



**United States Agency for  
International Development**



**Ministry of Water Resources  
& Irrigation**

**LIFE Integrated Water Resources Management  
Task Order No. 802  
EPIQ II: Contract No. EPP-T-802-03-00013-00**

# **Complaint Database (District)**

## **User Manual # 4**

**April 2008**

This publication was produced for review by United States Agency for International Development. It was prepared by:



**International Resources Group  
In association with EPIQ II Consortium**



# *User Manual* *Complaint Database*

*Developed by Ministry Information Center*  
*Developing Date : July 2007*  
*Version 4.1 - District*

*All Rights Preserved for the MWRI 2007*

**DISCLAIMER**

The authors views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of the United States Agency for International Development or the United States Government

## Table of Contents

1. Complaint Database .....	1
2. Data Entry Forms .....	3
2.1 Complain person .....	3
2.2 Complain against person .....	4
2.3 Complain location .....	5
2.4 Complain Details .....	6
2.5 Complain witness .....	7
2.6 Complain other .....	8
3. Reports .....	9
3.1 General Report .....	9
3.2 Complain Mont answer Report .....	10
3.3 Statistics Report .....	11
3.3.1 Number of complain in Distrect .....	12
3.3.2 Complain person Report .....	13

## 1. Complaint Database

Developed by Ministry Information Center  
 Ministry of Water Resources & Irrigation  
 Komish El-Nile, Imbaba-Giza 12666, Egypt  
 Tel: (20-2) 5449482  
 Fax: (20-2) 5449481

