



منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة

تلقي شكاوى المواطنين من خلال مسح QR Code التالية



16528

www.shakwa.eg



www.facebook.com/shakwaegypt



www.youtube.com/shakwaegypt



www.instagram.com/shakwaegypt



www.twitter.com/shakwaegypt



وتساب لأماكن تراكمات القمامة والمخلفات



www.wame/20155516528



www.wame/20155525444

حمل تطبيق في خدمتك من هنا!

منافذ محطات مترو الأنفاق



إدارات و مكاتب خدمة المواطنين



اجتماع مجلس الوزراء رقم 3 برئاسة الدكتور مصطفى مدبولي رئيس مجلس الوزراء

وافق مجلس الوزراء خلال اجتماعه اليوم برئاسة الدكتور مصطفى مدبولي على عدة قرارات، وهي:

وافق مجلس الوزراء على نقل تبعية منظومة الشكاوى من مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار إلى أمانة الشكاوى الحكومية ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء، وكذا الموافقة على مشروع قرار رئيس مجلس الوزراء بشأن إعادة تنظيم منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة والتقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين.

ونص مشروع القرار على أن تكون منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة من جميع المكونات الإدارية والتقنية والموارد البشرية بجميع الجهات الحكومية والوحدات التابعة لها على كافة المستويات بجمهورية مصر العربية، التي تختص بتلقي وفحص وتوجيه جميع الشكاوى الحكومية والرد عليها، وأن ترتكز المنظومة على دورة عمل إلكترونية مؤمنة وتفاعلية لتلقي الشكاوى والاستفسارات والمقترحات والتعامل معها، ويمتد نطاق عملها ليشمل جميع الوزارات والمصالح والأجهزة الحكومية ووحدات الإدارة المحلية والهيئات العامة وغيرها من الجهات الحكومية والأشخاص الاعتبارية العامة، بما تتيحه من قنوات تواصل التواصل الفعال مع الحكومة بأجهزتها المختلفة. وتلتزم كافة الجهات الحكومية المشار إليها في هذا القرار باتخاذ جميع الإجراءات الإدارية والتقنية الالزمة لتحقيق الربط الكامل الإلكتروني والمؤمن بالبوابة الإلكترونية المنظومة (www.shakawa.eg)، وما يرتبط بها من نظم، وتطبيقات، وقنوات ووسائل تواصل تدعها وتشرف على إدارتها أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء.

ونص مشروع القرار على أن تسجل الشكاوى والاستفسارات عن الخدمات الحكومية والمقترنات وغيرها مقترنة بالرقم القومي ورقم التليفون لمقدميها والمستندات المؤيدة للشكاوى من خلال الوسائل والقنوات المتنوعة حفاظاً على جودة البيانات ولتحقيق تكامل قاعدة بيانات المنظومة مع قواعد البيانات القومية الأخرى، وفي حال عدم مقدرة المواطن على تسجيل شكاوه من خلال الوسائل المتنوعة التي توفرها المنظومة، يكون له أن يتوجه إلى أقرب إدارة أو مكتب خدمة مواطنين لتقديم الدعم اللازم لتسجيل شكاوه على المنظومة.

وألزم مشروع القرار جميع الجهات الحكومية التأكيد من سلامية تداول الشكاوى والاستفسارات والمقترنات والحفاظ على خصوصية وسرية البيانات والمعلومات المتعلقة بها، مع ضمان لا يضلل أي مواطن جراء تقادمه بشكاوى طالما اتفقت مع ضوابط ومعايير وحدود الحق في التقدم بها بمراعاة لا تنتهي على أي خروج عن الآداب العامة أو قصد الإساءة أو التشهير أو الإضرار بسمعة أو اعتبار أي من المختصين بالجهات الإدارية أو الطعن في أداء أي من مؤسسات الدولة دون مقتضى، وإلا تعرض الشاكى للمساءلة القانونية حال مخالفة ذلك.

