجاز الشكاوي حسب المناطق
من ٢٠١٦/٤/١ ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٠

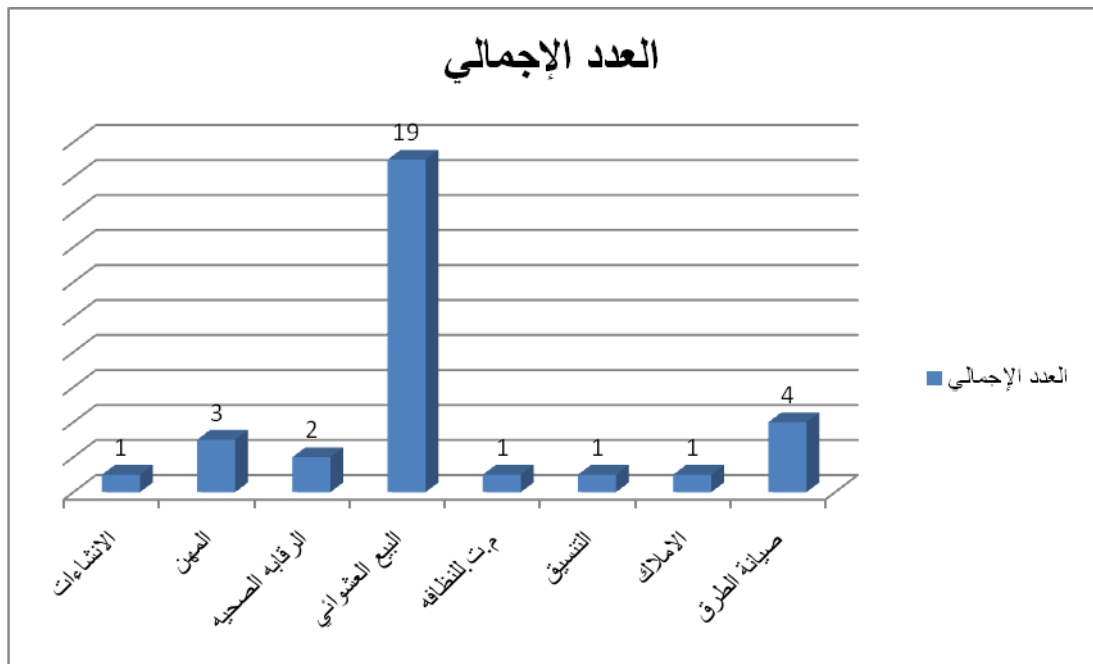
المنطقة	نسبة الانجاز
الجبيهة	%100
القويسمة	%100
احد	%100
وادي السير	%100
تلاع العلي	%١٠٠
المدينة	%100
ماركا	%100
ابو نصير	%100
مرج الحمام	.
بدر	.
زهرة	.
اليرموك	.
النصر	.
صويلح	.
خربة السوق	.
العبدلي	.
بسمان	.
شفا بدران	.
المقابلين	.
طارق	.
بدر الجديدة	.
راس العين	.

نسبة الانجاز



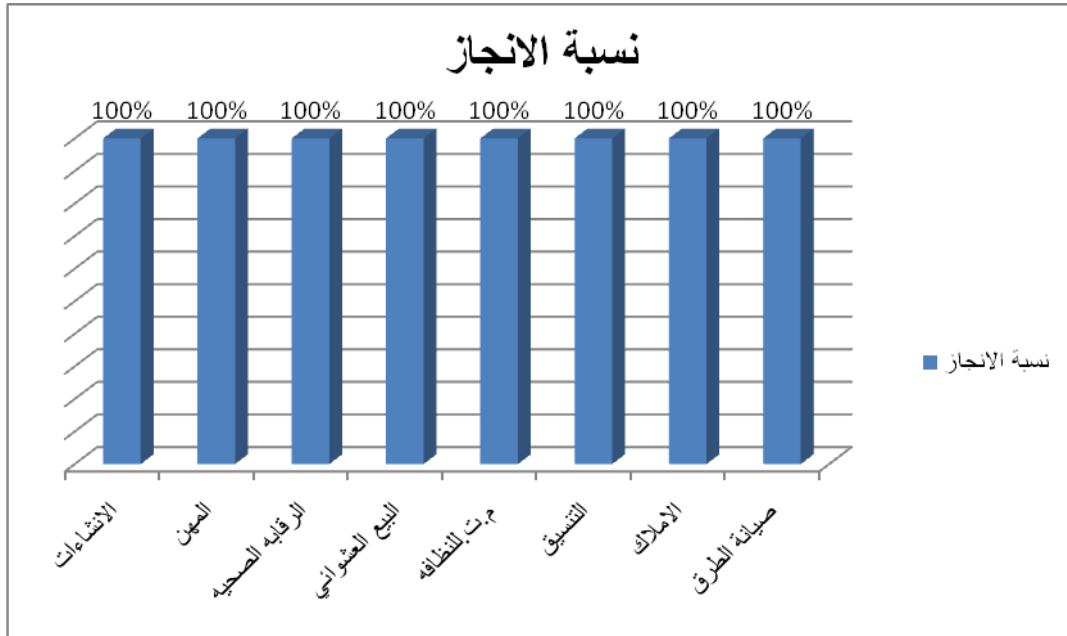
قسم الشكاوى والاقتراحات
توزيع الشكاوي حسب الدوائر من
٢٠١٦/٤/١ ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٠

الدائرة	العدد الإجمالي	الشكاوى المنجزة حسب الموعد	الشكاوى المنجزة بعد الموعد	غير منجز	لم يحن موعدها
الانشاءات	١	١	-	-	-
المهن	٣	-	٣	-	-
الرقابه الصحيه	٢	٢	-	-	-
البيع العشوائي	١٩	١٨	-	-	١
م.ت.لنظافه	١	-	١	-	-
التنسيق	١	١	-	-	-
الاملاك	١	١	-	-	-
صيانة الطرق	٤	١	٣	-	-
المجموع	٣٢	٢٤	٧	-	١



