



**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 ( Directorate)**

## **User Manual # 5**

**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**

Ministry of Water Resources  
and Irrigation

US Agency  
for International Development

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



# *User Manual* *Complaint Database*

*Developed by Ministry Information Center*  
*Developing Date : July 2007*  
*Version 1.0 - Directory*

*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 General Report .....	10
3.3 Statistics Report.....	11
3.4 Number of complain in Directory.....	12

## 1. Complaint Database

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

**Version** 1.0

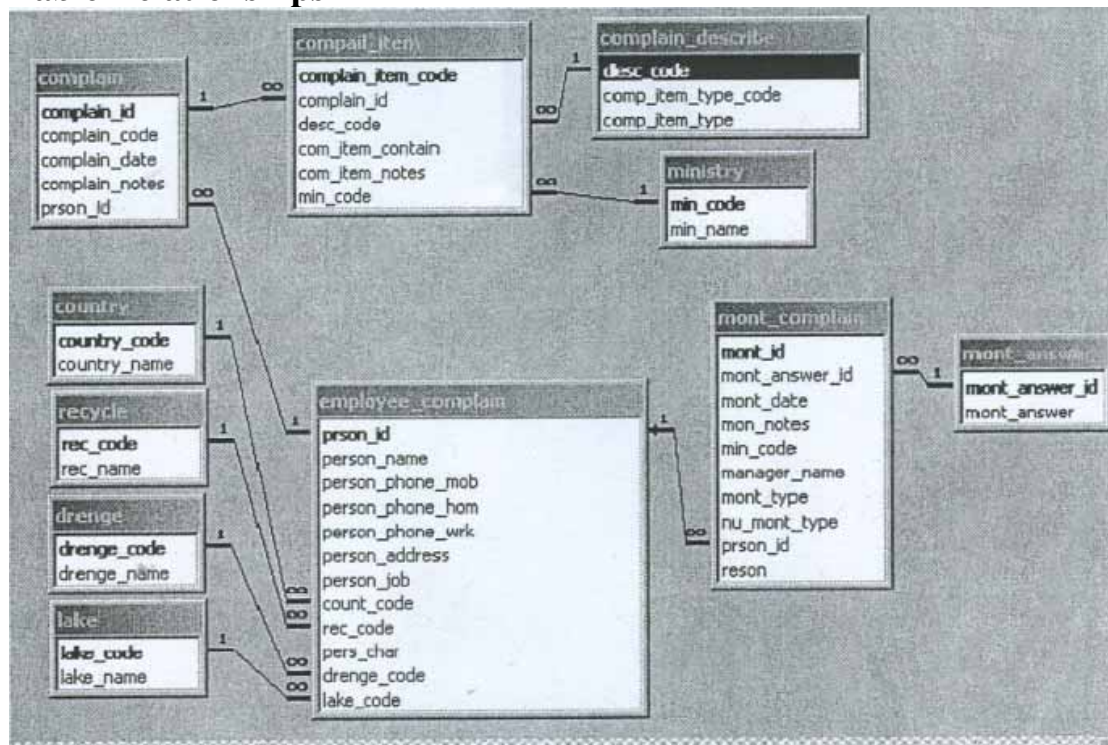
**Software Used** MS-Access

**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

### Zefta Directory



## 2. Data Entry Forms

### Zefta Directory

#### 2.1 Complain person

The screenshot shows a web-based data entry form for a complainant. The form is titled "الشكوى" (Complaint) and includes a sidebar with navigation options: "بيانات الشكوى" (Complaint Data), "بيانات الشكوى في حقه" (Complaint Data on his behalf), "موقع الشكوى" (Complaint Location), "تفاصيل الشكوى" (Complaint Details), "بيانات الشهود" (Witness Data), and "أخرى" (Others). The main form fields are:

- اسم الشكاكى (Complainant Name):
- العنوان (Address):
- الوظيفة (Job):
- صفحة (Page): - التعليق الخاص (Special Comment):
- التعليق العام (General Comment):
- ملاحظات (Remarks):

At the bottom of the form, there are five buttons: "رجوع" (Return), "إضافة الشكاوى" (Add Complaint), "تروكي الشكاوى" (Save Complaint), "العودة للقائمة" (Return to List), and "متابعة الشكاوى" (Follow-up Complaint).

