



بلدية المنطقة الجنوبية  
Southern Area Municipality

التقرير السنوي للشكاوي  
من شهر يناير حتى مارس  
2019



إعداد  
قسم العلاقات العامة و الإعلام

اعتماد سعادة المدير العام:



بلدية المنطقة الجنوبية  
Southern Area Municipality

التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## الفهرس الموضوعات

### المحتوى

- المقدمة ..... 3
- أهداف قسم العلاقات العامة والاعلام في مجال الشكاوي ..... 3
- آلية تقديم الشكاوي ..... 4
- نتائج تقرير الشكاوي (التفصيلي) من يناير حتى مارس 2018..... 5-13
- نتائج تقرير الشكاوي من يناير حتى مارس 2019..... 15-14
- مجموع نتائج الشكاوي من يناير حتى مارس 2019..... 16





## الفهرس الرسومات

- شكل رقم (1) آلية تقديم الشكاوي ..... 4
- شكل رقم (2) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر يناير ..... 5
- شكل رقم (3) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر يناير ..... 6
- شكل رقم (4) رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر يناير ..... 7
- شكل رقم (5) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي الواردة لجميع اقسام البلدية في شهر فبراير ..... 8
- شكل رقم (6) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر فبراير ..... 9
- شكل رقم (7) رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر فبراير ..... 10
- شكل رقم (8) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي الواردة لجميع اقسام البلدية في شهر مارس ..... 11
- شكل رقم (9) رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر مارس ..... 12
- شكل رقم (10) رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر مارس ..... 13





## المقدمة

تسعى بلدية المنطقة الجنوبية لتقديم كل ما هو أفضل لخدمة مملكة البحرين بشكل عام والمنطقة الجنوبية بشكل خاص، وسعيًا لذلك قامت بفتح قنوات التواصل مع الجمهور لمتابعة الشكاوي والملاحظات المقدمة من أهالي المنطقة والاتصال الدائم معهم بهدف تحقيق الرضا العام.

وعلى ذلك قامت بمتابعة كل مواقع التواصل الاجتماعي (الانستغرام والفيسبوك والتويتر) والإذاعة والصحافة، بالإضافة إلى دراسة مقترحات المواطنين.

ويلتزم القسم باستلام هذه الملاحظات على الفور وتحديد حالتها ما إذا كانت اعتيادية أو عاجلة ويتم إدخالها في النظام الوطني الموحد للشكاوي (تواصل) وتحويلها على القسم المختص بالبلدية ليتم لاحقًا استلام الرد ومعالجة الشكاوي على الفور. كما يتم التواصل الدائم مع أصحاب الملاحظات سواء من المواطنين أو أصدقاء الإذاعة لاحتواء المشكلات والمقترحات التي ترد منهم وأخذها بعين الاعتبار حيث أن البلدية لا تألو جهدًا في تقديم أفضل الخدمات البلدية للمواطن والمقيم على حد سواء.

وبجهود مجموعة العلاقات العامة والاعلام وتعاون الأقسام المختصة بالبلدية تم رصد الشكاوي المقدمة للبلدية من يناير وحتى نوفمبر 2018.

### أهداف قسم العلاقات العامة والاعلام في مجال الشكاوي:

- الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها بلدية المنطقة الجنوبية عن طريق خلق بيئة متطورة ومناسبة للجميع.
- توثيق شكاوي المراجعين وملاحظاتهم بمختلف مصادرها وأنواعها.