نسبة انجاز الشكاوي حسب الدوائر
من ٢٠١٦/٤/١ ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٠

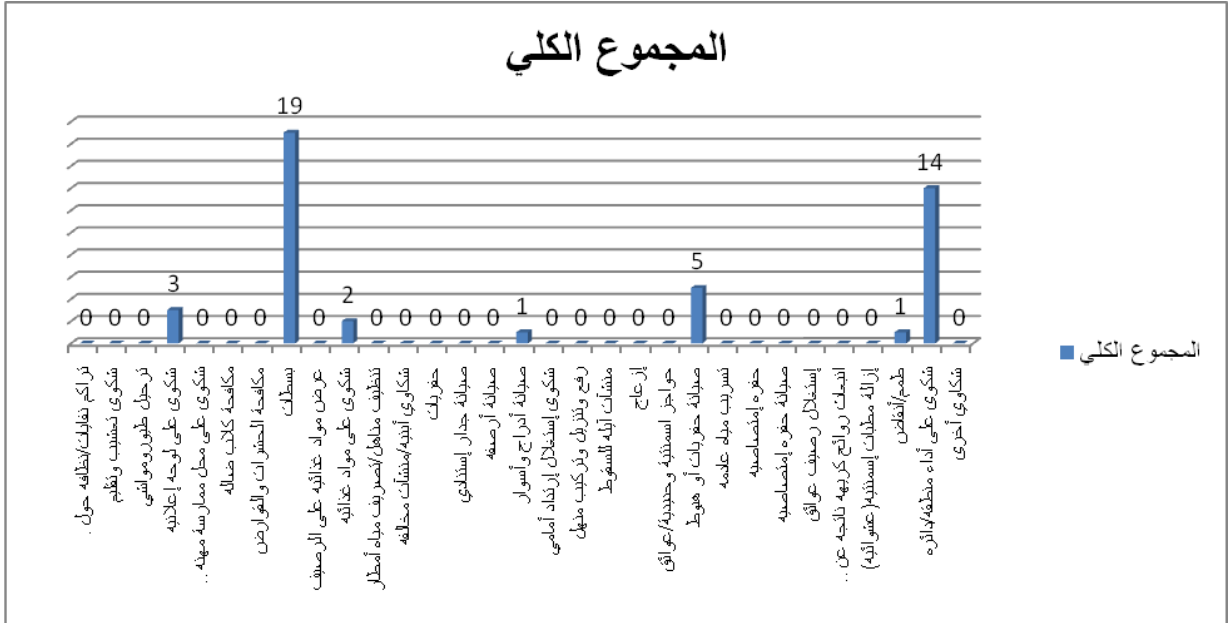
نسبة الانجاز	الدائرة
%١٠٠	الانشاءات
%١٠٠	المهن
%١٠٠	الرقابه الصحيه
%١٠٠	البيع العشوائي
%١٠٠	م.ت.لنظافه
%١٠٠	التنسيق
%١٠٠	الاملاك
%١٠٠	صيانة الطرق



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	-	-	٣	-	شكاوى على لوحه اعلانيه
-	-	-	-	-	شكاوى على محل ممارسة مهنة بدون ترخيص او مهنة غير مرخص بها
-	-	-	-	-	مكافحة كلاب ضاله
-	-	-	-	-	مكافحة الحشرات والقوارض
١٩	١	-	-	١٨	بسطات
-	-	-	-	-	عرض مواد غذائيه على الرصيف
٢	-	-	-	٢	شكاوى على مواد غذائيه
-	-	-	-	-	تنظيف متهل/تصريف مياه أمطار
-	-	-	-	-	شكاوي آبيه/منشآت مخالفه
-	-	-	-	-	حفریات
-	-	-	-	-	صيانة جدار إستنادي
-	-	-	-	-	صيانة أرضفه
١	-	-	-	١	صيانة أدرج وأسوار
-	-	-	-	-	شكاوى إستغلال إرتداد أمامي
-	-	-	-	-	رفع وتنزيل وتركيب منهل
-	-	-	-	-	منشآت آبله للسقوط
-	-	-	-	-	إزعاج
-	-	-	-	-	حواجز اسمنتية وحديدية/عوائق
٥	-	-	٣	٢	صيانة حفریات أو هبوط
-	-	-	-	-	تسريب مياه عادمه
-	-	-	-	-	حفره إمتصاصيه
-	-	-	-	-	صيانة حفره إمتصاصيه
-	-	-	-	-	إستغلال رصيف عوائق
-	-	-	-	-	انبعاث روائح كريهه ناتجه عن مواد كيمياويه
-	-	-	-	-	إزالة مطبات إسمنتيه(عشوائيه)

١	-	-	١	-	طعم/انقاص
١٤	١	-	-	١٣	شكوى على أداء منطقة/دائره
-	-	-	-	-	شكاوي أخرى
٤٥	٢	-	٧	٣٦	المجموع



نسبة انجاز الشكاوي حسب المواضيع
من ٢٠١٦/٤/١ ولغاية ٢٠١٦/٦/٣٠

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	%١٠٠
صيانة أدراج وأسوار	%١٠٠
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 ابنيه/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 امتصاصية	.
حفريات	.
مكافحة كلاب ضاله	.
صيانة جدار إستنادي	.
منشآت آيله للسقوط	.
شكوى إستغلال إرتداد أمامي	.

عرض مواد غذائيه على الرصيف	.
تعشيب وتقليم	.

