

هيئة البيئة ENVIRONMENT AUTHORITY التقرير السنوي لدائرة خدمة المراجعين 2021م ديوان عام الهيئة

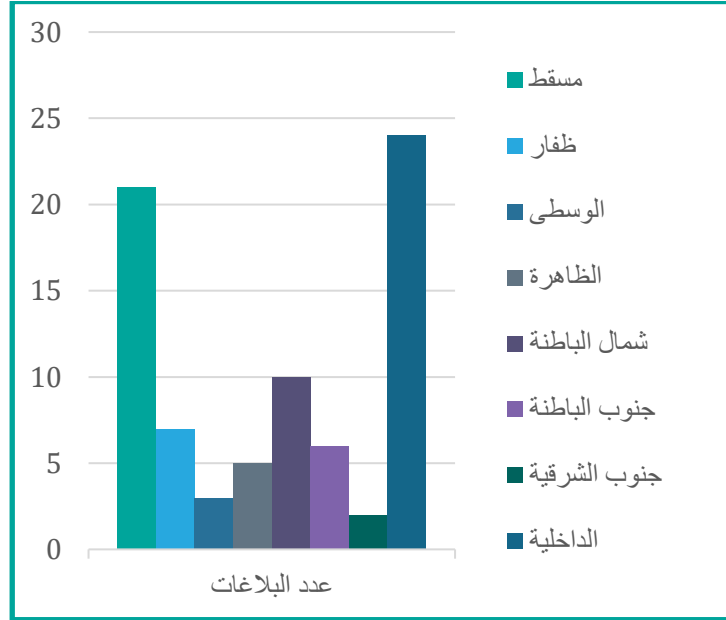
البلاغات

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)



بلغ إجمالي البلاغات المسجلة بالدائرة لعام 2021م 78 بلاغ مستلمة من جميع محافظات سلطنة عمان

من خلال الجدول رقم (1) تصدرت محافظة الداخلية عدد البلاغات بمجموع 24 بلاغ تلتها محافظة مسقط بـ 21 بلاغ وكذلك تلاحظ بأن محافظات مسندم وشمال الشرقية والبريمي لم يتم بها تسجيل أي بلاغ.



الرسم البياني رقم (1)

م	المحافظة	عدد البلاغات
1	مسقط	21
2	ظفار	7
3	الوسطى	3
4	الظاهرة	5
5	شمال الباطنة	10
6	جنوب الباطنة	6
7	جنوب الشرقية	2
8	الداخلية	24
	الإجمالي	78

الجدول رقم (1)



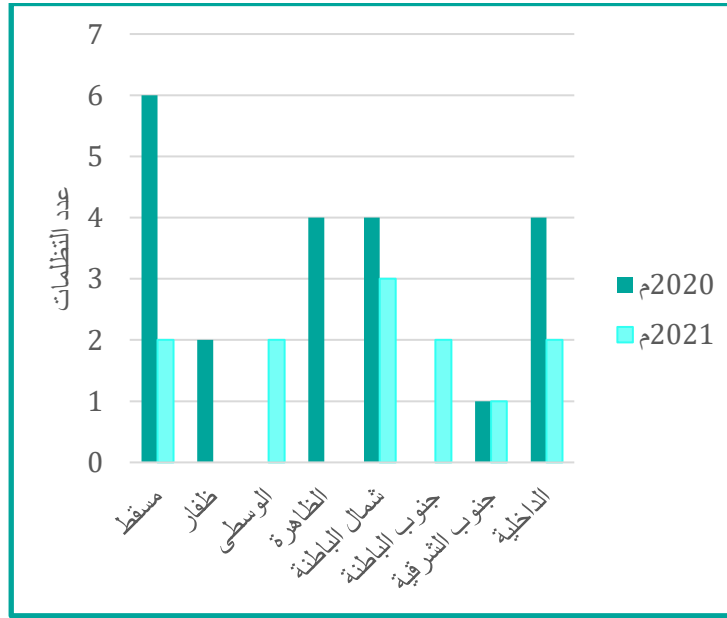
التظلمات

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)



بلغ إجمالي التظلمات المسجلة بالدائرة لعام 2021م 12 تظلم مستلمة من جميع محافظات سلطنة عُمان ممن خلال الجدول رقم (2) لعام 2021م تصدرت محافظة شمال الباطنة عدد التظلمات بمجموع 3 تظلمات تلتها كلاً من محافظات شمال الباطنة وشمال جنوب الشرقية والداخلية بلاغ وكذلك تلاحظ بأن محافظات ظفار مسندم والظاهرة وشمال الشرقية والبريمي لم يتم بها تسجيل أي تظلم .

