

محافظة الإسكندرية

الإدارة العامة لخدمة المواطنين



١/ 7/ 2014م وحتى 1/ 5/ 2015م

بسم الله الرحمن الرحيم

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

" إن لله عبادا إختصهم بقضاء حوائج الناس ,حببهم إلي الخير وحبب الخير إليهم
، هم الآمنون من عذاب الله يوم القيامة "

" إن لله عبادا إختصهم بالنعم لمنافع العباد يقودهم فيها ما بذلوا ، فإذا
منعوا نزعها منهم فحولها إلي غيرهم "

وطني

أيا كريم الشيم طيب الأعراق

طاب سناك ساطعا في الآفاق

تاج الرؤس جلالك وزينتها هواك

فلتبق يا وطني في العلا محمولا علي الأعناق



مع تحيات أسرة الإدارة العامة لخدمة المواطنين

التقرير الدوري

لأعمال الإدارة العامة لخدمة المواطنين بمحافظة الإسكندرية

وذلك عن الفترة من 2014/7/1 م و حتي 2015/5/1 م



المقدمة :- تعريف بالإدارة

أولا : إنشاء الإدارة

تم إنشاء الإدارة تنفيذًا للقرار الجمهوري رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١م الصادر بغرض إنشاء مكاتب خدمة المواطنين في الوحدات المحلية المختلفة وغيرها والذي بناء عليه تم تحديد تشكيل الإدارة وإختصاصاتها .

ثانيا : تبعية الإدارة :

***** نصت المادة الثانية من قرار السيد رئيس الجمهورية بأن " يتبع مكتب خدمة المواطنين الوزير أو رئيس الجهة التي ينشأ فيها .

ثالثا : إختصاصات الإدارة:

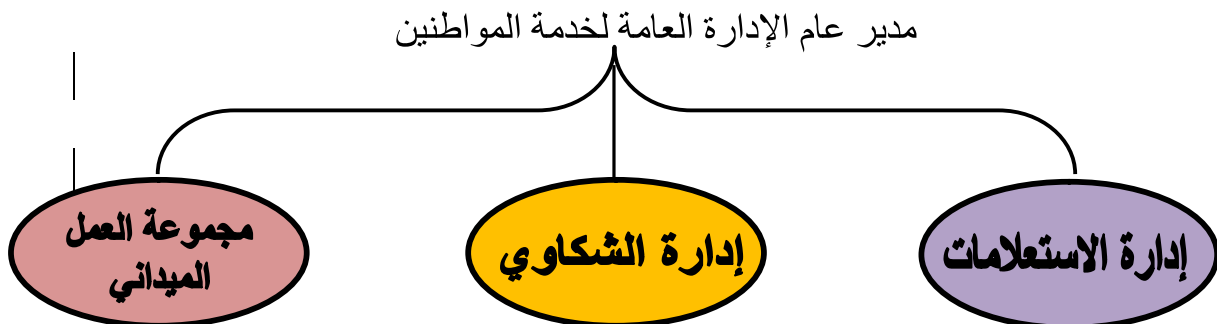
***** طبقا لقرار السيد رئيس الجمهورية رقم ٧٠ لسنة ٨١

تختص الإدارة بالآتي :

- إستقبال المواطنين طالبي الخدمة و الرد علي إستفساراتهم و توجيههم وإرشادهم إلي جهات الإختصاص .
- المعاونة الإيجابية في تذليل مايصادف العمل التنفيذي من معوقات وصولا لحل المشكلات الجماهيرية و العامة .
- تلقي إستفسارات وشكاوي ومطالب المواطنين وتجميع ما يحتاج منها إلي بحث وإحالتها إلي المسؤولين و متابعة الرد عليها .
- العمل علي حل المشاكل الجماهيرية و متابعة الوصول إلي حلول لها و إخطار المواطن بالنتيجة سلبا أو إيجابا .
- بحث ودراسة ما تنشره الصحف و المجلات وما تبثه وسائل الإعلام المختلفة خاصا بالمشاكل الجماهيرية فردية أو عامة بقصد الوصول إلي إزالة أسبابها وحلها .
- إعداد دليل عمل مبسط بإنشاء الإدارات المختلفة و إختصاصاتها وكيفية إدائها لعملها و الشروط و الأوراق اللازمة لطلب الخدمات التي تقوم عليها وأماكنها و المدة اللازمة لتقديمها