## 2.2 Complain against person

The screenshot shows a web application window with a sidebar menu on the left and a main form area on the right. The sidebar menu is titled 'الشكوى' and contains the following items: 'بيانات الشكوى', 'بيانات المشكو في حقه', 'موقع الشكوى', 'تفاصيل الشكوى', 'بيانات التجهيز', and 'أخرى'. The main form area contains the following fields and labels:

- اسم المشكو في حقه: mohamed mahmoud
- العنوان: shobraa- cairo
- الوظيفة: programing
- تليفون المنزل: [input field]
- تليفون العمل: [input field]
- محمول: [input field]

At the bottom of the form, there is a navigation bar with the following buttons: 'رجوع', 'إضافة الشكوى', 'تروكي الشكوى', 'الورق المقدمه', and 'متابعة الشكوى'.



## 2.4 Complain Details

The screenshot displays a web interface for viewing complaint details. On the left, a navigation menu lists: 'الشكاوى' (Complaints), 'بيانات الشكاوى' (Complaint Data), 'بيانات الشكاوى في حقل' (Complaint Data in Field), 'موقع الشكاوى' (Complaint Location), 'تفاصيل الشكاوى' (Complaint Details), 'بيانات الشكاوى' (Complaint Data), and 'اخرى' (Others). The main content area shows the following fields:

- كود الشكاوى: Zefta/2008/01/01/1254/
- تاريخ الشكاوى: ٠١/٠١/٢٠٠٨ (Date: 01/01/2008)
- رقم الشكاوى: ١٥٤ (Complaint Number: 154)
- رقم الوارد: ١٢٥٤ (Inward Number: 1254)
- التصنيف الشكاوى: الشكاوى الفنية (Complaint Classification: Technical Complaints)
- فئة الشكاوى: الرى (Complaint Category: Irrigation)
- نوع الشكاوى: ردم (Complaint Type: Filling)
- محتوى الشكاوى: (Complaint Content field)
- جهة الشكاوى: وزارة الموارد المائية والرى (Complaint Source: Ministry of Water Resources and Irrigation)
- ملاحظات: (Remarks field)
- درجة الأهمية:  عالية  أدنى (Priority:  High  Low)

At the bottom of the interface, there are five buttons: 'رجوع' (Back), 'إضافة الشكاوى' (Add Complaint), 'تروئى الشكاوى' (Approve Complaint), 'الأولوية المتقدمة' (Advanced Priority), and 'متابعة الشكاوى' (Follow-up Complaint).

## 2.5 Complain witness

The screenshot shows a web application window titled "التشوي" (Complaints). On the left is a sidebar menu with the following items: "بيانات التماسي" (Complaint Data), "بيانات التشوي في حقه" (Complaint Data in its right), "موقع التشوي" (Complaint Location), "تفاصيل التشوي" (Complaint Details), "بيانات الشهود" (Witness Data), and "اخرى" (Others). The main area contains a form to add witnesses. It lists four witnesses with the following details:

الاسم	العنوان	تليفون
ahmed mahoud	Imbaba - giza	
moahmed salah	Imbaba - giza	
ahmed abdel fatah	el haram - giza	
gamal mohamed	Imbaba - giza	

At the bottom of the window, there is a navigation bar with five buttons: "رجوع" (Return), "إضافة التشوي" (Add Complaint), "كروكي التشوي" (Complaint Sketch), "الورق المعتمده" (Official Paper), and "منايه التشوي" (Complaint File).

