

## إدارة خدمة المواطن

### وتباشر الاختصاصات الرئيسية التالية:

1. استقبال معاملات وشكاوى المواطنين بشتى الوسائل (الشخصية المباشرة أو غير المباشرة).
2. الرد على استفسارات المواطنين وتوجيههم والقيام بالبحث الأولي لمعاملاتهم ولشكاوهم قبل إحالتهم إلى الجهات المعنية داخل الجهة.
3. بحث ودراسة الشكوى المقدمة بكافة صورها المكتبية والميدانية.
4. متابعة سير المعاملة أو الشكوى داخل وخارج الجهات المعنية.
5. إخطار المواطن بنا انتهى إليه الأمر.
6. إعداد التقارير الدورية الإحصائية والتحليلية بالمؤشرات العامة لإنجاز المعاملات والشكاوى وإرسالها إلى الجهات المعنية مشفوعة بالتوصيات اللازمة.
7. التنسيق والتعاون مع جهاز خدمة المواطنين وتقييم أداء الجهات الحكومية، وتزويده بالمعلومات والإحصائيات الدورية المطلوبة.
8. استقبال المراجعين والرد على استفساراتهم.
9. حفظ المعلومات والبيانات المتعلقة بشكاوى ومعاملات المواطنين على الحاسب الآلي والعمل على استخدام هذه المعلومات في سرعة إنجاز الأعمال.
10. 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.

د. عبدالله بن محمد بن عبدالمطلب  
وزير الشؤون العامة  
وكوزير الدولة لشؤون البلدية

## أولاً: شعبة السكرتارية:

### وتباشر الاختصاصات التالية:

1. أعمال الصادر والوارد.
  2. أعمال الطباعة والتصوير والتجليد.
  3. أعمال الخدمات العامة.
  4. أعمال شئون الموظفين.
  5. أعمال الحفظ والأرشفة.
- كتابة وتوزيع التقارير والنشرات والتعاميم.

## ثانياً: مراقبة الاستقبال ونظم المعلومات وتضم:

### أ- قسم الاستقبال والتوجيه:

### ويباشر الاختصاصات التالية:

1. 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.
2. استبعاد كافة الطلبات التي لا تخص الجهة الإدارية أو غير القانونية أو غير المستوفاة للمستندات المطلوبة.
3. طلب استيفاء ما نقص من المستندات من المواطنين وإخبارهم عن موقع معاملاتهم سواء من حيث المستندات المطلوبة أو المدة الزمنية لإنهاء المعاملات.

د. وائل محمد أبو بكر  
وزير الأشغال العامة  
وكيل الدولة لشئون البلدية

4. إخطار المواطنين بنتيجة المعاملة أو الشكوى وفقاً لما تنتهي إليه الإجراءات.

5. كل ما يكلف به من أعمال أخرى ذات الصلة.

#### ب- قسم نظم المعلومات والتوثيق:

##### وبيأشر الاختصاصات التالية:

1. 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.

2. إعداد الإحصائيات والكشوف والبيانات وتوفير كافة المعلومات اللازمة عن المعاملات والطلبات والعرائض والشكاوى لإعداد التقارير الدورية.

#### ثالثاً: مراقبة المتابعة والفحص وتضم:

##### أ- قسم المعاملات:

##### وبيأشر الاختصاصات التالية:

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

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

د. فاضل محمد علي حيدر  
وزير الأشغال العامة  
ووزير الدولة لشؤون البلدية

4. رفع تقارير دورية بنتائج أعمال القسم.

#### رابعاً : مكتب الرقابة الميدانية بفرع البلدية بمحافظة العاصمة

##### (1) قسم الرقابة على الشئون الهندسية ويختص :-

1. مراقبة تنفيذ القوانين واللوائح المتعلقة بالخدمات الهندسية التي تؤديها

الإدارات الهندسية بفرع البلدية والمتمثلة في :

- اللوائح الخاصة بأنظمة السلامة .
- اللوائح الخاصة بأعمال التنظيم والتي يتم تنفيذها من خلال الجهات المختصة
- اللوائح الخاصة بأعمال البناء والتراخيص الهندسية داخل نطاق المحافظة .

2. متابعة المشروعات التي تقوم البلدية بتنفيذها داخل نطاق المحافظة من

النواحي الفنية والهندسية من خلال التنسيق مع الجهات المعنية .

3. رفع التقارير الدورية إلى إدارة الرقابة الميدانية بملاحظات القسم حول

الأعمال الفنية والهندسية التي تتم داخل الفرع ومراكزه الخارجية ومدى

تطبيق اللوائح والنظم مع اقتراح الحلول المناسبة لمعوقات العمل بالفرع.

##### (2) قسم الرقابة على شئون الخدمات البلدية ويختص :

1. مراقبة تنفيذ القوانين واللوائح المتعلقة بالخدمات البلدية التي تؤديها

الإدارات المختصة بالفرع وذلك من خلال :-

- الرقابة على المهام المرتبطة بالأغذية والأسواق العامة والمسالخ.
- تفعيل الدور الرقابي والذي من شأنه المحافظة على الصحة العامة.
- المتابعة والتدقيق على مدى التطبيق الفعلي لأنظمة تراخيص المحلات والإعلانات وما يتبعها من إجراءات إدارية .

د- الرقابة على تطبيق لائحة المدافن الواقعة بالمحافظة .

و. قانين كوفوقا  
وزيرا لشئون العاصمة  
وكذيرا لدولة نشون البلدية

ب- قسم متابعة الشكاوى والتظلمات:

ويباشر الاختصاصات التالية:

1. متابعة المعاملات التي تقدم من المواطنين على البلدية أو التي تحال إلى البلدية من جهاز خدمة المواطنين مع الوحدات المتخصصة داخل البلدية وترقب نتائجها والوقوف على أسباب ومعوقات عدم أداء الخدمة.
2. استقبال شكاوى المواطنين وتظلماتهم ودراستها ومتابعة ما تسفر عنه هذه الدراسة.

=====

د. فاضل محمد فرحات  
وزير الأشغال العامة  
وكيل الدولة لشؤون البلدية