



٢٠٢٤/٠٢/٠٩

رئيس الوزراء يتابع جهود منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة خلال شهر يناير ٢٠٢٤



* "مدبولي" يوجّه بإعطاء الأولوية للاستجابة لشكاوى قطاع الصحة وبلغات الطوارئ حفاظًا على أرواح المواطنين وممتلكاتهم بالإضافة إلى طلبات الشرائح الأولى بالرعاية التزامًا بتوجيهات القيادة السياسية

* د. طارق الرفاعي: شهر يناير شهد اهتمامًا ملحوظًا من القيادات الحكومية على مختلف المستويات وجهدًا ملحوظًا لحسم شكاوى واستغاثات المواطنين المرتبطة بعدد من القطاعات والموضوعات المهمة

التعامل خلال يناير مع ٧٧٠ طلبًا بشأن تطهير بعض المجاري المائية التي تخدم آلاف الأفدنة الزراعية وحسم ١٨٨ شكوى بشأن طلب إحلال وتجديد بعض شبكات الري والصرف الزراعي واتخاذ الإجراءات القانونية حيال ٨٧ مواطنًا ثبت تعديهم على المجاري المائية

حسم ١٥٦٠ شكوى تضرر من تلاعب بعض المخابز في وزن الخبز المدعم أو مستوى جودته.. والتعامل مع ١٩٧٩ شكوى وبلغًا بمختلف المحافظات بشأن تراكمات القمامة والمخلفات

تابع الدكتور مصطفى مدبولي، رئيس مجلس الوزراء، حصاد جهود منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء، والجهات الحكومية المرتبطة بها، خلال شهر يناير من عام ٢٠٢٤، الجاري، وذلك من خلال تقرير مُفصّل أعدّه الدكتور طارق الرفاعي، مدير المنظومة.

ووجه رئيس الوزراء بتعظيم جهود الحكومة لتلقي شكاوى المواطنين وفحصها وسرعة معالجة أسبابها وتحقيق أفضل استجابات ممكنة لجميع الشكاوى والطلبات في ظل التحديات الراهنة؛ لتخفيف المعاناة عن المواطنين والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة لهم، مع إعطاء الأولوية للاستجابة لشكاوى قطاع الصحة وبلاغات وشكاوى الطوارئ لسرعة معالجتها حفاظاً على أرواح وممتلكات المواطنين، بالإضافة إلى شكاوى وطلبات الشرائح الأولى بالرعاية التزاماً بتوجيهات القيادة السياسية في هذا الشأن، فضلاً عن الاستجابة للبلاغات والشكاوى المرتبطة بمحاولات البعض للتلاعب بأسعار وجودة السلع والمنتجات الغذائية وغيرها بتنفيذ الحملات اللازمة لإنفاذ القانون.

وأوضح الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، أنه تنفيذاً لتوجيهات رئيس مجلس الوزراء في ذات الشأن، شهد شهر يناير اهتماماً ملحوظاً من القيادات الحكومية على مختلف المستويات وبذل أقصى جهد ممكن لحسم شكاوى وطلبات واستغاثات المواطنين المرتبطة بعدد من القطاعات والموضوعات المهمة؛ حيث تلقت منظومة الشكاوى الحكومية ورصدت ما يقرب من ١٢٩,٥ ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر يناير ٢٠٢٤، وعقب الانتهاء من أعمال الفحص المبدئي والمراجعة للشكاوى والطلبات، تم توجيه ١٠٢ ألف شكوى لجهات الاختصاص المختلفة المرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، كما تم حفظ ٢٢ ألف شكوى؛ وفقاً لقواعد وضوابط الفحص قبل توجيهها للجهات المعنية، وجر استكمال مراجعة واستيفاء بيانات ٥,٥ ألف شكوى وطلب لاتخاذ اللازم بشأنها.