بلدية المنطقة الجنوبية  
Southern Area Municipality

التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## آلية تقديم الشكاوى

الاتصال



الصحف



الحضور الشخصي



وسائل التواصل الاجتماعي



نظام تواصل



الإذاعة



القسم المختص



رد القسم



التواصل مع صاحب الشكاوى



شكل رقم (1)  
آلية تقديم الشكاوى

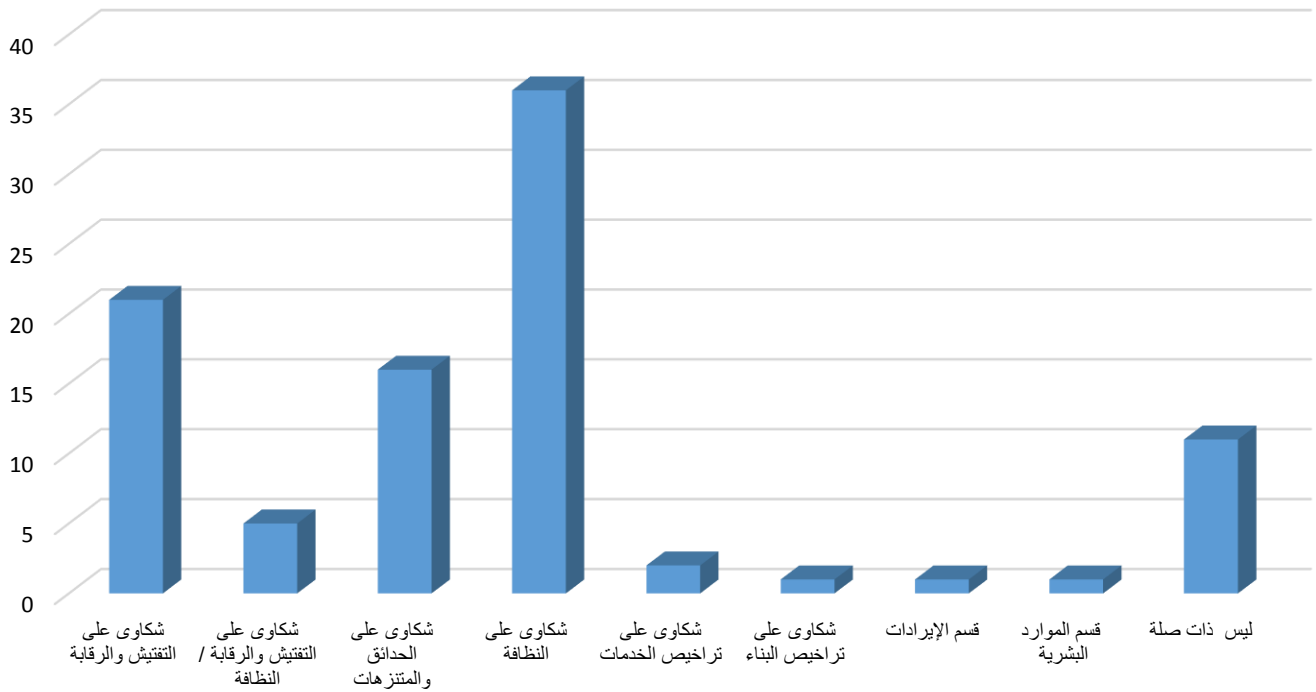


## نتائج تقرير الشكاوي (التفصيلي) من يناير حتى مارس 2019

### شهر يناير:

1. تم تلقي (94) شكوي من المواطنين مباشرة في خلال شهر يناير و ذلك بمعدل 31%.
2. أغلب الشكاوي المستلمة كانت متعلقة بقسم النظافة.
3. أقلها كانت تابعة لقسم تراخيص الخدمات و تراخيص البناء والأسواق والأماك و الموارد البشرية.
4. تم الرد على (77) شكوى من أصل (17) قيد التنفيذ وذلك لأسباب تتعلق بعدم الحصول على رد من القسم المختص.
5. تم استلام (5) شكواي من الصحف و(0) من الإذاعة.

### الشكاوي لشهر يناير 2019



شكل رقم (2)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي الواردة لجميع اقسام البلدية في شهر يناير



