

إحصائيات الشكاوى لبلدية جنين لعام 2025

تقرير الشفافية والتواصل المدني (1 يناير 2025 – 31 ديسمبر 2025)

إجمالي الشكاوى المستقبلة

16,634



جوال / هاتف
14,144



كتاب رسمي
2,260



زيارة شخصية
1,800



موقع إلكتروني
244

الدوائر الأكثر استقبالا للشكاوى

توزيع العبء التشغيلي حسب الدوائر والأقسام لعام 2025

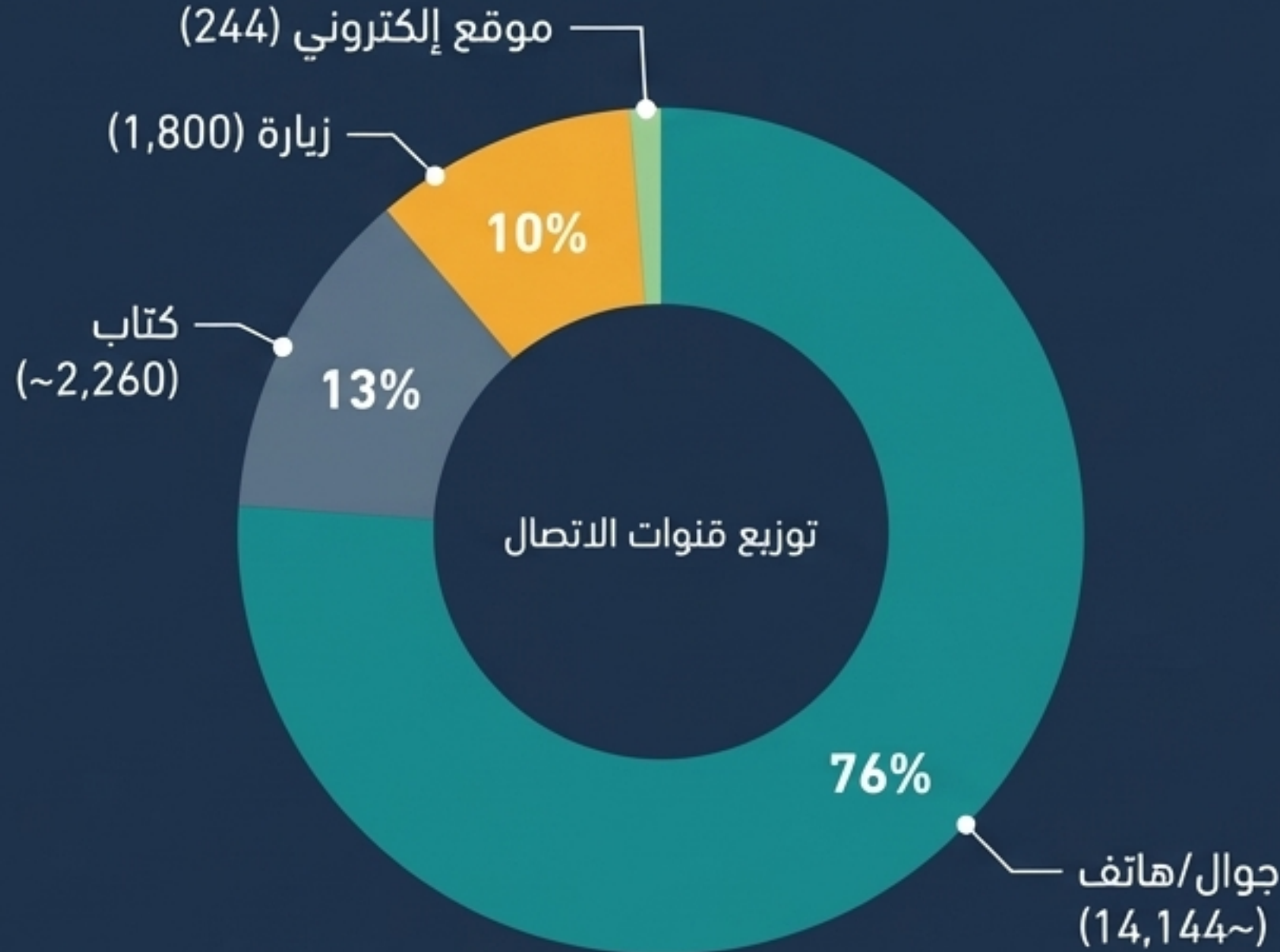


نقطة ارتكاز رئيسية

تستحوذ الدائرة الإدارية (المدير العام) على النصيب الأكبر من الشكاوى، مما يشير إلى مركزية عالية في توجيه قضايا المواطنين.

كيف يتواصل المواطنون مع البلدية؟

تحليل قنوات الاتصال وسلوك المواطنين في تقديم الشكاوى



الهاتف هو الوسيلة الأولى

الاعتماد شبه الكلي على الاتصال الهاتفي، خاصة في دائرة المياه (2500 اتصال) والدائرة الإدارية والعلاقات العامة.



الزيارات لمكتب الرئيس فقط

1800 زيارة شخصية مسجلة، وجميعها محصورة وموجهة حصرياً لمكتب الرئيس.



فجوة التحول الرقمي

رغم وجود منصة إلكترونية (www.jenin.city)، إلا أن نسبة استخدام الموقع لا تتجاوز 1.3% (244 شكوى فقط)، مما يتطلب خطة تفعيل وتوعية رقمية.

