



٢٠٢٣/٠٦/٠٩

## رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال مايو المنقضي



\* د. طارق الرفاعي: شكاوى وطلبات المواطنين المرتبطة بقطاع الصحة تنال أولوية خاصة وسرعة تعامل لتحقيق أفضل استجابات ممكنة

\* إصدار وإعادة تفعيل ١٧٦١ كارت "تكافل وكرامة" و ١٥٠ بطاقة خدمات متكاملة لذوي الهمم...  
وصرف ٢١٣ مساعدة مالية عاجلة خلال شهر مايو

\* وزارة التموين تتعامل مع ٤,٩ ألف شكوى وطلب تضمنت التصدي لتلاعب بعض المخابز وارتفاع أسعار المواد الغذائية الضرورية والممارسات غير القانونية والاحتكارية من قبل بعض التجار

تابع الدكتور مصطفى مديولي، رئيس مجلس الوزراء، حصاد جهود منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء والجهات الحكومية المرتبطة بها، خلال شهر مايو من عام ٢٠٢٣ الجاري، وذلك من خلال تقرير مفصل أعده الدكتور طارق الرفاعي، مدير المنظومة.

وأكد رئيس مجلس الوزراء سعي الحكومة للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين، والحد من معاناتهم، ومحاصرة أوجه الخلل على مختلف المستويات الإدارية ومعالجتها من خلال الدور الفريد الذي تقوم به منظومة الشكاوى، وجهودها الحثيثة في تلقي ورصد شكاوى المواطنين وفحصها ومتابعتها ومعالجتها، بالتنسيق الكامل مع الوزارات والمحافظات والهيئات الحكومية المختلفة؛ للوصول لأفضل الحلول الممكنة، والحد من فرص تكرارها، وكذا اتخاذ الإجراءات المناسبة لتقويض أسبابها، في ظل متابعة مستمرة وهادفة إلى إيلاء الأولوية لسرعة حسم الشكاوى والاستغاثات في المجالات والقطاعات شتى.

في هذا الإطار، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، من خلال التقرير، أن منظومة الشكاوى الحكومية استقبلت ورصدت ١٢٦ ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر مايو المنصرم، مؤكداً أنه بعد المراجعة والفحص المبدئي للشكاوى المسجلة خلال الشهر، تم توجيه نحو ٩٩ ألف شكوى لجهات الاختصاص المختلفة والمرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، وحفظ ٢٢ ألف شكوى وفقاً للقواعد وضوابط الفحص، قبل توجيهها للجهات المختصة، وجر استكمال مراجعة واستيفاء بيانات ٥ آلاف شكوى وطلب تمهيداً لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

وأشار مدير المنظومة إلى أن الوزارات اختصت بنسبة ٦٥% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال شهر مايو؛ حيث تلقت وتعاملت ٩ وزارات؛ هي: الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الجديدة، الصحة والسكان، التضامن الاجتماعي، الداخلية، التموين والتجارة الداخلية، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التربية والتعليم والتدريب، الفني، العمل، والكهرباء والطاقة المتجددة، مع نحو ٨٧% من إجمالي الشكاوى الموجهة للوزارات خلال الشهر. وحققت وزارات: الأوقاف، الشباب والرياضة، الدفاع، السياحة والآثار، الكهرباء والطاقة المتجددة، البترول والثروة المعدنية، النقل، العمل، التربية والتعليم والتدريب الفني، الخارجية، الصحة والسكان، التموين والتجارة الداخلية، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، نسب إنجاز واستجابات مميزة كماً ونوعاً.

في السياق ذاته، أكد "الرفاعي" أن المحافظات اختصت بنسبة ٢٤% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المختصة خلال مايو الماضي؛ حيث استقبلت وتعاملت ٨ محافظات؛ هي: القاهرة، الإسكندرية، الجيزة، الشرقية، القليوبية المنوفية، الدقهلية، والغربية، مع نسبة ٧٢% من إجمالي الشكاوى الموجهة للمحافظات. وحققت محافظات: بورسعيد، الإسماعيلية، أسوان، السويس، قنا، سوهاج، الأقصر، المنيا، أسيوط، الغربية، المنوفية، القليوبية، مطروح، بنى سويف، الفيوم، الشرقية، دمياط، القاهرة، الإسكندرية، الجيزة، والدقهلية، نسب إنجاز متميزة.

بينما اختصت باقي الهيئات والجامعات المرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، بنسبة ١١% من إجمالي تلك الشكاوى والطلبات، وحقق كل من: الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، مشيخة الأزهر الشريف، وجهاز حماية المستهلك، نسب إنجاز عالية في حسم الشكاوى وتقويض أسبابها. كما حققت جامعات: القاهرة، عين شمس، المنوفية، والمنيا؛ معدلات مرتفعة في إنجاز وسرعة حسم الشكاوى الموجهة إليها.

وفيما يخص شكاوى المواطنين وطلباتهم الخاصة بالقطاع المصرفي والمعاملات المالية، أكد مدير المنظومة أن البنك المركزي المصري قام بدراسة الشكاوى المسجلة على المنظومة خلال شهر مايو وفحصها ومعالجتها، وكذا تذليل العقبات التي تواجه عملاء القطاع واتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لطبيعة تلك الشكاوى من خلال أفرع البنوك المختصة.

وتناول الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، أبرز القطاعات التي استأثرت بشكاوى المواطنين وطلباتهم واستغاثاتهم خلال شهر مايو، مؤكداً أن نتيجة الفحص والتصنيف لطبيعة وأنواع الشكاوى والطلبات المسجلة أظهرت أن قطاعات: الإسكان والمرافق، الصحة، الضمان والحماية الاجتماعية، الأمن، الجهاز الإداري، الخدمات والسلع التموينية، التعليم، والبيئة، هي الأكثر نصيباً من شكاوى المواطنين وطلباتهم، وذلك بنسبة ٦٨% من إجمالي الشكاوى الواردة خلال الشهر.

في هذا الصدد، أشار مدير المنظومة إلى أنه بالنسبة لقطاع الصحة؛ تنال شكاوى واستغاثات المواطنين وطلباتهم المرتبطة بالقطاع أولوية خاصة وسرعة تعامل؛ لتحقيق أفضل استجابات ممكنة، من خلال التنسيق المستمر والتعاون الوثيق بين منظومة الشكاوى الحكومية بمجلس الوزراء، وأجهزة وهيئات وزارة الصحة والسكان، والمستشفيات الجامعية.

وتلقت المنظومة ورصدت ٩٦٥٠ شكوى وطلبًا واستغاثة خاصة بقطاع الصحة، من بينها ٢٣٠٢ شكوى واستغاثة تطلبت تعاملًا طبيًا سريعًا في مختلف التخصصات. وأوضح "الرفاعي" أن الشكاوى والاستغاثات نالت استجابات

سريعة من قيادات وزارة الصحة والسكان، كما حققت المستشفيات الجامعية استجابات مميزة في التعامل مع الحالات التي تم التنسيق معها بشأنها، وتطلبت تدخلاً طبياً سريعاً.

في الإطار ذاته، تعاملت وزارة الصحة مع ٢١٣٧ شكوى وطلباً والتماساً بشأن بعض إجراءات طلبات العلاج على نفقة الدولة، وقرارات القومسيون الطبي. كما تعاملت المنظومة مع ١٤٠٧ شكوى وطلبات مقدمة من عدد من المواطنين بادعاء نقص بعض الأدوية أو ارتفاع أسعار البعض الآخر. بالإضافة إلى ١١٣٨ شكوى وطلب مساعدة لتقليص فترات الانتظار لبعض الحالات الحرجة أو المساعدة في إجراء الجراحات العاجلة والطارئة.