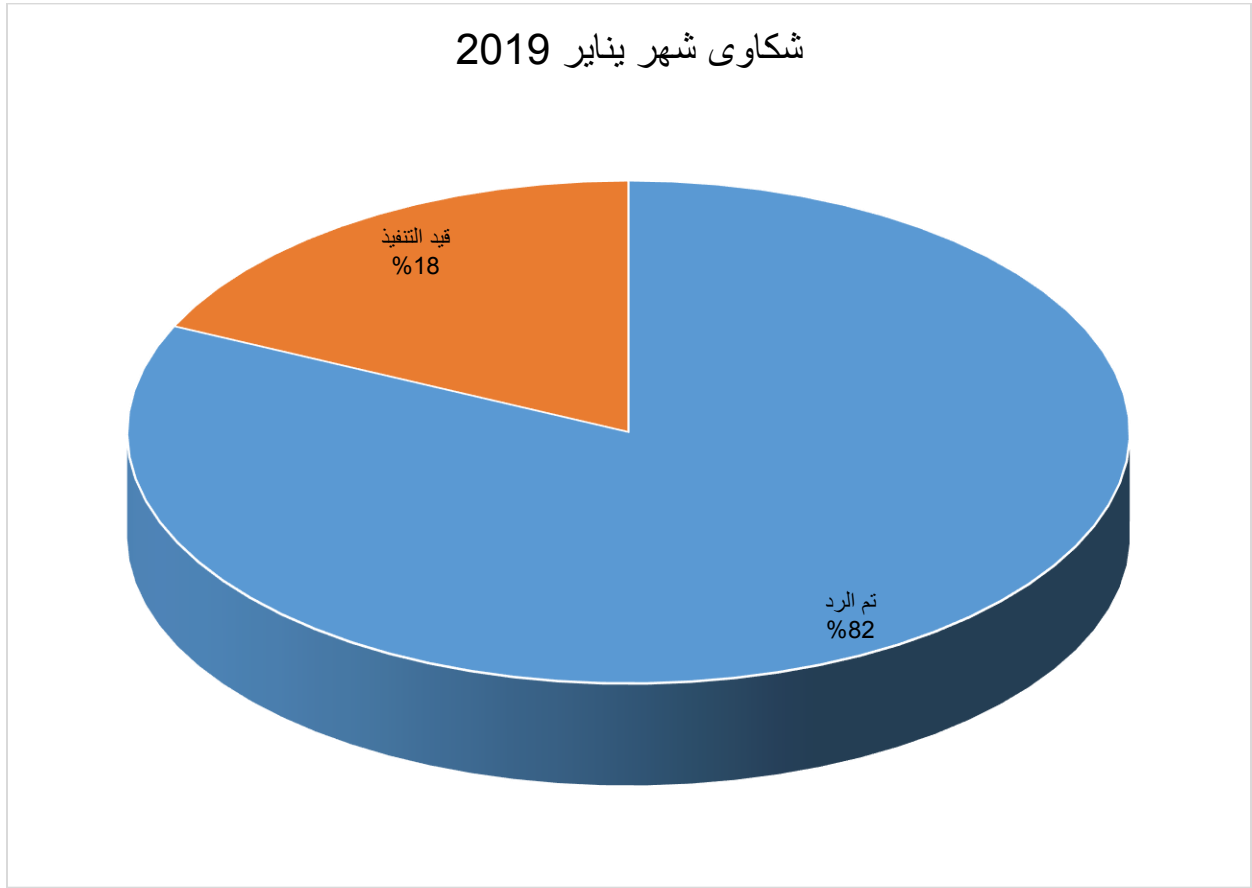


التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

### إحصائية شكاوي شهر يناير (تم الرد - قيد التنفيذ)

1. الشكاوي التي تم الرد على (77) شكوى بمعدل 82%.

2. شكاوي قيد التنفيذ (17) شكوى بمعدل 18%.



شكل رقم (3)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر يناير





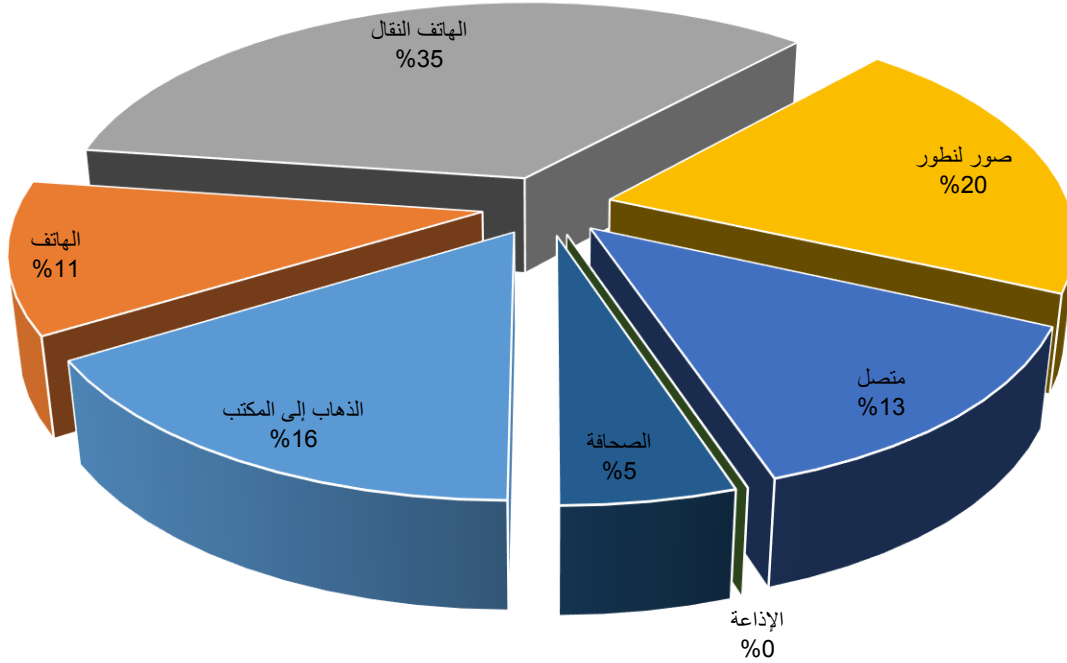
التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## إحصائية مصدر الشكاوى في شهر يناير

تلقت بلدية المنطقة الجنوبية ما يقارب:

- 35% من الشكاوي عبر الهاتف النقال.
- 11% من الشكاوي عبر الهاتف الثابت.
- 16% من الشكاوي عبر الذهاب إلى المكتب.
- 5% من الشكاوي عبر الصحافة.
- 13% من الشكاوي من قبل المتصلين.
- 20% من الشكاوي عبر صور لنطور.

### مصدر الشكاوى - شهر يناير 2019



شكل رقم (4)

رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر يناير



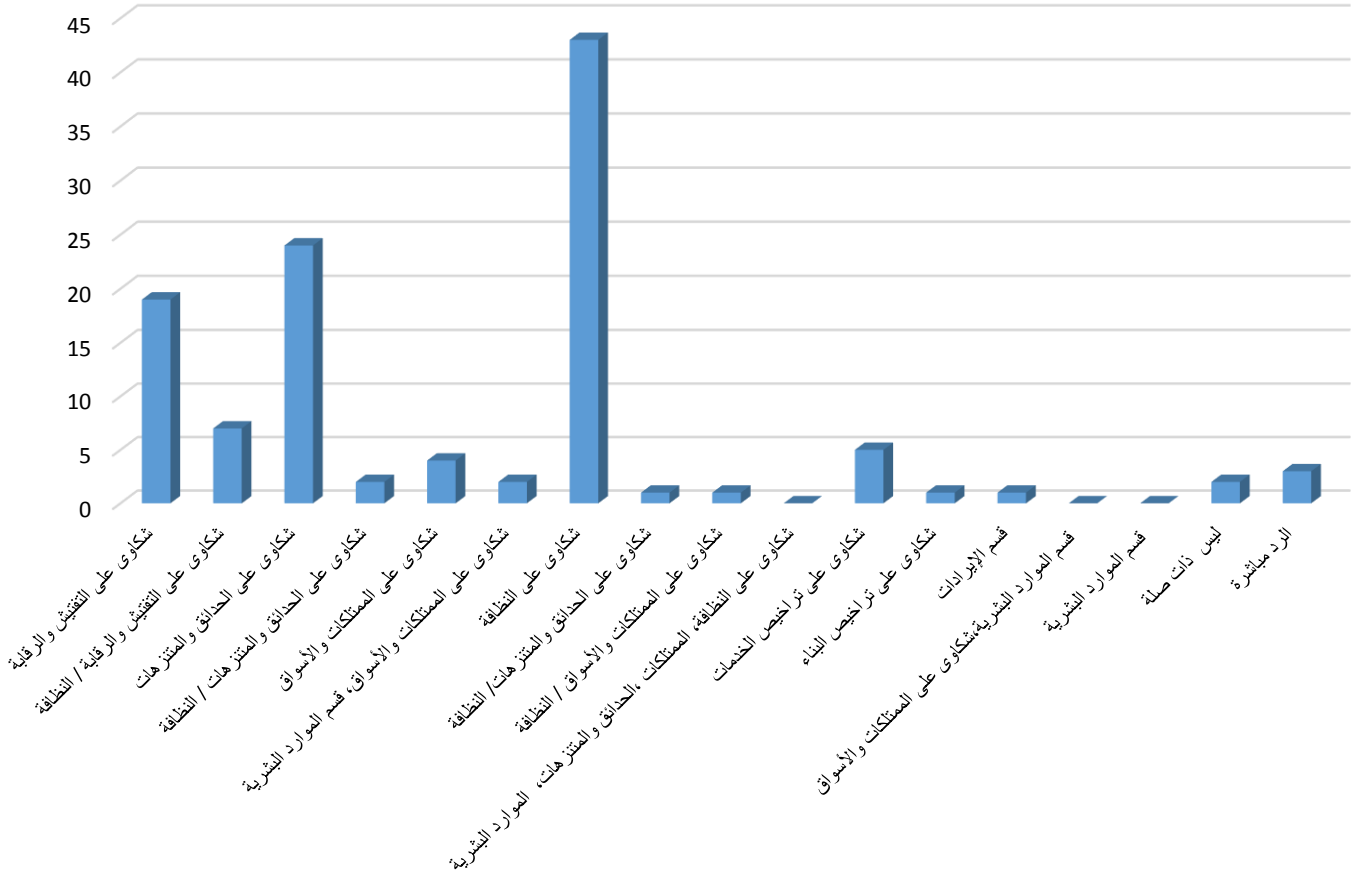




## شهر فبراير:

1. تم تلقي (115) شكوي من المواطنين مباشرة في خلال شهر فبراير.
2. أغلب الشكاوي كانت متعلقة بقسم خدمات النظافة.
3. أقلها كانت تابعة لقسم خدمات البناء و الإيرادات.
4. تم الرد على (90) شكوى من أصل (25) قيد التنفيذ عليها وذلك لأسباب تتعلق بعدم الحصول على رد من القسم المختص.
5. تم استلام (3) شكاوي من الصحف و (1) من الاذاعة.

