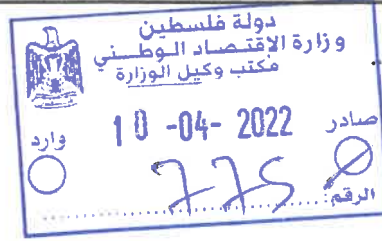




التاريخ: 5/4/2022



الرقم: 64

سعادة الإخوة الأفاضل/ وكلاء الوزارات ورؤساء المؤسسات الحكومية حفظهم الله،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع: تقرير إنجاز الربع الأول لمنظومة الشكاوى الحكومية

نهدىكم أطيب التحيات وأعطرها، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية.

بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، نفيديكم علماً أن ديوان المظالم بصدد إعداد تقرير إنجاز الربع الأول

لمنظومة الشكاوى الحكومية بحيث يضم جميع الوزارات/المؤسسات الحكومية.

وعليه نأمل من سعادتكم لطفاً الإيعاز لجهات الاختصاص لديكم نحو تزويدنا بتقرير الشكاوى في

وزارتكم/مؤسستكم الكريمة خلال الربع الأول من العام 2022 م، وذلك في موعد أقصاه يوم الخميس

الموافق 2022/04/14 م، على أن يشمل التقرير البنود المحددة في المرفق قدر الإمكان.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير ،،



نسخة إلى:

✓ دائرة التحليل وإعداد الدراسات.

✓ الملف.

المرفقات:

- محتويات تقرير الإنجاز.

الرجاء  
لعمل بالإنجاز  
10-4-2022  
عاجل

## محتويات تقرير الإنجاز لدوائر الشكاوى في الوزارات/المؤسسات الحكومية

- تعريف بدائرة الشكاوى للوزارة/المؤسسة الحكومية.
- الملخص التنفيذي.
- المقدمة.

### البند الأول: إنجازات دائرة الشكاوى:

- 1.1 عدد جلسات الاستماع للمتقدين بالشكاوى.
- 1.2 عدد لقاءات/زيارات ميدانية (تحقيقات).
- 1.3 عدد الاجتماعات.
- 1.4 عدد اللجان التي تم المشاركة فيها.
- 1.5 عدد الردود على استفسارات المواطنين عبر وسائل التواصل الاجتماعي والهاتف.
- 1.6 عدد الاتصالات/رسائل على المواطنين (للاستيضاح عن الشكاوى أو تبليغه بالنتيجة النهائية).
- 1.7 عدد دورات /ورش عمل تم حضورها.

### البند الثاني: استقبال تظلمات المواطنين ومعالجتها:

- 2.1 تحديد طرق استقبال الشكاوى (ورقي /الكتروني / أخرى) مع ذكر الأعداد في كل طريقة.
- 2.2 عدد الشكاوى قيد المتابعة.
- 2.3 عدد الشكاوى المنجزة.
- 2.4 تصنيف الشكاوى الواردة للوزارة (حسب موضوع تلك الشكاوى) مع ذكر الأعداد لكل صنف.

### البند الثالث: نماذج قصص نجاح دائرة الشكاوى:

- 3.1 ذكر ثلاثة قصص بحد أقصى مع ترتيبهم حسبهم الأهمية من 1 إلى 3.

### البند الرابع: الاستنتاجات:

- 4.1 عمل تحليل لبيانات الشكاوى وذكر الاستنتاجات.

### البند الخامس: أبرز المعوقات التي تواجه الدائرة:

### البند السادس: أهم التوصيات: