



جمهورية العراق
الامانة العامة لمجلس الوزراء
دائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة

CA.IQ

حكومة المواطن الالكترونية

مؤشرات اداء المؤسسات المشتركة في
نظام حكومة المواطن الالكترونية
التقرير الشهري

نيسان
2016

يصدر هذا التقرير
تنفيذا لقرار مجلس الوزراء
رقم 139 لسنة 2016

149

مؤسسة مشاركة

من اهم مقومات الدول الحديثة هي الحكومات الالكترونية، والحكومة العراقية أعطت الموضوع أولوية من خلال اعتمادها كفكرة أساسية في البرنامج الحكومي

في الماضي جرى اعتماد الكثير من البرامج الالكترونية التي حاولت التقرب من مفهوم الحوكمة الالكترونية الى انها ضلت قاصرة كونها لم تتجاوز حدود توفير خدمة الكترونية لاحد أنشطة دائرة او وزارة بشكل منفصل.

ان اول تقارب حقيقي من برامج الحوكمة الالكترونية الفعلية التي تعمل على نطاق الدولة ككل وليس المؤسسات المنفردة جاء عبر برنامج حكومة المواطن الالكترونية بتوفير ما يلي:

برنامج حكومة المواطن الالكترونية يوفر ما يلي

- ١- تداول شكاوى وطلبات المواطنين الكترونياً بين مؤسسات الدولة كافة.
- ٢- تواصل المواطن مع مؤسسات الدولة كافة لتقديم شكاواه وطلباته وطرح استفساراته الكترونياً بشكل قابل للتبع من قبل المواطن
- ٣- تحديد أنواع وصنوف الطلبات والشكاوى التي وثقتها تشكيلات شؤون المواطنين في مؤسسات الدولة ونسبها ومعدلات تكرارها مما يتيح الفرصة امام الجهاز الحكومي لإعادة النظر في سياساته الحالية وخطته المستقبلية.

مجموع الجهات المشتركة في البرنامج لغاية ٢٠١٦/٤/٣٠ هي (١٤٩) جهة فعالة

الرناسات

١. الأمانة العامة لمجلس الوزراء
٢. الأمانة العامة لمجلس النواب
٣. السلطة القضائية

الوزارات:

١. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (٥٠ تشكيل فرعي)
٢. وزارة الموارد المائية (١٩ تشكيل فرعي)
٣. وزارة النقل (٨ تشكيل فرعي)
٤. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية (٦ تشكيل فرعي)
٥. وزارة التربية (٤ تشكيل فرعي)

٦. وزارة المالية (٢ تشكيل)
٧. وزارة الصحة (١ تشكيل فرعي)
٨. وزارة الدفاع
٩. وزارة التجارة
١٠. وزارة الكهرباء
١١. وزارة الزراعة
١٢. وزارة الخارجية
١٣. وزارة الصناعة والمعادن
١٤. وزارة الاتصالات
١٥. وزارة العدل
١٦. وزارة الهجرة والمهجرين
١٧. وزارة الإعمار والإسكان
١٨. وزارة النفط
١٩. وزارة الثقافة
٢٠. وزارة التخطيط
٢١. وزارة الشباب والرياضة
٢٢. وزارة الداخلية

المحافظات:

١. محافظة البصرة (٨ تشكيل فرعي)
٢. محافظة بغداد
٣. محافظة ذي قار
٤. محافظة واسط
٥. محافظة الديوانية
٦. محافظة كربلاء المقدسة

٧. محافظة المثنى

٨. محافظة ديالى

٩. محافظة بابل

١٠. محافظة النجف الاشرف

١١. محافظة كركوك

١٢. محافظة ميسان

١٣. محافظة الانبار

الهيئات المستقلة:

١. ديوان الوقف الشيعي

٢. مؤسسة الشهداء

٣. مؤسسة السجناء السياسيين

٤. ديوان الوقف السني

٥. هيئة النزاهة

٦. ديوان اوقاف الديانات المسيحية والايثيوبية والصابئة المندائية

٧. هيئة الاعلام والاتصالات

٨. هيئة دعاوى الملكية

٩. امانة بغداد

١٠. هيئة الحج والعمرة

١١. جهاز الامن الوطني

١٢. الهيئة الوطنية العليا للمساءلة والعدالة

١٣. المفوضية العليا المستقلة للانتخابات

١٤. الهيئة الوطنية العليا للاستثمار

١٥. شبكة الاعلام العراقي

١٦. المفوضية العليا لحقوق الانسان في العراق

شبكة عمل البرنامج

يعمل البرنامج ضمن شبكة الكترونية من ثلاث مستويات من المؤسسات:

- المستوى الاول: المقرات الرئيسية للمؤسسات (مقرات الوزارات والمحافظات والجهات غير المرتبطة بوزارة) وعددها ٥٥ مقرا لغاية نيسان ٢٠١٦
- المستوى الثاني: التشكيلات الفرعية للمؤسسات (الهيئات العامة والمديريات والجامعات والقائمقيات والشركات) وعددها ٥٩ تشكيلا فاعلا خلال شهر نيسان ٢٠١٦
- المستوى الثالث: التشكيلات تحت الفرعية للمؤسسات (الاقسام، الكليات، الدوائر التابعة للهيئات العامة، ادارات النواحي) وعددها ٤٦ تشكيلا فاعلا خلال نيسان ٢٠١٦

الحكومات الالكترونية الفرعية

وهي حلقات لتداول الطلبات الكترونيا ضمن البرنامج بين عدد من التشكيلات الفرعية وتحت الفرعية بإدارة واشراف المقرات الرئيسية لتلك التشكيلات وعددها ٦ حلقات لغاية ايار ٢٠١٦.

معلومات

- أطلق البرنامج بنسخته النهائية في شهر كانون الأول ٢٠١٤
- وثق البرنامج لغاية شهر ايار ٢٠١٦ بحدود (١٣٠) ألف طلب وشكوى بمعدل شهري قارب الـ (٢٠) ألف .
- صنفت المؤسسات المشاركة في البرنامج لحد الان أكثر من ٢٠٠ فئة للطلبات قابلة للإحصاء والمراقبة بصورة آنية
- تدرب على استخدام البرنامج ما يقارب من ٣٥٠ مستخدم في مختلف التشكيلات المركزية والفرعية .

قرار مجلس الوزراء رقم ١٣٩ لسنة ٢٠١٦

قرر مجلس الوزراء أهمية وضع ما ينتج من برنامج حكومة المواطن الالكترونية موضع الاهتمام والبحث من قبل المؤسسات الحكومية التي هي بتماس مباشر مع المواطن ووجه الوزارات والمحافظات والجهات غير المرتبطة بوزارة بما يلي:

١. الالتزام بتوثيق الطلبات والشكاوى المقدمة عبر المقابلات الشخصية أو مكالمات الخط الساخن في برنامج حكومة المواطن الالكترونية لغرض معرفة ما هي أكثر المشكلات التي يواجهها المواطنين الكرام، فضلا عن الترويج الإعلامي للبرنامج في مقرات الوزارات وتشكيلاتها الفرعية كافة.
٢. تقديم المعالجات والحلول الناجعة لما يوثق من مؤشرات عبر برنامج حكومة المواطن الالكترونية شهريا.
٣. اعتماد المعايير الواردة في (دليل الموظف لمستخدمي النظام في اقسام شؤون المواطنين) عند استبدال او تكليف أي مشغل له بالتشاور مع الإدارة التنفيذية للبرنامج.
٤. إلزام التشكيلات الفرعية التي تتعامل بصورة مباشرة مع المواطن بالاشتراك بالبرنامج لتحقيق تكامل حكومة المواطن الالكترونية.
٥. اتمتة قطاع شؤون المواطنين في العراق بالكامل خلال ستة أشهر وانهاء التعامل الورقي فيما يتعلق بالشكاوى والطلبات.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

كومياري عيراق
 له مبناريه نر كلسي له نجومه نر واه زيران
 REPUBLIC OF IRAQ
 General Secretariat for the Council of Ministers



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
 الأمانة العامة لمجلس الوزراء

قرار

مجلس الوزراء

رقم (١٣٩) لسنة ٢٠١٦

قَرَّرَ مجلس الوزراء بجلسته الإعتيادية التاسعة عشرة المنعقدة بتاريخ
 ٢٠١٦/٥/١٧، ما يأتي:
 إقرار التوصيات المقدمة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء بشأن دعم
 قطاع شؤون المواطنين فيما يتعلق ببرنامج حكومة المواطن الالكترونية
 (المرافقة ربطاً) .

