



٢٠٢٣/٠٨/٠٥

رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال يوليو المنقضي



*** مدير المنظومة: إصدار وإعادة تفعيل ١٥٩٢ كارت "تكافل وكرامة" و ٢٧٨ بطاقة خدمات متكاملة لذوي الهمم... وصرف ٢٠٨ مساعدات مالية عاجلة خلال شهر يوليو**

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

وأكد رئيس مجلس الوزراء حرص الحكومة على توطيد جسور الثقة بينها وبين المواطنين، من خلال تحقيق تواصل دائم وفعال لتلقى الشكاوى ورصدها، عن طريق منظومة الشكاوى الحكومية المُوَحَّدة بمجلس الوزراء، والعمل على حلها، فضلاً عن تحقيق أنسب استجابات ممكنة طبقاً لطبيعة كل منها، بالتنسيق مع جميع الوزارات والمحافظات والجهات الحكومية الأخرى المرتبطة بالمنظومة إلكترونياً.

ووجه مدبولي الشكر لجميع العاملين بالمنظومة، والجهات المرتبطة بها، وكذا كل من يقوم على حل مشكلات المواطنين، والتفاعل معها، من الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، خاصة في ظل الأزمات والتحديات المختلفة، حيث تعد هذه الآلية وسيلة فعالة للتواصل الدائم، وحل المشكلات.

وفي هذا الإطار، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، أن منظومة الشكاوى استقبلت ورصدت ١٣١ ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر يوليو ٢٠٢٣، مُشيرًا إلى أنه بعد المراجعة والفحص المبدئي للشكاوى المُسجّلة خلال الشهر، تم توجيه ١٠٦ آلاف شكوى منها لجهات الاختصاص المختلفة والمرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، وحفظ ١٩ ألف شكوى

وفقاً لضوابط الفحص والمراجعة للشكاوى قبل توجيهها للجهات المختصة، وجر استكمال مراجعة واستيفاء بيانات ٦ آلاف شكوى وطلب؛ تمهيداً لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

كما لفت مدير المنظومة إلى تضافر جهود مختلف الجهات خلال الشهر، للتعامل مع الشكاوى التي تلقتها، وخاصة فرق الطوارئ بوزارة الكهرباء والطاقة المتجددة، للتعامل مع الشكاوى المرتبطة بخطة خفض الأحمال عن بعض المناطق المختلفة على مستوى الجمهورية نتيجة ارتفاع درجات الحرارة، كما قامت فرق الطوارئ بالوزارات والمحافظات وباقي الجهات بالتعامل مع شكاوى الطوارئ وذات الخطورة، وكذا شكاوى ضبط الأسواق ومراجعة موقف المخابز ومنافذ صرف السلع الغذائية المختلفة، وشكاوى وبلاغات التصدي لمحاولات التعدي أو البناء المخالف.

وأوضح في هذا السياق، أن الوزارات اختصت بنسبة ٧٢% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المختصة خلال شهر يوليو، وتلقت وتعاملت ٨ وزارات؛ هي: الكهرباء والطاقة المتجددة، والإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة، والصحة والسكان، والداخلية، والتضامن الاجتماعي، والتموين والتجارة الداخلية، والتربية والتعليم والتعلم الفني، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛ مع ٨٨% من إجمالي الشكاوى الموجهة للوزارات خلال الشهر، مؤكداً أن وزارات: الكهرباء والطاقة المتجددة، الأوقاف، الخارجية، الدفاع، الصحة والسكان، البترول والثروة المعدنية، النقل، التربية والتعليم والتعليم الفني، العدل، الزراعة واستصلاح الأراضي، التضامن الاجتماعي، الشباب والرياضة، السياحة والآثار، قطاع الأعمال العام، والمالية، حققت نسب إنجاز واستجابات مميزة كماً ونوعاً في الرد ومعالجة أسباب الشكاوى.