## 2.6 Complain other

The screenshot shows a web application interface for adding a complaint. The interface is in Arabic. On the left, there is a sidebar with the following navigation options: **الشكاوى**, **بيانات الشكاوى**, **بيانات الشكاوى في حقل**, **موقع الشكاوى**, **تفاصيل الشكاوى**, **بيانات الشكاوى**, and **أخرى**. The main area contains a form for adding a complaint, titled **مشرق الحوض**. The form has three entries, each with the following fields: **الاسم** (Name), **العنوان** (Address), and **تيلون** (Phone). The first entry has the name **gamal mohamed**, address **el mohandsen - giza**, and a phone field. The second entry has the name **mahmoud abdel any**, address **shobraa**, and a phone field. The third entry has the name **ahmed**, address **el waraq - giza**, and a phone field. At the bottom of the form, there are five buttons: **رجوع** (Back), **إضافة الشكاوى** (Add Complaint), **تروكي الشكاوى** (Track Complaint), **الارزاق المقدمة** (Submitted Requests), and **متابعة الشكاوى** (Follow-up Complaints).

### 3. Reports

#### 3.1 General Report

Zefta Directory

Bahry zefta

The screenshot shows a web application interface for generating a report. The main form contains the following fields:

- اسم الإدارة: إدارة زفتا
- اسم القرية: بحري زفتا
- اسم المنطقة: بحري زفتا
- تاريخ الشكوى: 01/01/2008
- محتوى الشكوى: (empty)

The report window, titled "Plan Report", displays the following information:

وزارة الموارد المائية والري  
مركز المعلومات الرئيسي  
هندسة بحري زفتا  
تقرير بشكاوى الموجودة بالأمارة

تاريخ الأجراء	الإجراء	اسم القرية	اسم المنطقة	اسم الشكاوي	تاريخ الشكوى
03/05/2007	تم معالجة	بحري زفتا	بحري زفتا	رسمات سد السعداء	
29/04/2007	تم معالجة	بحري زفتا	بحري زفتا	سدح سدح سدح	
28/05/2007	محل التفتيش	بحري زفتا	بحري زفتا	سدح سدح سدح	
01/08/2007	تم معالجة	بحري زفتا	بحري زفتا	سدح سدح سدح	

At the bottom of the report window, it shows "Current Page No. 1" and "Total Page No. 1". The zoom factor is 100%.

