



٢٠٢٤/٠٧/٠٥

رئيس الوزراء يتابع موقف تعامل منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة مع طلبات وشكاوى المواطنين خلال يونيو الماضي



* مدبولي: توجيهات من فخامة الرئيس بالتواصل مع المواطنين لحل شكاواهم بالتعاون مع الجهات المختصة

* المنظومة تتعامل مع ١٥٥ ألف شكوى وطلب خلال الشهر الماضي.. ومدبولي يشكر الوزارات والجهات المتعاونة

تابع الدكتور مصطفى مدبولي، رئيس مجلس الوزراء، موقف تلقي ورصد واستجابة الجهات الحكومية لشكاوى المواطنين المسجلة على منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء خلال شهر يونيو ٢٠٢٤، وذلك في تقرير أعده الدكتور طارق الرفاعي، مدير المنظومة.

وأكد رئيس مجلس الوزراء حرص الحكومة على تحقيق التواصل الفعال مع المواطنين عبر مختلف القنوات، وعلى رأسها منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، التي تسهم بدور كبير في حل وإزالة أسباب الشكاوى الواردة إليها، بالتعاون مع الوزارات والجهات المعنية، وذلك تنفيذاً لتكليفات فخامة الرئيس عبد الفتاح السيسي، رئيس الجمهورية، في هذا الشأن.

ووجه الدكتور مصطفى مدبولي الشكر للوزارات والجهات المعنية المتعاونة مع منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة؛ بهدف سرعة حل مشكلات المواطنين، وهو ما نسعى إليه جميعاً.

وفي تقريره، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء تعمل على تحقيق تواصل مجتمعي فعال مع مختلف شرائح المجتمع من خلال تنويع قنوات التواصل بين المواطنين والحكومة لتلقي شكاواهم وطلباتهم وسرعة فحصها، وبذل أقصى جهد ممكن لمعالجتها وإزالة أسبابها، وذلك بالتنسيق مع الوزارات وجميع الجهات الحكومية المختصة .

وفي هذا الإطار، نوّه مدير المنظومة إلى تلقي ورصد ١٥٥ ألف شكوى وطلب واستغاثة خلال شهر يونيو الماضي؛ حيث تم توجيه ١٣٦,٣ ألف شكوى لجهات الاختصاص، وحفظ ١٨,٢ ألف شكوى، وفقاً لضوابط فحص ومراجعة الشكاوى قبل توجيهها للجهات المعنية، وجر مراجعة واستيفاء بيانات ٥٠٠ شكوى وطلب؛ تمهيداً لاتخاذ اللازم بشأنها.

وقال: اختصت الوزارات بنسبة ٧٧% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات خلال هذا الشهر، حيث تلقت وتعاملت ٨ وزارات هي: الكهرباء والطاقة المتجددة، والإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية الجديدة، والداخلية، والصحة والسكان، والتربية والتعليم الفني، والتضامن الاجتماعي، والتموين والتجارة الداخلية، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مع ٨٨% من إجمالي ما تم توجيهه من شكاوى وطلبات إلى الوزارات، مضيفاً أن وزارات: الأوقاف، والبتروال والثروة المعدنية، والصحة والسكان، والخارجية، والشباب والرياضة، والتموين والتجارة الداخلية، والطيران المدني، والدفاع، والتضامن الاجتماعي، والكهرباء والطاقة المتجددة، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات حققت نسب إنجاز واستجابات مميزة - كماً ونوعاً - في التعامل ومعالجة أسباب الشكاوى والرد عليها .

بينما اختصت المحافظات بنسبة ١٥% من إجمالي الشكاوى الموجهة للجهات خلال الشهر، حيث تلقت وتعاملت ٨ محافظات هي: القاهرة، والإسكندرية، والجيزة، والشرقية، والدقهلية، والمنوفية، والغربية، والبحيرة مع ٧٢% من إجمالي الشكاوى الموجهة للمحافظات.