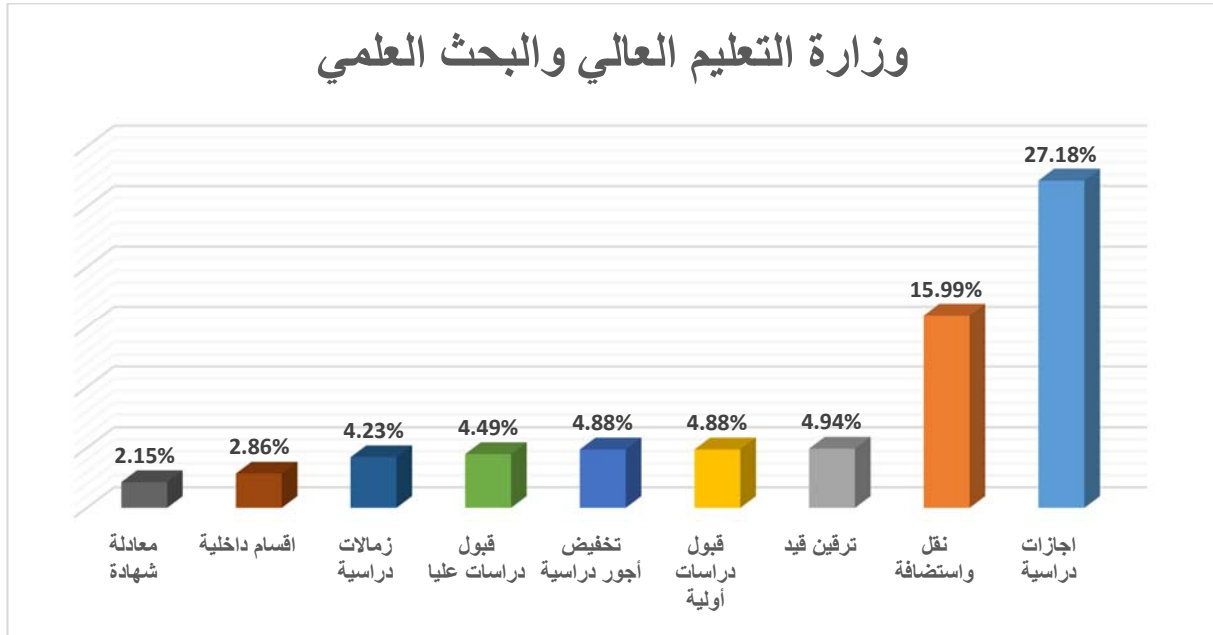
د. مهدي محسن العلق

ع / الأمين العام لمجلس الوزراء

٢٠١٦/٥/١٨

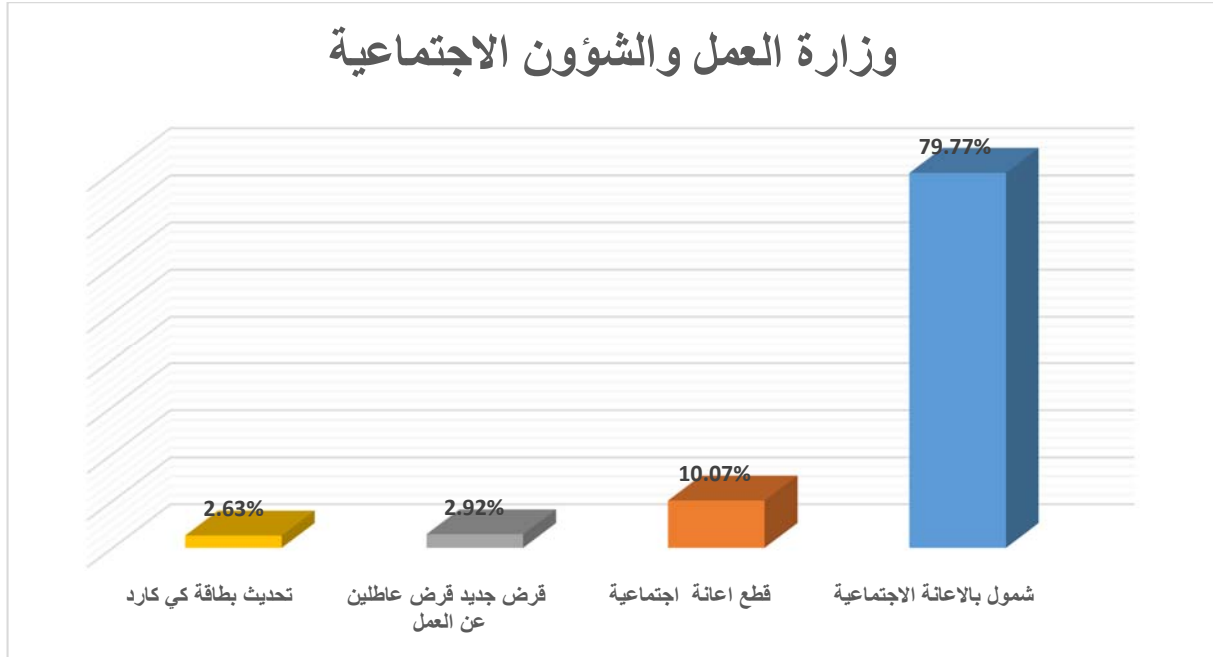
تصانيف الطلبات

وفر برنامج حكومة المواطن الالكترونية إمكانية الاطلاع على أصناف الخدمات التي يقدم المواطن بخصوصها الشكاوى والطلبات بشكل شفاف وقابل للقياس والمقارنة الزمنية وكان من أبرز أصناف الشكاوى في شهر نيسان ٢٠١٦ كما في المخططات التالية:



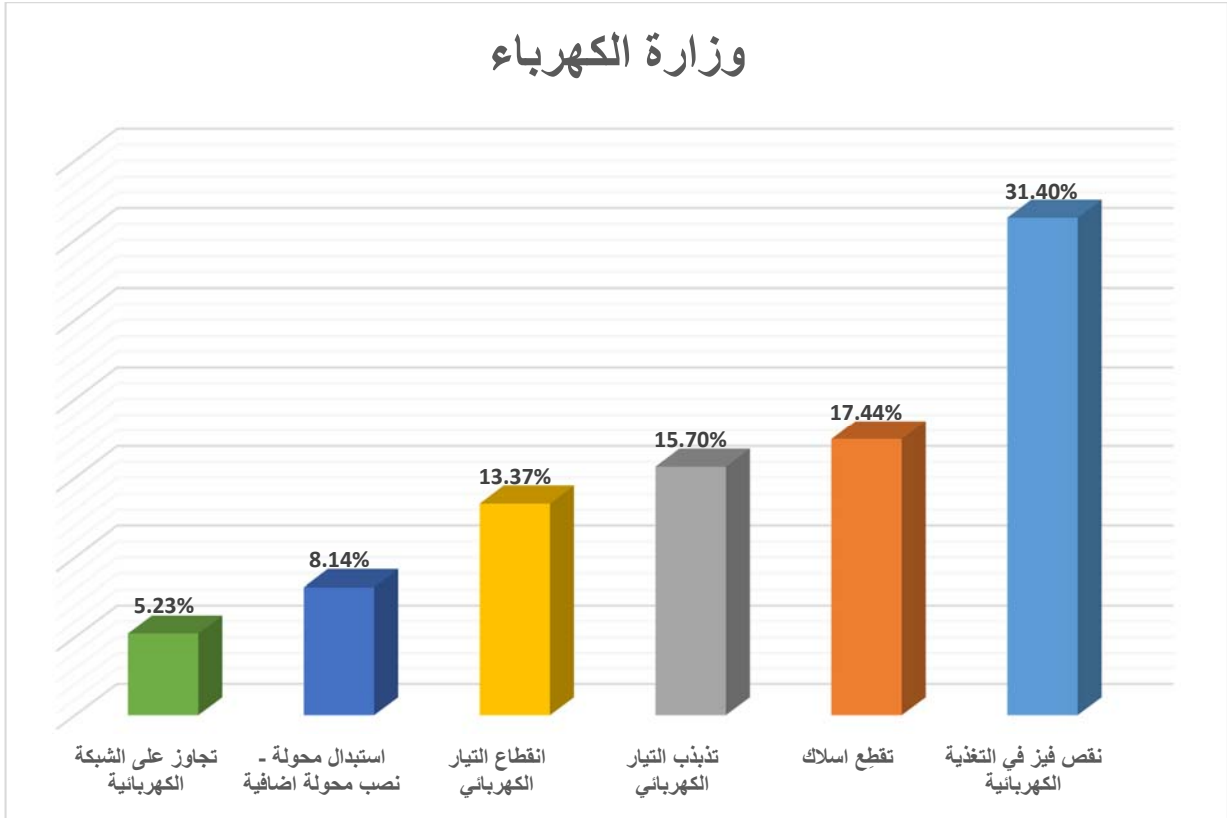
عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
418	27.18%	اجازات دراسية
246	15.99%	نقل واستضافة
76	4.94%	ترقين قيد
75	4.88%	قبول دراسات أولية
75	4.88%	تخفيض أجور دراسية
69	4.49%	قبول دراسات عليا
65	4.23%	زمالات دراسية
44	2.86%	اقسام داخلية
33	2.15%	معادلة شهادة
12	0.78%	بعثات دراسية
10	0.65%	فتح ملف دراسي
5	0.33%	تأجيل دراسة
5	0.33%	اعفاء من اجور الدراسة
4	0.26%	الغاء قبول
4	0.26%	تظلم الطلبة الراسبين بسبب مخالفات سلوكية
3	0.20%	منحة الطلبة
2	0.13%	امتحان ١٠٠%
2	0.13%	صحة صدور
2	0.13%	لجنة انسجام المواد للتقديم للدراسات العليا
1	0.07%	الطلبة المبتعثين / اعتراض على قرار تقييم الشهادات