رابعا: تشكيل الإدارة :

***** تتكون الإدارة العامة لخدمة المواطنين من إدارتين فرعيتين هما إدارة الشكاوي وإدارة الإستعلامات وقد قامت الإدارة بتطوير العمل بالإدارة بهدف سرعة الإنتهاء من فحص الشكاوي والطلبات الهامة و الحيوية الملحة وذلك بتشكيل قسم ميداني يختص بهذه المهام يتكون من مجموعة من الشباب تم تدريبهم بمعرفة مدير عام الإدارة وفيما يلي رسم توضيحي لتقسيمات الإدارة العامة لخدمة المواطنين وعدد العاملين بها وإختصاص كل إدارة مدير عام الإدارة



(١) مدير عام الإدارة العامة لخدمة المواطنين :

- تتولي أعمال الإدارة الأستاذة / عنايات محمد حافظ موسي إعتباراً من ٢٠١٢/٨/١٢ م .
- بكالوريوس تجارة - جامعة الإسكندرية - شعبة محاسبة - دفعة ٧٩
- مواليد ١٩٥٧/٥/٣ - الإسكندرية .
- تاريخ التعيين ١٩٨١/٦/٣٠ .
- بداية التعيين تمت كمفتشة بإدارة التفتيش والرقابة العامة بمديرية التموين والتجارة الداخلية ثم تم ترقيتي كنائب لمدير إدارة تطوير المخازن بالمديرية وذلك حتي عام ٢٠٠٤ م وبعد ذلك تم العمل كبير مفتشين بإدارة التفتيش و الرقابة الداخلية بالإدارة العامة للمتابعة بديوان عام المحافظة .
- حصلت علي العديد من الدورات التدريبية وجمعها بدرجة إمتياز
- حصلت علي العديد من شهادات التقدير .
- تم ترشيحي كأ م مثالية مرتين (المحافظة - نقابة عمال مصر) عام ٢٠١٤م.
- تم ترشيحي كموظفة مثالية بديوان المحافظة عام ٢٠١٤م.

(٢) : إدارة الإستعلامات :-

*يقوم بالعمل بالإدارة نخبة من العاملين وعددهم (3) عاملين بما فيهم مدير الإدارة وهم من أصحاب الخبرات الذين تم تدريبهم علي كيفية إستقبال المواطنين و إرشادهم و الرد علي إستفساراتهم بكل سعة صدر وإحترام .

*تم تزويد الإدارة بسجل لقيد أسماء المستعلمين و عناوينهم والموضوعات محل الإستعلام .

* تم إعداد دليل ورقي لجميع النماذج و الطلبات التي يحتاج إليها المواطن أثناء تعاملاته مع الأحياء ولكل إدارة علي حده (إدارة رخص المباني - إدارة رخص المحلات - إدارة إشغال الطريق - إدارة الجبانات الخ) هذه النماذج موضح بها المستندات المطلوبة و الرسوم المقررة و التوقيتات الزمنية المحددة لإنجاز الخدمة .

* يتم إستقبال المواطنين وتلقي شكاويهم و الرد علي إستفساراتهم وإفادتهم بما إنتهي إلي الفحص من نتائج .

٣-:- إدارة الشكاوي:

- تم تشكيل فريق عمل بإدارة الشكاوي من مجموعتين :-

- المجموعة الأولى وتتكون من مدير إدارة الشكاوي وعدد (21) باحث من الباحثين المتخصصين في مجالات الخدمة الإجتماعية و هي عناصر قادرة و فعالة -

تم تدريبهم بمعرفتي كمدير عام للإدارة و علي رأس العمل علي حسن إستقبال الجمهور وكيفية تفهم مطالبهم و توجيههم و إرشادهم وتقبل شكاويهم وقيدها بالسجلات ومتابعة خطوات فحصها حتي تمام الوصول إلي حلول لها وإخطار المواطنين بالنتيجة التي تم الوصول لها .