وفي سياق تقريره، لفت الدكتور طارق الرفاعي إلى أن محافظات بورسعيد، وأسوان، والإسماعيلية، وجنوب سيناء، والسويس، وسوهاج، وأسيوط، وبنى سويف، وقنا، والمنيا، والبحيرة، والقاهرة، والشرقية، والدقهلية، والجيزة حققت نسب إنجاز متميزة خلال الشهر، مضيفاً: اختصت باقي الهيئات المرتبطة بالمنظومة إلكترونياً بنسبة ٨% من إجمالي تلك الشكاوى والطلبات، وحقق كل من الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي، وجهاز حماية المستهلك والجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، ومشيخة الأزهر الشريف، وهيئة الدواء المصرية، والهيئة القومية لسلامة الغذاء نسب إنجاز مميزة في حسم الشكاوى وإزالة أسبابها، بينما حققت جامعات: المنصورة، والإسكندرية، وعين شمس، والقاهرة، والأزهر، والمنوفية معدلات مرتفعة في إنجاز وسرعة حسم الشكاوى الموجهة إليها، وفي إطار تعامل البنك المركزي المصري مع الشكاوى والطلبات المسجلة على المنظومة الخاصة بالقطاع المصرفي، بالإشراف على توجيه تلك الشكاوى والطلبات إلى البنوك المختصة وأفرعها المختلفة، تم اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة تلك الشكاوى وفقاً لطبيعة كل منها، وتحقيق الاستجابات المناسبة وإخطار العملاء بالنتيجة .

واستعرض الدكتور طارق الرفاعي، مدير منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، خلال التقرير، أبرز الموضوعات التي تركزت جهود الجهات للاستجابة للشكاوى بشأنها خلال الشهر، واستهل ذلك بشكاوى الخدمات الطبية والصحية، مؤكداً أن شكاوى قطاع الصحة جاءت على رأس أولويات تفاعل المنظومة والجهات المختصة مع ما يتم استقباله ورصده من شكاوى واستغاثات، موضحاً أن المنظومة تلقت ورصدت ٩٩٣٤ شكوى واستغاثة في مجال الصحة خلال الشهر الماضي، تم فحصها ودراستها وتوجيهها للجهات المعنية، التي تتولى التعامل على الفور، وذلك 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 .

وفي السياق نفسه، لفت مدير المنظومة إلى أن استغاثات الصحة كان من بينها ٢٩٣٢ شكوى واستغاثة تطلبت تدخلاً طبياً سريعاً بمختلف التخصصات الطبية، ومنها جراحات المخ والأعصاب، وتوفير أسرة رعاية وحضانات للأطفال الرضع المبتسرين، وتوفير أماكن لحالات الغسيل الكلوي المزمن، وجراحات القلب والمخ والأعصاب، والعظام والتجميل، والعيون (الرمد)، والمناظير بمختلف تخصصاتها، بالإضافة إلى المساعدة في توفير العلاج لحالات بعض الأمراض النادرة بمختلف التخصصات.

وأضاف أنه في إطار الحفاظ على سلامة أرواح وممتلكات المواطنين، أولت المنظومة اهتماماً خاصاً للاستجابة لعدد ١٤,٣ ألف شكوى واستغاثة وبلاغ عن أوجه ومظاهر الخلل أو القصور أو تلفيات ببعض المرافق العامة، وإعطائها الأولوية في التعامل لسرعة إزالة أسبابها، وذلك بالتنسيق مع جهات الاختصاص، بما يسهم في درء المخاطر، والحد من أسباب وقوع الحوادث؛ حفاظاً على حياة المواطنين وممتلكاتهم.

وفي سياق آخر، أشار الدكتور طارق الرفاعي إلى أن المنظومة تلقت وتعاملت خلال الشهر الماضي مع شكاوى وبلاغات لمواطنين من حجاج بيت الله الحرام، أو ذويهم للعام الهجري ١٤٤٥ هـ، وتضمنت شكاوى وبلاغات بشأن ادعاء عدم اهتمام بعض المشرفين المسؤولين عن بعض الأفواج أو عدم تواجدهم أثناء اليوم بالأماكن المخصصة لهم، أو التضرر من عدم ملائمة بعض الأماكن المخصصة للإقامة (سواء بالفنادق أو خيام المبيت بمنى والمزدلفة)، أو عدم وفاء بعض شركات السياحة أو الجمعيات ببعض التزاماتها تجاه الحجاج، بالإضافة إلى بلاغات التغيب، أو فقد الاتصال ببعض الحجاج.

كما تلقت المنظومة عدداً من شكاوى الحجاج بادعاء قيام بعض شركات السياحة بخداع بعض المواطنين بعد الحصول على مبالغ مالية منهم؛ لتيسير أداء فريضة الحج من خلال تصاريح "زيارة" والتأكيد على توفير تصريح الحج الرسمي فور وصولهم إلى المملكة العربية السعودية، وفور تلقي هذه الشكاوى والبلاغات تم توجيهها إلى وزارات: الداخلية، والسياحة والآثار، والخارجية، والتضامن الاجتماعي، والصحة والسكان؛ لسرعة حسمها واتخاذ الإجراءات اللازمة لإنهائها وإزالة أسبابها.