**Version** 4.1

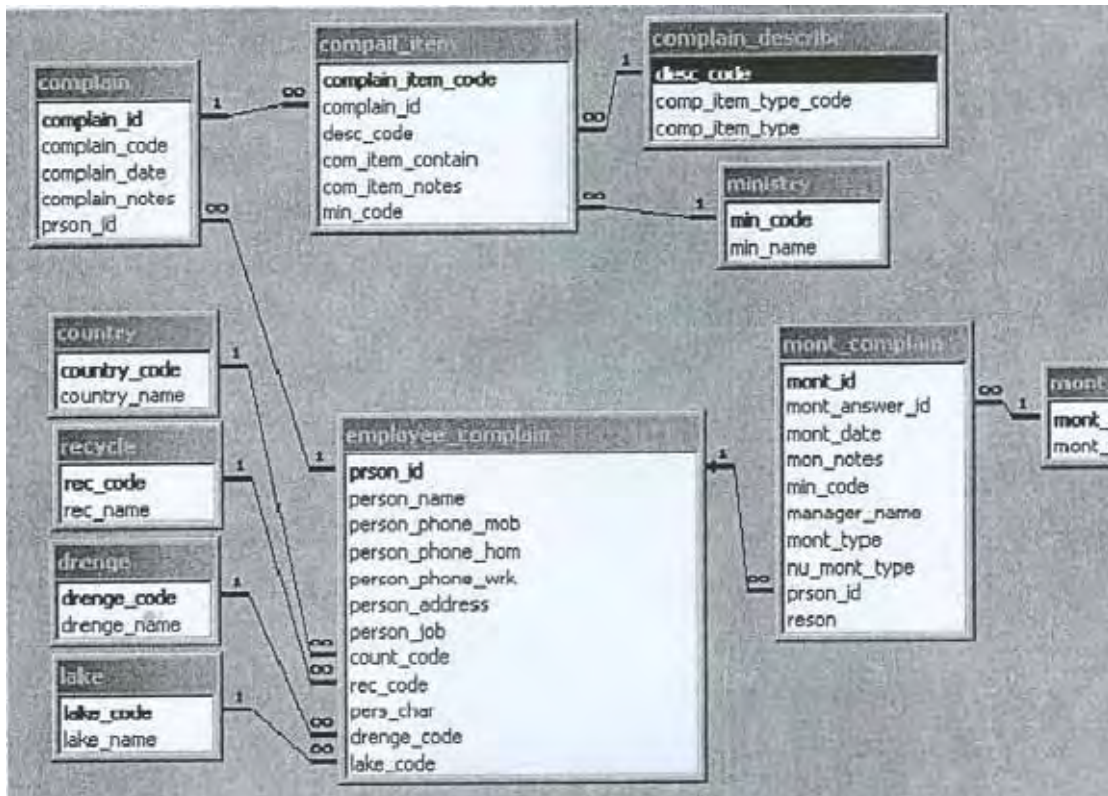
**Software Used** MS-Access

**Operation System** MS-Windows XP

### Brief Description

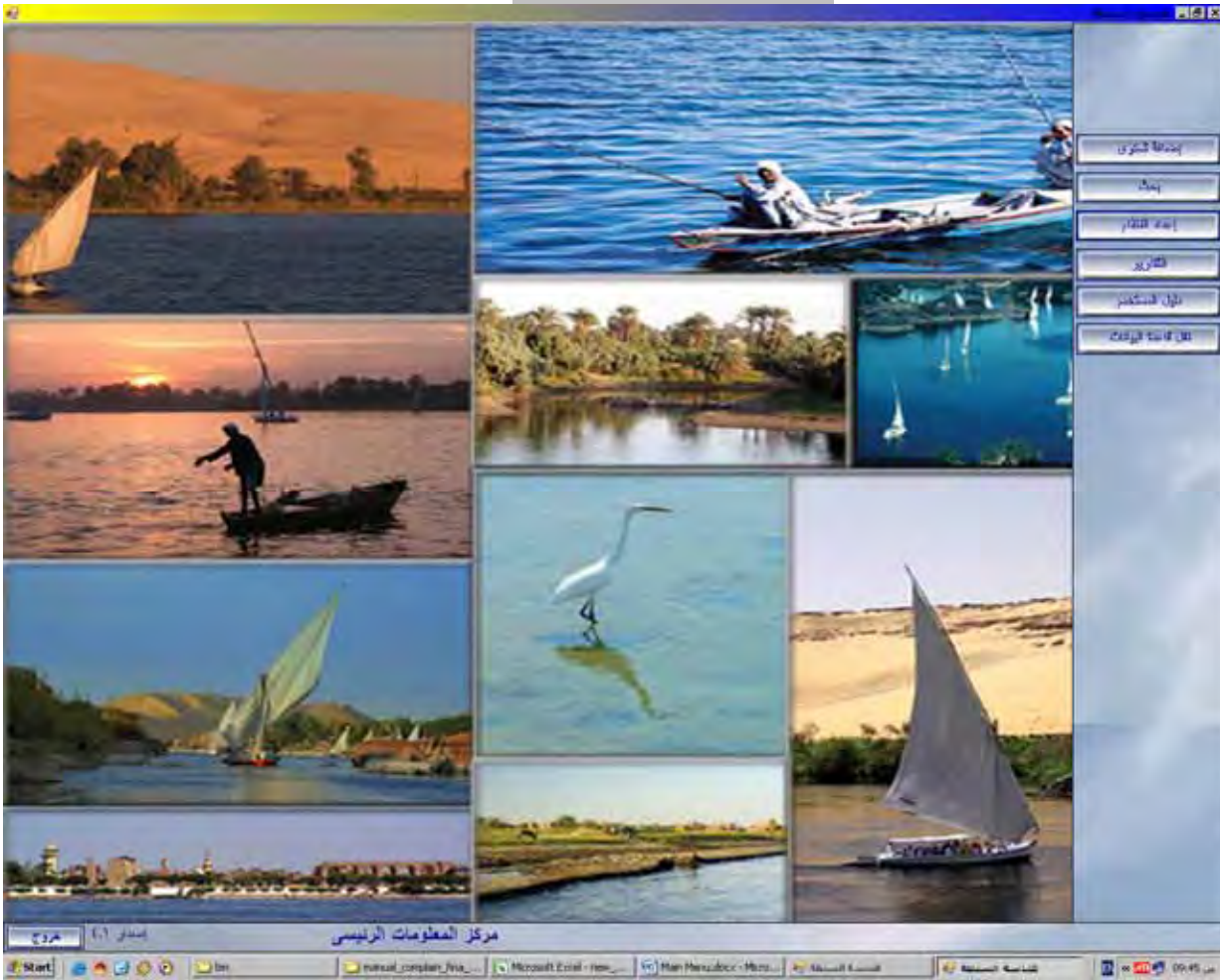
This database is designed to input all farmers' complaints in a district. The information system tracks actions taken to solving farmer's problems. It contains various reports such as complainer report, following up complaints report, and complaints' statistics report.