وقد اختصت الوزارات بنسبة ٦٩% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال الشهر، حيث تلقت وتعاملت ٨ وزارات هي: الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية الجديدة، الصحة والسكان، الكهرباء والطاقة المتجددة، الداخلية، التضامن الاجتماعي، التموين والتجارة الداخلية، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، التربية والتعليم والتعليم الفني؛ مع ٨٧% من إجمالي ما تم توجيهه من الشكاوى والطلبات إلى الوزارات. وحقت وزارات: الأوقاف، الكهرباء والطاقة المتجددة، البترول والثروة المعدنية، الصحة والسكان، الشباب والرياضة، السياحة والآثار، الدفاع، التربية والتعليم والتعليم الفني، النقل، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الثقافة، التجارة والصناعة، الزراعة واستصلاح الأراضي، التعليم العالي والبحث العلمي، التضامن الاجتماعي، الطيران المدني، والمالية؛ نسب إنجاز واستجابات مميزة كمّاً ونوعاً في الرد ومعالجة أسباب الشكاوى.

بينما اختصت المحافظات بنسبة ١٩% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات المعنية خلال يناير، حيث استقبلت وتعاملت ٨ محافظات هي: القاهرة، الإسكندرية، الجيزة، الشرقية، الدقهلية، المنوفية، الغربية، والبحيرة مع نسبة ٧٠% من إجمالي الشكاوى الموجهة للمحافظات. وقد حققت محافظات: (بورسعيد، الإسماعيلية، قنا، أسوان، المنيا، السويس، أسيوط، سوهاج، الغربية، الأقصر، دمياط، بنى سويف، كفر الشيخ، الجيزة، القاهرة، الإسكندرية، والقليوبية) نسب إنجاز متميزة.

كما اختصت باقي الهيئات والجامعات المرتبطة بالمنظومة إلكترونياً، بنسبة ١٢% من إجمالي الشكاوى والطلبات، وحققت كل من: الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، مشيخة الأزهر الشريف، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، الهيئة القومية لسلامة الغذاء، الهيئة العامة للرقابة المالية، وجهاز حماية المستهلك؛ نسب إنجاز عالية في حسم الشكاوى ومنع مسبباتها.

وحول أهم القطاعات والموضوعات التي تم التعامل معها خلال شهر يناير، لفت الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، إلى أنه تم التعامل مع ٩٦٧١ شكوى بقطاع الصحة، بالتنسيق والتعاون الوثيق مع وزارتي الصحة والسكان، والتعليم العالي والبحث العلمي، وجميع الجهات التابعة لهما، والجامعات المصرية بمستشفياتها المختلفة، واللجنة الطبية العليا والاستغاثات بمجلس الوزراء، ومستشفيات القوات المسلحة.

وتطلبت ٢٩٦٤ شكوى واستغاثة طبية من إجمالي الشكاوى بقطاع الصحة تفاعلاً سريعاً نظراً لطبيعتها، ومنها توفير حضانات للأطفال الرضع المبتسرين، وتوفير أسرة رعاية للأطفال وكبار السن، وتوفير أماكن لحالات الغسيل الكلوي

المزمن، وإصلاح تشوهات العيوب الخلقية للأطفال، والقلب والقسطرة القلبية، والمخ والأعصاب، والعظام والتجميل، والعيون، والمناظير بمختلف تخصصاتها، فضلاً عن توفير العلاج لمرضى الأورام (كيمائي - إشعاعي)، وحالات بعض الأمراض النادرة بمختلف التخصصات (الجلدية - الرمد)، وكذا لحالات الأمراض المناعية النادرة، وتلبية طلبات توفير أجهزة تعويضية لحالات البتر والحوادث، وتيسير وإنهاء إجراءات العلاج على نفقة الدولة.