وقال مدير المنظومة: تماشياً مع المبادرات الرئاسية التي تستهدف توفير حياة كريمة للمواطنين على مستوى الجمهورية لتحسين معيشة الأسر الأولى بالرعاية ومحدودي الدخل والتخفيف عن كاهلهم، تعاملت وزارة التضامن الاجتماعي مع ٤٨٩١ شكوى وطلباً، حيث أنهت الوزارة إجراءات إصدار وإعادة تفعيل ٣١٥٠ كارتاً للأسر المستحقة ببرنامج الدعم النقدي المشروط "تكافل وكرامة"، حيث قامت الوزارة بتنفيذ الإجراءات الخاصة بتسجيلهم وإدراجهم ضمن المستفيدين من البرنامج ضمن جهود الدولة لمساعدة الأسر الأكثر احتياجاً وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، وتوجيه ٩١٥ مواطناً لتسجيل تظلماتهم بشأن التضرر من عدم الاستحقاق بالبرنامج، بالإضافة إلى إنهاء إجراءات ٢٤٠٠ بطاقة خدمات متكاملة لذوي الهمم ممن تقدموا بشكاوي وإستغاثات للمنظومة، كما تم توجيه ٣١٨ مواطناً بشأن إنهاء 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.

وأضاف أنه في ضوء اهتمام القيادة السياسية بأصحاب المعاشات من كبار السن والأرامل وذوي الهمم، فقد كثفت الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي جهودها للتعامل مع ٢٠٥٤ شكوى وطلباً خلال الشهر الماضي.

وفيما يخص شكاوى بطاقات التموين، قامت وزارة التموين والتجارة الداخلية بالتعامل مع ٣,٩ ألف شكوى وطلب، جاء من بينها ١,٩ ألف شكوى وطلب لاستخراج وتجديد وتسليم وتفعيل بطاقة تموين، أو طلبات إضافة أو حذف أفراد على البطاقة التموينية الخاصة ببعض الأسر، حيث تم حسم وإزالة أسباب ١٣١٨ شكوى وطلباً منها.

فيما تلقى جهاز حماية المستهلك ١٠٩٧ شكوى بشأن بعض الممارسات الخاطئة، وقد تم إنهاء وإزالة أسباب ٧٥٧ شكوى وبلاغاً منها، وجار استكمال فحص والتعامل مع باقي الشكاوى.

أما وزارة الداخلية فقد تعاملت مع ٩١٣٦ شكوى وبلاغاً وطلباً خلال الشهر تضمنت ٦٧٩٣ شكوى تتعلق بالأمن العام وتنفيذ الأحكام، كما تعاملت مع ٤٥٣ شكوى وطلباً بشأن نزلاء مراكز الإصلاح والتأهيل، بالإضافة إلى أن الوزارة تعاملت مع ١١٢ شكوى وبلاغاً تخص جرائم الإنترنت، كما قام قطاع الأحوال المدنية بالتعامل مع ٢٩٠ شكوى بشأن إجراءات الحصول على بعض المحررات والإفادات الرسمية الصادرة منه، مع تقديم التيسيرات المناسبة في الإجراءات المطلوبة للحصول عليها .

وأوضح الدكتور طارق الرفاعي أن وزارة الإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية والمحافظات المعنية تعاملت مع ٣٢,٥ ألف شكوى وطلب تضمنت ١٤,٨ ألف شكوى وطلب وبلاغ مرتبط بقطاع الإسكان، حيث قامت هيئة المجمعات العمرانية الجديدة والمحافظات المختصة بفحص ودراسة تلك الشكاوى والتعامل معها لتوفير أفضل استجابات ممكنة بشأنها، بالإضافة إلى ١٧,٧ ألف شكوى وبلاغ مرتبط 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.

وفي إطار حرص الحكومة على تلقي ورصد شكاوى وبلاغات المواطنين الخاصة بمخالفات البناء والتعديت على الأراضي الزراعية وأملاك الدولة والمخالفات بأنواعها، والإشغالات، والفساد بمختلف أشكاله، وطلبات التراخيص، تم التعامل مع ١٣,٣ ألف شكوى وبلاغ خلال الشهر، حيث قامت وزارتا التنمية المحلية والإسكان والمرافق والمجمعات العمرانية، والمحافظات المعنية، بالتعامل مع تلك الشكاوى والبلاغات والعمل على حلها وإزالة أسبابها.

وفي إطار اهتمام الدولة بالتوسع في زيادة الرقعة الزراعية وزيادة إنتاجية الأراضي الزراعية، والمحافظات على الموارد المائية، تعاملت وزارة الموارد المائية والري مع ٢٠٥٦ شكوى وبلاغاً وطلباً، حيث تطلب الأمر اتخاذ الإجراءات العاجلة وسرعة الاستجابة لعدد ٣١٠ شكوى بشأن تطهير بعض المجاري المائية الرئيسية التي تخدم آلاف الأفدنة الزراعية .