*وتتبع التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين بالجهات الإدارية السلطة المختصة في كل منها، ويراعي أن توفر تلك الجهات الكوادر البشرية المؤهلة للوفاء بدورة عمل المنظومة، والقادرة على حسن استقبال طالبي الخدمة، والمشاركة بفاعلية في تذليل مشاكلهم وحلها، ومعالجة الموضوعات المطروحة والتواصل والتسيير الفعال مع الوحدات المختصة بفحص الشكاوى والاستفسارات والمقترنات والبت فيها داخل الجهة، حتى الوصول إلى الحل المناسب لها، وتقوم كل جهة بتوفير جميع متطلبات العمل من أجهزة، ومعدات، ووسائل الاتصال والتواصل التليفوني والإلكتروني من خلال موارنتها، بما يضمن تحقيق التواصل اللازم مع طالبي الخدمة وإبلاغهم بالرد على شكاواهم واستفساراتهم ورفائلهم وفقاً للقواعد والضوابط المقررة، كما تقوم الجهة بصدق وتنمية مهاراتهم دورياً، وتتولى تلك التقسيمات أعمال البحث والمتابعة الميدانية وإعداد التقارير المعلوماتية المتعلقة بكافة الأنشطة والمهام المؤداة في نطاق اختصاصها وعرضها على السلطة المختصة التي تتبعها.

وتلتزم جميع الجهات المشار إليها في صدر هذا القرار بسرعة اتخاذ كافة الإجراءات الجدية نحو فحص وقائع الشكاوى التي تتلقاها من خلال المنظومة، ولها أن تتوافق مع مقدمي الشكاوى مع اتخاذ الإجراءات الواجبة لمراجعة كافة المستندات المتوفرة لديها والمتعلقة بوقائع تلك الشكاوى وإجراء المعاينات الميدانية على الطبيعة إذا لزم الأمر وصولاً لحل الشكاوى وإزالة أسبابها وتسجيل الإجراءات المتخذة حيالها على البوابة الإلكترونية للمنظومة، وذلك في موعد غایته شهر من تاريخ تلقيها، فإذا طلبت إجراءات الفحص مدة تزيد على ذلك، فعلى الجهة الإدارية إخطار أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء بأسباب ذلك، مالم تكن واقعة الشكاوى تقضي البث في موضوعها على وجه عاجل.

ومع عدم الإخلال بالقوانين واللوائح المنظمة للإبلاغ عن المخالفات والجرائم القضائية أو الرقابية أجاز مشروع القرار لأمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء إذا تكشف من ظاهر الشكاوى أن وقائعها تشكل مخالفات مالية أو إدارية أو جرائم جنائية إحالة الأمر للجهات والهيئات القضائية أو الرقابية بحسب الأحوال لإعمال شؤونها وفقاً لاختصاصها المنوط بها، وذلك بعد العرض على رئيس مجلس الوزراء، أو إخطار الجهة الإدارية لاتخاذ إجراءات التصدي لتلك الواقع وفقاً للقواعد والتعليمات المعمول بها في هذا الشأن.

وسرد مشروع القرار اختصاصات التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين فيما يتعلق باستقبال الشكاوى والتعامل معها ومتابعتها، وكذا اختصاصات أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء، التي تشرف على منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة.

كما نص مشروع القرار على تشكيل لجنة تنسيقية عليا لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، تكون برئاسة رئيس مجلس الوزراء، وعضوية كل من وزراء: العدل، والخطيب والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولي، والمالية، والداخلية أو من ينوبه، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية، والتنمية المحلية، بالإضافة إلى رئيس هيئة مستشاري مجلس الوزراء، ورئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار، ورئيس الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وممثلي عن وزارة الدفاع، وهيئة الرقابة الإدارية، والمجلس الأعلى لتنظيم الإعلام، ومساعد الأمين العام للشكاوى ورضا المواطنين بمجلس الوزراء "مقرراً للجنة التنسيقية العليا".

ولللجنة أن تستعين بمنسقين من الوزارات أو الجهات الحكومية المعنية، وبمن تراه من المختصين وذوي الخبرة في مجالات عمل المنظومة، وممثلي مجتمع الأعمال والمجتمع المدني، وذلك لمعاونتها في إنجاز مهامها.

وتتولى اللجنة التنسيقية العليا للمنظومة: العمل على ضمان التزام مؤسسات الدولة بمسؤولياتها تجاه التفاعل الإيجابي مع الشكاوى في إطار من المساواة التي يكفلها الدستور والقانون، ومتتابعة التزام الجهات بتفعيل الخطط والبرامج والإجراءات الداعمة لتطبيق مبادئ الاستدامة المؤسسية للمنظومة لضمان سرعة حل المشكلات ومعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية وبمشاركة الأطراف أصحاب المصلحة، وإقرار متطلبات تطوير وتنمية القدرات البشرية والمؤسسية للمنظومة، وغير ذلك من الأمور التي تدعم عمل منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة، وتحقق الأهداف المرجوة من اتحتها.