٤:- مجموعة العمل الميداني :-

تتكون مجموعة الميداني من مجموعة من شباب الخريجين وعددهم 15 عاملين تم تدريبهم بمعرفتي كمدير عام للإدارة و علي رأس العمل علي كيفية النزول الميداني و التعامل مع الجهات المختلفة وكيفية قراءة و فهم الشكوي وتحديد نقاط فحصها والحصول علي المستندات المؤيدة لما تم التوصل إليه من نتائج وكيفية أعداد التقرير النهائي بما إنتهي إليه الفحص . حيث أثبت القسم نجاحه ويتم الإنتهاء من فحص الشكوي في نفس اليوم وبعد أقصى ثلاثة أيام إذا كانت الشكوي تتعلق بعقار يتبع حي من الأحياء .

خامسا : الجهات التي تتعامل معها الإدارة :

- تتعامل الإدارة مع العديد من الجهات منها :-
- التلقي المباشر للشكاوي المقدمة من المواطنين باليد لجهة الإدارة .
- البريد العادي - البريد المسجل - البريد السريع - البرقيات والفاكسات .
- المكاتب الرئيسية (مكتب السيد الوزير المحافظ - مكتب السيد نائب الوزير المحافظ - مكتب السكرتير العام - مكتب السكرتير العام المساعد) .
- بوابة الشكاوي الإلكترونية التابعة لمجلس الوزراء .
- الشكاوي البريدية الواردة من (رئاسة الجمهورية - الأمانة العامة لمجلس الوزراء - وزارة التنمية المحلية و الإدارية - الوزارات المختلفة)

سادسا : ملخص لأعمال الإدارة خلال عامي ٢٠١٤م / ٢٠١٥م

تنفيذا لتوجيهات معالي السيد الوزير المحافظ بشأن تطوير أساليب العمل بالإدارة العامة لخدمة المواطنين بما يضمن السرعة والمصداقية و الشفافية في بحث مطالب وشكاوي المواطنين وحل مشاكلهم و بما يضمن سرعة الإنتهاء من فحص الشكاوي المقدمة منهم وتحقيق الرضا النفسي لهم.

وبناء علي تعليمات معالي السيد المهندس رئيس مجلس الوزراء في ذات الشأن . وفي ضوء ما تبذله الإدارة و العاملين بها من وقت وجهد وماتتحمله من أعباء مادية ونفسية في سبيل إسعاد المواطنين وتحقيق مطالبهم وإيجاد الحلول المناسبة لحل مشاكلهم في ضوء الإمكانيات المتاحة وبالرغم مما تتعرض له الإدارة من صعوبات إلا أن معدل الإنجاز بها بلغت نسبته 95% .

*حيث بلغ عدد الشكاوي الواردة للإدارة خلال العام (11510) شكوي .

*بلغ عدد المكاتبات الصادرة من الإدارة إلي الجهات الفاحصة و المواطنين (22098) مكاتبة

منها مكاتبات الصادرة بالبريد بعدد (11795) شكوي .

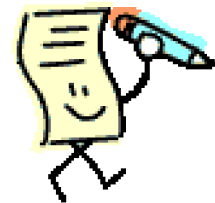
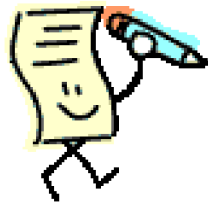
ومنها مكاتبات الصادرة بالمناديب (10303) شكوي .

