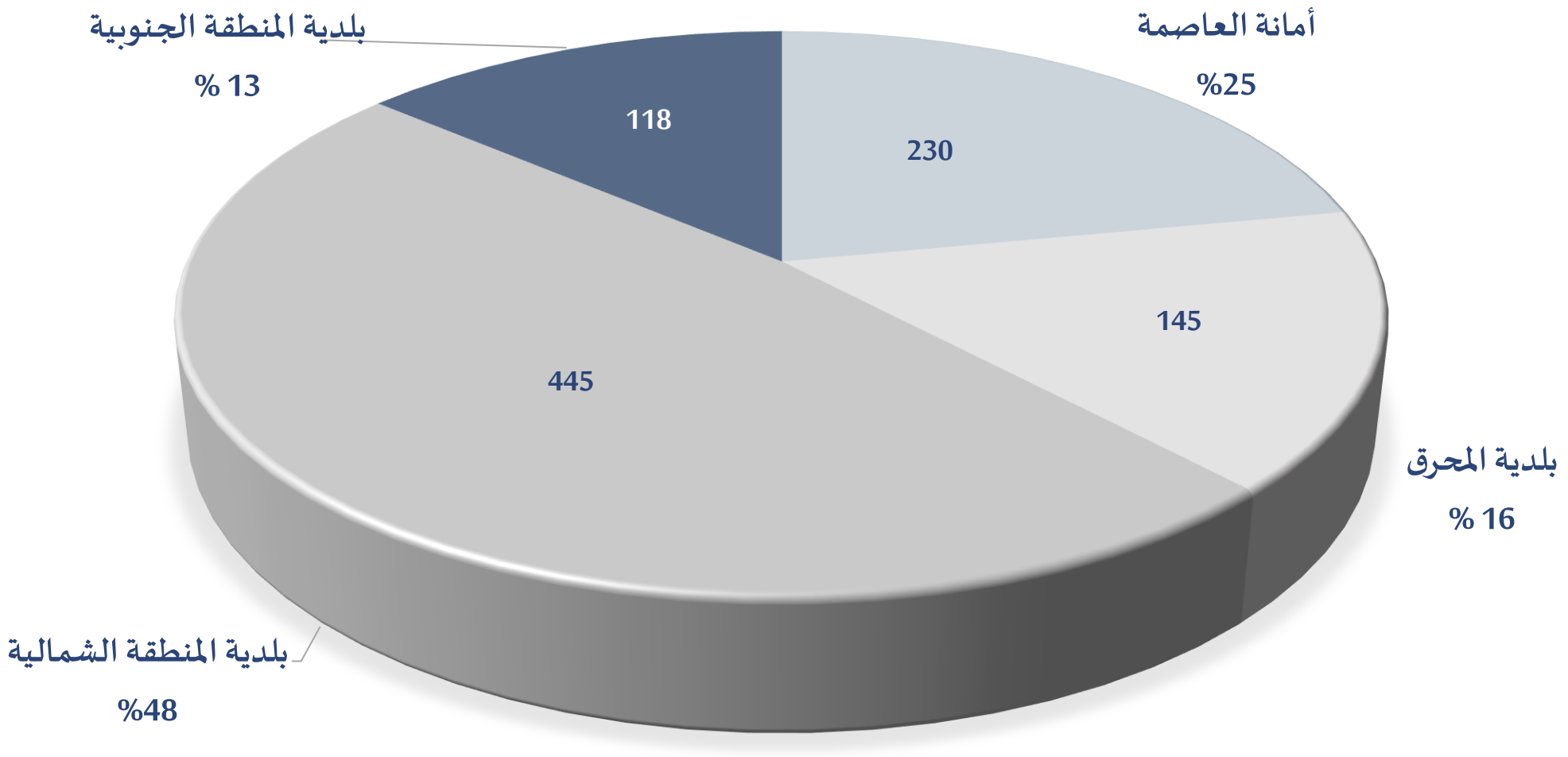
وزارة شؤون البلديات والزراعة
Ministry of Municipalities Affairs and Agriculture

