

استمارة التقرير الشهري لأقسام شؤون المواطنين واستعلامات الوزارة ٢٠٢٦

اولاً: قنوات استقبال طلبات وشكاوى المواطنين

العدد شهرياً	قناة الاستقبال
	المراجعات المباشرة
	برنامج حكومة المواطن الالكترونية
	البريد الالكتروني الرسمي
	الكتب الرسمية المحالة من جهات اخرى
	المقابلات واللقاءات مع المسؤولين
	الخط الساخن (الهاتف المعتمد)
	الرصد الاعلامي و وسائل التواصل الاجتماعي
	الزيارات والرصد الميداني

رابعاً: التصنيف الموضوعي حسب خدمات كل جهة

العدد	الخدمات التي تقدمها الوزارة / حضورية او الالكترونية
	مكاتب السادة الوكلاء
	جهاز الاشراف والتقويم العلمي
	الدائرة الادارية والمالية
	دائرة البعثات والعلاقات الثقافية
	دائرة الدراسات والتخطيط والمتابعة
	دائرة التعليم الاهلي
	دائرة الاعمار والمشاريع
	الدائرة القانونية

ثانياً: التسجيل والتحقق

العدد	الموضوع
	اجمالي المواطنين المراجعين
	اجمالي طلبات وشكاوى المواطنين المسجلة ورقياً
	اجمالي طلبات وشكاوى المواطنين المسجلة الكترونياً

خامساً: التصنيف حسب الفئات ذات الاولوية

العدد	المجال
	ذوو الاعاقة وذوو الاحتياجات الخاصة
	ذوو الشهداء والسجناء
	كبار السن
	النازحون
	اخرين

ثالثاً: تصنيف طلبات وشكاوى المواطنين

العدد	التصنيف
	الاستفسارات
	الطلبات
	الشكاوى
	التظلمات
	المقترحات

سادساً: الاحالة

العدد	الموضوع
	محالة الى تشكيلات الجهة
	محالة الى جهات خارجية
	متوسط مدة الاحالة

سابعاً: وسائل واجراءات المتابعة

الوسيلة	العدد
الكتب والمذكرات	
الاتصالات الهاتفية	
الزيارات الميدانية	
الاجتماعات والاستضافات	
وسائل اخرى ان وجد (تذكر)	

تاسعاً: التبليغ بالاجابة

وسيلة التبليغ	العدد
الحضور الشخصي	
الاتصال الهاتفي	
الرسائل النصية	
البريد الالكتروني	
وسيلة اخرى	
التبليغات التي لم يتم استلامها	

ثامناً: استلام الاجابة

نوع الاجابة	العدد
اجابة نهائية – ايجابية (حل المشكلة)	
اجابة نهائية – عدم معالجة المتطلب	
اجابة اولية – استمرار الاجراءات	
اجابة ولية – لم تكتمل الوثائق	
متوسط مدة الاجابة	

عاشراً: استطلاع رضا المواطن بعد التبليغ بالاجابة

مستوى الرضا	العدد
راضٍ	
راضٍ الى حد ما	
غير راضٍ (سبب عدم الرضا)	

استمارة اداء ونشاطات قسم شؤون المواطنين – الطلبات والشكاوى

أحد عشر: تحليل الحالات والموضوعات المتكررة

القناة	عدد التكرار	نوع التصنيف (استفسار، شكوى، تظلم، مقترح)	اسم الموضوع المتكرر	الحلول المقترحة	سبب التكرار	الجهة المعنية
المراجعات المباشرة						
برنامج حكومة المواطن الإلكترونية						
البريد الإلكتروني الرسمي						
الكتب الرسمية المحالة من جهات أخرى						
المقابلات واللقاءات مع المسؤولين						
الخط الساخن (الهاتف المعتمد)						
الرصد الإعلامي ووسائل التواصل الاجتماعي						
الزيارات والرصد الميداني						
أخرى (تذكر)						

اثنا عشر: المؤشرات الختامية للأداء

المؤشر	العدد
إجمالي الطلبات والشكاوى	
الطلبات والشكاوى المنجزة	
الطلبات والشكاوى قيد المعالجة	
الطلبات والشكاوى غير المنجزة	
المجموع	