وعلى صعيد قطاع الصحة أيضاً، تم التعامل مع عددٍ من الشكاوى والطلبات ذات الصلة بتوفير أو إحلال وتجديد أجهزة طبية ببعض الوحدات الصحية في المحافظات، إلى جانب التعامل مع طلبات استخراج البطاقات العلاجية (التأمين الصحي)، وكذا الطلبات المُقدّمة من البعض لمساعدتهم في الحصول على أجهزة تعويضية (سماعات أذن، وأطراف صناعية تكميلية)، فضلاً عن شكاوى وطلبات بعض المواطنين لمساعدتهم في استخراج أو إنهاء إجراءات الشهادة الصحية الخاصة براغبي الزواج.

وحول قطاع الحماية والدعم والتأمين الاجتماعي، أكد الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، أنه تم توجيه ٨,٨ ألف شكوى واستغاثة وبلاغ إلى وزارة التضامن الاجتماعي خلال شهر مايو، وجاء في مقدمة الاستجابات التي حققتها الوزارة: إصدار وإعادة تفعيل ١٧٦١ كارت "تكافل وكرامة" للأسر المُستحقة، وصرف ٢١٣ مساعدة مالية عاجلة من مؤسسة التكافل الاجتماعي والجمعيات الخيرية للأسر الأولى بالرعاية ممن تقدموا للمنظومة بشكاوى أو تم رصدتها من خلال متابعة ما يتم تداوله بوسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

بالإضافة إلى ما تقدّم، تم إنهاء الإجراءات الفعلية وإصدار عدد ١٥٠ بطاقة خدمات متكاملة لذوي الهمم، كما استجابت لهم وزارة التضامن الاجتماعي بشأن توفير خدمة توصيل البطاقات لمحل إقامتهم. وفي إطار اهتمام الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بحسم شكاوى المواطنين، وتحقيق أفضل استجابات ممكنة، لفت "الرفاعي" إلى أن الهيئة انتهت من بحث ودراسة ٢٦١٤ شكوى وطلباً واستغاثة والتعامل معها.

وبالنسبة لقطاع الخدمات والسلع التموينية والغذائية، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن وزارة التموين والتجارة الداخلية تلقت وتعاملت مع ٤,٩ ألف شكوى وطلبٍ وبلاغٍ خاص بالخدمات والسلع التموينية والغذائية خلال الشهر، مُضيفاً أن أغلب تلك الشكاوى وردت من مواطنين مقيمين بمحافظات: القاهرة، الإسكندرية، الدقهلية، الشرقية، الإسماعيلية، الجيزة، البحيرة، الغربية، المنوفية، القليوبية، كفر الشيخ، المنيا، وقنا.

ووفقاً لطبيعة الشكاوى الخاصة بالقطاع ونوعيتها، أوضح مدير منظومة الشكاوى أنه تم حسم ١٥٤٣ شكوى وطلباً بشأن بطاقات التموين خلال مايو المنقضي، إلى جانب الاستجابة للشكاوى المتعلقة بالتضرر من تلاعب بعض المخازن، وارتفاع أسعار بعض المواد الغذائية الضرورية، أو سوء جودة بعض السلع الغذائية المعروضة، وكذا التصدي للممارسات غير القانونية والاحتكارية من قبل بعض التجار.

وفي الصدد ذاته، تلقت الهيئة القومية لسلامة الغذاء ١٥١ شكوى وبلاغاً خلال الشهر تُشير إلى قيام بعض التجار ببيع منتجات منتهية الصلاحية أو فاسدة، أو ادعاء عدم توافر الاشتراطات الأساسية لسلامة الغذاء من جانب عددٍ من مُنتجي المواد الغذائية. وبناءً عليه، قامت الهيئة بالتعامل مع تلك الشكاوى، من خلال تشكيل لجان للمعاينة والفحص، وتم بالفعل حسم ١٠١ بلاغ، بنسبة ٦٧% من تلك الشكاوى والبلاغات، وجرّ التعامل مع النسبة المُتبقية.

أما بالنسبة لقطاع الأمن، فأكد مدير منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة أن أجهزة وزارة الداخلية تبذل جهوداً ملموسة في التعامل مع الشكاوى التي تتلقاها الوزارة من خلال منظومة الشكاوى بمجلس الوزراء؛ حيث استقبلت الوزارة، خلال مايو الماضي، عدد ٨,٣ ألف شكوى وطلبٍ والتماسٍ تتعلق بمختلف الخدمات الأمنية، وتم التعامل معها والتصدي لها بكافة السبل؛ ليبث روح الأمن والطمأنينة بين المواطنين.

وعلى صعيد قطاع الإسكان والمرافق، لفت التقرير إلى أن وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة تعاملت مع ٢٣,٧ ألف شكوى وطلب، كان من بينها ١٩,٥ ألف شكوى وطلب واستغاثة مرتبطة بقطاع الإسكان، و٤,٢ ألف شكوى واستغاثة مرتبطة بمرافق مياه الشرب والصرف الصحي .

وأوضح الدكتور طارق الرفاعي أن هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة والمحافظات المختصة، قامت بفحص الشكاوى المرتبطة بقطاع الإسكان ودراستها والتعامل معها، وتوفير أفضل استجابات بشأنها؛ حيث تم حسم ١٣,٥ ألف شكوى وطلب منها؛ تمحور معظمها حول تخصيص وحدات سكنية أو تأخر استلامها، والبناء دون ترخيص، واستخراج تراخيص خاصة بالعقارات أو تلك الخاصة ببدء نشاط تجاري، وغيرها.

كما تعاملت الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة لها، والمحافظات المعنية، مع الشكاوى المتعلقة بمياه الشرب والصرف الصحي، وفقاً لطبيعة كل منها، واتخاذ التدابير اللازمة لمعالجتها والتصدي لأسبابها. وتركزت تلك الشكاوى، خلال الشهر، حول انقطاع مياه الشرب أو ضعف التغذية عن بعض المناطق، إلى جانب طلبات إنشاء أو استكمال أو إحلال وتجديد عددٍ من شبكات مياه الشرب والصرف الصحي بالأحياء والمناطق السكنية.

أما فيما يخص خدمات قطاع الكهرباء والطاقة، فقد تلقت المنظومة وتعاملت مع ٣١٢١ شكوى وطلبًا وبلاغًا، بالتنسيق مع وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والمحافظات المعنية. ولفت مدير المنظومة إلى أنه تم حسم ٢٢٧٢ شكوى وبلاغًا منها نظرًا لتحقيق الوزارة استجابات سريعة وفعالة لتلك الشكاوى. وقد تعاملت وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والشركات التابعة لها مع ٢٢٢٢ شكوى وطلبًا وبلاغًا خلال مايو المنقضي من إجمالي الشكاوى والطلبات الخاصة بقطاع خدمات الكهرباء، وانتهت من حسم ١٧٧٨ شكوى من تلك الشكاوى والبلاغات.

وحول قطاع البترول والثروة المعدنية، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن وزارة البترول والثروة المعدنية تلقت وتعاملت مع عدد ٢٠٠٧ من الشكاوى التي تلقتها المنظومة خلال شهر مايو؛ حيث قامت فرق العمل بالوزارة وشركات قطاع البترول والغاز الطبيعي المعنية بسرعة التعامل معها، في إطار ما توليه الوزارة من أهمية للتحسين المستمر في كافة الخدمات؛ تيسيرًا على المواطنين في جميع محافظات الجمهورية، ما أسفر عن حسم ومعالجة ١٦٣٢ شكوى وبلاغًا بنسبة إنجاز بلغت ٨١٪.