تقرير برنامج تواصل لشهر مايو 2024

المحتويات

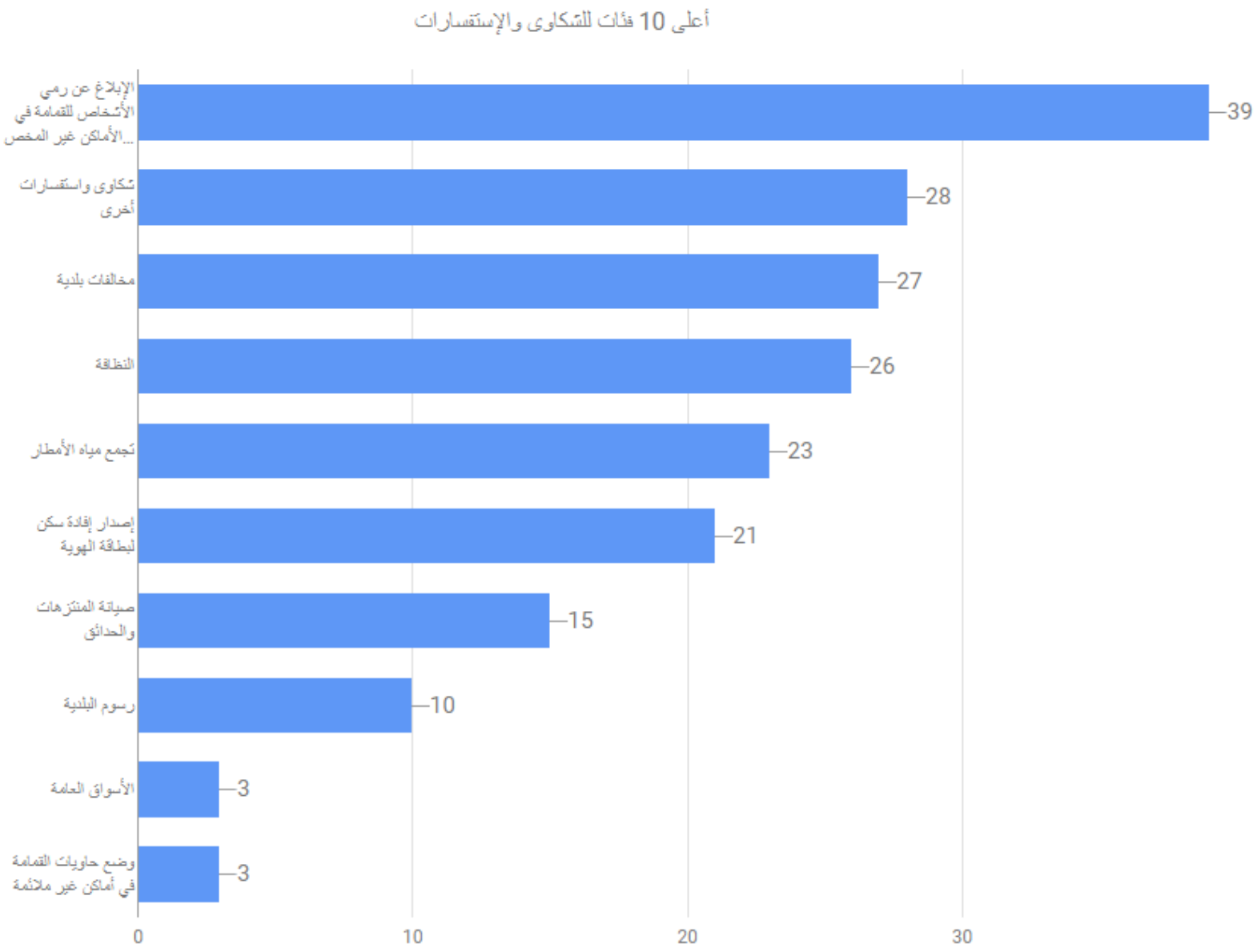
.1	عدد شكاوى برنامج تواصل ونسبتها لكل قطاع
.2	تصنيف الشكاوى بحسب فئة الشكوى
.3	نسبة قياس رضا العملاء ونسبة الرد على الشكاوى في برنامج تواصل
.4	مجموع الشكاوى لأمانة العاصمة والبلديات الثلاث بحسب الأقسام المعنية
.5	تحليل شكاوى برنامج تواصل

عدد شكاوى تواصل ونسبتها من مجموع الشكاوى

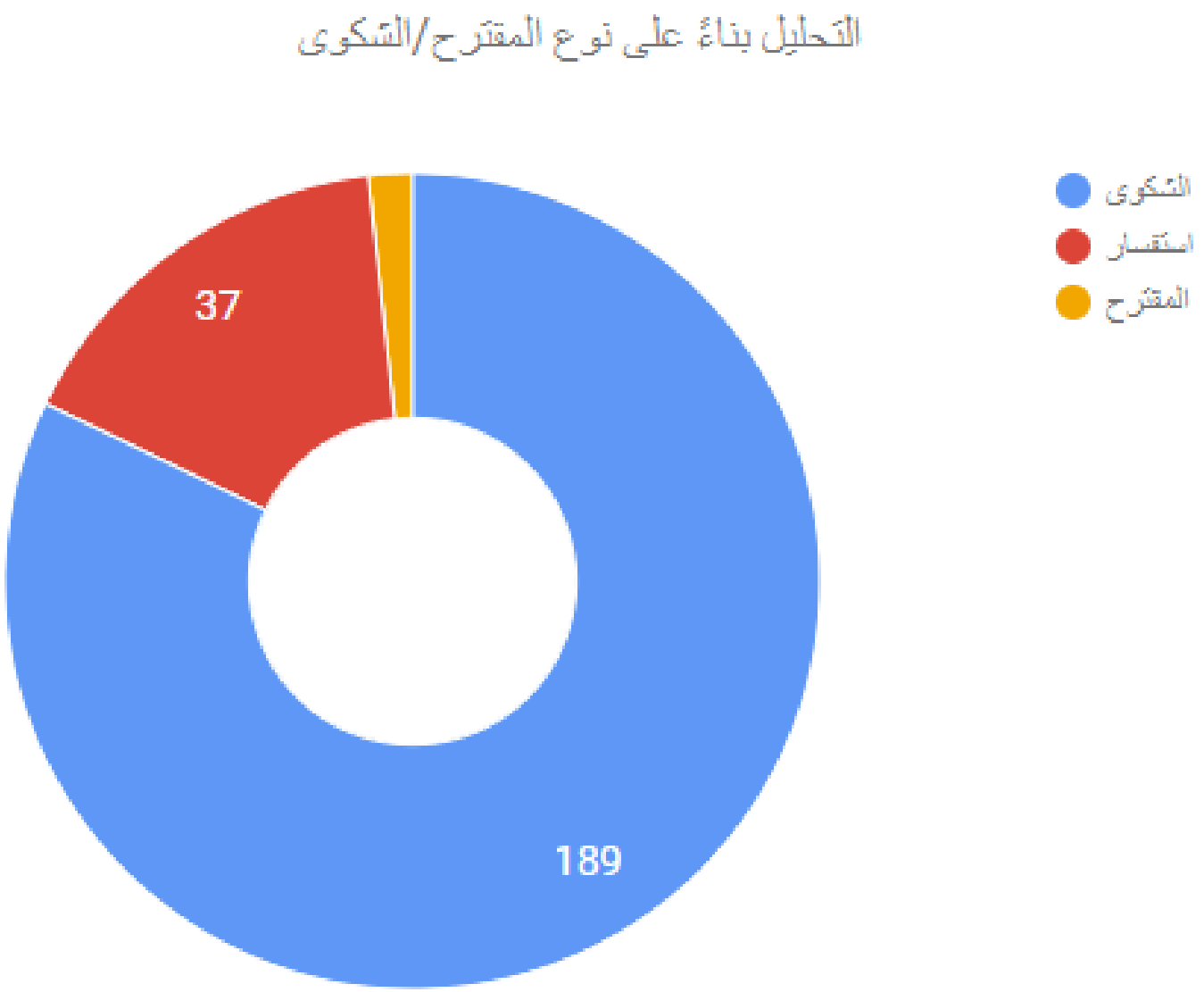


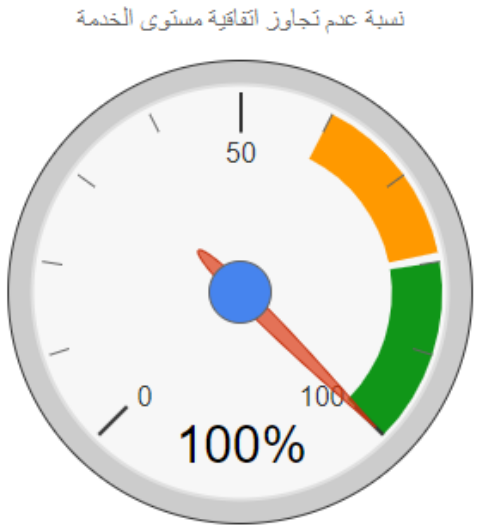
مجموع الشكاوى: 938 شكوى

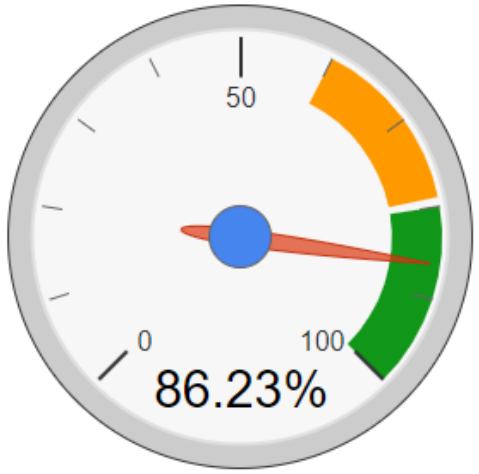
أمانة العاصمة:



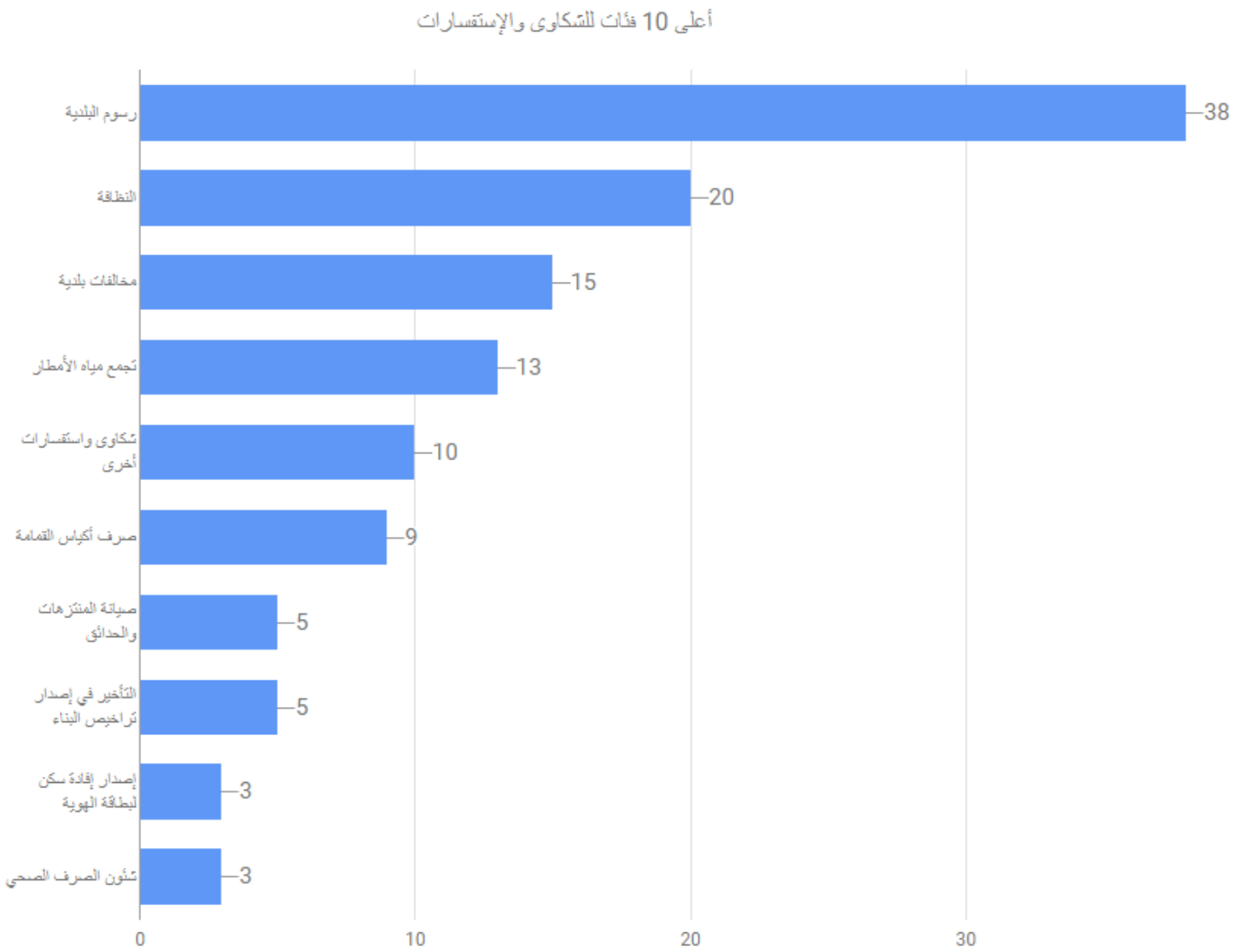
أمانة العاصمة:





