



٢٠٢٣/٠٤/٠٧

رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال شهر مارس الماضي



تابع الدكتور مصطفى مدبولي، رئيس مجلس الوزراء، حصاد جهود منظومة الشكاوى الحكومية المُوَحَّدة بمجلس الوزراء والجهات الحكومية المرتبطة بها خلال شهر مارس ٢٠٢٣، وذلك من خلال تقرير أعدّه الدكتور طارق الرفاعي، مدير المنظومة.

وأكد رئيس مجلس الوزراء حرص الحكومة على بذل أقصى جهدٍ ممكن في سبيل إتاحة وتنويع قنوات التواصل مع المواطنين لتلقّي ورصد الشكاوى والاستغاثات، وسرعة اتخاذ اللازم بشأنها؛ بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المُقدّمة مع إعطاء الأولوية لسرعة البت في الشكاوى والطلبات المتعلقة بقطاعات الصحة، والرعاية والحماية الاجتماعية، وشكاوى وطلبات الشرائح الأولى بالرعاية.

وفي هذا الإطار، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، أن منظومة الشكاوى استقبلت ورصدت ١٢٠ ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر مارس ٢٠٢٣، مُشيرًا إلى أنه بعد المراجعة والفحص المبدئي للشكاوى المُسجّلة خلال الشهر، تم توجيه ٩٦,٥ ألف شكوى منها لجهات الاختصاص المختلفة والمرتبطة بالمنظومة إلكترونيًا، وحفظ ١٩,٥ ألف شكوى وفقًا لضوابط الفحص والمراجعة للشكاوى قبل توجيهها للجهات المختصة، وجر استكمال مراجعة واستيفاء بيانات ٤ آلاف شكوى وطلب؛ تمهيدًا لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

ولفت مدير المنظومة، من خلال التقرير، إلى أن الوزارات اختصت بنسبة ٦٧% من إجمالي الشكاوى المُوجّهة للجهات ذات الصلة خلال الشهر؛ حيث تلقت وتعاملت ١٠ وزارات، هي: الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة، التضامن الاجتماعي، الداخلية، التموين والتجارة الداخلية، الصحة والسكان، الاتصالات وتكنولوجيا

المعلومات، البترول والثروة المعدنية، الكهرباء والطاقة المتجددة، التربية والتعليم والتعليم الفني، والقوى العاملة؛ مع نحو ٩١% من إجمالي الشكاوى الموجهة للوزارات خلال مارس.

وأوضح أن هناك وزارات حققت نسب إنجاز واستجابات مميزة كمًّا ونوعًا خلال شهر مارس، وهي: الأوقاف، الخارجية، الشباب والرياضة، البترول والثروة المعدنية، الكهرباء والطاقة المتجددة، السياحة والآثار، الصحة والسكان، التموين والتجارة الداخلية، الدفاع، النقل، الزراعة واستصلاح الأراضي، الموارد المائية والري، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التربية والتعليم والتعليم الفني، الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة، التجارة والصناعة، والتضامن الاجتماعي.

وفي السياق ذاته، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن المحافظات اختصت بنسبة ٢٢% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال مارس أيضًا؛ حيث استقبلت وتعاملت ١٠ محافظات، هي: القاهرة، الإسكندرية، الجيزة، الشرقية، المنوفية، الدقهلية، البحيرة، الغربية، القليوبية، وكفر الشيخ؛ مع نسبة ٧٧% من إجمالي الشكاوى الموجهة للمحافظات، مؤكدًا أن محافظات؛ بورسعيد، الإسماعيلية، السويس، قنا، سوهاج، مطروح، الشرقية، البحيرة، المنوفية، المنيا، بنى سويف، أسيوط، القاهرة، الجيزة، الإسكندرية، كفر الشيخ، والدقهلية؛ حققت نسب إنجاز متميزة خلال الشهر.

بينما اختصت باقي الهيئات والجامعات المرتبطة بالمنظومة إلكترونيًا، بنسبة ١١% من إجمالي تلك الشكاوى والطلبات، وحققت كلٌ من الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، ومشیخة الأزهر الشريف، وجهاز حماية المستهلك؛ نسب إنجاز مميزة لحسم الشكاوى وتقويض أسبابها.