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية



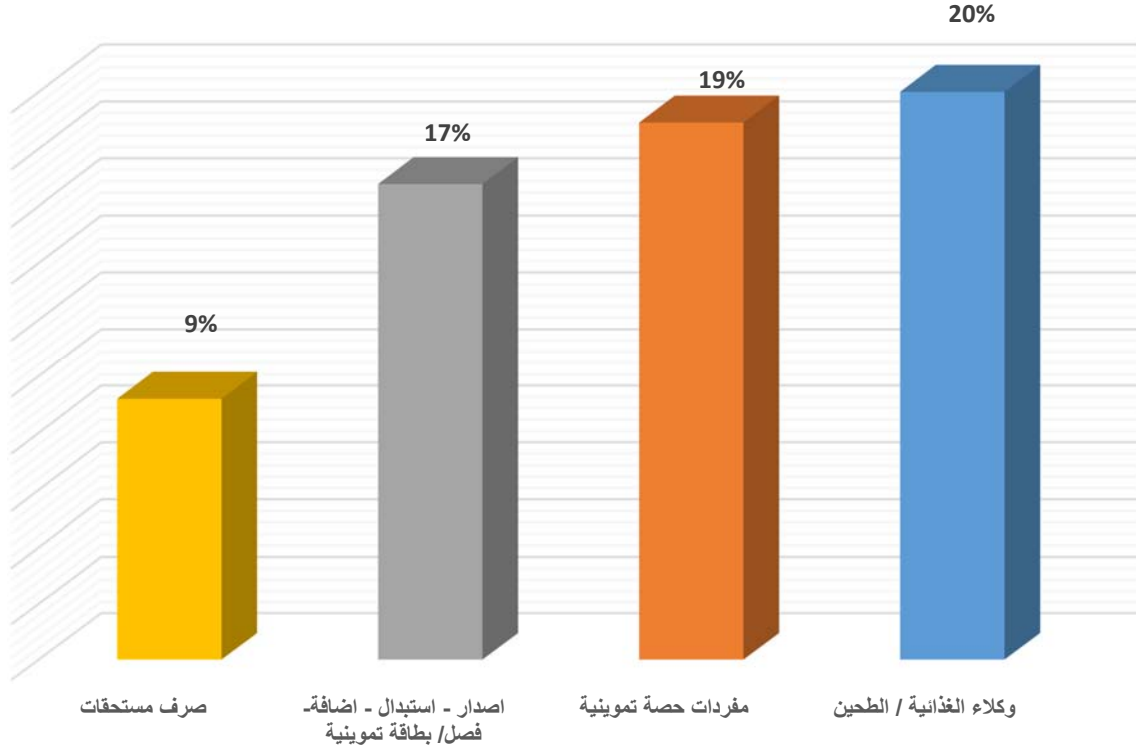
المؤشر	نسبة تكرار المؤشر	عدد الطلبات
شمول بالإعانة الاجتماعية	79.77%	848
قطع اعانة اجتماعية	10.07%	107
قرض جديد قرض عاطلين عن العمل	2.92%	31
تحديث بطاقة كي كارد	2.63%	28
توقف بطاقة كي كارد	1.79%	19
ضمان اجتماعي للعاملين في القطاع الخاص	1.69%	18
مستحقات قرض عاطلين عن العمل	0.56%	6
إضافة فرد للبطاقة الاعانة	0.28%	3

وزارة الكهرباء

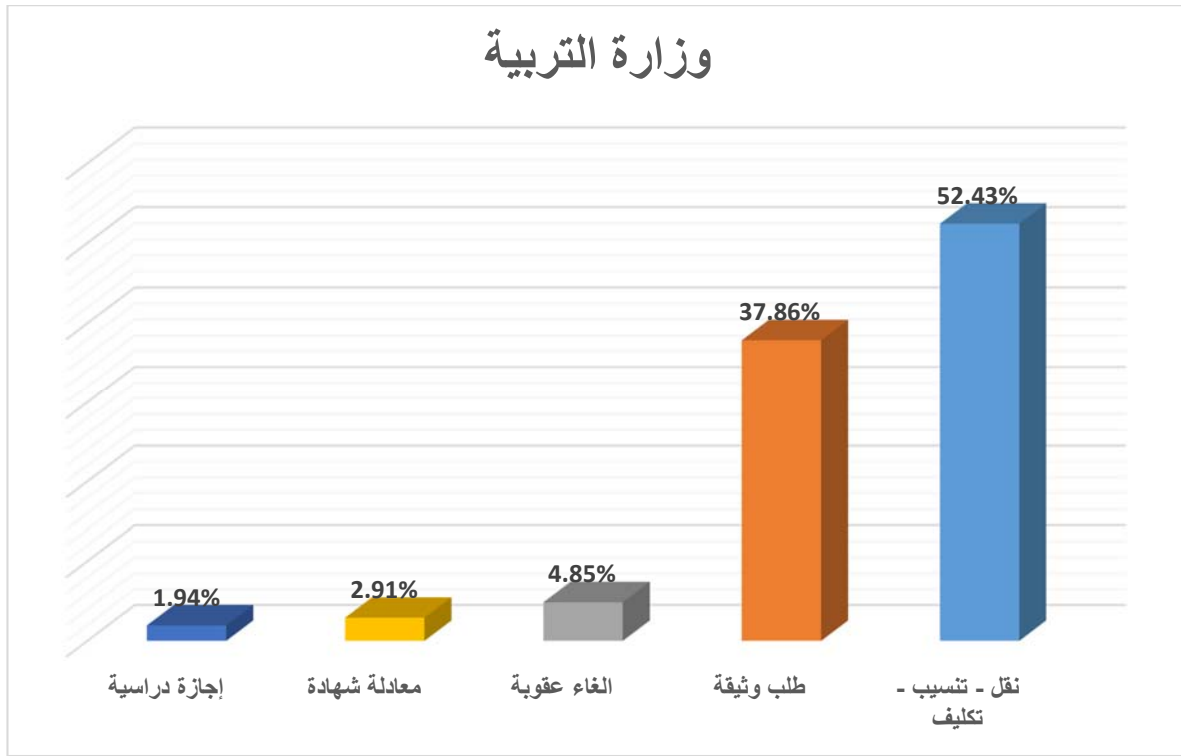


عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
54	31.40%	نقص فيز في التغذية الكهربائية
30	17.44%	تقطع اسلاك
27	15.70%	تذبذب التيار الكهربائي
23	13.37%	انقطاع التيار الكهربائي
14	8.14%	استبدال محولة - نصب محولة اضافية
9	5.23%	تجاوز على الشبكة الكهربائية
5	2.91%	خلل في قوائم الجباية - قراءة مقياس
5	2.91%	ايصال جديد للكهرباء - نصب مقياس جديد

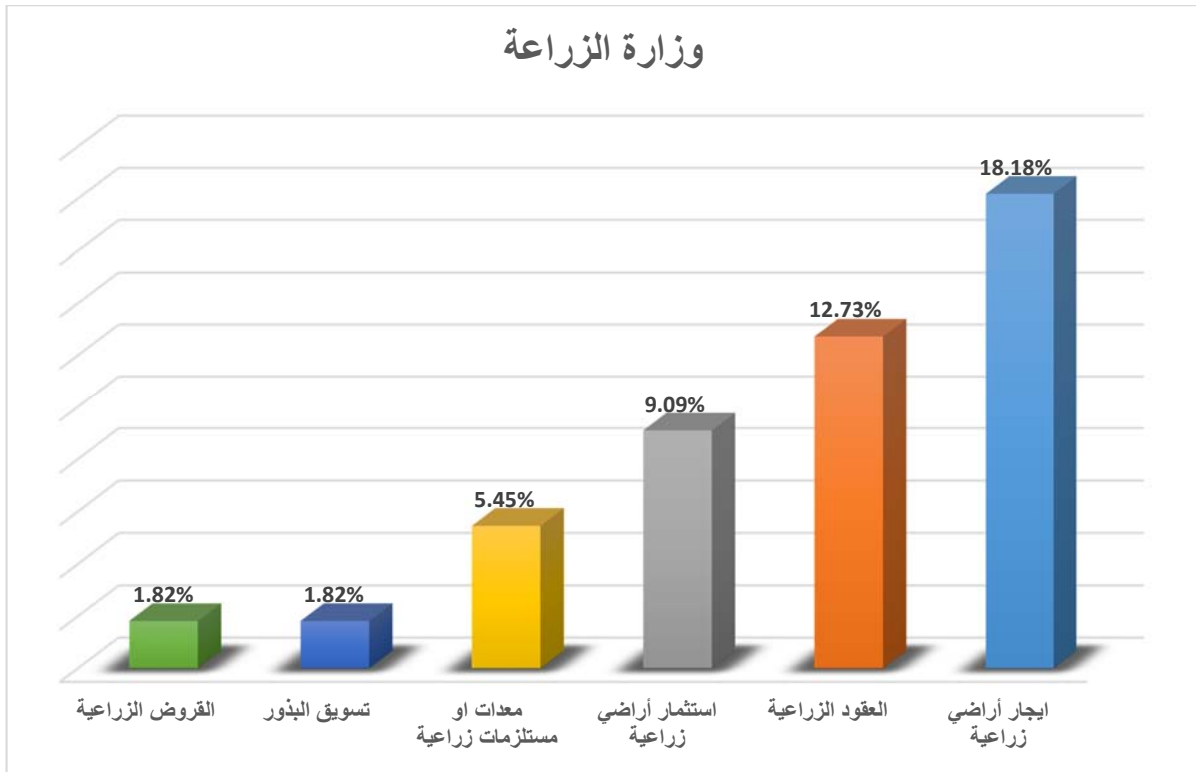
وزارة التجارة



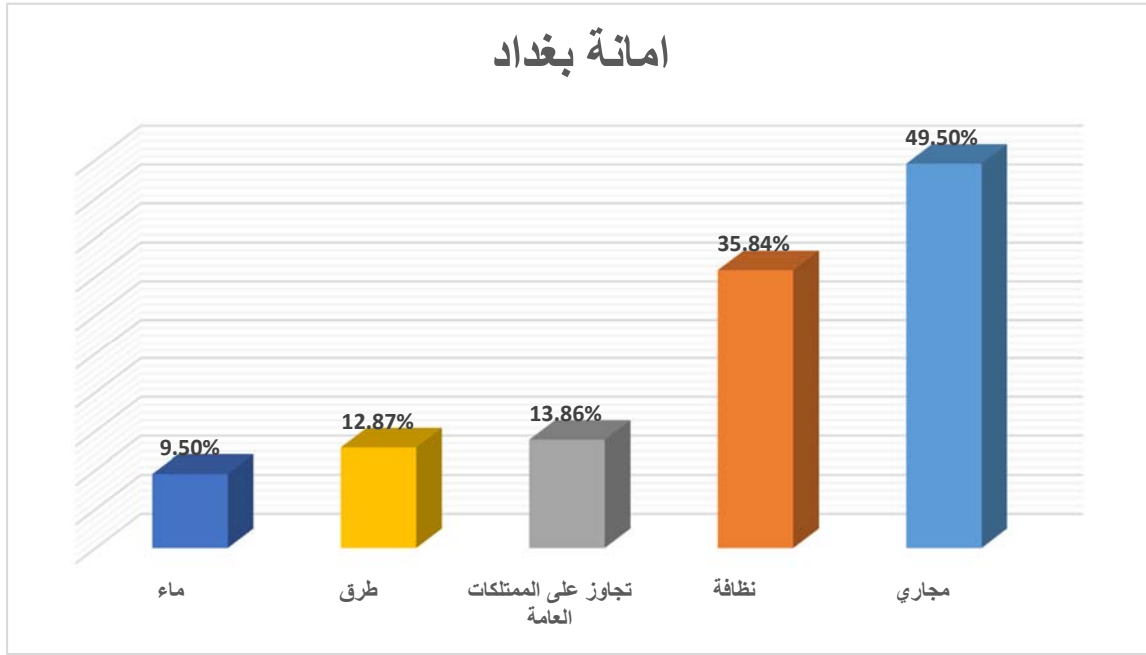
المؤشر	نسبة تكرار المؤشر	عدد الطلبات
وكلاء الغذائية / الطحين	20%	37
مفردات حصة تموينية	19%	35
اصدار - استبدال - اضافة - فصل / بطاقة تموينية	17%	31
صرف مستحقات	9%	17



المؤشر	نسبة تكرار المؤشر	عدد الطلبات
نقل - تنسيب - تكليف	52.43%	54
طلب وثيقة	37.86%	39
الغاء عقوبة	4.85%	5
معادلة شهادة	2.91%	3
إجازة دراسية	1.94%	2

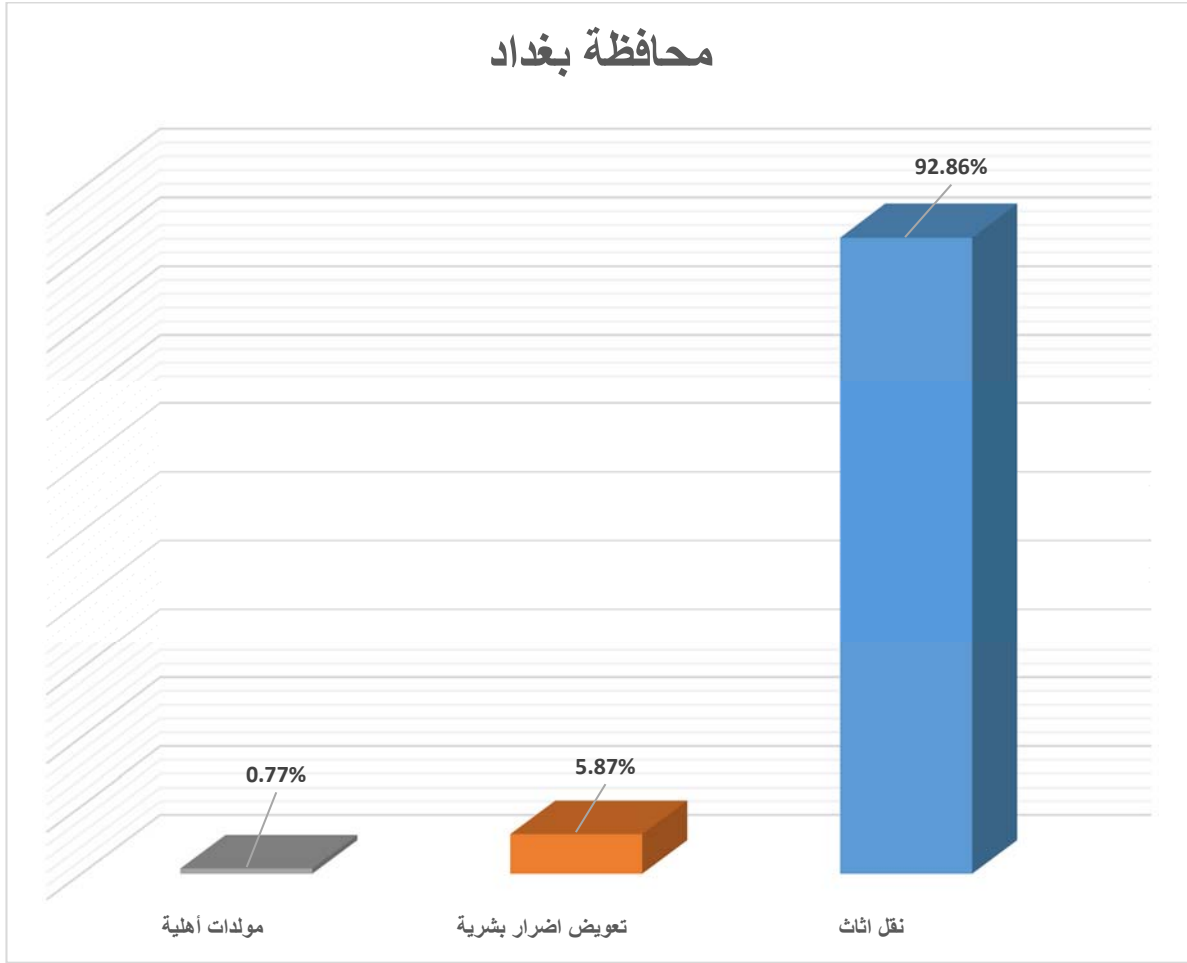


المؤشر	نسبة تكرار المؤشر	عدد الطلبات
اجار أراضي زراعية	18.18%	10
العقود الزراعية	12.73%	7
استثمار أراضي زراعية	9.09%	5
معدات او مستلزمات زراعية	5.45%	3
تسويق البذور	1.82%	1
القروض الزراعية	1.82%	1

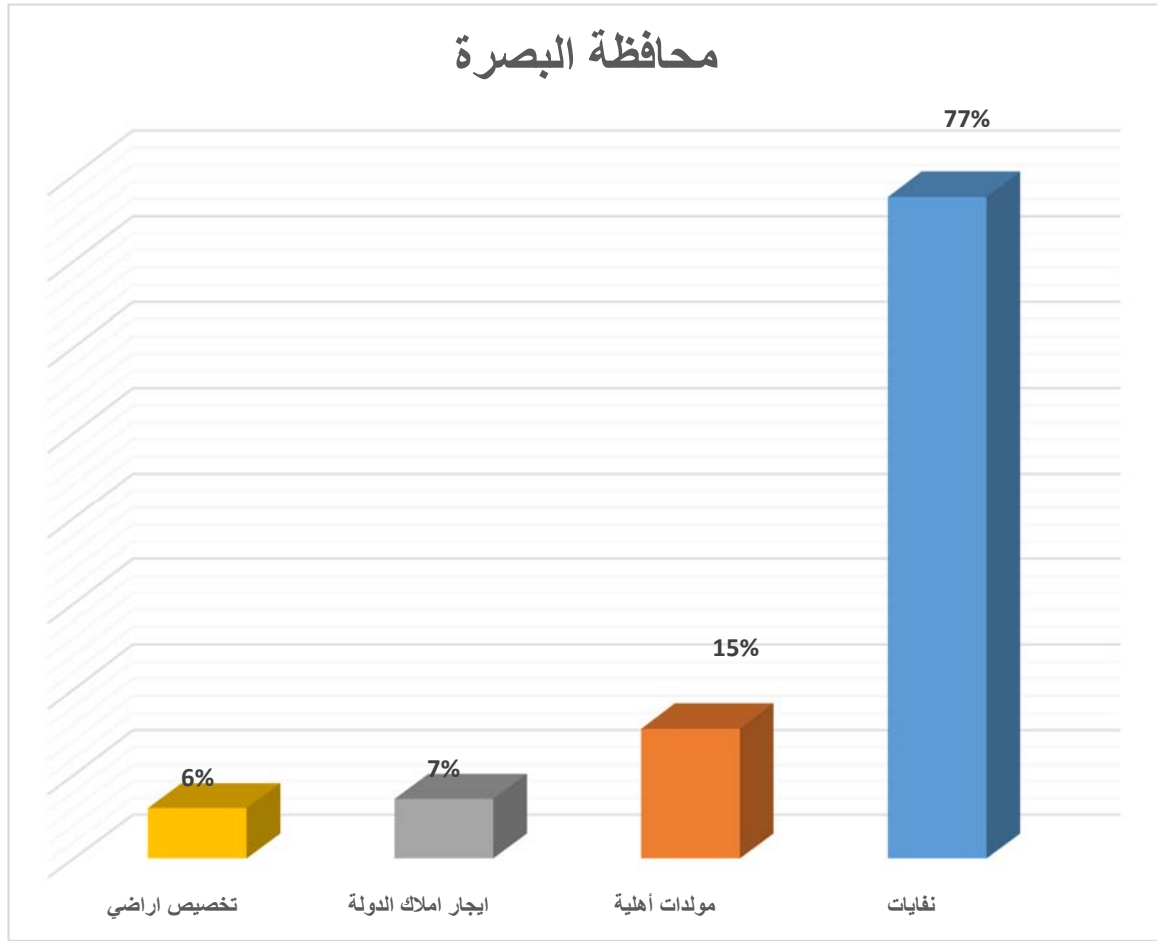


عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
22	47.83%	تخصيص قطعة ارض
7	15.22%	انقطاع تيار كهربائي
5	10.87%	ماء ومجاري
4	8.70%	طرق
3	6.52%	دور واطنة الكلفة
3	6.52%	نفايات
2	4.35%	تجاوزات

محافظة بغداد

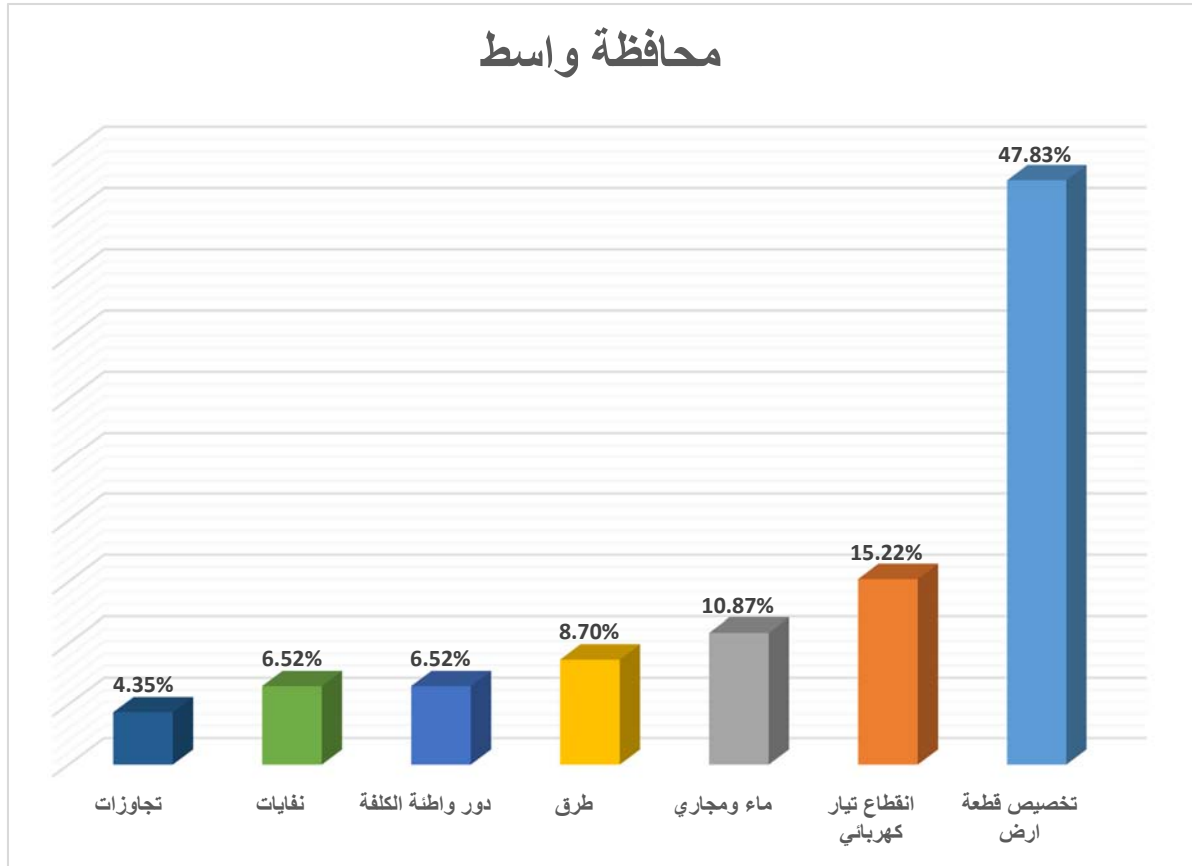


المؤشر	نسبة تكرار المؤشر	عدد الطلبات
نقل اثاث	92.86%	364
تعويض اضرار بشرية	5.87%	23
مولدات أهلية	0.77%	3



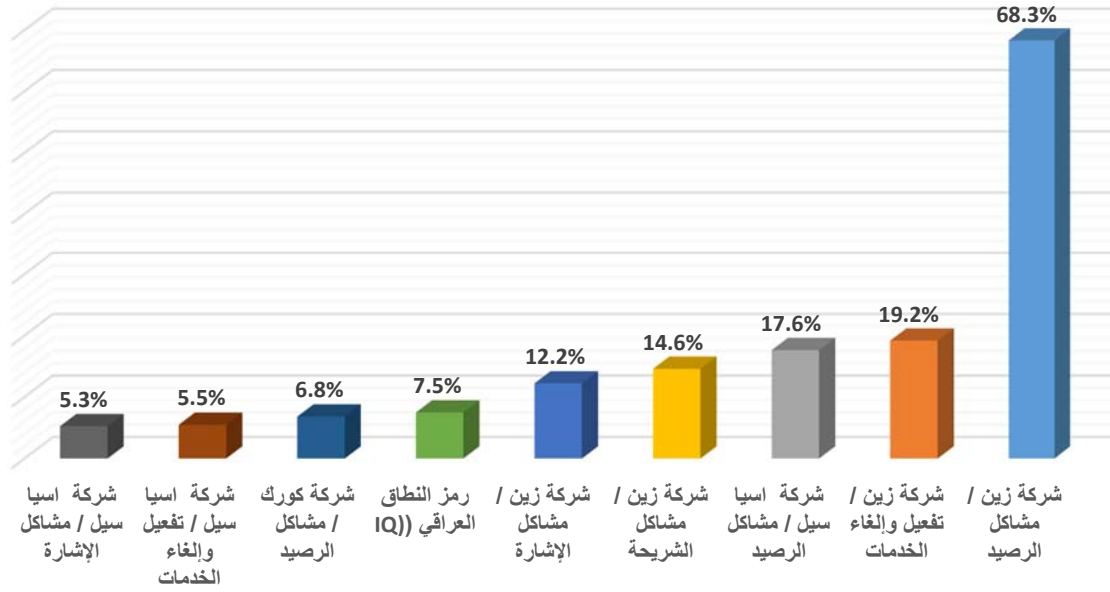
عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
141	77%	نفايات
28	15%	مولدات أهلية
13	7%	ايجار املاك الدولة
11	6%	تخصيص اراضي
8	4%	اجازة بناء
2	1%	تجاوز على الممتلكات العامة
1	1%	مجري البصرة /صيانة شبكة

محافظة واسط

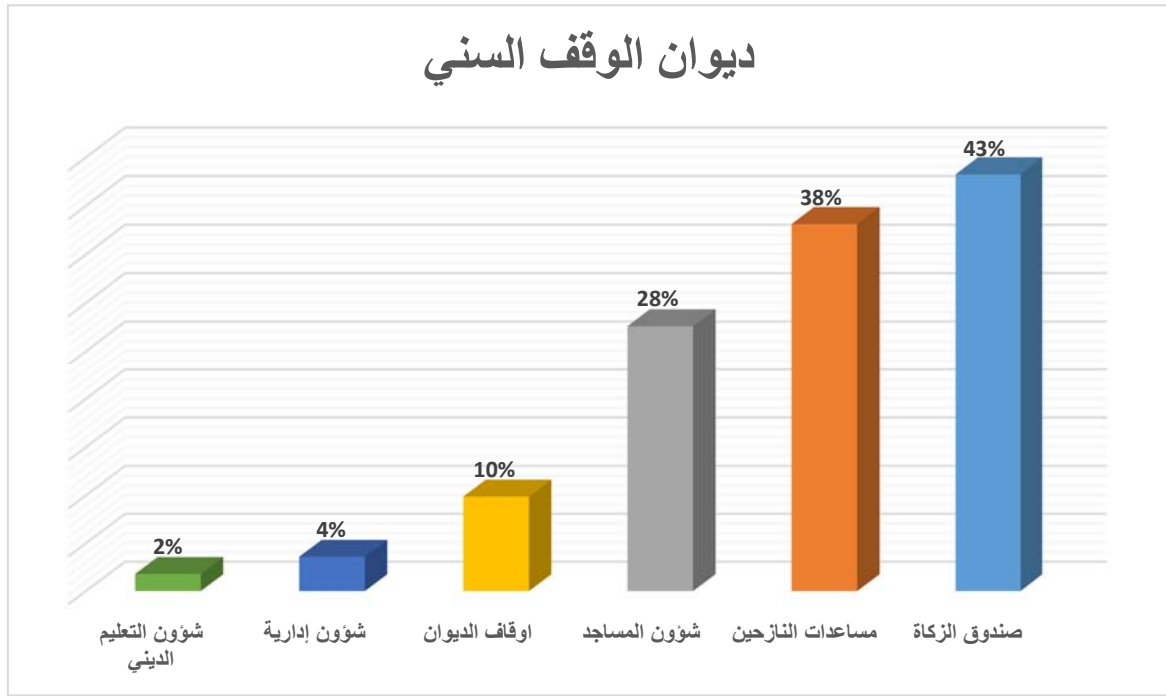


عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
250	49.50%	مجاري
181	35.84%	نظافة
70	13.86%	تجاوز على الممتلكات العامة
65	12.87%	طرق
48	9.50%	ماء

هيئة الاعلام والاتصالات



عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
923	68.3%	شركة زين / مشاكل الرصيد
259	19.2%	شركة زين / تفعيل وإلغاء الخدمات
238	17.6%	شركة اسيا سيل / مشاكل الرصيد
197	14.6%	شركة زين / مشاكل الشريحة
165	12.2%	شركة زين / مشاكل الإشارة
101	7.5%	رمز النطاق العراقي (IQ)
92	6.8%	شركة كورك / مشاكل الرصيد
74	5.5%	شركة اسيا سيل / تفعيل وإلغاء الخدمات
71	5.3%	شركة اسيا سيل / مشاكل الإشارة
42	3.1%	شركة كورك / تفعيل وإلغاء الخدمات
40	3.0%	شركة اسيا سيل / مشاكل الشريحة
39	2.9%	شركة كورك / مشاكل الإشارة
33	2.4%	شركة كورك / مشاكل الشريحة



عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر	المؤشر
337	43%	صندوق الزكاة
297	38%	مساعدات النازحين
215	28%	شؤون المساجد
77	10%	اوقاف الديوان
14	2%	شؤون التعليم الديني









التميز المؤسسي

يعتمد برنامج حكومة المواطن الالكترونية معايير معينة للتمييز بين الجهات المشاركة وذلك لتشجيع روح التنافس بين المؤسسات في تقديم الأفضل للمواطن العراقي الكريم من خلال الاستماع لشكاواه وطلباته وتوثيقها والاستجابة لها وفق القوانين والتعليمات النافذة والمعايير التي اعتمدها البرنامج هي كل من (كثافة الطلبات المستلمة، نسبة المنجز من تلك الطلبات، جودة المنجز من تلك الطلبات، نسبة المصنف من الطلبات) وكانت نتيجة التنافس لشهر نيسان ٢٠١٦ كما في الجدول:





التسلسل	نسبة كثافة الطلبات %	نسبة المنجز %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المصنف من الطلبات %	تطور الأداء قياسا للشهر السابق	
					المؤشرات	فرق التسلسل
١. وزارة الموارد المائية						
	9.47	100	100	94	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↑ ٣
٢. وزارة التعليم العالي والبحث العلمي						
	13.14	89	62	68	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↔
٣. وزارة العمل والشؤون الاجتماعية						
	7.52	86	100	83	زيادة الكثافة انخفاض المنجز نسبة تصنيف مرتفعة	↑ ٢
٤. ديوان الوقف السني						
	5.77	100	100	98	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↑ ٦
٥. محافظة بغداد						
	7.06	100	91	32	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف منخفضة	↑ ٢
٦. مؤسسة الشهداء						
	5.23	99	100	57	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↓ ٣

التسلسل	نسبة كثافة الطلبات %	نسبة المنجز %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المصنف من الطلبات %	تطور الأداء قياسا للشهر السابق	
					المؤشرات	فرق التسلسل
٧. امانة بغداد						
	3.79	98	100	95	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↑٥
٨. محافظة البصرة						
	6.49	95	93	16	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف منخفضة	↑١
٩. هيئة الاعلام والاتصالات						
	13.36	100	25	100	زيادة الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↓٨
١٠. الأمانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة						
	4.68	95	100	2	انخفاض الكثافة ارتفاع المنجز نسبة تصنيف منخفضة	↓٤
١١. وزارة الدفاع						
	3.11	97	100	39	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز نسبة تصنيف منخفضة	↓٣
١٢. وزارة التربية						
	4.77	55	100	13	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز نسبة تصنيف منخفضة	↑١
١٣. وزارة التجارة						
	1.54	99	77	70	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↑٢
١٤. وزارة النقل						
	1.63	81	84	65	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	↓٣

تطور الأداء قياسا للشهر السابق		نسبة المصنف من الطلبات %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المنجز %	نسبة كثافة الطلبات %	التسلسل
فرق التسلسل	المؤشرات					
وزارة الكهرباء						
↑ ٢	زيادة الكثافة انخفاض المنجز نسبة تصنيف مرتفعة	88	100	59	1.15	١٥
وزارة المالية						
↑ ٥	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف منخفضة	27	98	73	1.29	١٦
محافظة واسط						
↓ ٣	زيادة الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف منخفضة	15	57	99	1.77	١٧
وزارة الصناعة والمعادن						
↔	زيادة الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	106	76	84	0.84	١٨
ديوان الوقف الشيعي						
↑ ٣	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	0	95	97	0.84	١٩
محافظة ديالى						
↑ ١٥	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف مرتفعة	80	100	96	0.29	٢٠
وزارة الاعمار والاسكان						
↓ ٢	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة لا يوجد تصنيف	0	67	91	0.52	٢١
محافظة النجف الاشرف						
↑ ١٢	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	0	100	62	0.39	٢٢

التسلسل	نسبة كثافة الطلبات %	نسبة المنجز %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المصنف من الطلبات %	تطور الأداء قياسا للشهر السابق	
					المؤشرات	فرق التسلسل
.٢٣ وزارة التخطيط						
	0.25	100	93	0	انخفاض الكثافة ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٤ وزارة الصحة						
	0.49	66	62	0	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٥ وزارة النفط						
	0.25	69	100	0	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٦ وزارة الخارجية						
	0.23	78	83	0	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز انخفاض الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٧ الهيئة العليا للحج والعمرة						
	0.15	96	100	0	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٨ هيئة دعاوي الملكية						
	0.13	100	90	0	انخفاض الكثافة انخفاض الجودة لا يوجد تصنيف	
.٢٩ وزارة الهجرة والمهجرين						
	0.51	55	40	1	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة نسبة تصنيف منخفضة	
.٣٠ وزارة الثقافة						
	0.26	52	80	0	انخفاض الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	

التسلسل	نسبة كثافة الطلبات %	نسبة المنجز %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المصنف من الطلبات %	تطور الأداء قياسا للشهر السابق	
					المؤشرات	فرق التسلسل
.٣١ مؤسسة السجناء السياسيين						
	0.21	39	100	8	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز نسبة تصنيف منخفضة	٥ ↓
.٣٢ مجلس القضاء الأعلى						
	0.20	86	50	0	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	١٧ ↑
.٣٣ جهاز الامن الوطني						
	0.16	48	100	0	زيادة الكثافة انخفاض المنجز لا يوجد تصنيف	٣ ↑
.٣٤ هيئة النزاهة						
	0.38	92	20	0	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز انخفاض الجودة لا يوجد تصنيف	٢ ↑
.٣٥ وزارة الشباب والرياضة						
	0.08	92	100	0	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	٧ ↑
.٣٦ وزارة الاتصالات						
	0.07	75	100	33	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز نسبة تصنيف منخفضة	١٢ ↓
.٣٧ محافظة ميسان						
	0.23	40	50	0	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز انخفاض الجودة لا يوجد تصنيف	٥ ↑
.٣٨ وزارة العدل						
	0.09	50	100	0	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز لا يوجد تصنيف	٥ ↓
.٣٩ الهيئة الوطنية العليا للمساءلة والعدالة						
	0.08	57	100	0	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	٥ ↑

تطور الأداء قياسا للشهر السابق		نسبة المصنف من الطلبات %	نسبة جودة الإجابات %	نسبة المنجز %	نسبة كثافة الطلبات %	التسلسل
فرق التسلسل	المؤشرات					
محافظة بابل . ٤٠						
	زيادة الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	0	100	67	0.07	
مجلس النواب . ٤١						
	زيادة الكثافة ارتفاع المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	0	25	17	0.27	
محافظة كركوك . ٤٢						
	انخفاض الكثافة انخفاض المنجز ارتفاع الجودة لا يوجد تصنيف	0	33	86	0.04	
المفوضية العليا المستقلة للانتخابات . ٤٣						
	انخفاض الكثافة لا يوجد تصنيف	0	100	100	0.01	

الكثافة = النسبة المئوية لكثافة الطلبات (عدد الطلبات المستلمة الى العدد الكلي للطلبات)

المنجز = النسبة المئوية للمنجز من الطلبات (نسبة عدد الطلبات المنجزة الى العدد الكلي للطلبات)

الجودة = جودة الإجابات للطلبات المنجزة (عدد النماذج الصحيحة الى عدد النماذج المسحوبة)

معامل التصنيف = الكثافة x نسبة المصنف من الطلبات

معادلة الاحتساب = (النسبة المئوية لكثافة الطلبات + معامل التصنيف) x (النسبة المئوية للمنجز من الطلبات) x (جودة الإجابات للطلبات المنجزة)

الحكومات الالكترونية الفرعية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

أولاً: جامعات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في الجامعات التابعة الى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر نيسان ٢٠١٦

• التميز المؤسسي بين جامعات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	جامعة بغداد	211	36.5%
٢.	جامعة القادسية	181	57.5%
٣.	جامعة الكوفة	130	90.0%
٤.	جامعة البصرة	114	68.4%
٥.	جامعة واسط	105	78.1%
٦.	الجامعة العراقية	86	91.9%
٧.	جامعة بابل	67	82.1%
٨.	الجامعة المستنصرية	61	73.8%
٩.	جامعة الكرخ للعلوم	47	97.9%
١٠.	الجامعة التقنية الوسطى	38	78.9%
١١.	جامعة كربلاء	34	94.1%
١٢.	جامعة القاسم الخضراء	47	38.3%
١٣.	جامعة النهريين	31	87.1%
١٤.	جامعة الانبار	22	86.4%
١٥.	جامعة سومر	23	47.8%
١٦.	جامعة المثنى	18	55.6%
١٧.	جامعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	17	64.7%
١٨.	جامعة ديالى	12	83.3%