وذلك قامت التظلمات بين عامي 2020م و2021م بمعدل 9 تظلمات .



الرسم البياني رقم (2)

م	المحافظة	2020م	2021م
1	مسقط	6	2
2	ظفار	2	0
3	الوسطى	0	2
4	الظاهرة	4	0
5	شمال الباطنة	4	3
6	جنوب الباطنة	0	2
7	جنوب الشرقية	1	1
8	الداخلية	4	2
الإجمالي		21	12

الجدول رقم (2)



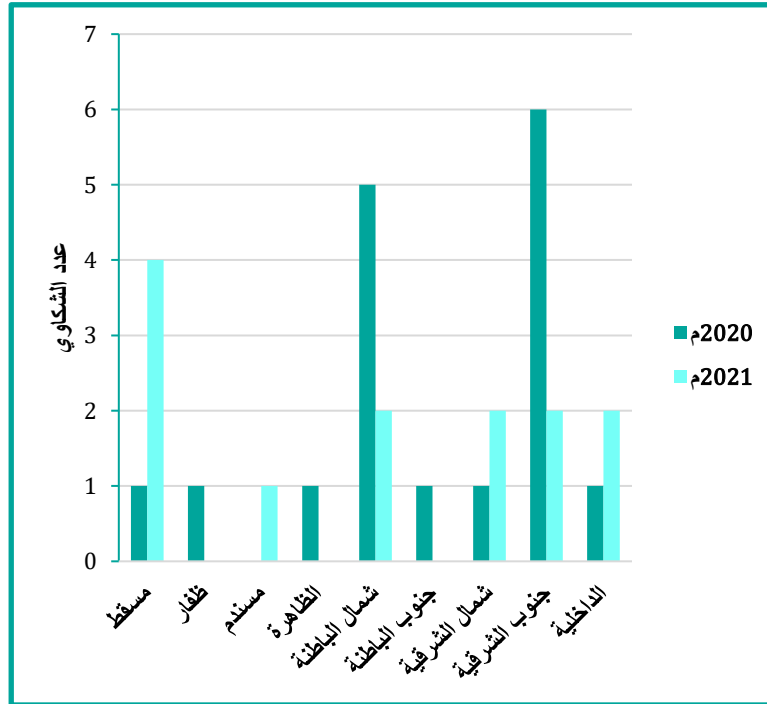
الشكاوي

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)



بالإضافة إلى
الشكاوي المسجلة
بالدائرة لعام 2021م 13
شكاوي مستلمة من جميع
محافظات سلطنة عمان
من خلال الجدول رقم
(3) لعام 2021م تصدرت
محافظ مسقط
عدد الشكاوي بمجموع 4
شكاوي تلتها كلاً من محافظات
شمال الباطنة
وشمال وجنوب الشرقية
والداخلية بلاغ وكذلك تلاحظ بأن
محافظات الوسطى
والبريمي لم يتم بها تسجيل أي
شكاوي.

وكان ذلك قاسماً
للشكاوي بـ
عام 2020م
2021م بمعدل 4 شكاوي



الرسم البياني رقم (3)

م	المحافظة/ السنة	2020م	2021م
1	مسقط	1	4
2	ظفار	1	0
3	مسندم	0	1
4	الظاهرة	1	0
5	شمال الباطنة	5	2
6	جنوب الباطنة	1	0
7	شمال الشرقية	1	2
8	جنوب الشرقية	6	2
9	الداخلية	1	2
الإجمالي		17	13

الجدول رقم (3)