وفيما يخص شكاوى وطلبات المواطنين الخاصة بالقطاع المصرفي والمعاملات المالية؛ أكد مدير المنظومة، في تقريره، أن البنك المركزي المصري قام بدراسة وفحص ومعالجة الشكاوى الموجهة له خلال شهر مارس واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقًا لطبيعة هذه الشكاوى من خلال فروع البنوك المختصة .

وتطرّق الدكتور طارق الرفاعي، من خلال التقرير، إلى أبرز القطاعات التي ارتبطت بها شكاوى المواطنين واستغاثاتهم؛ حيث لفت إلى أن فرق العمل المختصة بالمنظومة تحرص، عقب تلقي الشكاوى، على مراجعة وتحليل موضوعاتها وتصنيفها وتوزيعها على القطاعات والخدمات حتى يسهل التعامل معها.

وأظهر تحليل الشكاوى المسجلة خلال شهر مارس أن قطاعات: الإسكان والمرافق، الضمان والحماية الاجتماعية، خدمات الأمن، الرعاية الصحية، الخدمات والسلع التموينية، الجهاز الإداري، والاتصالات والبريد، استأثرت بالنصيب الأكبر من شكاوى وطلبات المواطنين، وذلك بنسبة ٧٢% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال الشهر.

فعلى صعيد قطاع الحماية والدعم والتأمين الاجتماعي، أوضح مدير المنظومة أنه تم توجيه ١٠,٦ ألف شكوى واستغاثة وبلاغ إلى وزارة التضامن الاجتماعي خلال الشهر، وتمت الاستجابة لتلك الشكاوى من خلال إصدار وإعادة تفعيل عدد ٢٥٣٧ كارت "تكافل وكرامة" للأسر المستحقة وفقًا لمعايير وشروط برنامج الدعم النقدي المشروط، وتنفيذًا لتوجيهات القيادة السياسية بشأن التوسع في زيادة الشرائح المستفيدة من شبكات الحماية الاجتماعية التي تستهدفها الدولة .

كما تم إصدار عدد ٢٧٥ بطاقة خدمات متكاملة لدعم المواطنين من نوى الهمم، وتوفير خدمة توصيل البطاقات لمحل إقامتهم. هذا بالإضافة إلى تقديم الدعم وأفضل سبل الرعاية والحماية الاجتماعية لعددٍ من الأشخاص بلا مأوى، بالتنسيق مع وزارة التضامن الاجتماعي.

وفي إطار اهتمام الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بحسم شكاوى المواطنين، وتحقيق أفضل استجابات ممكنة، انتهت الهيئة من بحث ودراسة نحو ٢٨٦٢ شكوى وطلبًا واستغاثة.

أما على صعيد قطاع الخدمات الصحية، فأوضح الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، أن المنظومة تلقت ورصدت ٨٢٤٧ شكوى وطلبا واستغاثة خاصة بقطاع الصحة، من بينها ١٨٦٤ شكوى واستغاثة تطلبت تعاملاً طبياً سريعاً، في مختلف التخصصات، مؤكداً أن تلك الشكاوى والاستغاثات نالت استجابات سريعة من وزارتي الصحة والسكان، والتعليم العالي والبحث العلمي، كما حققت المستشفيات الجامعية استجابات مميزة في التعامل مع الحالات التي تم التنسيق معها بشأنها.

في الإطار نفسه، تعاملت وزارة الصحة والسكان مع ٢٣٠٣ شكاوى وطلبات والتماسات بشأن بعض إجراءات طلبات علاج بعض المواطنين على نفقة الدولة، وقرارات القومسيون الطبي، أو تقليص فترات الانتظار لبعض الحالات الحرجة. كما تلقت منظومة الشكاوى عدد ٥٦٩ شكوى واستغاثة تمثلت في طلب تسهيل إجراءات بعض الجراحات ببعض المستشفيات أو توفير المستلزمات الطبية اللازمة لبعض الجراحات الأخرى.

وفيما يخص قطاع الخدمات والسلع التموينية والغذائية، تلقت وزارة التموين والتجارة الداخلية عدد ٦٩٢١ شكوى وطلبا وبلاغا خاصا بالخدمات والسلع التموينية والغذائية، وتم الانتهاء من فحص ودراسة وحسم ٤٩٠٢ شكوى وطلب؛ منها ٤٢٤٦ شكوى وطلبا بشأن البطاقات التموينية، والتوجيه لجهات الاختصاص المعنية لمعالجة وإصدار تلك البطاقات، وتم حسم ٣٢٩٨ شكوى وطلبا منها بعد التوجيه لجهات الاختصاص المعنية لدراسة وفحص كل حالة.