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
.١٩	جامعة تكريت	11	81.8%
.٢٠	جامعة الموصل	7	57.1%
.٢١	الجامعة التقنية الجنوبية	6	0.0%
.٢٢	جامعة ميسان	2	100.0%
.٢٣	الجامعة التقنية الشمالية	3	0.0%
.٢٤	الجامعة التقنية للفرات الأوسط	1	100.0%
.٢٥	جامعة جابر ابن حيان	1	0.0%

• أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى جامعات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب نوع الشكاوى او الطلب وذلك لتمثيل المهام والواجبات والتخصص العام

١- طلبات وشكاوى النقل والاستضافة

الجامعة	عدد الطلبات
جامعة واسط	69
جامعة القادسية	29
جامعة الكوفة	15

٢- الظلمات الإدارية

الجامعة	عدد الظلمات
جامعة القادسية	55
جامعة الكوفة	39
الجامعة التقنية الوسطى	23
جامعة القاسم الخضراء	11
جامعة سومر	3
جامعة واسط	2
جامعة ميسان	2
الجامعة التقنية للفرات الأوسط	1

٣- طلبات تخفيض الأجر الدراسي

عدد الطلبات	الجامعة
7	جامعة الكوفة
7	جامعة تكريت
3	جامعة واسط
3	جامعة سومر

٤- طلبات وشكاوى الاقسام الداخلية

عدد الطلبات	الجامعة
41	جامعة الكوفة
5	جامعة سومر
4	جامعة واسط
4	جامعة القادسية
1	جامعة القاسم الخضراء

٥- شكاوى وطلبات ترقيين القيد

عدد الطلبات	الجامعة
5	جامعة القادسية
2	جامعة الكوفة
2	جامعة واسط
1	الجامعة التقنية الوسطى

٦- شكاوى وطلبات منحة الطلبة

عدد الطلبات	الجامعة
7	جامعة القادسية
5	جامعة القاسم الخضراء
2	جامعة الكوفة

ثانيا دوائر وهيئات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في الدوائر وهيئات التابعة الى وزارة التعليم العالي والبحث العلمي طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر نيسان ٢٠١٦

• التمييز المؤسسي بين دوائر وهيئات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	دائرة البحث والتطوير	464	90.7%
٢.	دائرة الدراسات والتخطيط والمتابعة	149	87.9%
٣.	دائرة البعثات والعلاقات الثقافية	94	98.9%
٤.	هيئة التعليم التقني	19	94.7%
٥.	الدائرة القانونية والإدارية	1	0.0%

• أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى دوائر وهيئات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب الجهات لاختلاف التخصص وكما في ادناه

١- دائرة البحث والتطوير

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
اجازات دراسية	421	91%

٢- دائرة الدراسات والتخطيط والمتابعة

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
قبول دراسات أولية	47	33%
نقل واستضافة	34	24%
ترقيين قيد	12	8%

٣- دائرة البعثات والعلاقات الثقافية

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
زمالات دراسية	57	61%
معادلة شهادة	20	22%
بعثات دراسية	5	5%

٤. هيئة التعليم التقني

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
ظلمات ادارية	18	95%

ثالثاً: كليات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في كليات جامعات بغداد والقادسية وواسط طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر آذار ٢٠١٦.

أ- كليات جامعة القادسية**• التميز المؤسسي بين كليات جامعة القادسية**

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	جامعة القادسية / كلية الاداب	39	5.0%
٢.	جامعة القادسية / كلية التربية	29	48.3%
٣.	جامعة القادسية / كلية الطب البيطري	27	92.6%
٤.	جامعة القادسية / كلية التمريض	22	95.5%
٥.	جامعة القادسية / كلية الصيدلة	12	91.7%
٦.	جامعة القادسية / كلية القانون	11	45.5%
٧.	جامعة القادسية / كلية الطب	8	37.5%
٨.	جامعة القادسية / كلية التربية البدنية والعلوم الرياضية	6	16.7%
٩.	جامعة القادسية / كلية الإدارة والاقتصاد	2	0.0%
١٠.	جامعة القادسية / كلية الهندسة	1	100.0%
١١.	جامعة القادسية / كلية العلوم	1	0.0%

ب- كليات جامعة بغداد**• التميز المؤسسي بين كليات جامعة بغداد**

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١-	جامعة بغداد/ كلية العلوم	٤٨	%٤,٠
٢-	جامعة بغداد/ كلية الادارة والاقتصاد	١٩	%٣١,٦
٣-	جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية	١٣	%٤٦,٢
٤-	جامعة بغداد / كلية العلوم للبنات	٣	%٠,٠
٥-	جامعة بغداد / معهد الهندسة الوراثية	٢	%٠,٠
٦-	جامعة بغداد / كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة للبنات	٢	%٠,٠
٧-	جامعة بغداد / كلية التمريض	١	%٠,٠

ت- كليات جامعة واسط

• التميز المؤسسي بين كليات جامعة واسط

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١-	جامعة واسط / كلية الزراعة	2	100.0%
٢-	جامعة واسط / كلية الآداب	2	0.0%

• أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى كليات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب نوع الشكاوى او الطلب وذلك لتمثيل المهام والواجبات والتخصص العام

١- شكاوى وطلبات النقل والاستضافة

الكلية	عدد الطلبات
جامعة القادسية / كلية الصيدلة	11
جامعة القادسية / كلية التمريض	8
جامعة القادسية / كلية الطب	3
جامعة القادسية / كلية القانون	2
جامعة القادسية / كلية التربية	1

٢- طلبات وشكاوى ترقيين القيد

الكلية	عدد الطلبات
جامعة بغداد / المعهد العالي للدراسات المحاسبية و المالية	6
جامعة القادسية / كلية القانون	2
جامعة واسط / كلية الزراعة	2
جامعة بغداد/ كلية العلوم	1

٣- طلبات وشكاوى منحة الطلبة

الكلية	عدد الطلبات
جامعة القادسية / كلية التربية	7

وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في الدوائر التابعة الى وزارة العمل والشؤون الاجتماعية طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر نيسان ٢٠١٦

التميز المؤسسي بين شركات وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١-	دائرة الحماية الاجتماعية للمرأة	٣٦٨	٨٦%
٢-	دائرة الحماية الاجتماعية للرجل	١٥٩	٩٦%
٣-	دائرة التشغيل والقروض	٢٦	٦٩%
٤-	دائرة التقاعد والضمان الاجتماعي	١٧	٨٨%
٥-	دائرة التدريب المهني	٢٨	٠%
٦-	دائرة رعاية ذوي الاحتياجات الخاصة	٢٠	٠%

أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى دوائر وزارة العمل والشؤون الاجتماعية

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب الجهات لاختلاف التخصص وكما في ادناه

١- دائرة الحماية الاجتماعية للمرأة

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
شمول جديد بالإعانة الاجتماعية	282	77%
تحديث بطاقة كي كارد	21	6%
توقف بطاقة كي كارد	14	4%

٢- دائرة الحماية الاجتماعية للرجل

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
شمول جديد بالإعانة الاجتماعية	85	54%
قطع اعانة اجتماعية	51	32%
تحديث بطاقة كي كارد	10	6%

٣- دائرة التشغيل والقروض

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
قرض جديد قرض عاطلين عن العمل	10	38%
مستحقات قرض عاطلين عن العمل	8	31%

٤- دائرة التقاعد والضمان الاجتماعي

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
الضمان الاجتماعي للعاملين في القطاع الخاص	15	88%

محافظة البصرة

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في تشكيلات حكومية تعمل في محافظة البصرة طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر آذار ٢٠١٦

التميز المؤسسي بين الدوائر العاملة في محافظة البصرة

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١-	دائرة بلدية البصرة	٤٥٨	١٣%
٢-	دائرة مجاري البصرة	١٠٧	٩%
٣-	دائرة ماء البصرة	٩٨	٠%
٤-	مديرية تربية البصرة	٢٩	٠%
٥-	دائرة صحة البصرة	٢٠	٠%
٦-	شركة نفط البصرة	٢٠	٠%
٧-	الشركة العامة للموائ	٢	٠%
٨-	مديرية العمل والشؤون الاجتماعية في البصرة	١	٠%

أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى دائرة بلدية البصرة

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب الجهات لاختلاف التخصص وكما في ادناه

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
تخصيص اراضي	35	59%
ايجار املاك الدولة	16	27%
اجازة بناء	8	14%

وزارة الموارد المائية

اولاً: هيئات وزارة الموارد المائية

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في الهيئات التابعة الى وزارة الموارد المائية طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات حسب نوع المشكلة او الطلب خلال شهر نيسان ٢٠١٦

• التميز المؤسسي بين هيئات وزارة الموارد المائية:

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١	هيئة تشغيل مشاريع الري والبزل	1105	98%
٢	الهيئة العامة للمياه الجوفية	244	98%
٣	هيئة صيانة مشاريع الري والبزل	166	92%

• صناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى هيئات وزارة الموارد المائية:

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب الجهات لاختلاف التخصص وكما في ادناه

١- هيئة تشغيل مشاريع الري والبزل

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
حصة مائية	896	82.81%
معاملة بيع	123	11.37%
استثمار	54	4.99%
تطهير مبزل	9	0.83%

٢- الهيئة العامة للمياه الجوفية

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
استشارات وخدمات	207	86.61%
حفر وفحص بئر	32	13.39%

٣- هيئة صيانة مشاريع الري والبزل

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
تطهير مبزل	139	91.45%
صيانة مبزل	10	6.58%
استشارات وخدمات	3	1.97%

ثانياً: مديريات الهيئة العامة لتشغيل مشاريع الري و البزل / وزارة الموارد المائية

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في مديريات الهيئة العامة لتشغيل مشاريع الري والبزل في المحافظات طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر نيسان ٢٠١٦.