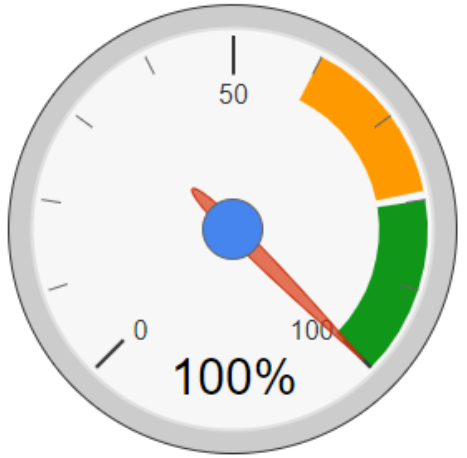


بلدية المحرق:

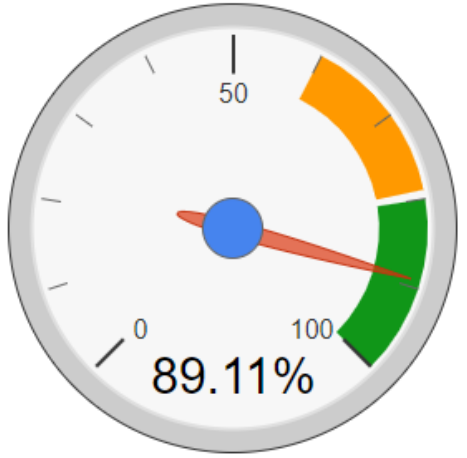


بلدية المحرق:

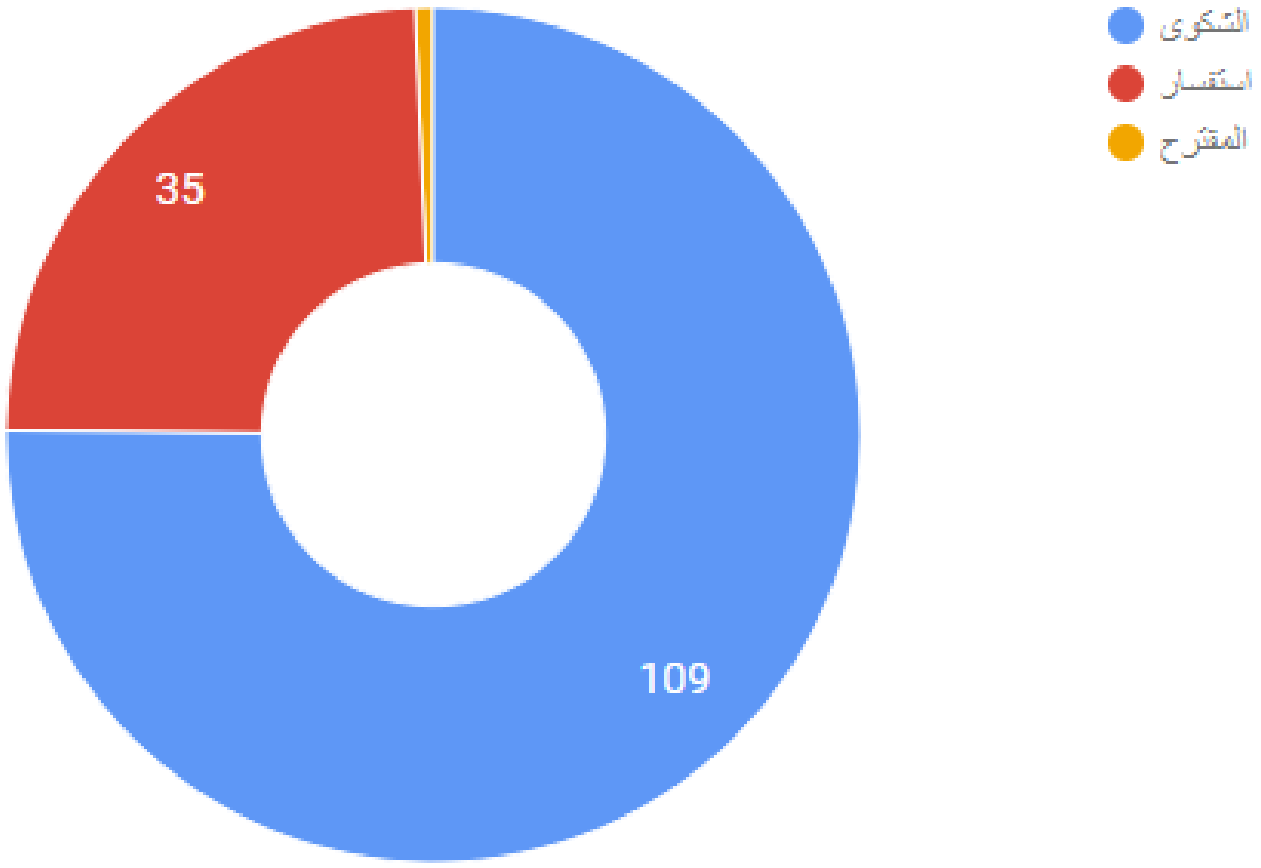
نسبة عدم تجاوز اتفاقية مستوى الخدمة



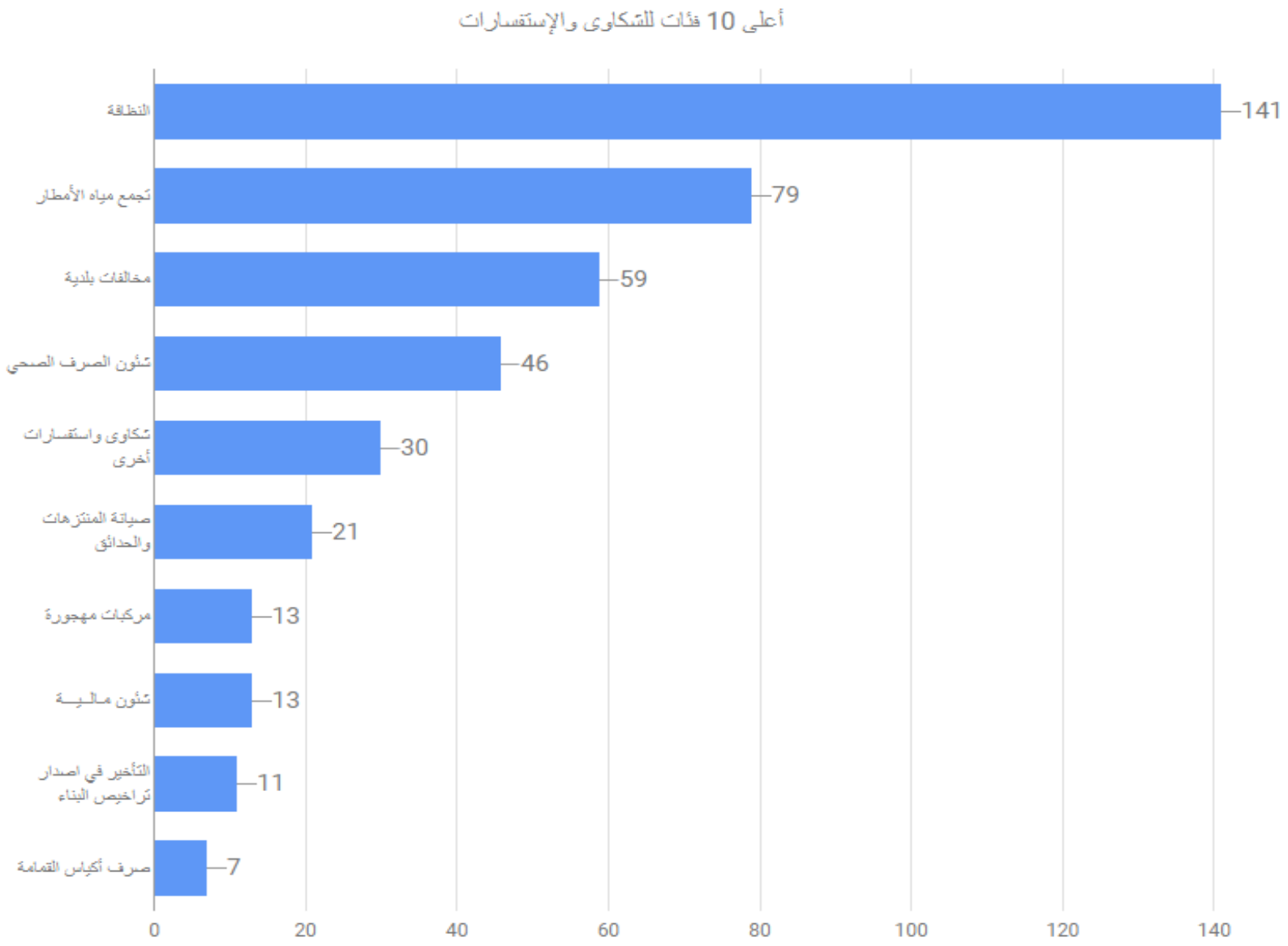
نسبة رضى العميل (بناء على 38 استبيان)