وحول شكاوى وطلبات قطاع الخدمات الأمنية، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى حرص وزارة الداخلية وأجهزتها المختلفة على التعامل الجاد مع شكاوى المواطنين المسجلة من خلال المنظومة، وفي ضوء ذلك، استقبلت الوزارة ٩٧٠٥ شكاوى وطلبات والتماسات خلال الشهر وتم فحصها والرد عليها والتعامل معها.

وبالنسبة للشكاوى التي تطلبت تدخلاً ومعالجات سريعة، نوه مدير المنظومة إلى أنه تم تسجيل ٤٩٠٤ شكاوى وبلاغات واستغاثات متنوعة من قِبل المواطنين، موضحاً أنه تم توجيهها فور تلقيها لفرق التعامل السريع والطوارئ بالوزارات وأجهزة المحافظات والجهات المعنية التي سجلت استجابات سريعة لإزالة أسباب أغلب تلك الشكاوى.

وفيما يخص قطاع الإسكان والمرافق، أشار الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، إلى أن وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية والمحافظات المعنية تعاملت مع ٢٢,١ ألف شكوى وطلب، كان من بينها ١٦,٤ ألف شكوى وطلب واستغاثة مرتبطة بقطاع الإسكان، وعدد ٥,٧ ألف شكوى واستغاثة مرتبطة بمرافق مياه الشرب والصرف الصحي، وقامت هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة، والمحافظات المختصة بفحص ودراسة الشكاوى المرتبطة بقطاع الإسكان والتعامل معها وتوفير أفضل الاستجابات بشأنها، وحسم ١٢,٣ ألف شكوى وطلب منها .

وحول قطاع الكهرباء والطاقة، تلقت المنظومة وتعاملت مع ٢٨٦٨ شكوى وطلبا وبلاغا، بالتنسيق مع وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والمحافظات المعنية، وتم حسم ٢١٩١ شكوى وبلاغا منها بشأن انقطاع أو عدم استقرار التيار الكهربائي، أو الفواتير، أو تركيب عدادات مُسبقة الدفع .

أما بالنسبة لقطاع البترول والثروة المعدنية، فقد تلقت وزارة البترول والثروة المعدنية وتعاملت مع عدد ٢١٧١ شكوى وبلاغا، وقامت فرق عمل المنظومة بالوزارة وشركات قطاع البترول والغاز الطبيعي المعنية بسرعة التعامل معها، ما أسفر عن حسم ومعالجة ١٨١١ شكوى وبلاغا بنسبة إنجاز بلغت ٨٣%.

كما أوضح مدير منظومة الشكاوى أن وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حرصت، بالتنسيق مع المنظومة، على سرعة حسم الشكاوى التي تدخل في نطاق اختصاص الوزارة، حيث تلقت ٣٨٩٢ شكوى وطلبا في هذا الشأن خلال شهر مارس، وقامت بدراستها وفحصها والتعامل معها.

وعلى صعيد قطاع التعليم والبحث العلمي، تلقت المنظومة خلال الشهر عدد ٢٨٧٦ شكوى وطلباً بقطاع التعليم والبحث العلمي، وقامت وزارتا التربية والتعليم والتعليم الفني، والتعليم العالي والبحث العلمي بالإضافة إلى المحافظات والجامعات المعنية بالتعامل مع الشكاوى والطلبات الواردة في هذا الصدد.

أما فيما يخص شكاوى العاملين بالجهاز الإداري، فقد تلقت المنظومة خلال مارس عدد ٨٣٤٩ شكوى وطلبا خاصا بشأن الأوضاع الوظيفية لبعض العاملين بالجهاز الإداري للدولة، وتم توجيه تلك الشكاوى والطلبات إلى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، والوزارات، والمحافظات، والجهات المعنية، لسرعة فحصها واتخاذ ما يلزم بشأنها، وتوفير أفضل الاستجابات.