وحفاظاً على سلامة أرواح وممتلكات المواطنين، أكد رئيس منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة أن المنظومة أولت اهتماماً خاصاً للاستجابة لعدد ٥٩٣٢ شكوى واستغاثةً وبلاغاً عن أوجه ومظاهر الخلل أو القصور أو تلفيات ببعض المرافق العامة، وتم إعطاؤها الأولوية في التعامل لسرعة إزالة أسبابها بالتنسيق مع جهات الاختصاص بما يسهم في درء المخاطر والحد من أسباب وقوع الحوادث حفاظاً على حياة المواطنين وممتلكاتهم، ومنها على سبيل المثال، شكاوى (أسلاك كهرباء مكشوفة وأعمدة إنارة آيلة للسقوط أو متهالكة أو بدون لمبات - كسر مواسير مياه الشرب أو الصرف الصحي أو بلاغات تسريب الغاز الطبيعي - صيانة بعض الطرق والشوارع والكباري والأسوار - وغيرها)، حيث قامت وزارات: الكهرباء والطاقة المتجددة، الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الجديدة، والبتترول والثروة المعدنية، والنقل، وأجهزة المحافظات المعنية؛ بالتعامل بكفاءة مع تلك الشكاوى ونجحت في تحقيق استجابات حاسمة.

وفيما يخص الخدمات الاجتماعية، أوضح الدكتور طارق الرفاعي، من خلال التقرير، أنه تم إصدار وإعادة تفعيل ٢٨٦٦ كارت تكافل وكرامة للأسر المستحقة ببرنامج الدعم النقدي المشروط، خلال شهر يناير، تطبيقاً لمبادرة السيد رئيس الجمهورية بشأن "حياة كريمة" للمواطنين لتحسين معيشة الأسر الأولى بالرعاية ومحدودي الدخل والتخفيف عن كاهلهم. وفي هذا الصدد، أنهت وزارة التضامن الاجتماعي إجراءات تسجيلهم وإدراجهم ضمن المستفيدين من برنامج "تكافل وكرامة" لمساعدة الأسر الأكثر احتياجاً وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي الوقت ذاته تم توجيه ١١٥٩ مواطناً لتسجيل تظلماتهم بشأن التضرر من عدم الاستحقاق بالبرنامج، بالإضافة إلى إنهاء إجراءات ٨٠٧ بطاقات خدمات متكاملة لذوي الهمم ممن تقدموا بشكاوى واستغاثات للمنظومة، وتم توجيه ٢١٢٥ مواطناً من ذوي الهمم بشأن تقديم تظلماتهم مرفقاً بها المستندات المؤيدة لمعايير الاستحقاق، وكذا تم توجيه ٣٠٨ مواطنين لإنهاء إجراءات صرف مساعدات مالية عاجلة من مؤسسة التكافل الاجتماعي والجمعيات الأهلية في حال انطباق الشروط بعد تقديم المستندات اللازمة لاستكمال عمليات صرف المساعدات المالية والعينية.

وفيما يخص قطاع التموين والسلع، تمت دراسة والتعامل مع طلبات استخراج وتجديد وتسليم وتفعيل ٢٤٤٨ بطاقة تموين خلال الشهر، وذلك ضمن جهود وزارة التموين والتجارة الداخلية في التعامل مع ٥٩٧٦ شكوى بشأن الخدمات والسلع التموينية والغذائية بالتنسيق مع الجهات المسؤولة والأجهزة والهيئات المختصة.

وعلى الصعيد ذاته، تم التعامل مع ١٥٦٠ شكوى تضرر من تلاعب بعض المخازن في وزن الخبز المدعم أو مستوى جودته، وارتفاع أسعار بعض المواد الغذائية الضرورية أو سوء جودة بعض السلع الغذائية المعروضة، ورفع سعر بعض المواد التموينية أو عدم الإفصاح عنها، ضمن جهود ضبط الأسواق والعمل على توفير السلع والخدمات لكافة المواطنين بهدف حماية الفئات البسيطة وغير القادرة؛ حيث قامت وزارة التموين والتجارة الداخلية والهيئة القومية لسلامة الغذاء ومباحث التموين بفحص الشكاوى وتنفيذ الحملات اللازمة وتحرير المحاضر للمخالفين.