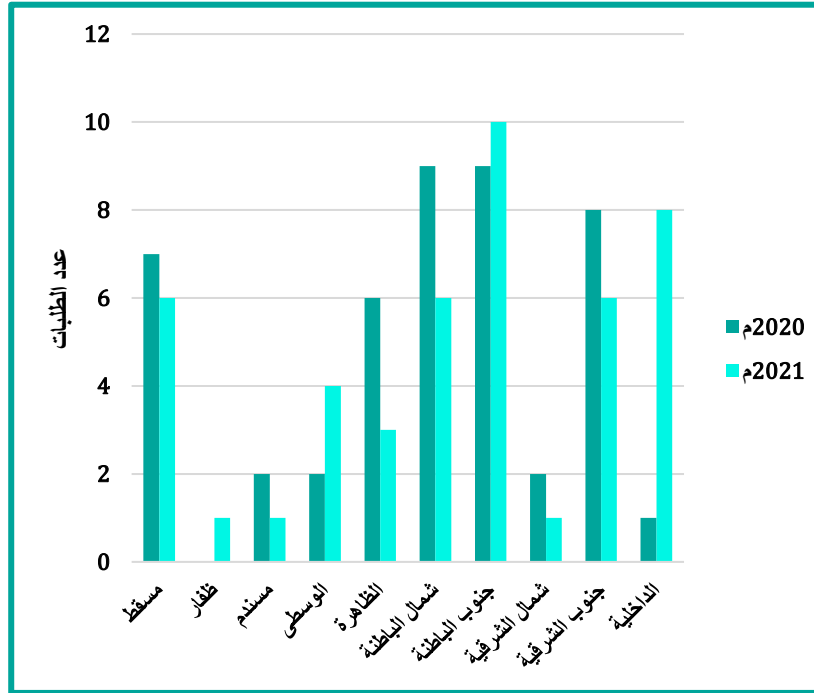
الطلبات الأخرى

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)

بلغ أجمالي الطلبات الأخرى المسجلة بالدائرة لعام 2021م 46 طلب مستلمة من جميع محافظات سلطنة عمان

من خلال الجدول رقم (4) لعام 2021م تصدرت محافظة جنوب الباطنة عدد الطلبات الأخرى بمجموع 10 طلبات تلتها كلاً من محافظات الداخلية 8 طلبات وشمال الباطنة 6 طلبات وكذلك تلاحظ بأن محافظة البريمي لم يتم بها تسجيل أي طلب آخر.

وكذلك تلاحظ تساوي مجموع الطلبات بين عامي 2020م و2021م.



الرسم البياني رقم (4)

م	المحافظة/ السنة	2020م	2021م
1	مسقط	7	6
2	ظفار	0	1
3	مسندم	2	1
4	الوسطى	2	4
5	الظاهرة	6	3
6	شمال الباطنة	9	6
7	جنوب الباطنة	9	10
8	شمال الشرقية	2	1
9	جنوب الشرقية	8	6
10	الداخلية	1	8
المجموع		46	46

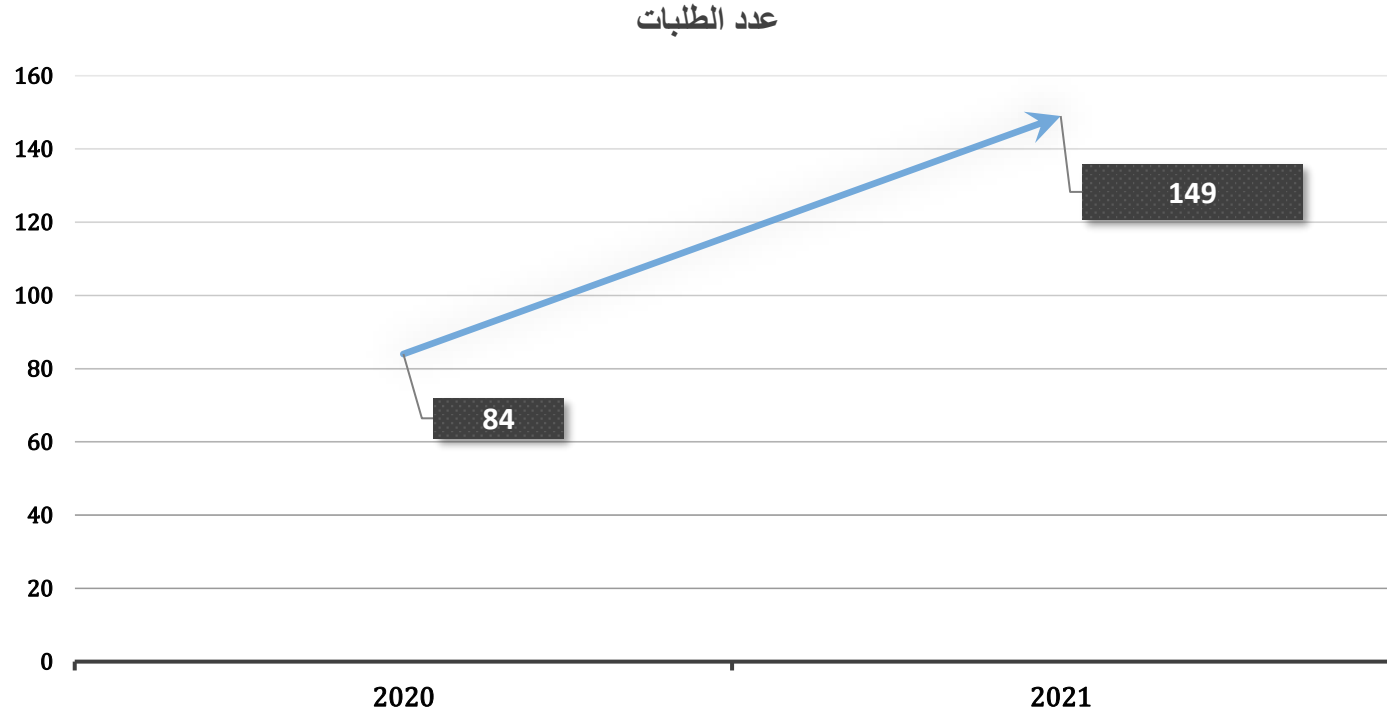
الجدول رقم (4)