وفي السياق ذاته، أشار مدير المنظومة إلى أن المحافظات اختصت بنسبة ١٩% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال الشهر ذاته؛ حيث استقبلت وتعاملت ٩ محافظات؛ هي: القاهرة، الإسكندرية، الجيزة، الشرقية، الدقهلية، المنوفية، كفر الشيخ، القليوبية، والغربية؛ مع نسبة ٧٥% من إجمالي الشكاوى الموجهة للمحافظات، وقد حققت محافظات؛ أسوان، بورسعيد، الإسماعيلية، المنيا، سوهاج، السويس، أسيوط، الأقصر، قنا، الغربية، مطروح، البحيرة، الشرقية، دمياط، القليوبية، القاهرة، الإسكندرية، والجيزة؛ نسب إنجاز متميزة.

واختصت باقي الهيئات والجامعات المرتبطة إلكترونياً بالمنظومة، بنسبة ٩% من إجمالي تلك الشكاوى والطلبات، وحققت كل من (الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، الهيئة القومية لسلامة الغذاء، هيئة قناة السويس، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، الهيئة العامة للرقابة المالية، وجهاز حماية المستهلك) نسب إنجاز عالية في حسم الشكاوى وإزالة أسبابها.

كما حققت جامعات (الإسكندرية، القاهرة، عين شمس، بنى سويف، المنصورة، والأزهر) معدلات مرتفعة في إنجاز وسرعة حسم الشكاوى الموجهة إليها.

وفيما يخص شكاوى وطلبات المواطنين الخاصة بالقطاع المصرفي والمعاملات المالية، أكد "الرفاعي" أن البنك المركزي المصري قام بدراسة وفحص ومعالجة الشكاوى الموجهة له خلال شهر يوليو، وتذليل العقبات التي تواجه عملاء القطاع، وتم اتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لطبيعة تلك الشكاوى من خلال أفرع البنوك المختصة.

وتطرق الدكتور طارق الرفاعي، خلال التقرير، إلى أبرز القطاعات التي ارتبطت بها شكاوى المواطنين واستغاثاتهم؛ حيث لفت إلى أنه بالتوازي مع قيام فريق عمل المنظومة بمراجعة الشكاوى المسجلة وتوجيهها لجهات الاختصاص، يقوم فريق عمل متخصص بتحليل الشكاوى وتصنيفها وتوزيعها قطاعياً وجغرافياً، حتى يسهل التعامل معها ومعالجتها.

وبناءً عليه، أظهر تصنيف الشكاوى والطلبات المسجلة خلال شهر يوليو أن قطاعات: الكهرباء، الإسكان والمرافق، الصحة، التضامن والرعاية الاجتماعية، الأمن، الجهاز الإداري للدولة، التعليم والبحث العلمي، التموين والتجارة الداخلية، البيئة، والاتصالات والبريد، هي الأكثر نصيباً من شكاوى وطلبات المواطنين بنسبة ٦٨% من إجمالي الشكاوى، وقد تم توجيه تلك الشكاوى والطلبات لجهات الاختصاص لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

فبالنسبة لقطاع الكهرباء والطاقة، أشار "الرفاعي" إلى أن المنظومة تلقت وتعاملت خلال شهر يوليو، مع ٢١ ألف شكوى وطلب وبلاغ، بالتنسيق مع وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والمحافظات المعنية .

وأوضح "الرفاعي" أن موضوعات الشكاوى تضمنت ما يزيد على ١٨,٧ ألف شكوى وبلاغ بشأن انقطاع التيار الكهربائي بعدد من المناطق والأحياء والقرى أو بعض المنشآت، أو عدم استقرار التيار الكهربائي، نتيجة أعمال خفض أحمال الكهرباء عن بعض المناطق والتي وردت أغلبها خلال الفترة من ١٧-٣١ يوليو ٢٠٢٣، مشيرًا إلى أن ذروة تلك الشكاوى بلغت خلال الأيام ١٨ - ٢٠ يوليو، ثم مرحلة تذبذب مع ثبات نسبي خلال الفترة من ٢١ إلى ٢٧ يوليو، ثم تراجع ملحوظ في معدلات تلقي هذا النوع من الشكاوى والبلاغات منذ ٢٨ يوليو وحتى نهاية الشهر .

وتطرق مدير المنظومة خلال التقرير إلى أسباب الانقطاعات -التي تم إيضاحها من خلال وزارة الكهرباء- المتمثلة في إجراءات تخفيف أحمال الكهرباء، التي تتم بالتنسيق مع وزارة البترول، أو أعمال صيانة ناتجة عن ارتفاع درجات الحرارة بشكل كبير أدى إلى ضغط على شبكة توزيع الكهرباء، أو انقطاعات عارضة في بعض المناطق.

وفي هذا الصدد، أشار "الرفاعي" إلى أنه ردا على شكاوى المواطنين المتضررين من انقطاع التيار الكهربائي في مواعيد مختلفة ولساعات طويلة؛ أعلنت الوزارة عن مواعيد انقطاع التيار الكهربائي من خلال جدول زمني بمواعيد قطع الكهرباء عن مناطق كل محافظة من محافظات الجمهورية .

ولفت مدير المنظومة إلى ما قامت به الوزارة يوم الاثنين الموافق ٣١ يوليو ٢٠٢٣ من خلال إعداد خطة تخفيف أحمال الكهرباء؛ سعياً للتخفيف من معاناة المواطنين والحد من أسباب الشكاوى، والتي تم إعلانها على الصفحة الرسمية لرئاسة مجلس الوزراء، وبدأ تنفيذها من الساعة الثانية عشرة ظهر الثلاثاء ١ أغسطس ٢٠٢٣ في المحافظات المختلفة، وفقا لجدول تتضمن المدن والأحياء المختلفة، والتوقيتات الزمنية، وذلك بعد التنسيق مع وزارة البترول والثروة المعدنية.

وأكد "الرفاعي" من خلال التقرير، أن وزارة الكهرباء قامت بفحص ٥٢٥ شكوى من بعض المواطنين المتضررين من أعطال في بعض محولات، أو أكشاك الكهرباء، وكذلك بعض بلاغات تفيد بوجود كابلات مكشوفة تنذر بخطورة، وأيضا وجود شبكات الضغط العالي بالمناطق المأهولة بالسكان، مشيرًا إلى قيام فرق العمل بوزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والشركات التابعة، فور تلقي الشكاوى والبلاغات، بصيانة وإحلال وتجديد بعض من (أسلاك - كابلات - محولات - أكشاك) لإزالة أسباب تلك الشكاوى .

كما تعاملت الوزارة مع ٣٧٦ من شكاوى وطلبات المواطنين الخاصة (بتركيب / تأخر تركيب) العدادات مسبقة الدفع أو شكاوى التعاملات على مراكز وأرصدة شحن الكارت، وتم الاستجابة لأغلب تلك الطلبات الخاصة بتغيير وتركيب العدادات. بالإضافة إلى ٢٠٢ شكوى بشأن ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء أو التقدير الجزافي لقيمة الفاتورة، نتيجة قراءات غير صحيحة، وغيرها من الموضوعات المرتبطة بالفواتير، وقد قامت وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة بحسم وإزالة أسباب ٩٥ شكوى وطلبا وجر فحص ومعالجة باقي الشكاوى .

وعلى صعيد قطاع الخدمات الصحية، أكد الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره أيضا أن المنظومة تضع الشكاوى والاستغاثات والطلبات المرتبطة بقطاع الصحة على رأس أولويات التعامل من حيث سرعة الفحص، والتنسيق المستمر والتعاون الوثيق بينها، وبين أجهزة وهيئات وزارة الصحة والسكان، والمستشفيات الجامعية، حيث تلقت ورصدت المنظومة ١٠٢١٨ شكوى وطلبا واستغاثة خاصة بقطاع الصحة خلال الشهر، تم التعامل وإزالة أسباب لما يقرب من ٦,٣ ألف شكوى وطلب واستغاثة منها .

وأشار إلى أنه من بين تلك الشكاوى والاستغاثات جاء ٢٩٤٨ شكوى واستغاثة تطلبت تعاملًا طبيًا سريعًا، في مختلف التخصصات، ومن ضمنها طلبات نقل وتسكين بعض الحالات من مستشفيات خاصة وتسكينها بالمستشفيات الحكومية

والجامعية، وقد نالت الشكاوى والاستغاثات 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.

وأوضح "الرفاعي" أن جهود وزارة الصحة والسكان خلال الشهر، تضمنت التعامل مع (١٣٦١) شكوى وطلباً والتماساً بشأن بعض إجراءات طلبات علاج بعض المواطنين على نفقة الدولة، وقرارات القومسيون الطبي، كما تعاملت الوزارة مع (١٤٨٨) شكوى وطلباً مقدماً من عدد من المواطنين خاصة بادعاء نقص بعض الأدوية أو ارتفاع أسعار البعض الآخر أو انتهاء صلاحية بعض الأدوية أو طلبات استرداد قيمة بعض الأدوية، و(٢٨٩) شكوى وطلب مساعدة لتقليص فترات الانتظار لبعض الحالات الحرجة أو المساعدة في إجراء الجراحات العاجلة والطارئة، بالإضافة إلى (١٤٠) شكوى وطلباً لاستخراج البطاقات العلاجية (التأمين الصحي)، كما تم التعامل مع (٧٣) طلباً مقدماً من بعض المواطنين لمساعدتهم في الحصول على أجهزة تعويضية (سماعات أذن، وأطراف صناعية تكميلية)، كما تعاملت الوزارة مع (١٠٥) شكوى وطلباً من بعض المواطنين لمساعدتهم في استخراج أو إنهاء إجراءات الشهادة الصحية الخاصة لرأبى الزواج، كما تلقت وتعاملت المنظومة مع عدد (١٤١٩) شكوى مقدمة من بعض المواطنين بادعاء سوء الخدمة الطبية المقدمة في بعض المستشفيات أو الوحدات الصحية.

وعلى صعيد الحماية والضمان الاجتماعي، أشار مدير المنظومة إلى أنه تم توجيه (٦٦٤١) شكوى واستغاثة وبلاغاً إلى وزارة التضامن الاجتماعي خلال الشهر، وجاءت في مقدمة الاستجابات التي حققتها الوزارة بخصوص تلك الشكاوى، بحث ودراسة (٣٧٧٥) شكوى وطلباً وردت بشأن الحصول على معاش تكافل وكرامة، والاستجابة لـ (١٥٩٢) شكوى من بينها بإصدار وتفعيل كارت تكافل وكرامة لهم وفقاً لمعايير وشروط برنامج الدعم النقدي المشروط، وكذا توجيه (٢١٨٣) لإجراء تظلمات حتى يتسنى إعادة فك الحظر وإعادة التسجيل وفقاً للشروط والمعايير. بالإضافة إلى صرف (٢٠٨) مساعدات مالية عاجلة من مؤسسة التكافل الاجتماعي والجمعيات الخيرية للأسر الأولى بالرعاية ممن تقدموا للمنظومة بشكاوى أو تم رصدها من خلال متابعة ما يتم تداوله بوسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة.

بالإضافة إلى إنهاء الإجراءات الفعلية وإصدار (٢٧٨) بطاقة خدمات متكاملة لمواطنين من ذوى الهمم، عقب بحث ودراسة الطلبات والشكاوى الخاصة بهم المسجلة على المنظومة كما استجابت لهم الوزارة بتوفير خدمة توصيل البطاقات لمحل إقامتهم بالتنسيق مع الهيئة القومية للبريد وشركات الشحن، كما تمكن فريق التدخل السريع المركزي من إيداع (١٣) مواطناً بلا مأوى بدور الرعاية الاجتماعية المختلفة لتلقي كافة أوجه الرعاية الصحية والاجتماعية وحمايتهم من مخاطر الشارع، بالإضافة إلى تقديم تدخلات طبية مختلفة لعدد (٧) مواطنين بلا مأوى آخرين تمهيداً لوضعهم بدور الرعاية الاجتماعية فور تماثلهم للشفاء.

وفي إطار اهتمام الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بحسم شكاوى المواطنين، وتحقيق أفضل استجابات ممكنة، فقد انتهت الهيئة من بحث ودراسة (١٩٢٤) شكوى وطلباً واستغاثة، جاء في مقدمتها؛ الاستجابة لشكاوى وطلبات إنهاء إجراءات الصرف لعدد (٤٢٢) مواطناً، بالإضافة إلى الانتهاء من ربط وتسجيل وتحديد دورية الصرف لـ (١٨٢) مواطناً آخرين، وكذا مراجعة وفحص (٢٨١) ملفاً تأمينياً تبين ضرورة توجه أصحابها لاستكمال بعض المستندات اللازمة لإنهاء إجراءات الصرف أو تقديم المستندات المؤيدة للاستحقاق للمناطق المختصة لاتخاذ ما يلزم بشأنها.

وبالنسبة لقطاع الخدمات والسلع التموينية والغذائية، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن وزارة التموين والتجارة الداخلية تلقت وتعاملت مع (٣٨٧٩) شكوى وطلباً وبلاغاً خاصاً بالخدمات والسلع التموينية والغذائية.

ووفقاً لطبيعة الشكاوى الخاصة بالقطاع ونوعيتها، أوضح مدير منظومة الشكاوى أن الشكاوى تضمنت ٣٠٥٥ شكوى وطلباً بشأن بطاقات التموين، ما بين طلبات إضافة أو إعادة إضافة أفراد، واستخراج بدل تالف أو فاقد ونقل من بطاقة

إلى أخرى أو من محافظة إلى أخرى، حيث تم التوجيه لجهات الاختصاص المعنية لمعالجة وإصدار تلك البطاقات، لافتًا إلى أنه تم حسم ١٩٩٩ شكوى وطلبا منها بعد التوجيه لجهات الاختصاص المعنية لدراسة وفحص كل حالة، بالإضافة إلى ٥٤٩ شكوى تضمنت التضرر من تلاعب بعض المخابز في وزن الخبز المدعم أو مستوى جودته، وارتفاع أسعار بعض المواد الغذائية الضرورية أو سوء جودة بعض السلع الغذائية المعروضة، والإبلاغ عن قيام بعض التجار بممارسات غير قانونية واحتكارية، وادعاء البعض أن هناك تلاعبا في صرف حصص المقررات التموينية واحتفاظ بعض التجار ببطاقات الصرف، ورفع سعر بعض المواد التموينية أو عدم الإفصاح عنها، موضحة قيام وزارة التموين والتجارة الداخلية بإدراج ما يتطلب ضمن حملات التفتيش الدورية التي يتم التنسيق فيها مع مباحث التموين للتوجه إلى محل الشكوى وتحرير محاضر ضد من يثبت عليه ارتكاب أي من المخالفات الواردة بالشكوى.

وفي الصدد ذاته، تلقت الهيئة القومية لسلامة الغذاء (١١٩) شكوى وبلاغا خلال الشهر تشير إلى قيام بعض التجار ببيع منتجات منتهية الصلاحية أو فاسدة، أو ادعاء عدم توفر الاشتراطات الأساسية لسلامة الغذاء في بعض المنافذ والمحال، وبناء عليه قامت الهيئة بالتعامل مع هذه الشكاوى، من خلال تشكيل لجان للمعاينة والفحص فور ورود الشكاوى والبلاغات، وتم بالفعل حسم (٨٩) شكوى وبلاغا بنسبة تصل إلى ٧٥% من تلك الشكاوى والبلاغات، وجار التعامل مع النسبة المتبقية.

أما بالنسبة لقطاع الأمن، فأكد مدير منظومة الشكاوى الحكومية المؤحّدة حرص وزارة الداخلية بمختلف قطاعاتها على سرعة التعامل مع الشكاوى التي تتلقاها الوزارة من خلال المنظومة وتحقيق انساب استجابات لهذه الشكاوى والبلاغات والالتماسات، مشيرًا إلى استقبال الوزارة (٧٦٦١) شكوى وطلبا والتماسا خلال يوليو الماضي، تتعلق بمختلف الخدمات الأمنية، وتم التعامل معها والتصدّي لها بكافة السبل؛ لبيت روح الأمن والطمأنينة بين المواطنين.