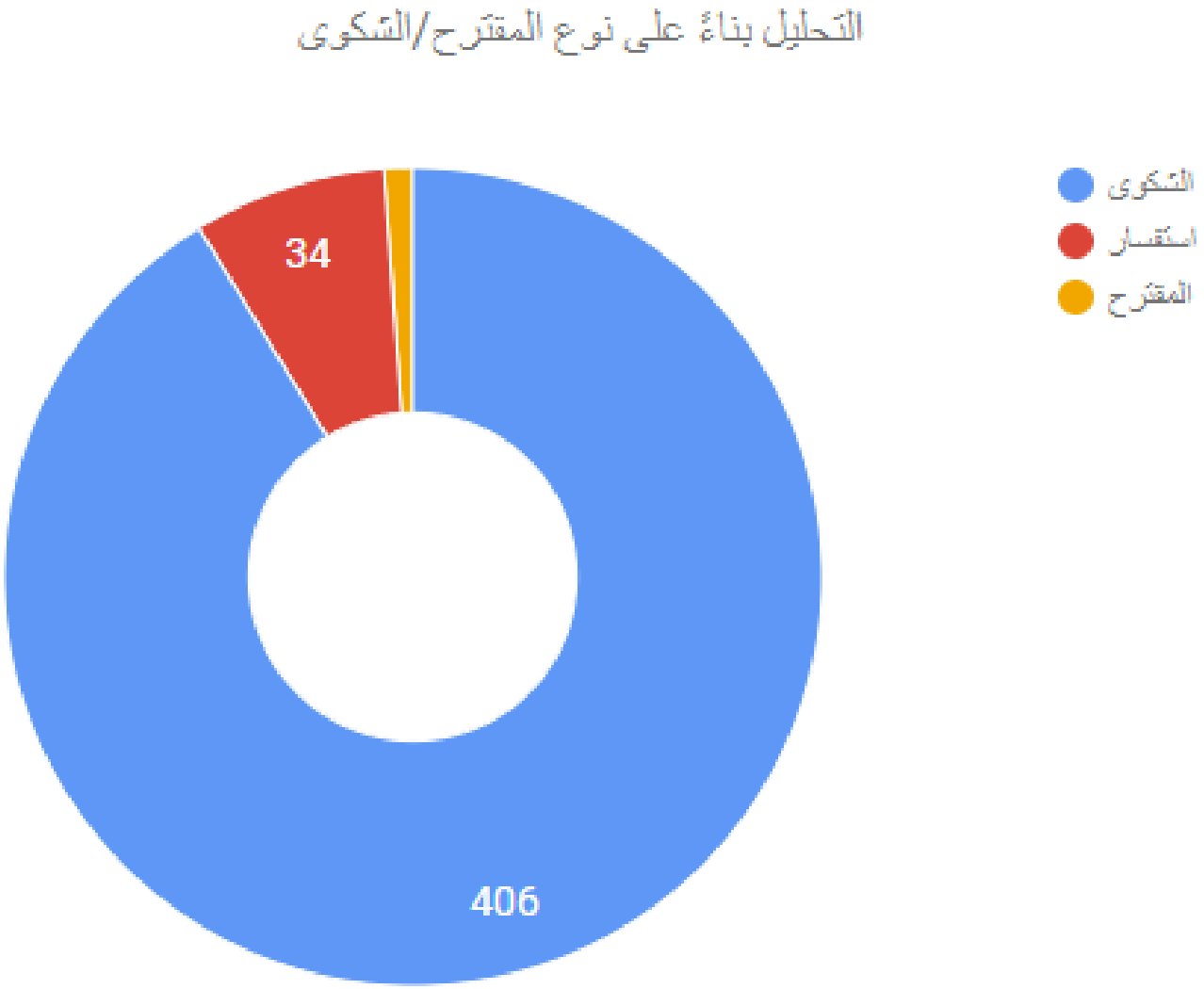
التحليل بناءً على نوع المقترح/الشكوى



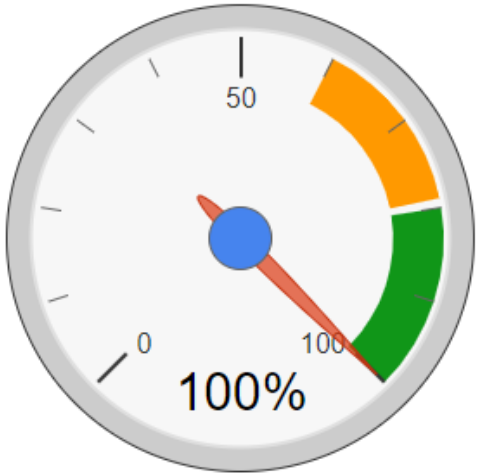
بلدية المنطقة الشمالية:



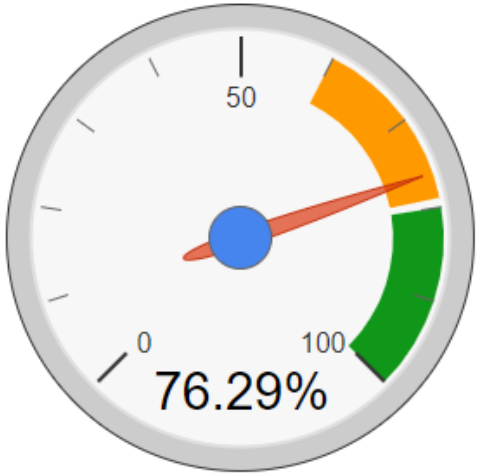
بلدية المنطقة الشمالية:



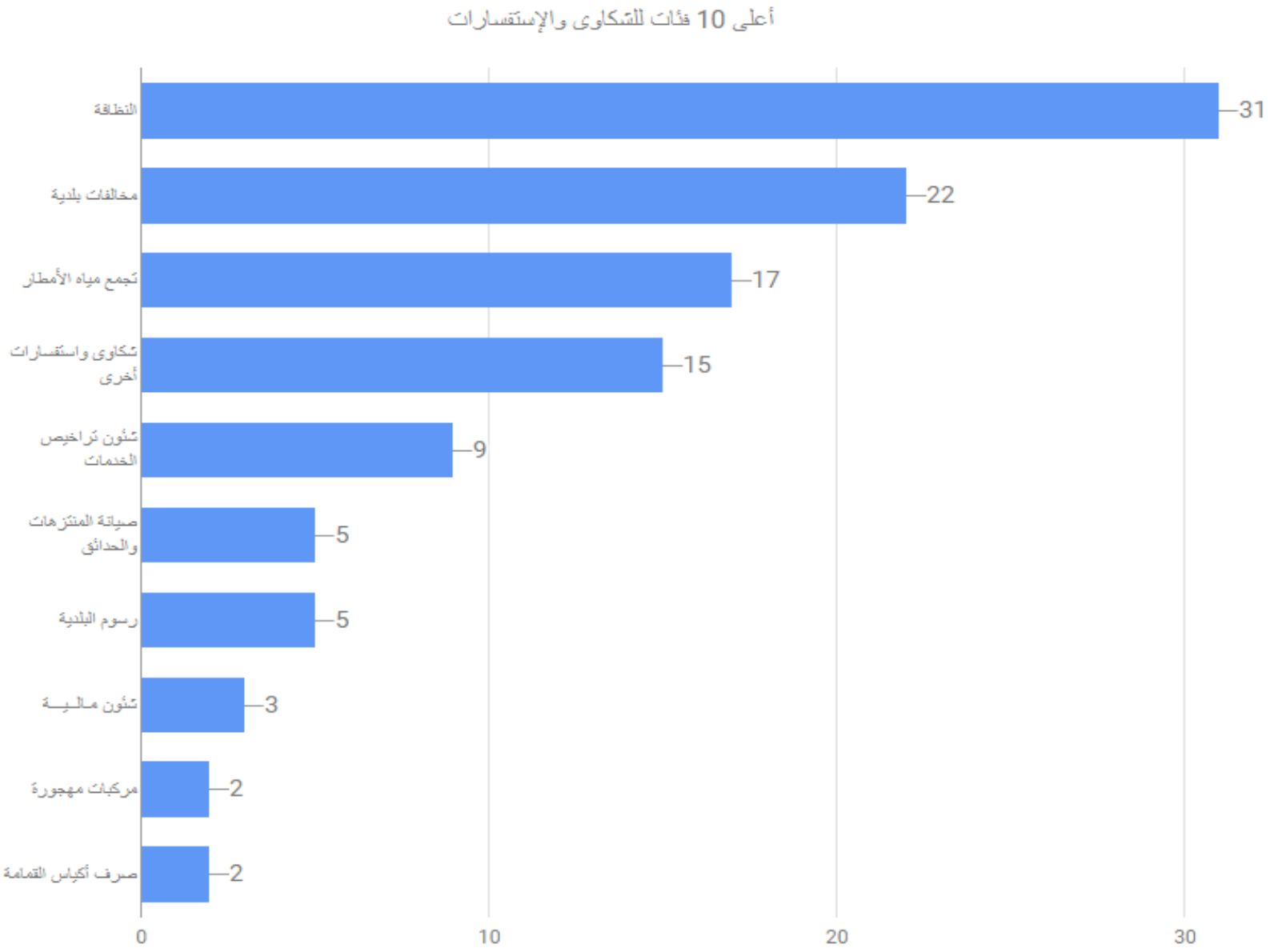
نسبة عدم تجاوز اتفاقية مستوى الخدمة



نسبة رضى العميل (بناء على 83 استبيان)

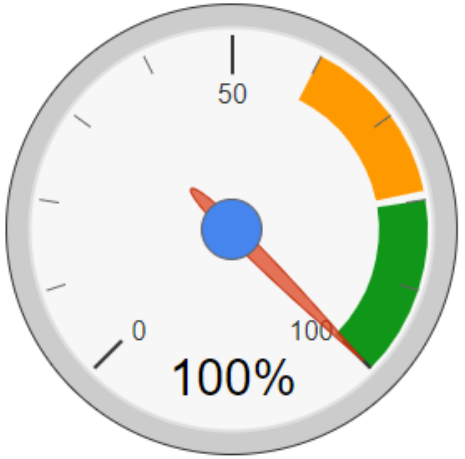


بلدية المنطقة الجنوبية:

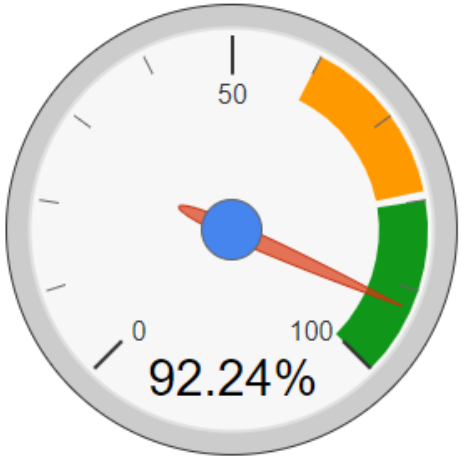


بلدية المنطقة الجنوبية:

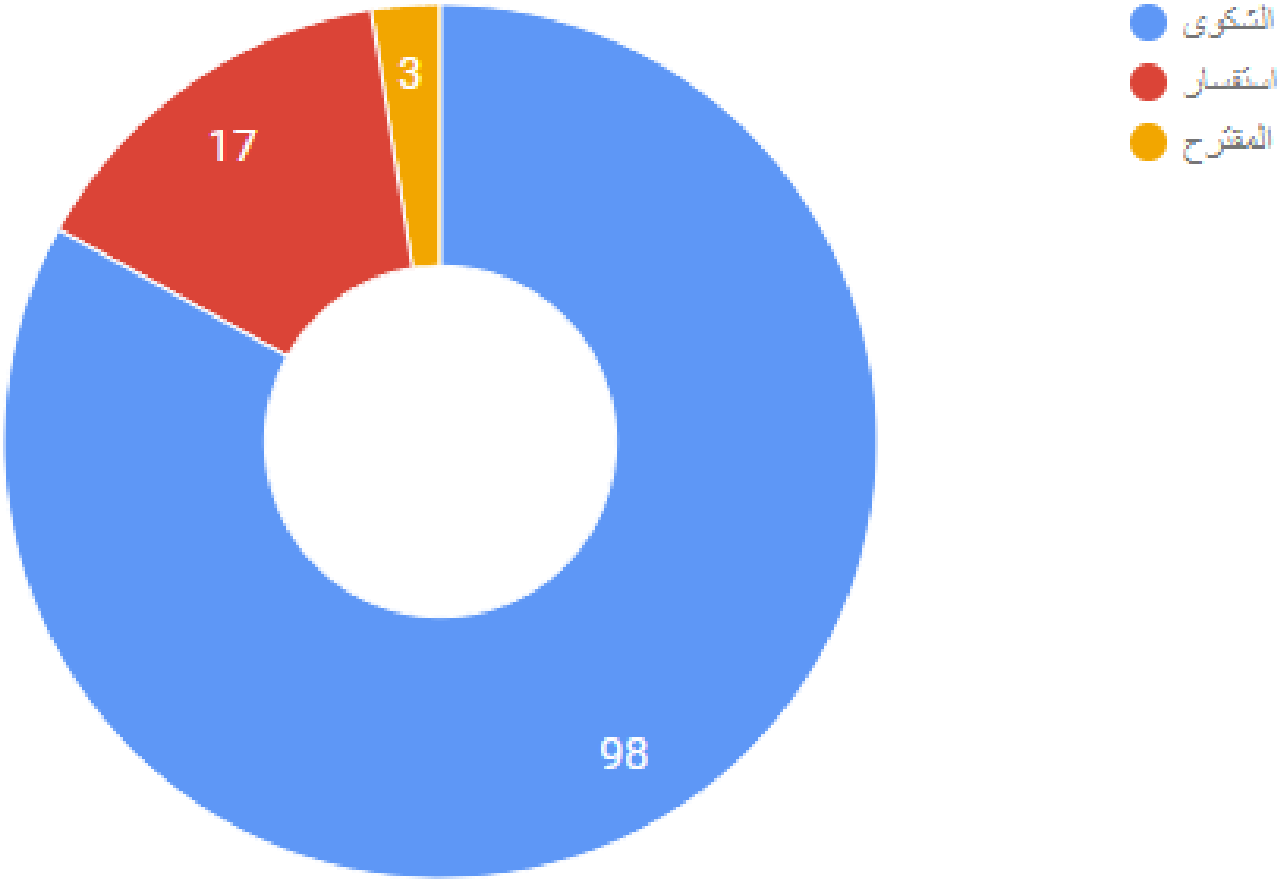
نسبة عدم تجاوز اتفاقية مستوى الخدمة



نسبة رضى العميل (بناء على 17 استبيان)



التحليل بناءً على نوع المقترح/الشكوى



نسبة قياس رضا العملاء ونسبة الرد على الشكاوى في برنامج تواصل

القسم المعني	نسبة رضا العملاء	نسبة الرد على العملاء
أمانة العاصمة	% 86	% 100
بلدية المحرق	% 89	% 100
بلدية المنطقة الشمالية	% 76	% 100
بلدية المنطقة الجنوبية	% 92	% 100
متوسط رضا العملاء	% 86	

تحليل شكاوى برنامج تواصل :

- بلغت مجموع الشكاوى والاستفسارات في برنامج تواصل لشهر مايو 2024 (938) شكوى واستفسار.
- تصدرت شكاوى النظافة في البلديات حيث بلغت 471 شكوى وبنسبة 51 % من مجمل الشكاوى تليها شكاوى الرقابة والتفتيش حيث بلغت 123 شكوى بنسبة 14 % تليها الايرادات حيث بلغت 93 شكوى بنسبة 10 % من مجمل الشكاوى.
- بلغت نسبة الرد على الشكاوى ومتابعتها في البلديات الأربع 100%.
- تصدرت بلدية المنطقة الشمالية في عدد الشكاوى حيث بلغت 445 شكوى وبنسبة 48 % من مجموع الشكاوى.
- ارتفاع كبير في شكاوى قسم النظافة في البلديات حيث تتنوع البلاغات ما بين تجمع مياه الأمطار والمركبات المهجورة وأنقاض البناء والصرف الصحي وغيرها.
- بلغت نسبة قياس رضا العملاء 86 % لجميع البلديات.
- تم عمل الاحصائيات بدون الشكاوى المتكررة أو التي ليس لها صلة بالوزارة بالاضافة الى المغلقة.

شكرا لحسن استماعكم..