الطلبات المسجلة

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)

من خلال الرسم البياني رقم (5) الذي يوضح به عدد الطلبات المسجلة بالدائرة في عامي 2020م و 2021م حيث بلغ 233 طلب . إذا بلغ عدد طلبات عام 2020م 84 طلب و عام 2021م 149 طلب وتلاحظ ارتفاع ملحوظ بعدد الطلبات عن السنة الماضية وذلك يعود لإضافة استلام وتوثيق البلاغات وإدارتها من قبل الدائرة.



الرسم البياني رقم (5)

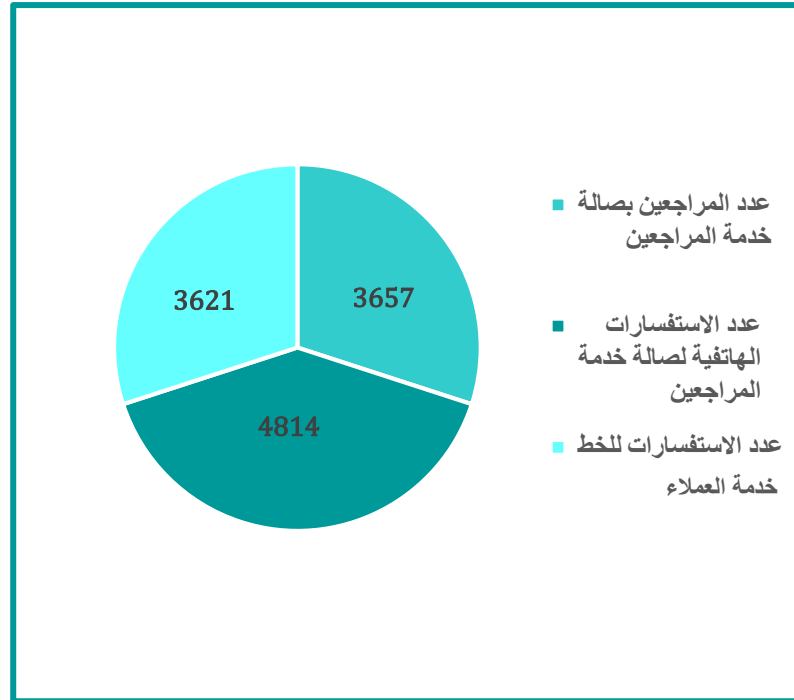


الاستفسارات و عدد المراجعين

بدائرة خدمة المراجعين (ديوان عام الهيئة)



بلغ اجمالي الاستفسارات المسجلة بدائرة خدمة المراجعين لعام 2021م 8435 استفسار و3657 مراجع لعام 2021 ومن خلال الجدول رقم (5) فان عدد استفسارات الهاتفية بصالة خدمة المراجعين بدائرة خدمة المراجعين ديوان عام الهيئة بلغ 4814 استفسار وعبر هاتف خدمة العملاء عدد 3621 استفسار وبلغ عدد المراجعين حضوريا 3657 مراجع.



الرسم البياني رقم(6)

عدد المراجعين حضوريا بصالة خدمة المراجعين	عدد الاستفسارات لدى هواتف صالة خدمة المراجعين	عدد الاستفسارات عبر هاتف خدمة العملاء
3657	4814	3621

الجدول رقم (5)



{نعم بحمد الله}

