

## - الآلية المتبعة لفرض الغرامات المالية

$$\text{نسبة الشكاوى التي تم حلها} = \frac{\text{عدد الشكاوى التي تم حلها خلال السقف الزمني المحدد}}{\text{إجمالي عدد الشكاوى}} \times 100\%$$

- الهدف لنسبة المشاكل المحلولة  $\leq 90\%$ .
- تفرض غرامة مالية لكل 1% تقل عن الهدف (90%)
- مبلغ الغرامة المالية المقترح (50,000) خمسون ألف دينار عراقي.
- مبلغ الغرامة المالية المقترح من قبل السادة مجلس المفوضين الموقر ( ) دينار عراقي.

مثال توضيحي:

اجمالي عدد الشكاوى = 40 شكاوى

عدد الشكاوى التي تم حلها خلال السقف الزمني المحدد لها = 30

$$\text{نسبة الشكاوى التي تم حلها} = \frac{30}{40} \times 100\%$$

نسبة الشكاوى التي تم حلها = 75%

نسبة الانحراف = الهدف (90%) - نسبة الشكاوى التي تم حلها (75%)

نسبة الانحراف = 15%

عدد الشكاوى الغير محلولة = اجمالي عدد الشكاوى - عدد الشكاوى التي تم حلها خلال السقف

الزمني المحدد لها

عدد الشكاوى الغير محلولة = 10

$$\text{الانحراف لعدد الشكاوى} = \text{عدد الشكاوى الغير محلولة} - \left( \frac{\text{الهدف} \times \text{اجمالي عدد الشكاوى}}{100} \right)$$

اجمالي عدد الشكاوى

$$\text{الانحراف لعدد الشكاوى} = 10 - \left( \frac{40 \times 90}{100} \right) = 40$$

الانحراف لعدد الشكاوى = 6

### سيناريو لفرض الغرامات المالية:

تقرض الاجور على عدد الشكاوى الغير محلولة (الانحراف لعدد الشكاوى), مثال توضيحي

مبلغ الغرامة المالية = الانحراف لعدد الشكاوى × الغرامة المالية

الغرامة المالية = 50,000 x 6 = 300,000 (ثلاثمائة الف دينار عراقي)

ملاحظة: في هذه الالية قيمة المبالغ المالية تعتمد على العدد الغير محلول من الشكاوى.

مثال توضيحي:

#### الحالة الاولى

عدد الشكاوى 2

عدد الشكاوى المحلولة 1

وبتطبيق معادلة ايجاد نسبة الانحراف نجد ان النسبة هي 40 %

الانحراف لعدد الشكاوى = 0,8

المبالغ المالية = 50,000 × 0,8 = 40,000 اربعون الف.

#### الحالة الثانية

عدد الشكاوى 100

عدد الشكاوى المحلولة 50

وبتطبيق معادلة ايجاد نسبة الانحراف نجد ان النسبة هي 40 %

الانحراف لعدد الشكاوى = 40

المبالغ المالية = 50,000 × 40 = 2,000,000 مليون.

نلاحظ ان مبلغ الغرامة يتغير مع اختلاف عدد الشكاوى الغير محلولة بين المثالين (شكاوى واحدة

في الحالة الاولى ، 50 شكاوى في الحالة الثانية).