وبشأن قطاع الاتصالات والبريد، أكد الدكتور طارق الرفاعي حرص وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات على التنسيق مع منظومة الشكاوى الحكومية بمجلس الوزراء؛ لسرعة حسم الشكاوى التي تدخل في نطاق اختصاص الوزارة؛ حيث تلقت الأخيرة وتعاملت مع ٣٤٠٢ شكوى وطلب في هذا الشأن خلال شهر مايو، بعد أن قامت بدراستها وفحصها؛ لتحقيق أفضل استجابات ممكنة طبقًا لطبيعة كل منها.

أما بالنسبة لقطاع التعليم والبحث العلمي، فأوضح مدير منظومة الشكاوى، من خلال تقريره، أن المنظومة تلقت حوالي ٤,٧ ألف شكوى وطلب متعلق بقطاع التعليم والبحث العلمي خلال الشهر؛ حيث قامت وزارتا التربية والتعليم والتعليم الفني، والتعليم العالي والبحث العلمي، وكذا الجامعات المعنية، بالتعامل مع الشكاوى والطلبات الواردة في ذلك القطاع، والبت فيها وتقديم أفضل الاستجابات بشأنها طبقًا للضوابط القانونية ووفقًا لظروف كل حالة.

وفيما يخص شكاوى العاملين بالجهاز الإداري، أفاد "الرفاعي" بأن منظومة الشكاوى تلقت نحو ٧٢٨٥ شكوى وطلبًا خلال شهر مايو بشأن الأوضاع الوظيفية لبعض العاملين بالجهاز الإداري للدولة، مؤكدًا أنه تم توجيه تلك الشكاوى والطلبات إلى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وكذا الوزارات، والمحافظات، والجهات المعنية؛ لسرعة فحصها واتخاذ ما يلزم بشأنها، وتوفير الاستجابات المثلَى.

رئاسة مجلس الوزراء المصري

9 يونيو الساعة 11:11 ص



رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال مايو المنقضي  
د. طارق الرفاعي: شكاوى وطلبات المواطنين المرتبطة بقطاع الصحة تنال  
أولوية خاصة وسرعة تعامل لتحقيق أفضل استجابات مُمكنة  
إصدار وإعادة تفعيل 1761 كارت "تكافل وكرامة" و150 بطاقة خدمات متكاملة  
لذوي الهمم... وصرف 213 مساعدة مالية عاجلة خلال شهر مايو  
وزارة التموين تتعامل مع 4.9 ألف شكوى وطلب تضمينت التصدي لتلاعب  
بعض المخازن وارتفاع أسعار المواد الغذائية الضرورية والممارسات غير القانونية  
والاحتكارية من قبل بعض التجار

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

وأكد رئيس مجلس الوزراء سعى الحكومة للارتقاء بمستوى الخدمات المُقدّمة  
للمواطنين، والحدّ من معاناتهم، ومحاصرة أوجه الخلل على مختلف المستويات  
الإدارية ومعالجتها من خلال الدور الفريد الذي تقوم به منظومة الشكاوى،  
وجهودها الحثيثة في تلقي ورصد شكاوى المواطنين وفحصها ومتابعتها  
ومعالجتها، بالتنسيق الكامل مع الوزارات والمحافظات والهيئات الحكومية  
المختلفة؛ للوصول لأفضل الحلول الممكنة، والحدّ من فرص تكرارها، وكذا اتخاذ  
الإجراءات المناسبة لتقويض أسبابها، في ظل متابعة مستمرة وهادفة إلى إبلاء  
الأولوية لسرعة حسم الشكاوى والاستغاثات في المجالات والقطاعات شتى.

[www.facebook.com/EgyptianCabinet/posts/pfbid023JdB3Yr1PmEnTEsxExaxQJAYQQkJ5U3dBquAkQ5NSC3MSiktRSXJ1cFXNNdLGxQaHI](https://www.facebook.com/EgyptianCabinet/posts/pfbid023JdB3Yr1PmEnTEsxExaxQJAYQQkJ5U3dBquAkQ5NSC3MSiktRSXJ1cFXNNdLGxQaHI)