• التميز المؤسسي بين مديريات الهيئة العامة لتشغيل مشاريع الري والبزل / وزارة الموارد المائية:

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	مديرية الموارد المائية في بغداد	137	99%
٢.	مديرية الموارد المائية في النجف	130	99%
٣.	مديرية الموارد المائية في بابل	118	100%
٤.	مديرية الموارد المائية في المثنى	97	100%
٥.	مديرية الموارد المائية في الديوانية	92	92%
٦.	مديرية الموارد المائية في ذي قار	86	100%
٧.	مديرية الموارد المائية في المسيب	88	95%
٨.	مديرية الموارد المائية في ميسان	82	100%
٩.	مديرية الموارد المائية في واسط	76	97%
١٠.	مديرية الموارد المائية في ديالى	51	96%
١١.	مديرية الموارد المائية مابين النهرين	45	100%
١٢.	مديرية الموارد المائية في البصرة	35	97%
١٣.	مديرية الموارد المائية في كربلاء	33	97%
١٤.	مديرية الموارد المائية في الطوز	17	100%
١٥.	مديرية الموارد المائية في كركوك	14	79%
١٦.	مديرية الموارد المائية في الاسحافي	3	100%

• أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى مديريات الهيئة العامة لتشغيل مشاريع الري والبنزل / وزارة الموارد المائية

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب نوع الشكاوى او الطلب وذلك لتمثيل المهام والواجبات والتخصص العام

١- طلبات تخصيص وتأيد تخصيص الحصة المائية

عدد طلبات وشكاوى الحصة المائية	المديرية
125	مديرية الموارد المائية في النجف
112	مديرية الموارد المائية في بابل
85	مديرية الموارد المائية في ذي قار
82	مديرية الموارد المائية في المسيب
81	مديرية الموارد المائية في ميسان
80	مديرية الموارد المائية في الديوانية
64	مديرية الموارد المائية في واسط
59	مديرية الموارد المائية في المثنى
55	مديرية الموارد المائية في بغداد
43	مديرية الموارد المائية ما بين النهرين
39	مديرية الموارد المائية في ديالى

٢- طلبات الموافقة على تأسيس استثمار يستخدم من الثروة المائية

عدد طلبات الاستثمار	المديرية
17	مديرية الموارد المائية في البصرة
10	مديرية الموارد المائية في واسط
6	مديرية الموارد المائية في بابل
5	مديرية الموارد المائية في الديوانية
4	مديرية الموارد المائية في النجف
4	مديرية الموارد المائية في كربلاء
2	مديرية الموارد المائية في المسيب
2	مديرية الموارد المائية ما بين النهرين

وزارة النقل

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في الشركات العامة التابعة الى وزارة النقل طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر آذار ٢٠١٦

التميز المؤسسي بين شركات وزارة النقل

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	الشركة العامة للسكك الحديدية	105	75%
٢.	الشركة العامة لموانئ العراق	51	88%
٣.	الشركة العامة للنقل الخاص	15	100%
٤.	الشركة العامة للطيران المدني	13	77%
٥.	الشركة العامة للنقل البري	11	73%
٦.	الشركة العامة للخطوط الجوية	9	67%
٧.	الشركة العامة للنقل البحري	6	33%
٨.	الشركة العامة لمشاريع النقل	1	100%

أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى شركات وزارة النقل

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب الجهات لاختلاف التخصص وكما في ادناه:

١- الشركة العامة للنقل الخاص

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
كراجات النقل	10	67%

٢- الشركة العامة للخطوط الجوية العراقية

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
مظالم ادارية	4	44%
تأخير حجوزات طيران	1	11%
فقدان امتعة	1	11%

وزارة التربية

استقبلت مكاتب شؤون المواطنين في المديرية العامة للتربية طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر آذار ٢٠١٦.

التميز المؤسسي بين المديرية العامة للتربية

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١.	تربية الكرخ الأولى	135	21%
٢.	تربية الرصافة الأولى	106	25%
٣.	تربية الكرخ الثانية	63	3%
٤.	تربية الكرخ الثالثة	22	91%

أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى المديرية العامة للتربية / وزارة التربية

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة بحسب نوع الشكاوى او الطلب وذلك لتمثيل المهام والواجبات والتخصص العام

١- شكاوى وطلبات نقل -تنسيب -تكليف

عدد الطلبات	المديرية
27	تربية الكرخ الأولى
18	تربية الرصافة الأولى
1	تربية الكرخ الثانية
1	تربية الكرخ الثالثة

٢- طلب وثيقة

عدد الطلبات	المديرية
19	تربية الكرخ الثالثة
2	تربية الرصافة الأولى

وزارة المالية

استقبلت مكتب شؤون المواطنين في الدوائر التابعة الى وزارة المالية طلبات وشكاوى المواطنين وقامت بتصنيف تلك الطلبات بحسب أصناف معينة وذلك خلال شهر نيسان ٢٠١٦

التميز المؤسسي بين شركات وزارة المالية

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	نسبة المصنف من الطلبات
١	دائرة عقارات الدولة	٧٥	%١٠٠
٢	هيئة التقاعد الوطنية	٢٤	%٠

أصناف الطلبات والشكاوى المقدمة الى دائرة عقارات الدولة

تم اعتماد مقارنة التصنيف للطلبات والشكاوى المستلمة وكما في ادناه

المؤشر	عدد الطلبات	نسبة تكرار المؤشر
بيع	15	25%
اجر مثل	32	54%
ايجار	12	20%

وزارة الصحة

استقبل مكتب شؤون المواطنين في قسم الاستقدام والاخلاء الطبي في وزارة الصحة طلبات وشكاوى المواطنين خلال شهر نيسان ٢٠١٦

التسلسل	الجهة	عدد الطلبات	التصنيف %
١	قسم الاستقدام والاخلاء الطبي	٦	%٠

التقرير التخصصي لأنشطة اقسام شؤون المواطنين

تمثل نشاط أقسام شؤون المواطنين في الاستماع للمواطن والاطلاع على الطلبات والشكاوى عبر أحد المنافذ الرسمية التي تعتمدها تلك وهي (الخط الساخن، المقابلات، الزيارات الميدانية، الرصد الإعلامي العيادات القانونية) حيث سجل البرنامج توثيق ٧٨١٥ نشاط وكما يلي:

المقابلات:

الجهة	عدد المقابلات
محافظه بغداد	١١٦٢
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	٥٣٢
الأمانة العامة لمجلس الوزراء/ دائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة/ مكتب خدمة المواطن	١٦٦
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	١٢٧
وزارة الدفاع	١١٤
وزارة الصناعة والمعادن	١١٤
هيئة الاعلام والاتصالات	١٠٠
وزارة المالية / دائرة عقارات الدولة	٨٥
محافظه البصرة	٧٦
وزارة النقل	٧٦
وزارة الزراعة	٦٢
وزارة الاعمار والإسكان	٤٧
وزارة التجارة	٣٧
ديوان الوقف السني	٣٢
محافظه ميسان	٣٢
وزارة الكهرباء	١٤
وزارة التربية	١٢
وزارة الموارد المائية	٦
وزارة التخطيط	٦
ديوان الوقف الشيعي	٥
وزارة المالية	٤
وزارة الاتصالات	٢
مؤسسة الشهداء	٢
المجموع	٢٨١٣

الخط الساخن:

الجهة	عدد المكالمات
هيئة الاعلام والاتصالات	٢١٧٩
وزارة العمل والشؤون الاجتماعية	٨٣٤
امانة بغداد	٣٢٩
وزارة الدفاع	٢٧٦
وزارة التجارة	١٦٨
وزارة النقل	١٢٤
ديوان الوقف الشيعي	١٢٠
الامانة العامة لمجلس الوزراء / دائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة / مكتب خدمة المواطن	٩٤
ديوان الوقف السني	٨٧
محافظة البصرة	٨٠
وزارة الكهرباء	٧٧
وزارة التربية	٥٨
وزارة الهجرة والمهجرين	٤٩
وزارة الاتصالات	٣
المجموع	٤٤٧٨

الزيارات الميدانية:

الجهة	زيارة
محافظة البصرة	١٥٨
ديوان الوقف السني	١٢٦
مؤسسة الشهداء	٦٦
امانة بغداد	٦٢
محافظة النجف الاشرف	١٠
وزارة الكهرباء	٩
وزارة التجارة	٣
المجموع	٢٧٦

الرصد الإعلامي للشكاوى (وسائل اعلام – تواصل اجتماعي):

موضوع	الجهة
125	امانة بغداد
٦٩	وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
19	وزارة التجارة
3	وزارة النقل
1	وزارة الكهرباء
1	ديوان الوقف الشيعي
218	المجموع

عيادة قانونية:

استشارة	الجهة
٣٠	الامانة العامة لمجلس الوزراء/ دائرة شؤون المواطنين والعلاقات العامة / مكتب خدمة المواطن

التظلمات الإدارية:

الجهة	عدد الطلبات المستلم	عدد التظلمات الوظيفية	نسبة التظلمات الوظيفية الى عدد الطلبات الكلي للمؤسسة
وزارة النقل	٢٧٩	169	61%
وزارة الصناعة والمعادن	١٤٤	55	38%
وزارة الزراعة	٨٨	28	32%
وزارة التجارة	٢٦٣	65	25%
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي	٢٢٤٦	387	17%
وزارة الاتصالات	١٢	2	17%
ديوان الوقف السني	٩٨٦	28	3%
وزارة الكهرباء	١٩٦	2	1%