

إحصائية سنوية للاقتراحات والشكاوي لعام ٢٠١٧

١. الحقائق .

أ- بلغ عدد الشكاوي والاقتراحات الواردة للجنة خلال عام ٢٠١٧ (٤٥) شكوى واقتراح وفيما يلي كشوفات توضح ذلك :-

• كشف تفصيلي بالشكاوي والإقتراحات خلال عام ٢٠١٧ حسب مقدم الطلب وصفته .

| مقدم الطلب / صفة الطلب | شكوى | اقتراح | أخرى | ثناء | الإجمالي الكلي |
|------------------------|------|--------|------|------|----------------|
| دفاع مدني | ٦ | ٣٤ | ٠ | ٢ | ٤٢ |
| مواطن | ٢ | ٠ | ٠ | ١ | ٣ |
| الإجمالي الكلي | ٨ | ٣٤ | ٠ | ٣ | ٤٥ |

• كشف تفصيلي بالشكاوي والإقتراحات والثناءات لعام ٢٠١٧ حسب طريقة تقديم الطلب .

| الصفة | صناديق | ورقي | بريد الكتروني | وزارة تطوير القطاع العام | الإجمالي الكلي |
|----------------|--------|------|---------------|--------------------------|----------------|
| اقتراح | ٢٩ | ٠ | ٥ | ٠ | ٣٤ |
| شكوى | ٦ | ٠ | ١ | ١ | ٨ |
| ثناء | ٢ | ١ | ٠ | ٠ | ٣ |
| الإجمالي الكلي | ٣٧ | ١ | ٦ | ١ | ٤٥ |

• كشف تفصيلي بالشكاوي والإقتراحات لعام ٢٠١٧ حسب تصنيف الطلب .

| الصفة | إداري | خدمات | عمليات | أخرى | الإجمالي الكلي |
|----------------|-------|-------|--------|------|----------------|
| اقتراح | ٢٠ | ٧ | ٧ | ٠ | ٣٤ |
| شكوى | ٥ | ٢ | ١ | ٠ | ٨ |
| ثناء | ٢ | ٠ | ٠ | ١ | ٣ |
| الإجمالي الكلي | ٢٧ | ٩ | ٨ | ١ | ٤٥ |

ب- تنوعت الشكاوي والاقتراحات الواردة للجنة خلال عام ٢٠١٧ وصنفت بأمور (إدارية / خدمات / عمليات / أخرى) والجدول التالي يبين النسب المئوية لكل منها .

• النسبة المئوية حسب تصنيف الطلب .

| | |
|----------|--------|
| ٦٠.٠٠٠ % | إداري |
| ٢٠.٠٠٠ % | خدمات |
| ١٧.٧٧ % | عمليات |
| ٢.٢٢ % | أخرى |

ج- تم معالجة جميع الشكاوي والإقتراحات التي وردت للجنة عبر قنوات الاتصال وكانت نسبة الإنجاز (١٠٠٪) .

٢. الإجراءات التي تم إتخاذها على الشكاوي والإقتراحات .

- أ- تنوعت الإجراءات التي تم إتخاذها على الشكاوي والإقتراحات بما يتناسب مع طبيعة كل شكوى وإقتراح بالإضافة إلى مقدم الشكوى أو الإقتراح (دفاع مدني / مواطن) .
- ب- جاءت الإجراءات المتخذة في جميع الشكاوي والإقتراحات حول المحاور التالية :-

١. المحور الأول :-

- مخاطبة جميع مديريات وإدارات الدفاع المدني ذات العلاقة بمعالجة تلك الشكاوي والإقتراحات وكل ضمن اختصاصه .

٢. المحور الثاني :-

- أ. جاءت مواضيع الشكاوي والإقتراحات متنوعه ونستعرض منها ما يلي :-
- الإستفادة من الطاقة الشمسية .
 - أمور الصحة والسلامة العامة .
 - إبتكار معدات يمكن الإستفادة منها في عمليات الدفاع المدني .
 - شكوى قضائية وتم إحالتها للشؤون القانونية .
 - خدمات إدارية مثل (إنشاء عيادة طبية) .
 - التجنيد .
- ب. جاءت جميع الإجراءات المتخذة بما يتناسب مع طبيعة الشكاوي والإقتراحات كل على حدة .