وفي ضوء التعاون المثمر والبناء بين المنظومة ووزارة العدل الواقع على عاتقها تحقيق حسن سير مرفق العدالة والخاضع لإشرافها العديد من المصالح الحكومية ذات الصلة بخدمات المواطنين، أشار "الرفاعي" إلى أن الوزارة تلقت من خلال المنظومة (٤٥٠) شكوى، تم دراستها والتعامل معها من خلال إدارة التحليل والتقييم والمتابعة بالإدارة العامة لشئون مكافحة الفساد والشكاوى بالوزارة.

وعلى صعيد قطاع الإسكان والمرافق، لفت التقرير إلى أن وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة تعاملت مع ٢١,٥ ألف شكوى وطلب، كان من بينها ١٣,١ ألف شكوى وطلب واستغاثة مرتبطة بقطاع الإسكان، و٨,٤ ألف شكوى 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 ٨,٧ 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، ووفقًا لطبيعة كل منها، واتخاذ التدابير اللازمة لإزالتها أو الحد من أسبابها. 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 بالنسبة لقطاع التعليم والبحث العلمي، فأوضح مدير منظومة الشكاوى، من خلال تقريره، أن المنظومة تلقت ٤٩٤١ شكوى وطلبا بالقطاع، حيث قامت وزارتا التربية والتعليم الفني، والتعليم العالي والبحث العلمي، وكذا الجامعات المعنية، بالتعامل مع الشكاوى والطلبات الواردة في ذلك القطاع، والبتّ فيها وتقديم أفضل الاستجابات بشأنها طبقًا للضوابط القانونية ووفقًا لظروف كل حالة.

وحول 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 ٣٥٨٨ شكوى وطلبا في هذا الشأن خلال شهر يوليو، بعد أن قامت بدراستها وفحصها؛ لتحقيق أفضل استجابات مُمكنة طبقاً لطبيعة كل منها.

وبشأن قطاع البترول والثروة المعدنية، أشار مدير المنظومة إلى أن وزارة البترول والثروة المعدنية تلقت وتعاملت مع (١٦٨٥) شكوى وبلاغاً، حيث قامت فرق العمل بالوزارة والشركات المعنية بسرعة التعامل معها، في إطار ما توليه الوزارة من أهمية للتحسين المستمر في كافة الخدمات للتيسير على المواطنين بجميع محافظات الجمهورية، وقد أسفر ذلك عن حسم ومعالجة (١٢٥٣) شكوى وبلاغاً، وقد تمت الاستجابة الفورية للبلاغات الطارئة منها بواقع (٤١١) بلاغاً فور تلقيها من خلال آلية إدارة الطوارئ والتدخل السريع لفرق الطوارئ بشركات توزيع الغاز الطبيعي.

وفيما يخص شكاوى العاملين بالجهاز الإداري، أفاد "الرفاعي" بأن منظومة الشكاوى تلقت خلال الشهر (٦٣٣٢) شكوى وطلبا خاصا بشأن الأوضاع الوظيفية لبعض العاملين بالجهاز الإداري للدولة، مؤكداً أنه تم توجيه تلك الشكاوى والطلبات إلى الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، والوزارات، والمحافظات، والجهات المعنية، لسرعة فحصها واتخاذ ما يلزم لمعالجة أسبابها، وتوفير أفضل الاستجابات لها.

وخلال التقرير، أشار "الرفاعي" إلى قيام وزارة الموارد المائية والري ببحث ودراسة (٢١٢٤) شكوى وطلبا واستغاثة خلال يوليو الماضي، جاء في مقدمة الاستجابات؛ حسم وإزالة أسباب (٢٥٥) شكوى وطلب تطهير لبعض المجاري المائية الرئيسية التي تخدم آلاف الأفدنة الزراعية وخاصة التي تمر داخل الكتلة السكنية، بالإضافة لحسم وإزالة أسباب (٢٠٨) شكوى بشأن التضرر من عدم تطهير أو تهالك أو طلب إحلال وتجديد بعض شبكات الصرف الزراعي، في حين تمت الاستجابة الفورية لـ (٣٤) مواطناً بشأن طلب زيادة مناسيب المياه لري أراضيهم الزراعية، مؤكداً أن أجهزة وزارة الموارد المائية والري أولت خلال يوليو الماضي اهتماماً كبيراً بشأن تأمين ومراجعة مناسيب المياه بالمجاري الرئيسية وخاصة المغذية لمحطات مياه الشرب والتأكد من أن المناسيب في الحدود الآمنة التي تمكن المحطات من العمل بكامل طاقتها.

