

الخطة المعتمدة لمقترح خطة مجال علاقات العمل
لعام ٢٠١٦/٢٠١٧

التسوية الودية						الفترة الزمنية
الشكاوى الجماعية			الشكاوى الفردية			
نسبة التسوية	التسوية الودية	جملة الشكاوى	*نسبة التسوية	التسوية الودية	جملة الشكاوى	
٤٨,٣%	١٥	٣١	٥١,٦%	٢٣٨	٤٦١	٢٠١٦/٩/٣١ - ٢٠١٦/٧/١
٥٣,٥%	١٥	٢٨	٥٤,٢%	٢٢٣	٤١١	٢٠١٦/١٢/٣١ - ٢٠١٦/١٠/١
٤٦,٤%	١٣	٢٨	٤٩,٣%	١٩٣	٣٩١	٢٠١٧/٣/٣١ - ٢٠١٧/١/١
٥٧,١%	١٦	٢٨	٥١%	١٩٢	٣٧٦	٢٠١٧/٦/٣٠ - ٢٠١٧/٤/١
٥١,٣%	٥٩	١١٥	٥١,٦%	٨٤٦	١٦٣٩	إجمالي

$$* \text{نسبة التسوية} = \frac{\text{عدد الشكاوى التي تم تسويتها ودياً}}{\text{إجمالي عدد الشكاوى المقدمة}} \times 100$$

مصدر البيان: إدارة التخطيط ومتابعة الخطة

الخطة المعتمدة لمقترح خطة مجال التدرج
لعام ٢٠١٦/٢٠١٧

عقود التدرج	الفترة
٥٩	٢٠١٦/٩/٣١ - ٢٠١٦/٧/١
٥٨	٢٠١٦/١٢/٣١ - ٢٠١٦/١٠/١
٥٩	٢٠١٧/٣/٣١ - ٢٠١٧/١/١
٦١	٢٠١٧/٦/٣٠ - ٢٠١٧/٤/١
٢٣٧	الاجمالي

مصدر البيان: إدارة التخطيط ومتابعة الخطة