### Table Relationships



## Main Menu

### El Santa District



## 2. Data Entry Forms

### El Santa District

#### 2.1 Complain person

The screenshot shows a web-based data entry form for a complainant. The form is titled "الشكاوى" (Complaints) and is located in the "El Santa District". The form includes the following fields:

- اسم الشاكي (Complainant Name):
- العنوان (Address):
- المهنة (Profession):
- المنطقة (Region):
- الهاتف (Phone):
- البريد الإلكتروني (Email):
- الرقم (Number):

At the bottom of the form, there are several buttons: "رجوع" (Back), "إضافة الشكاوى" (Add Complaints), "تعديل الشكاوى" (Edit Complaints), "حذف الشكاوى" (Delete Complaints), and "إظهار الشكاوى" (Show Complaints).

## 2.2 Complain against person

The screenshot shows a web application window with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains a menu with the following items: "الشكاوى", "بيانات الشكاوى", "بيانات الشكاوى في صفحة", "موقع الشكاوى", "تفاصيل الشكاوى", "بيانات الشكاوى", and "أخرى". The main content area contains a form with the following fields and labels:

- اسم الشكاوى في صفحة: mohamed hassan
- العنوان: el haram
- المهنة: programing
- شهر: [dropdown menu]
- اليوم: [dropdown menu]
- سنة: [dropdown menu]

At the bottom of the window, there is a navigation bar with the following buttons: "تسجيل", "تسجيل", "تسجيل", "تسجيل", "تسجيل".

## 2.3 Complain location

The screenshot shows a web application interface for managing complaints. On the left, there is a sidebar with the following menu items: "الشكاوى", "بيانات الشكاوى", "بيانات الشكاوى في حقل", "موقع الشكاوى", "تفاصيل الشكاوى", "بيانات الشكاوى", and "أخرى". The main area contains a form with the following fields:

- الإدارة العامة: الإدارة العامة لرقى زفنى
- اسم الهندسة: هندسة ركب المنطقة
- اسم المركز: مركز زفنى
- اسم القرية: الجعفرية
- اسم الشرح: ريو شمين
- اسم المنطقة: هجرى الطاس
- اسم العميل: الطاهر
- تاريخ الشكاوى: 15/01/2015

At the bottom of the form, there are several buttons: "رجوع", "إضافة الشكاوى", "تعديل الشكاوى", "حذف الشكاوى", and "إظهار الشكاوى".

## 2.4 Complain Details

The screenshot displays a web application interface for viewing complaint details. The interface is in Arabic and includes a sidebar menu on the left with the following items: "الشكاوى", "بيانات الشكاوي", "بيانات الشكاوي في حقل", "موقع الشكاوي", "تفاصيل الشكاوي", "بيانات الشكاوي", "بيانات الشكاوي", and "أخرى".

The main content area contains the following fields and controls:

- كود الشكاوي: LGH/ELSANTA/2008/01/01/1200
- تاريخ الشكاوي: ٠١/٠١/٢٠٠٨
- رقم الملف: ١٢٢
- رقم الوارد: ١٢٠٠
- تصنيف الشكاوي: الشكاوي الفنية
- قناة الشكاوي: اليف
- نوع الشكاوي: دم
- محتوى الشكاوي: [Text area]
- جهة الشكاوي: وزارة الموارد المائية والري
- ملاحظات: [Text area]
- درجة الأهمية: [Radio buttons: أعلى, أدنى]

At the bottom of the interface, there are several navigation buttons: "رجوع", "إلغاء", "إرسال الشكاوي", "إرسال الملاحظة", and "طباعة الشكاوي".