### الشكاوى لشهر فبراير 2019



شكل رقم (5)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي الواردة لجميع اقسام البلدية في شهر فبراير



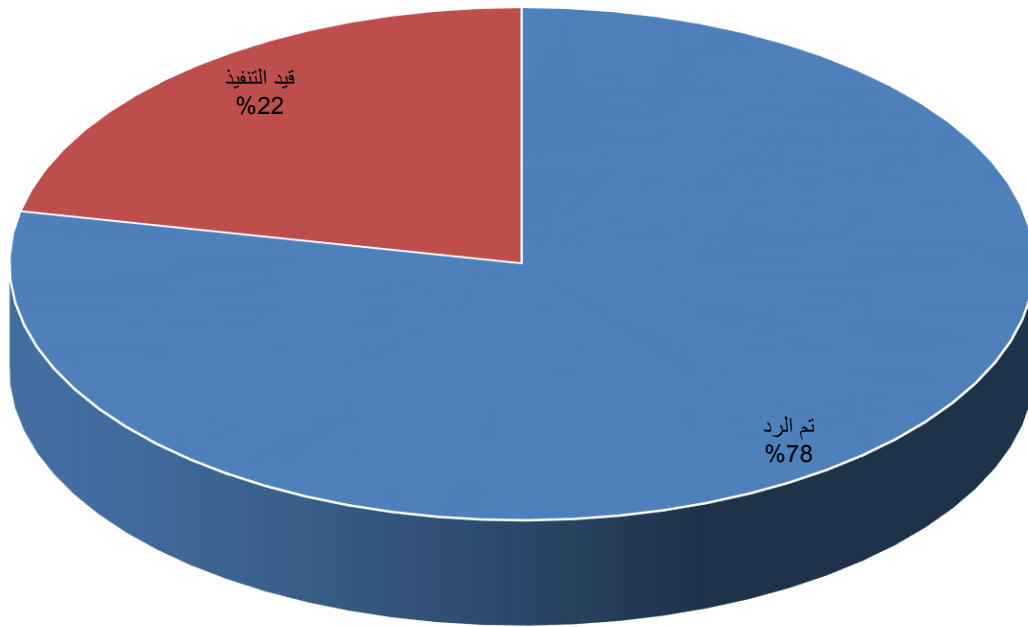
التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## إحصائية شكاوي شهر فبراير (تم الرد - قيد التنفيذ)

1. الشكاوي التي تم الرد على (90) شكاوي بمعدل 78%.

2. شكاوي قيد التنفيذ (25) شكاوي بمعدل 22%.

### شكاوي شهر فبراير 2019



شكل رقم (6)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر فبراير





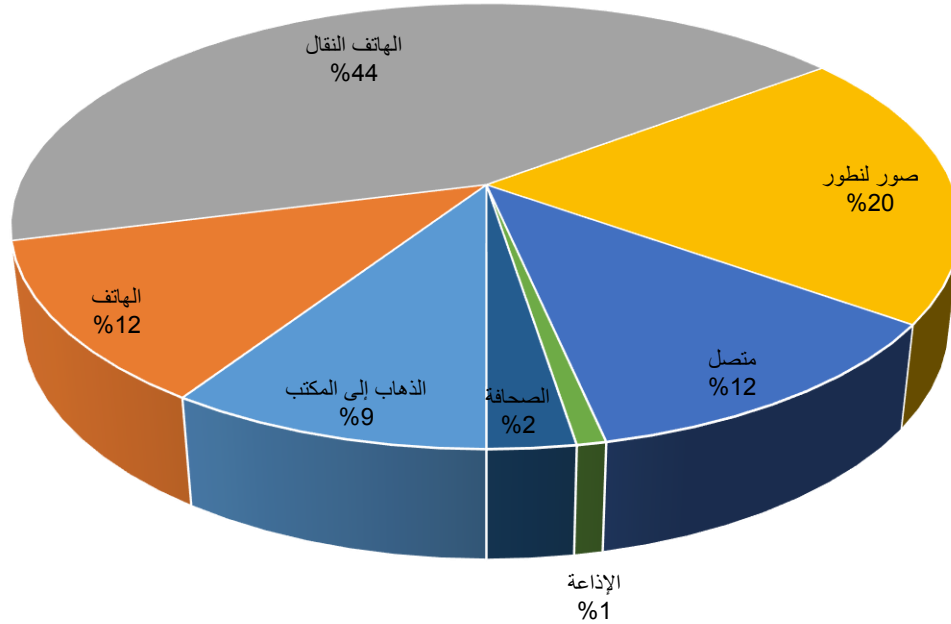
التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## إحصائية مصدر الشكاوى في شهر فبراير

تلقت بلدية المنطقة الجنوبية ما يقارب:

- 44% من الشكاوي عبر الهاتف النقال.
- 12% من الشكاوي عبر الهاتف الثابت.
- 9% من الشكاوي عبر الذهاب إلى المكتب.
- 2% من الشكاوي عبر الصحافة.
- 1% من الشكاوي عبر الإذاعة.
- 12% من الشكاوي من قبل المتصلين.
- 20% من الشكاوي عبر صور لنطور.

