

بيان إعلامي  
بشأن تقرير عن عمل وحدة الشكاوى بالنيابة الإدارية  
في الفترة من ١ / ١ / ٢٠١٩ حتى ٣١ / ٧ / ٢٠١٩

في إطار توجيهات معالي المستشار / عصام المنشاوي – رئيس هيئة النيابة الإدارية بسرعة التصرف في شكاوى المواطنين في إطار القانون تحقيقاً للعدالة الناجزة وإعلاءً لدولة القانون ، فقد قامت وحدة الشكاوى برئاسة المستشار / فهيمة الحكيم ، خلال الفترة من ١ / ١ / ٢٠١٩ حتى ٣١ / ٧ / ٢٠١٩ بإنهاء عدد من الشكاوى الخاصة بالمواطنين بشكل فوري وفعال وإزالة أسباب الشكاوى دون اللجوء للطرق العادية وإجراءات التحقيق التي قد تستغرق وقتاً يكون عبئاً على المواطن وشكواه.

وبدأ ذي بدء فإن النيابة الإدارية وهي تضطلع بأعباء رسالتها السامية لتحقيق العدالة تضع نصب أعينها التيسير على جمهور المواطنين فيما يتعلق بالإجراءات الإدارية وما يكتنفها من عقبات تحول دون حصول الجمهور على الخدمات التي يطلبها من الأجهزة الحكومية على اختلافها ، ومن هنا جاءت فلسفة إنشاء وحدة الشكاوى المركزية بالنيابة الإدارية والمستوحاة من نظام مفوض الدولة المعمول به في بعض الدول الأوروبية ويتيح لأعضائها عدم الالتزام بالضوابط الشكلية في التحقيقات المعتادة وتعطي مرونة في إنهاء المنازعات فور حدوثها بين المواطنين والجهات الإدارية والعمل على إزاله أسباب الشكاوى بشكل فوري وفعال , وتختص الوحدة بتلقي وفحص الشكاوى التي ترد عن طريق الخط الساخن ١٦١١٧ أو البريد الإلكتروني الرسمي [shakwa@ap.gov.eg](mailto:shakwa@ap.gov.eg) ، الصفحة الرسمية للنيابة الإدارية على موقع التواصل الاجتماعي الفيسبوك (Facebook) أو بأي وسيلة أخرى.

ويتضمن هذا البيان الموجز جهود وحدة الشكاوى برئاسة النيابة الإدارية في هذا الخصوص خلال النصف الأول من العام الحالي حيث قامت الوحدة بحل العديد من الشكاوى وذلك بالتواصل بين الجهة الإدارية وبين مقدمة أو مقدم الشكاوى وتم حل الشكاوى دون إجراءات التحقيق العادية وتم التنازل عن الشكاوى لإزالة أسبابها وذلك خلال الفترة من ١ / ١ / ٢٠١٩ حتى ٣١ / ٧ / ٢٠١٩ وهذا بالطبع بخلاف العديد من واقعات الفساد المالي والإداري التي كشفتها شكاوى المواطنين والتي أحيلت للتحقيق الفوري لمحاسبة المسؤولين عنها وفقاً للقانون.

وقد بلغ ما ورد لوحدة الشكاوى المركزية من شكاوى المواطنين خلال الفترة المشار إليها عدد (٤٩٩٦) شكوى ، أحيل منها للتحقيق الوقائع التي تنطوي على مخالفات مالية أو إدارية أو شبهة

فساد تستوجب التحقيق عدد (٣٨٧١) شكوى ، وأحيل منها لجهات الاختصاص الخارجة عن ولاية النيابة عدد (٥٨٢) شكوى ، و تم حفظ عدد (١١٢) شكوى ، ، وأرسلت عدد (٣) شكوى للأجهزة الرقابية للفحص واعداد تقرير بما يسفر عنه الفحص ، بينما تم حل الشكاوى بشكل مباشر وسريع دون اتباع طرق التحقيق التقليدية لعدد (٢٠٧) شكوى.

وفيما يلي العناوين الرئيسية لأبرز الموضوعات التي تضمنتها شكاوى المواطنين والواردة لوحة الشكاوى المركزية والتي نجحت النيابة في حلها بشكل فوري وفعال دون اللجوء لإجراءات التحقيق التقليدية:

• شكاوى متعلقة بعدم أداء الواجب الوظيفي وتعطيل مصالح المواطنين (٩٠ شكوى) على سبيل المثال :

○ التضرر من المختصين بوزارة التموين وبعده من مكاتب التموين على مستوى الجمهورية لحذف أسماء أشخاص من البطاقات التموينية الخاصة بمقدمي تلك الشكاوى وكذا التعنت في استخراج وتسليم بطاقات تموينية لمقدمي تلك الشكاوى وكذا عدم إضافة أشخاص بالبطاقات التموينية رغم استحقاقهم ، والمعاملة الغير اللائقة من المختصين بتلك المكاتب للمواطنين.

○ التضرر من المختصين في عدد من مكاتب التأمينات الاجتماعية لعدم إرسال مدد تأمينه خاصة بالمواطنين مقدمي الشكاوى لمكاتب أخرى وكذا التعنت في ضم مدد تأمينية للمواطن طالب الخدمة.

○ الشكاوى المقدمة ضد المختصين بالشهر العقاري لعدم انتظام العمل والامتناع عن تقديم الخدمة للمواطن كعدم استخراج أو إلغاء توكيل ، عدم وجود موظفين للقيام بعقد مسجل ، عدم استخراج عقد سيارة مسجل لاحد المواطنين.