## 2.5 Complain witness

The screenshot shows a web application interface for entering complain witness information. The interface is in Arabic and includes a sidebar with navigation options and a main form area with multiple input fields for names, titles, and phone numbers.

**التشوي**

- بيانات التشوي
- بيانات التشوي في حقه
- موقع التشوي
- تفاصيل التشوي
- بيانات الشهود**
- أخرى

**الشاهد الأول**

الإسم: osama mahmoud

العنوان: shobraa

هاتفون:

**الشاهد الثاني**

الإسم: mahmoud mohamed

العنوان: imbaba \_ giza

هاتفون:

**الشاهد الثالث**

الإسم: ahmed mahmoud

العنوان: el haram

هاتفون:

**الشاهد الرابع**

الإسم: gamed mohamed

العنوان: imbaba \_ giza

هاتفون:

رجوع | تصدير البيانات | تصدير البيانات | تصدير البيانات | تصدير البيانات

## 2.6 Complain other

التشوى

- بيانات التذات
- بيانات التشوى فى حقل
- موقع التشوى
- تفاصيل التشوى
- بيانات الشهود
- اخرى**

مخوفت المحوظ

الاسم mohamed hassan

العنوان el haram

التليفون

مدعى الحاجة

الاسم mohmaed salah

العنوان mohabba \_ ghaz

شماره

مدعى الحاجة

الاسم mona El ahem

العنوان mohabba \_ ghaz

شماره

رابع

التاريخ

الوقت

الاسم

العنوان

شماره

### 3. Reports

#### 3.1 General Report

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

خدمة الموارد المائية والري السطة  
تقرير عن الشكاوى

2006/01/01

سلسل	اسم نظام الشكاوى	تاريخ الشكاوى	محتوى الشكاوى	الإجراء المتخذ	تاريخ التغطية
178	مجلس أمن مطبق	2006/12/28	خلق حداد رسوم الصرف للمنطقة	تم حصة	2006/12/03
179	مجلس أمن مطبق	2006/12/11	زرع لقمع في القرية	تم حصة	2007/01/25
180	مجلس أمن الشكاوى	2006/12/11	امداد الصرف رقم 7	تم حصة	2006/12/16
181	مجلس أمن مطبق	2006/12/14	التصوير من قمار الصرف بمنطقة زعمون مصارف المنطقة	تم حصة	2006/12/20
182	أعلى لجنة التوعية	2006/12/14	توصيل مداري الصرف المسمى بالقرع المنطقة	تم حصة	2006/12/20
183	مجلس أمن مطبق	2006/12/16	قيام بوضع براميل بالمنطقة في التربة	تم حصة	2006/12/23
184	مجلس أمن مطبق	2006/12/16	التصوير من ازالة الفروع	تم حصة	2006/12/28
185	شكاوى أعلى من الشكاوى	2006/12/20	شكاوى الصرف المنطوق	تم حصة	2007/01/06
186	مزارع حوض القرقرى	2006/12/20	شكاوى طريق القرقرى لقرقرى	تم حصة	2007/01/11
187	شكاوى لادان قرية طرمن الكهرى	2006/12/20	امداد تصحيح 100	تم حصة	2006/12/27
188	شكاوى أعلى الشكاوى	2006/12/20	شكاوى بظهور تصريف مطبق زعمون	تم حصة	2007/01/06
189	ريسة لقصير برد	2006/12/20	شكاوى امداد بفسحة من الاراضي بالقرية مجلس القرية الكهرى	تم حصة	2007/01/07
190	أعلى القرية	2006/12/20	القيام بحراثة التربة	تم حصة	2007/01/06
191	رقص مطبق بالمنطقة	2006/12/20	قيام لادان بظهور تصريف مطبق زعمون	تم حصة	2007/01/07
192	مجلس أمن الشكاوى	2006/12/20	امداد تصحيح 100 بصرف بالقرية	تم حصة	2006/12/27
193	القيام بزرع براميل	2006/12/20	شكاوى تصحيح طرقة المنجورة 100	تم حصة	2007/01/03
194	القيام بزرع براميل	2006/12/24	شكاوى حداد بملصق لقرية زعمون	تم حصة	2007/01/11
195	شكاوى حداد لقصير برد	2006/12/25	شكاوى ربح الصفاة التي جوز فيها التفتيش	تم حصة	2006/12/28
196	شكاوى أعلى الشكاوى	2007/01/06	شكاوى أعلى الشكاوى حداد بملصق لقرية زعمون	تم حصة	2007/01/11
197	مجلس أمن الشكاوى	2007/01/21	شكاوى حداد الشكاوى أعلى الشكاوى حداد بملصق لقرية زعمون	تم حصة	2007/01/11