## مصدر الشكاوى - شهر فبراير 2019



شكل رقم (7)

رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر فبراير

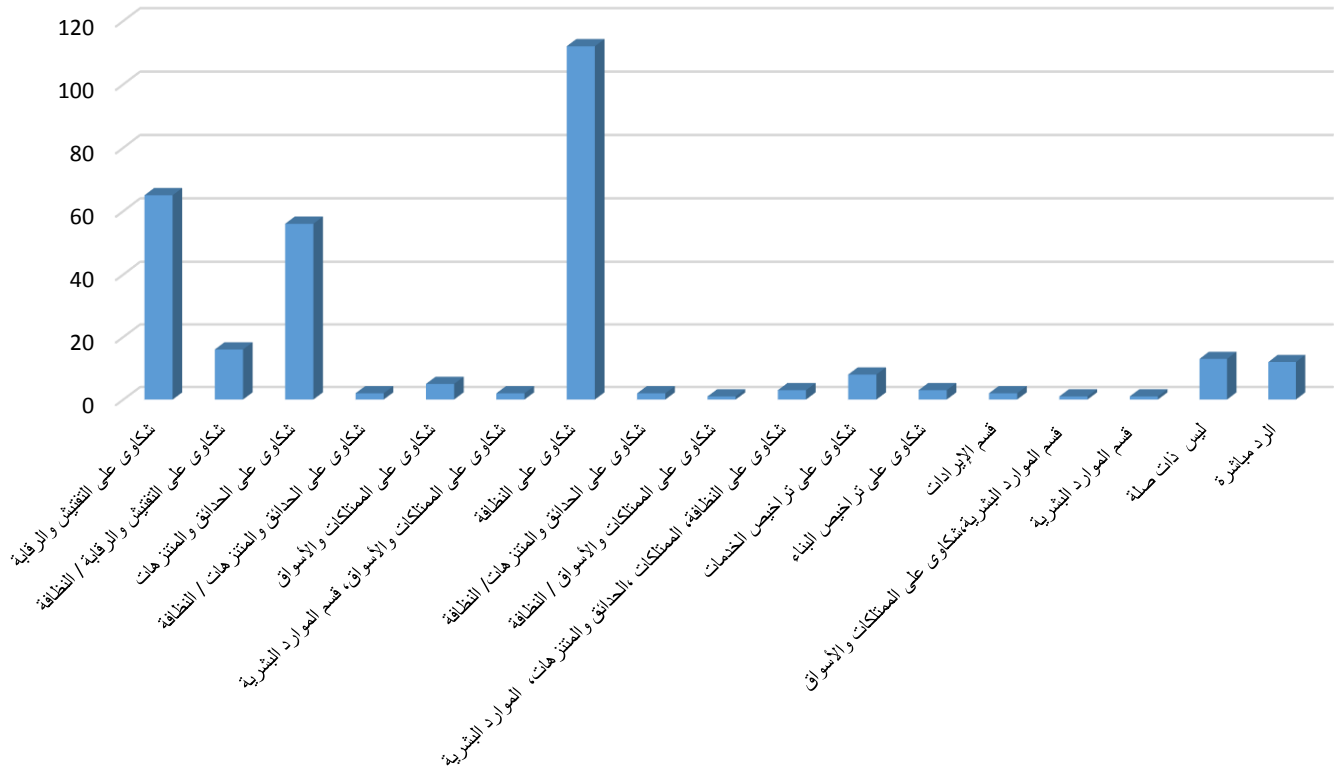




## شهر مارس:

1. تم تلقي (95) شكوي من المواطنين مباشرة في خلال شهر مارس.
2. أغلب الشكاوي كانت متعلقة بإدارة خدمات النظافة.
3. أقلها كانت تابعة للأقسام التالية: قسم الرقابة والتفتيش وخدمات النظافة.
4. تم الرد على (33) شكوى من أصل (62) قيد التنفيذ وذلك لأسباب تتعلق بعدم الحصول على رد من القسم المختص.
5. لم ترد أي شكوى من الصحف.
6. تم استلام (3) شكواي من الصحف و (1) من الاذاعة.