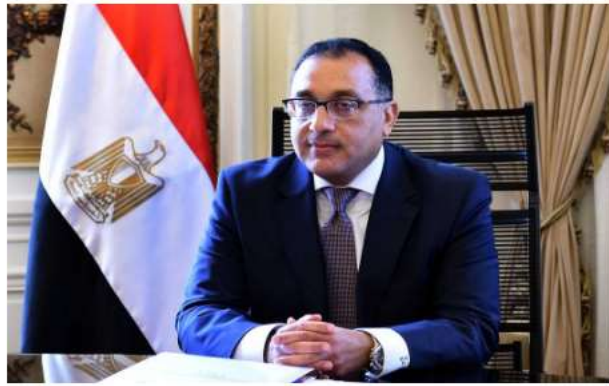
وحول الخدمات القضائية المعاونة، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، في التقرير، أنه في إطار التعاون والتنسيق المستمرين بين منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة ووزارة العدل، فقد تلقت الوزارة من خلال المنظومة عدد ٣١٨ شكوى على مدار الشهر، تم دراستها والتعامل معها من خلال إدارة التحليل والتقييم والمتابعة بالإدارة العامة لشؤون مكافحة الفساد والشكاوى بالوزارة، فضلاً عما اختصت به باقي قطاعات الوزارة من موضوعات للشكاوى.

وبالنسبة لقطاع الموارد المائية والري، قامت وزارة الموارد المائية والري ببحث ودراسة ٩٠٨ شكوى وطلبات خلال الشهر، في إطار جهود الوزارة لسرعة التعامل مع الشكاوى الموجهة لها وحسمها. وتعلقت تلك الشكاوى بتطهير بعض المجاري المائية الرئيسية التي تخدم آلاف الأفدنة الزراعية، أو طلب إحلال وتجديد بعض شبكات الصرف الزراعي. وفي إطار إنفاذ القانون وحماية الممتلكات العامة والخاصة وإزالة التعديات والمخالفات والتصدي لها، فقد تمكنت أجهزة وزارة الموارد المائية والري بكافة المحافظات خلال شهر مارس من التصدي لتلك الأعمال الوارد بشأنها عدد من الشكاوى والاستغاثات للمنظومة.

وبشأن قطاع البيئة وتراكمات القمامة والمخلفات، تلقت منظومة الشكاوى ورصدت ١٧٤٨ شكوى وبلاغاً بشأن أماكن تراكم القمامة، وتم توجيه تلك الشكاوى لأجهزة الوزارات والمحافظات المعنية، للدراسة والفحص واتخاذ اللازم. وقد قامت الوزارات والمحافظات بالاستجابة لأكثر من ٧٩% من الشكاوى الموجهة لها خلال الشهر في هذا الشأن، وجر الانتهاء واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع باقي الشكاوى.

رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال شهر مارس الماضي

الجمعة، 07 أبريل 2023 أخبار مجلس الوزراء



تابع الدكتور مصطفى مدبولي، رئيس مجلس الوزراء، حصاد جهود منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء والجهات الحكومية المرتبطة بها خلال شهر مارس 2023، وذلك من خلال تقرير أعدّه الدكتور طارق الرفاعي، مدير المنظومة.

وأكد رئيس مجلس الوزراء حرص الحكومة على بذل أقصى جهد ممكن في سبيل إتاحة وتبويب قنوات التواصل مع المواطنين للقي ورصد الشكاوى والاستغاثات، وسرعة اتخاذ اللازم بشأنها؛ بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة مع إعطاء الأولوية لسرعة البت في الشكاوى والطلبات المتعلقة بقطاعات الصحة، والرعاية والحماية الاجتماعية، وشكاوى وطلبات الشرائح الأولى بالرعاية.

وفي هذا الإطار، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، أن منظومة الشكاوى استقبلت ورصدت 120 ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر مارس 2023، قسماً إلى أنه بعد المراجعة والفحص المبني للشكاوى المسجلة خلال الشهر، تم توجيه 96.5 ألف شكوى منها لجهات الاختصاص المختلفة والمرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، وحفظ 19.5 ألف شكوى وفقاً لضوابط الفحص والمراجعة للشكاوى قبل توجيهها للجهات المختصة، وجر استعمال مراجعة واستيفاء بيانات 4 آلاف شكوى وطلب؛ تمهيداً لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

ولفت مدير المنظومة، من خلال التقرير، إلى أن الوزارات اخصت بنسبة 67% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات ذات الصلة خلال الشهر، حيث تلقت وتعاملت 10 وزارات، هي: الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة، التضامن الاجتماعي، الداخلية، التموين والتجارة الداخلية، الصحة والسكان، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، البترول والثروة المعدنية، الكهرباء والطاقة المتجددة، التربية والتعليم والتعليم الفني، والقوى العاملة؛ مع نحو 91% من إجمالي الشكاوى الموجهة للوزارات خلال مارس.