### 3.2 Complain Mont answer Report

Solved

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

فئة الموارد المائية والري المنقطة  
تقرير بنوع الإجراء المتخذ تم حسمه

2006/01/01

تاريخ الشكوى	اسم العميل بالشكوى	محتوى الشكوى	تاريخ التنقيح	اسم الفني	حسنت
2005/12/16	ماهر عبد سمير	شكر دال في مصرف طوخ	2005/12/13	أحمد بن حمزة	1
2005/12/18	ماهر بن سمير	شكوى طلمبات بملة روج	2005/12/14	أمناء مخلطو كوشح وزير الري	2
2005/12/18	ماهر بن سمير	شكوى طلمبات في المساريف لدمشقة	2005/12/14	أهلي بزملة كوشح وزير الري	3
2005/12/18	ماهر بن سمير	عن شكوى مصرف رقم 49 بين	2005/12/12	أهلي المنلاوي	4
2005/12/22	أحمد عبدالرحمن ديبك	انقطاع بملة تيمور عن القدرمة	2005/12/17	أهلي بنو السبيبة كوشح وزير الري	5
2005/12/25	أحمد عبدالرحمن ديبك	قناة بدمشقة في طريق الرجدة السليبة بالمصنوعة	2005/12/19	أحمد ربحان طاهر حنينا	6
2005/12/26	ماهر بن سمير	طلب اعادة بملة على مصرفه القديم	2005/12/19	أهلي المنقطة كوشح	7
2005/12/24	أحمد عبدالرحمن ديبك	برموا كعب كبير بالمقابلة مع خلتع مصرف حشاني	2005/12/19	محمد كوشح	8
2005/12/26	أحمد عبدالرحمن ديبك	شكوى اهلي اية ابراهيم المشكوى بـ 7 اتمه اوقصير بصر طاق اعادة بالزحور في اتمك السليبي	2005/12/19	أهلي حرمه بن ابراهيم كوشح	9
2005/12/27	ماهر بن سمير	طلب اعادة مصرفه في القري	2005/12/19	حسن سماح حسن	10
2005/12/27	أحمد عبدالرحمن ديبك	شكوى بملة بملة بمصرفه بيزور القدرمة	2005/12/19	أهلي كوشح	11
2005/01/14	المعماري قهي بن المصطفى	قيام بعمل للقناة على مصرف بقرية المعماري قهي بن المصطفى	2005/12/26	أهلي منقطة السليبة	12
2005/01/25	ماهر بن سمير	قيام المواصلات بتحويل المصاريف القديمة	2005/12/26	أحمد كوشح	13
2005/01/14	أحمد عبدالرحمن ديبك	انقطاع بركة	2006/01/04	أهلي المنقطة كوشح	14
2005/01/17	المعماري قهي بن المصطفى	التدري على مصرفه القديم	2005/01/14	محمد ربيع بن اهلي كوشح	15
2005/01/28	أحمد عبدالرحمن ديبك	تقصير بركة السليبي	2006/01/16	فوز اتمك السليبي	16
2005/12/06	ماهر بن سمير	شكوى اعادة بركة على مصرفه طوخ	2006/01/16	المصطفى بن حمزة كوشح	17
2006/01/25	بهلي بن ماهر كوشح	زاد مصرفه	2006/01/21	أحمد ربيع	18
2005/01/28	ماهر بن سمير	طلب اعادة بركة القدرمة القديمة	2006/01/21	محمد بن ابراهيم كوشح	19
2006/02/01	المعماري قهي بن المصطفى	شكوى اعادة الكهرباء من اتمك	2006/01/24	أحمد ربيع	20
2006/02/01	أحمد عبدالرحمن ديبك	تدري على مصرفه القديم	2006/01/29	أهلي بنو السبيبة كوشح وزير الري	21
2005/12/01	المعماري قهي بن المصطفى	شكوى اعادة بركة	2006/01/29	أحمد ربيع	22
2005/02/06	أحمد عبدالرحمن ديبك	طلب اعادة بركة على مصرفه طوخ	2006/01/29	أحمد ربيع	23
2005/02/11	أحمد عبدالرحمن ديبك	عن سدالة على مصرفه بمسك	2006/01/29	أهلي كوشح	24
2005/12/06	ماهر بن سمير	شكوى اعادة بركة في مصرفه 11 بين	2006/01/30	محمد بن ابراهيم كوشح	25
2005/02/11	أحمد عبدالرحمن ديبك	طلب مصرف رقم 11	2006/02/01	أحمد ربيع	26
2005/03/14	أحمد عبدالرحمن ديبك	انقطاع الكهرباء في القدرمة	2006/02/14	أحمد ربيع	27
2005/03/14	أهلي حاتم بن سمير	شكوى اعادة بركة على مصرفه القديم	2006/01/29	شكري اهلي كوشح وزير الري	28