### الشكاوى لشهر مارس 2019



شكل رقم (8)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي الواردة لجميع اقسام البلدية في شهر مارس





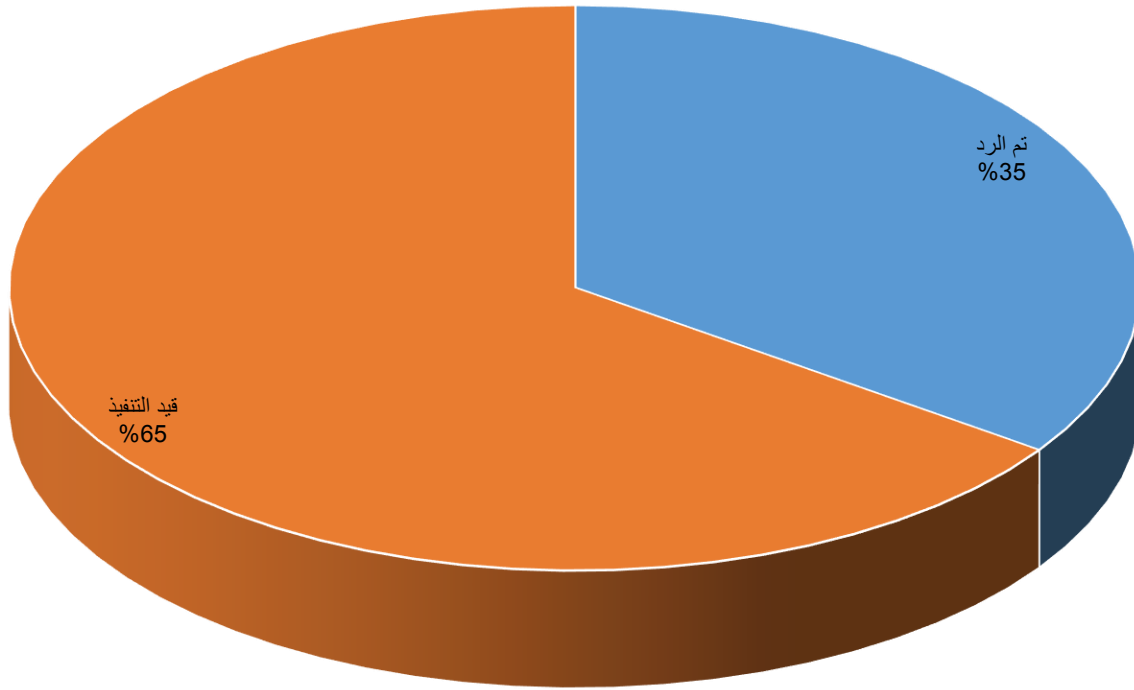
التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

### إحصائية شكاوي شهر مارس (تم الرد - قيد التنفيذ)

1. الشكاوي التي تم الرد على (33) شكاوي بمعدل 35%.

2. شكاوي قيد التنفيذ (62) شكاوي بمعدل 65%.

### شكاوي شهر مارس 2019



شكل رقم (9)

رسم بياني يوضح عدد الشكاوي التي تم الرد عليها والتي كانت قيد التنفيذ في شهر مارس





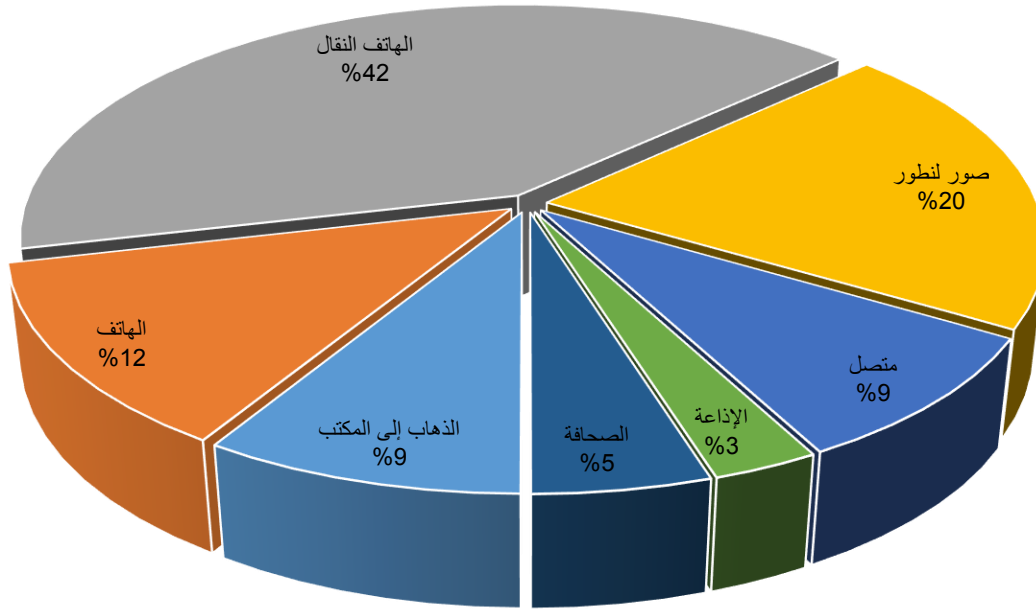
التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