○ الشكاوى المقدمة ضد المختصين بشركات الكهرباء لعدم تواجد الموظفين خلال ساعات العمل الرسمية وتعطيل مصالح المواطنين مقدمي الشكاوى.

○ الشكاوى المقدمة ضد المختصين ببعض السنترالات لانقطاع الاتصالات عن خطوط التليفون الأرضي وقطع خدمة الإنترنت وكذا رفض أو التقاعس عن تقديم الخدمة للمواطنين.

○ الشكاوى المقدمة ضد المختصين ببعض البنوك الحكومية بخصوص الامتناع عن تقديم الخدمة المطلوبة للمواطن.

- شكوى أحد المواطنين ضد المختصين بوزارة التضامن الاجتماعي لعدم إعطاء المواطن مقدم الشكوى كرسي متحرك أنجلته "من ذوي القدرات الخاصة"

● شكاوى متعلقة بعدم صرف مستحقات مالية للمواطنين ( ٢٠ شكوى )  
ومنها على سبيل المثال:

- الشكاوى المقدمة ضد المختصين بعدد من مكاتب التأمينات الاجتماعية على مستوى الجمهورية وذلك لوقف صرف المعاش الخاص بمقدمي تلك الشكاوى.
- تضرر إحدى المواطنات من المختصين بتأمينات بليبس لعدم صرف مصاريف الجازة والمعاش الخاص بزوجها المتوفي.
- الشكاوى المقدمة ضد المختصين بإدارات التضامن الاجتماعي بعدد من محافظات الجمهورية لوقف معاش الضمان الاجتماعي وكذا معاش تكافل وكرامة الخاص بالمواطنين مقدمي الشكاوى.

● شكاوى متعلقة بمخالفات الأحياء والوحدات المحلية والمرافق ( ١٣ شكوى )  
ومنها على سبيل المثال:

- الشكاوى المقدمة بخصوص الامتناع عن اصدار التراخيص لعدد من المواطنين حال استيفاء كافة الاشتراطات القانونية.
- الشكاوى المقدمة بخصوص إزالة مخالفات إشغالات الطريق أو التعدي على حرم الطريق العام أو الأماكن المخصصة للمنفعة العامة.
- الشكاوى المقدمة بخصوص التقاعس عن تنفيذ الإصلاحات العاجلة لتعطل المرافق الحيوية كإنقطاع التيار الكهربائي والمياه.

● شكاوى متعلقة بالإهمال الطبي وبعدم تقديم الخدمة الطبية للمواطنين ( ١٨ شكوى )  
ومنها على سبيل المثال:

- الشكاوى المقدمة ضد المختصين بعدد من المستشفيات لتأخر تلك المستشفيات في إجراء العمليات الجراحية لهم عن المواعيد المحددة مسبقاً.
- الشكاوى المقدمة بشأن الامتناع عن صرف العلاج المجاني لمستحقيه أو صرف أكياس الدم للمستحقين.

● **شكاوى خاصة بتعنت الجهة الإدارية مع الموظفين الخاضعين لولايتها ( ١٤ شكاوى )  
على سبيل المثال :**

- الشكاوى المقدمة بشأن النقل التعسفي وإساءة استغلال السلطة.
- الشكاوى المقدمة بشأن تأخر صرف الرواتب المستحقة للعاملين عن موعدها المقرر.
- الشكاوى المقدمة بشأن الامتناع عن الموافقة على الإجازات المقررة بقوة القانون للعاملين بالجهات الحكومية كالإجازات المرضية المعتمدة للحالات الطبية للأمراض المزمنة وإجازات رعاية الطفل).

● **شكاوى متعلقة بقطاع التعليم ( ١٠ شكاوى )  
على سبيل المثال**

- الشكاوى المقدمة بشأن الامتناع أو التراخي في تسليم جهاز الحاسب اللوحي (Tablet) للطلبة في عدد من المدارس
- الشكاوى المقدمة بشأن الامتناع عن إعلان النتائج النهائية للطلبة أو رفض ملفات التقديم الخاصة بالطلبة دون مبرر قانوني
- الشكاوى المقدمة بشأن إساءة معاملة الطلبة والتعدي عليهم من قبل المدرسين بعدد من المدارس.

وختاماً فإن النيابة الإدارية وهي تصدر هذا البيان الموجز تؤكد على الدور بالغ الأهمية للمواطن ذاته باعتباره الركيزة الأهم في كشف واقعات الفساد عبر ممارسة حقه الدستوري في الشكوى ودوره الإيجابي في كشف الفساد والإبلاغ عنه للجهات المختصة وعلى رأسها النيابة الإدارية ،

وأن هذا الدور لا يمكن له أن يأخذ مكانه في منظومة متكاملة لمكافحة الفساد إلا عبر توعية شاملة تقوم بها وسائل الإعلام على اختلافها المقروءة والمرئية والمسموعة يعرف بمقتضاها المواطنون آليات التواصل مع النيابة الإدارية والإبلاغ عن أي مخالفة أو واقعة فساد مالي أو إداري أو سوء معاملة من أحد الموظفين العموميين وهي كالتالي:

الخط الساخن: ١٦١١٧

البريد الإلكتروني الرسمي : [shakwa@ap.gov.eg](mailto:shakwa@ap.gov.eg)

الصفحة الرسمية للنيابة الإدارية على موقع التواصل الاجتماعي (Facebook)

مدير إدارة الإعلام  
المتحدث باسم النيابة الإدارية  
المستشار / محمد سمير