كما قام جهاز حماية المستهلك بتلقي وفحص ٩٣١ شكوى تتعلق برفع أسعار بعض السلع الأساسية بصورة مبالغية وممارسات احتكارية تضر بمصلحة المواطن ومن أبرز هذه الشكاوى التي تتعلق بعدة قطاعات تمس المواطن بصورة مباشرة؛ شكاوى السلع الغذائية، والأجهزة والسلع المعمرة والإعلانات المضللة وشكاوى أجهزة المحمول والاتصالات والسيارات، فضلاً عن تكتيف حملات ضبط الأسواق بواسطة قطاع التحريات ومراقبة الأسواق، وقد تم إنهاء وإزالة أسباب عدد ٧٩١ شكوى وبلاغاً منها بنسبة إنجاز تقارب ٨٥%، وجر استكمال فحص والتعامل مع باقي الشكاوى.

كما تضمنت جهود المنظومة بالتنسيق مع الجهات المعنية خلال يناير المنقضي، حسبما أفاد "الرفاعي" في تقريره، قيام الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بإنهاء إجراءات الصرف الفعلي للمستحقات التأمينية لعدد ٤٣٨ مواطنًا ممن تقدموا بشكاوى واستعاثات إلى المنظومة بشأن تأخر أو إيقاف صرف مستحقاتهم لأسباب مختلفة، في حين انتهت الهيئة من ربط وتسجيل وتحديد دورية الصرف للمستحقات التأمينية لعدد ٤٠٥ مواطنين، بالإضافة إلى مراجعة وفحص عدد ٥١٥ ملفًا تأمينيًا تبين ضرورة توجيه أصحابها لاستكمال المستندات المؤيدة للاستحقاق وتقديمها للمناطق المختصة لإعمال شئونها.

في سياق متصل، تصدت وزارة الداخلية لأكثر من ٨٠٧٢ شكوى وبلاغًا وطلبًا خلال الشهر، تضمنت ٥١٥٠ شكوى تتعلق بالأمن العام وتنفيذ الأحكام، حيث تمت الاستجابة لعدد ١٠٥٧ شكوى بإجراءات تضيق الخناق وضبط المطلوبين. وبالنسبة لجرائم الإنترنت فقد تعاملت الوزارة مع ٥٨ شكوى، حيث قام قطاع حقوق الإنسان بالتعامل مع أصحابها والتحقق من الشكاوى وتحرير المحاضر اللازمة وتوجيهها للنيابة العامة التي تولت التحقيق وإصدار قرارات بالضبط والإحضار للأشخاص فيما ثبت من جرائم مقرونةً بالدلائل التكنولوجية المستخدمة في رصده.

بينما تلقت وزارة العدل وتعاملت مع ٤٠٢ شكوى وردت إليها، وتمت دراستها من خلال إدارة التحليل والتقييم والمتابعة بالإدارة العامة لشئون مكافحة الفساد والشكاوى بالوزارة، وحسم ٢٦٩ شكوى منها واتخاذ الإجراءات اللازمة بما يساعد في تحسين ورفع مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين.

واستكمالاً لجهود منظومة الشكاوى الحكومية خلال شهر يناير، أشار الدكتور طارق الرفاعي، في تقريره، إلى تعامل وزارة الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الجديدة، والمحافظات المعنية مع ٢٢,٣ ألف شكوى وطلب، تضمنت ١٦,٥ ألف شكوى وطلب مرتبطة بقطاع الإسكان حيث قامت هيئة المجتمعات العمرانية الجديدة، والمحافظات المختصة بفحصها ودراستها وتوفير أفضل استجابات بشأنها. بالإضافة إلى ٥,٨ آلاف شكوى مرتبطة بمرفق مياه الشرب والصرف الصحي؛ حيث تعاملت الشركة القابضة لمياه الشرب والصرف الصحي والشركات التابعة لها، والمحافظات المعنية، مع تلك الشكاوى وفقاً لطبيعة كل منها.

