

2024/05/29

## وزيرة التضامن الاجتماعي تفتتح فعاليات التدريب المتقدم على منظومة الشكاوى لتنمية قدرات قيادات الوزارة



وزيرة التضامن الاجتماعي تفتتح فعاليات التدريب المتقدم على منظومة الشكاوى لتنمية قدرات قيادات الوزارة وتحسين جودة منظومة الشكاوى  
القباج:

-الوزارة تضع المواطن على رأس الأولويات والاستجابة السريعة للشكاوى، ونجحت في الربط الشبكي بين الديوان العام والمحليات، وتطوير قاعدة بيانات مصنفة ومحدثة.

-منظومة معالجة الشكاوى بكفاءة تستلزم ترسيخ ممارسات الشفافية والنزاهة، وسنتصدى بحسم لأي ممارسات تدليس بيانات أو دفع غير مستحق، أو أي فساد سواء من الموظف أو من المواطن.

افتتحت السيدة نيفين القباج وزيرة التضامن الاجتماعي فعاليات البرنامج التدريبي المتقدم علي منظومة الشكاوي لقيادات العمل بالوزارة التضامن الاجتماعي، والذي انطلقت فعاليات مرحلته الأولي بديوان عام وزارة التضامن الاجتماعي بالعاصمة الإدارية، وذلك بحضور اللواء أحمد غالي مستشار وزيرة التضامن الاجتماعي للشكاوي وخدمة المواطنين وقيادات وزارة التضامن الاجتماعي بقطاعها المختلفة، والدكتور أحمد المزين مدير متابعة الجهات الحكومية لمنظومة الشكاوي بمجلس الوزراء وممثلي وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المعنيين بعملية الربط وممثلي شركة لينك ديف المنفذة لنظام ميكنة الشكاوي.

ويأتي البرنامج التدريبي في إطار اهتمام الوزارة بتعزيز قدرات الكوادر البشرية وتنمية المهارات علي منظومة الشكاوي الخاصة بالوزارة، والتي من المقرر إطلاقها في تعاون بناء ومثمر وتكامل مع منظومة الشكاوي الموحدة بمجلس الوزراء.

وأكدت وزيرة التضامن الاجتماعي أن الوزارة اتخذت خطوات جادة وتقدم ملحوظ في منظومة الشكاوي في ظل قاعدة بيانات مصنفة، حيث يتم الربط علي المستوي الرأسي والأفقي بين الإدارات وبين الديوان العام والمديريات وصولاً للوحدات الاجتماعية والتي تزيد علي 2600 وحدة تم ميكنتها لتقديم أفضل خدمة ممكنة.

وأضافت القباج أن المنظومة رسخت لمبادئ الشفافية والحوكمة في كل مراحلها باستهداف تقديم أفضل خدمة للمواطن وبما يدعم صانع القرار، فضلاً عن آليات متابعة الأداء إلكترونياً وتحقيق التواصل الفعال بين الوزارة والمواطنين باستهداف الإرتقاء بمستوي الخدمات المقدمة.

واستعرض العرض التقديمي خطة الربط والتكامل بين النظام الإلكتروني لميكنة الخدمات والشكاوي بوزارة التضامن الاجتماعي والنظام الإلكتروني لمنظومة الشكاوي الحكومية برئاسة مجلس الوزراء، وذلك من خلال المحول الرقمي الحكومي بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ومصادر تلقي الشكاوي من الخط الساخن للمنظومة وبوابة مجلس الوزراء وعبر الوحدات والإدارات الاجتماعية وآليات استقبال وإدارة الشكاوي ومتابعتها إلي أن يتم الرد علي المواطن، إضافة إلي شرح الهدف من هذه المنظومة المطورة ودورها الفعال في سرعة التعامل مع الشكاوي وبأفضل كفاءة، حيث يتم الربط الخارجي مع المنظومة والجهات الخدمية الأخرى والتي تقوم بالتوثيق للمعلومات الخاصة بالمواطن، وكذلك من خلال الربط الداخلي لجميع المنظومات الآلية وقواعد البيانات داخل الوزارة، تكافل وكرامة، أسر بديلة ومع التأكيد على جاهزيتها للإرتباط المستقبلي باي نظام مميكن جديد داخل الوزارة.

الجدير بالذكر أنه قد تم التنسيق بين وزارة التضامن الاجتماعي ومنظومة الشكاوي الحكومية برئاسة مجلس الوزراء في أكتوبر 2022 بشأن التعاون واتخاذ الإجراءات اللازمة بشأن عملية الربط والتكامل بين النظام الإلكتروني لمنظومة الشكاوي الحكومية برئاسة مجلس الوزراء ونظام ميكنة الشكاوي التي تسعي وزارة التضامن الاجتماعي إلي إنشائه، وذلك في إطار وجود نظام موحد لتلقي

شكاوي المواطنين بما يتوافق مع قرار السيد رئيس الجمهورية بشأن إنشاء منظومة الشكاوي الحكومية الموحدة برئاسة مجلس الوزراء وإعادة تنظيم إدارات خدمة المواطنين.