بينما تعاملت وزارة الكهرباء والطاقة المتجددة والمحافظات المعنية مع ٣٤,٢ ألف شكوى وبلاغ وطلب خاص بقطاع الكهرباء؛ حيث قامت الوزارة بالتعامل مع ٣٢,٦ ألف شكوى وبلاغ بشأن توقيتات وزيادة مدد انقطاع التيار الكهربائي عن المدة المحددة بخطة تخفيف الأحمال، مضيفاً أن وزارة البترول والثروة المعدنية والشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية وشركاتها التابعة قامت بالتعامل مع ٢١٠٢ شكوى وبلاغ، حيث تضمنت شكاوى وطلبات تركيب العدادات ووصلات المنازل، وشكاوى ارتفاع فواتير الغاز، وادعاء وجود تسريب للغاز.

في الوقت نفسه، تضمن التقرير قيام وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالتعامل مع ٣٧٥٥ شكوى خاصة بقطاع الاتصالات والبريد، بالتعاون مع الهيئات والأجهزة المختصة، وتنوعت الموضوعات بين انقطاع خدمة الهاتف الأرضي، أو طلبات توفير وتوصيل خطوط أرضية أو شبكات جديدة، وادعاء سوء الخدمة المقدمة في بعض السنترات، وتواضع أداء خدمة المحمول والإنترنت المنزلي المقدمة من بعض شركات الاتصالات، وطلبات توصيل خدمة الإنترنت أو زيادة سرعتها، وكذا طلبات إنشاء أو إحلال وتجديد أو سوء أداء الخدمة ببعض مكاتب البريد بعدة مناطق.

أما قطاع التربية والتعليم، فقد أوضح مدير المنظومة أنه تم التعامل مع ٥٦٤٧ شكوى وطلباً من بعض أولياء الأمور مرتبطة بمختلف مراحل التعليم، بالتنسيق مع وزارتي التربية والتعليم والتعليم الفني، والتعليم العالي والبحث العلمي، والجامعات الحكومية والخاصة والأهلية، وتنوعت موضوعات الشكاوى لتشمل شكاوى من امتحانات مرحلة الثانوية العامة (مادة الفيزياء على وجه الخصوص)، أو ادعاء تداول بعض الامتحانات أو شكاوى بوجود حالات غش جماعي ببعض لجان الامتحانات في عدد من المحافظات، بالإضافة إلى تظلمات من نتيجة نهاية العام لصفوف النقل ببعض المدارس، وشكاوى من بعض الإدارات التعليمية ببعض المحافظات المختلفة .

بينما تلقت وتعاملت وزارة النقل مع ١٠٩٩ شكوى وطلبا وبلاغا من مواطنين مستفيدين من خدمات الوزارة، من بينها السكك الحديدية ومترو الأنفاق، وشركات النقل البري، حيث قامت الوزارة بدراسة الشكاوى والاستجابة وإزالة أسباب ٦٠٨ شكاوى وبلاغات منها، فيما حرصت وزارة المالية على تحسين كفاءة الأداء في معالجة الشكاوى التي تلقتها الوزارة من خلال المنظومة، في إطار حرص الوزارة على تطوير خدماتها بشكل مستمر لتلبية احتياجات المواطنين والعملاء والممولين وكسب المزيد من ثقتهم، وفي هذا الصدد تلقت وتعاملت وزارة المالية مع ٦٧٣ شكوى وطلبا خلال الشهر، فيما قام البنك المركزي المصري بدراسة وفحص ومعالجة ٢,٤ ألف شكوى وطلب مسجل على المنظومة ترتبط بتعاملات المواطنين المصرفية وبعض التحويلات المالية.

وفي قطاع الزراعة، تلقت المنظومة ٦٢١ شكوى وبلاغا من بعض المزارعين المتضررين من عدم استلام أو صرف الأسمدة وبعض المستلزمات الزراعية المقرر صرفها لهم، حيث تم توجيهها إلى وزارة الزراعة واستصلاح الأراضي لسرعة فحصها والتعامل معها وإزالة أسبابها، بالتنسيق مع باقى الجهات المختصة، فيما تعاملت المنظومة مع بلاغات وشكاوى المواطنين في مجال البيئة؛ حيث تلقت ورصدت ٤١٠٤ شكوى واستغاثات خلال الشهر، من بينها ٢٤١٧ شكوى وبلاغا بمختلف المحافظات بشأن تراكمات القمامة والمخلفات.