وأوضح التقرير أنه من خلال المنظومة أيضاً، تم التعامل خلال شهر يناير الماضي مع ٧٧٠ شكوى وطلبًا بشأن تطهير بعض المجاري المائية التي تخدم آلاف الأقدنة الزراعية، وخاصة التي تمر داخل الكتلة السكنية بالتنسيق مع وزارة الموارد المائية والري، كما اتخذت الوزارة كافة الإجراءات القانونية اللازمة من خلال الإدارات المختصة ضد المخالفين وتم حسم وإزالة أسباب ٢١٨ شكوى، بالإضافة إلى حسم وإزالة أسباب عدد ١٨٨ شكوى بشأن طلب إحلال وتجديد بعض شبكات الري والصرف الزراعي بكافة أنحاء الجمهورية، كما تم اتخاذ الإجراءات القانونية حيال ٨٧ مواطنًا ثبت تعديدهم على المجاري المائية بصور متعددة.

وفي إطار اهتمام الدولة بتلقي ورصد شكاوى وبلاغات المواطنين الخاصة بمخالفات البناء والتعديت على الأراضي الزراعية وأملاك الدولة والمخالفات بأنواعها، وبلاغات الإشغالات، والفساد، وطلبات التراخيص، وبلاغات زيادة والتلاعب بتعريفه الركوب، تم التعامل مع ١٠,٧ ألف شكوى خلال الشهر؛ حيث قامت وزارات: التنمية المحلية، والإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الجديدة، والنقل، والمحافظات المعنية بالتعامل مع تلك الشكاوى والبلاغات وتكوين أسبابها، وتوفير استجابات سريعة ومُتلى بشأنها، وقامت فرق العمل بالوزارات والمحافظات المختصة بإزالة أسباب أكثر من ٨,٤ ألف شكوى وبلاغ من خلال تشكيل حملات لإزالة أسباب تلك الشكاوى والبلاغات فور ورودها.

وتلقت المنظومة وتعاملت خلال شهر يناير أيضاً مع ٩٤٢٠ شكوى وبلاغًا وطلبًا بشأن خدمات الكهرباء، وتنوعت موضوعاتها لتشمل انقطاع أو عدم استقرار التيار الكهربائي ببعض المناطق، وارتفاع قيمة الفواتير، وتركيب وصيانة العدادات مسبقاً الدفع، والتضرر من وجود محول أو كشك كهرباء بالقرب من محل إقامة بعض الشاكين، وغيرها؛ حيث قامت وزارة الكهرباء والطاقة بفحص تلك الشكاوى والتعامل معها والرد على أصحابها مع تحقيق أفضل استجابات ممكنة وفقاً لطبيعتها.

كما قامت وزارة البترول والثروة المعدنية والشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية وشركاتها التابعة بالتعامل مع ٢٥٩٩ شكوى خلال شهر يناير، حيث تصدت الوزارة بجدية لأسباب الشكاوى والموضوعات الموجهة إليها، وخاصة ذات الخطورة، وقامت بالرد على جميع الشكاوى التي تلقتها خلال الشهر.

وفي إطار جهود منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة خلال يناير أيضاً، نوّه الدكتور طارق الرفاعي، في التقرير، إلى تعامل وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع ٥٥٥٢ شكوى خاصة بقطاع الاتصالات والبريد، بالتعاون مع الهيئات والأجهزة المختصة، وتم إزالة أسباب ٣٢١٣ شكوى وبلاغاً وطلباً منها، بالإضافة إلى ٢٣٠٥ شكوى عن فترات سابقة.

وعلى صعيد قطاع التعليم، تم التعامل مع ٤٨٩٧ شكوى من بعض أولياء الأمور مرتبطة بالعملية التعليمية في مختلف المراحل، بالتنسيق مع وزارتي التربية والتعليم والتعليم الفني، والتعليم العالي والبحث العلمي، والجامعات الحكومية والخاصة والأهلية، حيث تم توجيه الشكاوى لجهات الاختصاص لفحصها ودراستها، واتخاذ الإجراءات اللازمة وفقاً للضوابط القانونية وظروف كل حالة.