## إحصائية مصدر الشكاوى في شهر مارس

تلقت بلدية المنطقة الجنوبية ما يقارب:

- 42% من الشكاوي عبر الهاتف النقال.
- 12% من الشكاوي عبر الهاتف الثابت.
- 9% من الشكاوي عبر الذهاب إلى المكتب.
- 5% من الشكاوي عبر الصحافة.
- 3% من الشكاوي عبر الإذاعة.
- 9% من الشكاوي من قبل المتصلين.
- 20% من الشكاوي عبر صور لنطور.

## مصدر الشكاوى - شهر مارس 2019



شكل رقم (10)

رسم بياني يوضح مصدر الشكاوي الواردة للبلدية الجنوبية في شهر مارس



التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

### نتائج تقرير الشكاوي من يناير حتى مارس 2019

المجموع	شهر مارس		شهر فبراير		شهر يناير		الأقسام
	تم الرد	قيد التنفيذ	تم الرد	قيد التنفيذ	تم الرد	قيد التنفيذ	
304	33	62	90	25	77	17	الشكاوى
304	95		115		94		
100%	31%		38%		31%		

النسبة المئوية	المجموع	شهر مارس	شهر فبراير	شهر يناير	الأقسام	
21%	65	25	19	21	شكاوى على التفتيش والرقابة	1
5%	16	4	7	5	شكاوى على التفتيش والرقابة / النظافة	2
18%	56	16	24	16	شكاوى على الحدائق والمتنزهات	3
1%	2		2		شكاوى على الحدائق والمتنزهات / النظافة	4
2%	5	1	4		شكاوى على الممتلكات والأسواق	5
1%	2		2		شكاوى على الممتلكات والأسواق، قسم الموارد البشرية	6
37%	112	33	43	36	شكاوى على النظافة	7
1%	2	1	1		شكاوى على الحدائق والمتنزهات/ النظافة	8
0%	1		1		شكاوى على الممتلكات والأسواق / النظافة	9
1%	3	3			شكاوى على النظافة، الممتلكات، الحدائق، والمتنزهات، الموارد البشرية	10
3%	8	1	5	2	شكاوى على تراخيص الخدمات	11
1%	3	1	1	1	شكاوى على تراخيص البناء	12
1%	2	0	1	1	قسم الإيرادات	13
0%	1	1			قسم الموارد البشرية، شكاوى على الممتلكات والأسواق	14
0%	1			1	قسم الموارد البشرية	15
4%	13		2	11	ليس ذات صلة	16
4%	12	9	3		الرد مباشرة	17
100%	304	95	115	94	المجموع	





التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

النسبة	مصدر الشكاوى	
16%	16	الذهاب إلى المكتب
11%	11	الهاتف
35%	34	الهاتف النقال
20%	20	صور لنظور
13%	13	متصل
0%	0	الإذاعة
5%	5	الصحافة
<b>100%</b>	<b>99</b>	<b>المجموع</b>

شهر يناير

النسبة	مصدر الشكاوى	
9%	11	الذهاب إلى المكتب
12%	14	الهاتف
44%	52	الهاتف النقال
20%	24	صور لنظور
12%	14	متصل
1%	1	الإذاعة
2%	3	الصحافة
<b>100%</b>	<b>119</b>	<b>المجموع</b>

شهر فبراير

النسبة	مصدر الشكاوى	
9%	9	الذهاب إلى المكتب
12%	13	الهاتف
42%	43	الهاتف النقال
20%	21	صور لنظور
9%	9	متصل
3%	3	الإذاعة
5%	5	الصحافة
<b>100%</b>	<b>103</b>	<b>المجموع</b>

شهر مارس







التقرير السنوي للشكاوي من شهر يناير حتى مارس 2019

### مجموع نتائج الشكاوي من يناير حتى مارس 2019

المجموع	مارس	فبراير	يناير	مصدر الشكاوى
36	9	11	16	الذهاب إلى المكتب
38	13	14	11	الهاتف
129	43	52	34	الهاتف النقال
65	21	24	20	صور لنطور
36	9	14	13	متصل
4	3	1	0	الإذاعة
13	5	3	5	الصحافة
321	103	119	99	المجموع

### مصادر الشكاوى لشهر يناير - فبراير - مارس 2019

