



## إدارة خدمة المواطن

### وتباشر الاختصاصات الرئيسية التالية:

- ت1- استقبال معاملات وشكاوى المواطنين بشتى الوسائل (الشخصية المباشرة أو غير المباشرة).
- ت2- الرد على استفسارات المواطنين وتوجيههم والقيام بالبحث الأولي لمعاملاتهم ولشكواهم قبل إحالتهم إلى الجهات المعنية داخل الجهة.
- ت3- بحث ودراسة الشكوى المقدمة بكافة صورها المكتبية والميدانية.
- ت4- متابعة سير المعاملة أو الشكوى داخل وخارج الجهات المعنية.
- ت5- إخطار المواطن بنا انتهى إليه الأمر.
- ت6- إعداد التقارير الدورية الإحصائية والتحليلية بالمؤشرات العامة لإنجاز المعاملات والشكاوى وإرسالها إلى الجهات المعنية مشفوعة بالتوصيات اللازمة.
- ت7- التنسيق والتعاون مع جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية، وتزويده بالمعلومات والإحصائيات الدورية المطلوبة.
- ت8- استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم.
- ت9- حفظ المعلومات والبيانات المتعلقة بشكاوى ومعاملات المواطنين على الحاسب الآلي والعمل على استخدام هذه المعلومات في سرعة إنجاز الأعمال.
- ت10- تقديم الاقتراحات والتوصيات ذات العلاقة بتحسين إجراءات سير العمل ومعالجة الثغرات التي تصادف الإدارة أثناء متابعة إنجاز معاملات المواطنين وذلك بالتنسيق مع الجهات ذات الاختصاص.

### أولاً قسم السكرتارية:

#### وتباشر الاختصاصات التالية:

- ت1- أعمال الصادر والوارد.
- ت2- أعمال الطباعة والتصوير والتجليد.
- ت3- أعمال الخدمات العامة.

وزير الأشغال ووزير الدولة  
لمسئولون البلدية



- ت4- أعمال شئون الموظفين.  
ت5- أعمال الحفظ والأرشفة.  
ت6- كتابة وتوزيع التقارير والنشرات والتعاميم.

ثانياً: مراقبة الاستقبال ونظم المعلومات وتضم:

**أ- قسم الاستقبال والتوجيه:**

**وبيشتر الاختصاصات التالية:**

- ت1- استقبال المواطنين والتعرف على مطالبهم واستفساراتهم ، وتقديم المشورة والمعونة الفنية والإدارية والإرشادية والأسلوب السليم لتقديم معاملاتهم أو طلباتهم أو غيرها وتلقي هذه المعاملات والطلبات والشكاوى.  
ت2- استبعاد كافة الطلبات التي لا تخص الجهة الإدارية أو غير القانونية أو غير المستوفاة للمستندات المطلوبة.  
ت3- طلب استيفاء ما نقص من المستندات من المواطنين وإخبارهم عن موقع معاملاتهم سواء من حيث المستندات المطلوبة أو المدة الزمنية لإنهاء المعاملات.  
ت4- إخطار المواطنين بنتيجة المعاملة أو الشكاوى وفقاً لما تنتهي إليه الإجراءات.  
ت5- كل ما يكلف به من أعمال أخرى ذات الصلة.

**ب- قسم نظم المعلومات والتوثيق:**

**وبيشتر الاختصاصات التالية:**

- ت1- تنفيذ واستخدام النظم الآلية المعتمدة في تسجيل المعاملات والطلبات والعرائض المقدمة مباشرة إلى الجهة أو المحال إليها من جهاز خدمة المواطنين وإعداد قاعدة بيانات خاصة بهذه الطلبات.  
ت2- إعداد الإحصائيات والكنوف والبيانات وتوفير كافة المعلومات اللازمة عن المعاملات والطلبات والعرائض والشكاوى لإعداد التقارير الدورية.

ثالثاً: مراقبة المتابعة والفحص وتضم:

**أ- قسم المعاملات:**

**وبيشتر الاختصاصات التالية:**

نورين حسين الصنوار  
وزير الأشغال ووزير الدولة  
لشئون البلدية



ت1- تلقي الطلبات والعرائض (المعاملات) والشكاوى والتظلمات من الاستقبال ونظم المعلومات وفحصها ثم إبلاغ الجهة المختصة بالبلدية لإنجازها ومتابعتها لدى تلك الجهات مستندياً وميدانياً ثم إخطار الاستقبال ونظم المعلومات بالنتيجة أو بالمعوقات التي يتعين تلاقيها لإنهاء الخدمة.

ت2- إعداد التقارير الدورية المنصوص عليها في قرار مجلس الوزراء الموقر بهذا الخصوص.

#### ب- قسم متابعة الشكاوى والتظلمات:

##### وبيأشر الاختصاصات التالية:

ت1- متابعة المعاملات التي تقدم من المواطنين على البلدية أو التي تحال إلى البلدية من جهاز خدمة المواطنين مع الوحدات المختصة داخل البلدية وترقب نتائجها والوقوف على أسباب ومعوقات عدم أداء الخدمة.

ت2- استقبال شكاوى المواطنين وتظلماتهم ودراستها ومتابعة ما تسفر عنه هذه الدراسة.

وزير الشؤون البلدية  
وزير التشغيل ووزير المولة  
لشئون البلدية