في سياق متصل، تلقت وزارة النقل وتعاملت مع ٧٤٥ شكوى وطلباً وبلاغاً من مواطنين مستفيدين من خدمات الوزارة خلال يناير المنقضي، حيث قامت الوزارة بدراسة والاستجابة وإزالة أسباب ٥٩٠ شكوى منها.

بينما حرصت وزارة المالية، من خلال المنظومة، على تحسين كفاءة الأداء في معالجة الشكاوى والرد عليها في إطار تطوير خدماتها بشكل مستمر لتلبية احتياجات المواطنين والعملاء والممولين وكسب المزيد من ثقتهم، وفي هذا الشأن، تلقت وتعاملت الوزارة مع ٤٣٨ شكوى وطلباً خلال الشهر، ومن ضمنها ١٩٨ شكوى تضرر عدد من المواطنين من المعاملات الضريبية سواء الخاصة بالضرائب العامة أو الضرائب العقارية، و٤٩ شكوى بشأن بعض المعاملات الجمركية، حيث قامت وزارة المالية والمصالح التابعة بالتعامل مع تلك الشكاوى بالدراسة والفحص وإزالة أسبابها والتواصل مع مقدميها للتأكد من ذلك.

ولفت التقرير أيضاً إلى دور البنك المركزي المصري في معالجة شكاوى القطاع المصرفي التي تتلقاها المنظومة؛ حيث قام بدراسة وفحص ومعالجة ٢٣٤٦ شكوى وطلباً مسجلاً على منظومة الشكاوى بشأن تعاملات المواطنين المصرفية والمالية، وبناءً عليه، قام البنك المركزي بتوجيه البنوك لدراسة وفحص الشكاوى وتم حسم وتقويض أسباب ١٦٢٢ شكوى وطلباً وبلاغاً من خلال اتخاذ الإجراءات المناسبة وفقاً لطبيعة الشكاوى والبلاغات.

وفي إطار التعامل مع شكاوى المواطنين الخاصة بالأوضاع الوظيفية لبعض العاملين بالجهاز الإداري، فقد تلقت المنظومة وتعاملت مع ٧٤١٦ شكوى وطلباً، حيث تم توفير أفضل استجابات لتلك الشكاوى والطلبات. كما تضمنت الشكاوى في هذا الإطار ١٩٠٥ شكوى من بعض المواطنين بشأن صعوبة التسجيل في مسابقات لشغل وظائف بعدد ٤ جهات، حيث قام الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة بالاستجابة لشكاوى الراغبين في التقدم لهذه المسابقات وأوضح أنه تم مد فترة التقديم في ٤ مسابقات لشغل وظائف بوزارة التربية والتعليم والتعليم الفني، الهيئة القومية للبريد، مصلحة الخبراء، ومصلحة الطب الشرعي بوزارة العدل، حتى يوم الخميس ١٥ فبراير بدلاً من ٣١ يناير الماضي، على رابط بوابة الوظائف الحكومية <https://jobs.caoa.gov.eg> وأكد الجهاز أنه لن يدخر جهداً في تأمين فرصة متكافئة للجميع في التقديم والاختبارات الإلكترونية كالترام أخلاقي وقانوني.

وحول مجال البيئة، أكد مدير منظومة الشكاوى في التقرير التفاعل السريع مع بلاغات وشكاوى المواطنين في مجال البيئة؛ فقد تم التعامل مع عدد ٣٥٧١ شكوى واستغاثة خلال الشهر، وتصدت الجهات بحزم لعدد ١٩٧٩ شكوى وبلاغاً بمختلف المحافظات بشأن تراكمات القمامة والمخلفات.

وفي ختام التقرير، أكد الدكتور طارق الرفاعي حرص المنظومة على توفير قنوات تواصل عصرية متنوعة ومتاحة على مدار ٢٤ ساعة يوميًا، بما يسمح للمواطنين تسجيل الشكاوى ومتابعة موقفها والتعليق على الإجراءات المتخذة حيالها، من أجل تعزيز المشاركة وتوطيد الثقة بين المواطن وجميع الجهات الحكومية التي تقدم خدماتها له.