وأوضح مدير المنظومة أنه تنفيذاً لتكليفات رئيس مجلس الوزراء للمنظومة بفتح قنوات التواصل مع المواطنين للإبلاغ عن أماكن تجمعات القمامة والمخلفات، فقد تلقت ورصدت المنظومة (٢٠٧١) شكوى وبلاغاً بشأن أماكن تركيز تراكمات القمامة، وقد قامت الوزارات والمحافظات بالاستجابة لأكثر من ٧٥% من شكاوى تراكمات القمامة والمخلفات التي وردت خلال الشهر، وجر الانتهاء واتخاذ الإجراءات اللازمة للتعامل مع باقي الشكاوى، لافتاً إلى ما حققته كل من وزارتي الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة والموارد المائية والري، ومحافظات: الإسكندرية، القاهرة، القليوبية، الجيزة، الشرقية، البحيرة، الغربية، الدقهلية، المنيا والمنوفية؛ من نسب إنجاز متميزة في سرعة التعامل وإزالة أسباب تلك الشكاوى.

وأشار "الرفاعي" إلى أنه تم التعامل خلال يوليو الماضي مع (٧٣٩) شكوى واستغاثة بشأن وجود بعض الحيوانات الضالة بعدد من الأحياء السكنية والشوارع، والتي تهدد أرواح المواطنين؛ خاصة الأطفال منهم، بالإضافة إلى (١٦٧) شكوى وبلاغاً من مواطنين متضررين من انتشار التلوث السمعي والضوضاء ببعض المناطق، أو الإزعاج من الجيران أو الورش والباعة الجائلين في بعض المناطق السكنية وقامت الجهات المختصة بالتعامل معها واتخاذ الإجراءات القانونية مع إتباع الضوابط المنظمة حسب طبيعة كل شكوى وبلاغ.

وفي ختام تقريره، أكد الدكتور طارق الرفاعي حرص المنظومة على استمرار توفير قنوات تواصل عصرية متنوعة ومتاحة ٢٤ ساعة يومياً تسمح للمواطنين بتسجيل الشكاوى من خلالها ومتابعة موقفها والتعليق على الإجراءات المتخذة حيالها، من أجل تعزيز المشاركة وتوطيد الثقة فيما بينهم وبين جميع الجهات الحكومية التي تقدم خدماتها لهم.



رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال يوليو المنقضي مدير المنظومة: إصدار وإعادة تفعيل 1592 كارت "تكافل وكرامة" و278 بطاقة خدمات متكاملة لذوي الهمم... وصرف 208 مساعدات مالية عاجلة خلال شهر يوليو

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

وأكد رئيس مجلس الوزراء حرص الحكومة على توطيد جسور الثقة بينها وبين المواطنين، من خلال تحقيق تواصل دائم وفعال لتلقى الشكاوى ورصدها، عن طريق منظومة الشكاوى الحكومية المُوَحَّدة بمجلس الوزراء، والعمل على حلها، فضلًا عن تحقيق أنسب استجابات ممكنة طبقًا لطبيعة كل منها، بالتنسيق مع جميع الوزارات والمحافظات والجهات الحكومية الأخرى المرتبطة بالمنظومة إلكترونيًا.

ووجه مدبولي الشكر لجميع العاملين بالمنظومة، والجهات المرتبطة بها، وكذا كل من يقوم على حل مشكلات المواطنين، والتفاعل معها، من الوزارات والجهات الحكومية المختلفة، خاصة في ظل الأزمات والتحديات المختلفة، حيث تعد هذه الآلية وسيلة فعالة للتواصل الدائم، وحل المشكلات.

www.facebook.com/EgyptianCabinet/posts/pfbid0WVee6zXw6KyFF6YGu9jZvjyh2LTkViJeD2pnT8jbMyQwzgaFqDhCN3kHyrSLX6EMl