Client Page No.: 1  
Total Page No.: 1  
Data Facts: 5076

### 3.3 Statistics Report

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

هندسة الموارد المائية والري المنطقة  
تقرير مجمع

2008/01/01

الاجراء المنفذ	عدد الشكاوى المنفذ لها هذا الاجراء
التشويش على مساحات الارض مسجلة	1
انذار	5
عدم اداء الفرض من السواطين	1
عدم استخدام القنص	15
عدم اصلاح العطل	2
عدم تعميل الشكاوى	9
عدم خصسة	160
حاجر النضار	16
عقود قرار الاري	1
عدد الشكاوى الكلي	210

Current Page No.: 1 Total Page No.: 1 Zoom Factor: 100%

### 3.3.1 Number of complain in Distrect

عدد الشكاوى لكل ١٠٠٠ فدان	المجموع الكلى	المجموع السنوى		الموسم				المساحة (فدان)	اسم الهندسة	الإدارة العامة
				صيف		شتاء				
				صيف	رى	صيف	رى			
3.171	177.000	37.000	140.000	5.000	48.000	32.000	92.000	55,810.000	هندسة السنطة	مركز بحوث مياه الشرب

### 3.3.2 Complain person Report

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي

هئية الموارد المائية والري المنطقة  
تقرير باسم الشكاوى

بيانات الشكاوى	
usama muhammad abdel wabed	اسم الشكاوى
computer programming	الربطية
Komah El - Nile , Subaha - Oiza	المكان
رسالة مخطئى للواء	سنة الشكاوى
	تاريخ الشكاوى
	موبايل
022024116	الرقم المبرك
الاجراء المتخذة	
	اسم الاجراء
2008/01/01	تاريخ الاجراء
بيانات الشكاوى	
LGQUELSANTA/2008/01/01/1200	كود الشكاوى
2008/01/01	تاريخ الشكاوى
	تصنيف الشكاوى
	القسم
	رقم الشكاوى
	مستوى الشكاوى

Current Page No.: 1      Total Page No.: 1      Zoom Factor: 100%