### 3.2 General Report

## Zefta Directory El Santa

تقارير

**الشكاوى على الهندسة**

تقرير بالشكاوى من الدرجة الأولى

احصائيات

تقرير بحالة الشكاوى

تقرير بعدد الشكاوى في الإدارة

تقرير بعدد الشكاوى على إمتسن

تقرير بعدد الأخطاء بالهندسة على إمتسن

تقرير بحالة الشكاوى على المصارف

نسخ احتياطي

إدارة زفتا

أسم الهندسة

أسم القرية

أسم القرعة

البيعه

بحر شنين

عرض

01/01/2008

مركز المعلومات الرئيسي

وزارة الموارد المائية والري

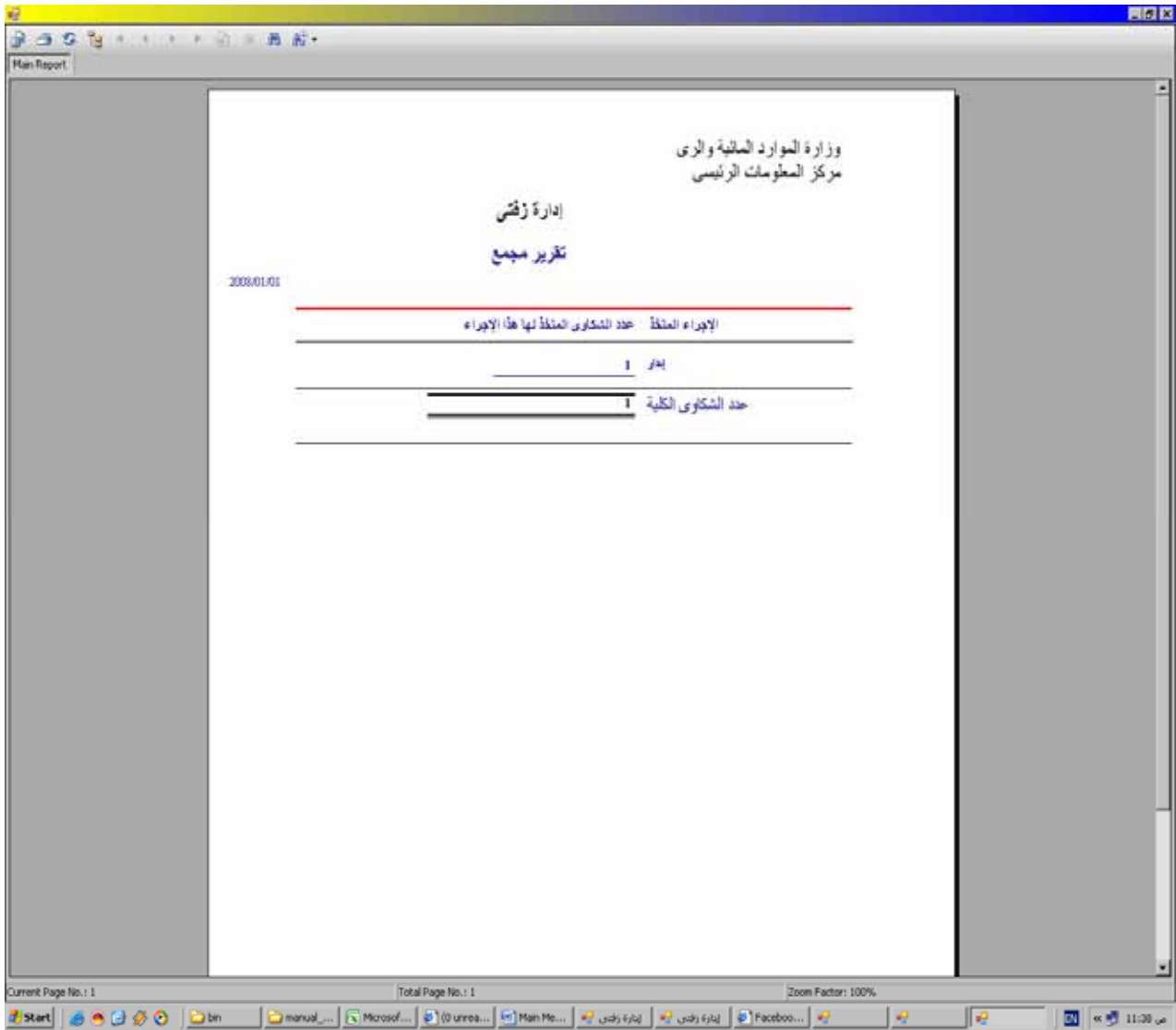
هندسة المنطقة

تقرير بالشكاوى الموجودة بالإدارة

ريخ الشكوى	أسم الشكاكي	أسم القرعة	أسم القرية	الإجراء المنخذ	تاريخ الأجراء المنخذ
	أهالى الجعفرية	بدر شنين	الجعفرية		
21/02/2006	شكوى حمدى صلاح احمد عابر	بدر شنين	الجعفرية	جال التنفيذ	
14/03/2006	اهالى المنشأة الجديدة	بدر شنين	الجعفرية	جال التنفيذ	
14/03/2006	شكوى اهالى بيت المخلص	بدر شنين	الجعفرية	جال التنفيذ	
25/03/2006	اهالى الجعفرية عنهم احمد عبد اليلسط	بدر شنين	الجعفرية	تم حسنة	
20/03/2006	فخى عواد البحراوى	بدر شنين	الجعفرية	تم حسنة	
18/06/2006	اهالى الحميرة	بدر شنين	الجعفرية	تم حسنة	
20/07/2007	osama mahmoud	بدر شنين	الجعفرية	تم حسنة	
21/07/2007	osama mahmoud	بدر شنين	الجعفرية	تم حسنة	

### 3.3 Statistics Report

## Zefta Directory



## 3.4 Number of complain in Directory

عدد الشكاوى لكل ١٠٠٠ فدان	المجموع الكلي	المجموع السنوي						المساحة (فدان)	اسم الإدارة
		الموسم							
		صيف		شتاء		أكتوبر - 30 أبريل			
		مايو - 30 سبتمبر		صيف		رى			
صيف	رى	صيف	رى	صيف	رى	صيف	رى		
0.004	1.000	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	1.000	231,430.000	الإدارة العامة لرى زفنى