*بلغ عدد الشكاوي الواردة من موقع بوابة الشكاوي الإلكترونيّة التي تم إسنادها للإدارة إعتبارا من 23/11/2015 وحتى 1/5/2015 عدد (1000) شكوي



إنجازات الإدارة خلال عامي ٢٠١٤ / ٢٠١٥ م:

- تم تنظيم وترتيب عدد ١٠ لقاءات جماهيرية بلغ عدد الشكاوي التي تم عرضها وحلها من خلال هذه اللقاءات حوالي ٥٠٠ شكوي .
- تم زيادة عدد العاملين بالإدارة حتي أصبح إجمالي العدد (٤٣) عاملا .
- تم تزويد الإدارة بخط تليفون أرضي جديد ليصبح عدد الخطوط المتاحة لإستقبال شكاوي وطلبات السادة المواطنين بعدد ٢ خط أرضي هم (٣٩٠٦١٩٤ - ٣٩١٠٩٣٤) .
- تم تزويد أجهزة الحاسب الآلي بالإدارة بخط نت .
- تم إسناد بوابة الشكاوي الحكومية للإدارة إعتبارا من ٢٣/١١/٢٠١٤ .
- تم المساعدة في تعيين عدد ٦٠٠ شاب في شركات و مصانع برج العرب و العامرية خلال العام .
- تم المساعدة في تخفيض علاج عدد ٤٢٠ حالة .
- تم القيام بمساعدة ٦٠ مريض بالحصول علي أكياس دم عن طريق التبرع من الشباب العاملين بالقسم الميداني بالإدارة .
- تم عمل شهر مميز لتقديم بعض المساعدات المادية البسيطة للمواطنين المحتاجين المترددين علي الإدارة من طالبي المساعدة في شراء الأدوية أو عمل أنواع مختلفة من التحاليل وكذلك الإشاعات (رنين - مقطعية) وهو شهر رمضان تحت مسمي (شهر الصحة و العافية) وذلك بحصيلة تبرعات ومساهمات العاملين بالإدارة العامة لخدمة المواطنين من أموال الزكاة الخاصة بهم .
- تم التعاون مع مديرية التنظيم والإدارة في تعيين عدد ٢٠٠٠ شاب وشابة من الحاصلين علي نسبة ٥% تأهيل مهني علي مدار العام .
- تم مساعدة المرور في تحرير عدد ١٢٥٩ مخالفة من خلال الشكاوي المحالة إليها
- تم فحص و حل عدد (٦٠٠) شكوي من خلال شباب العاملين بالقسم الميداني بالإدارة علي مدار العام .



إنجازات الإدارة خلال الفترة من ٢٠١٥/١/١ وحتى ٢٠١٥/٥/١م

- تقديم المساعدة في تخفيض رسوم دخول الإمتحانات في بعض الكليات و المعاهد الخاصة لعدد (٦) من الطلبة .
- الحصول علي إعفاء من المصروفات الدراسية بنسبة ٢٠% من الكليات و المعاهد الخاصة لعدد (٤) من الطلبة .
- تقديم المساعدة في عدد (٨) عمليات ولادة قيصرية بالمجان .
- تقديم المساعدة في توفير عدد (٦) أكياس دم لعدد (٣) حالات مرضية حرجة تحتاج لنقل دم منهم عدد (٤) أكياس علي نفقة المدير العام بمبلغ ٤٥٠ جنيه.
- تم منح خطابات توصية لتشغيل عدد (٢٤) شاب لدي بعض الشركات و المصانع الموجودة في برج العرب و العامرية و الدخيلة .
- تم الإتفاق مع بعض أصحاب الخير علي عمل رواتب شهرية تصرف مدي الحياة لعدد (١٥) من ذوي الإحتياجات الخاصة و المعاقين الغير قادرين علي العمل.
- تم تقديم بعض المساعدات المالية لعدد (٦) من السيدات المسنات الغير قادرات بقيمة إجمالية قدرها ٣٠٠ جنيه علي نفقة المدير العام .
- بالتعاون مع الشركة الوطنية للغاز ناتجاس تم إعفاء إحدي المواطنين المتعسرات ماديا من سداد رسوم توصيل الغاز وقدرها ٢٧٠٠ جنيهها .
- وسوف توالي الإدارة مجهوداتها في سبيل تطوير الإدارة وتحسين معدل الإنجاز وزيادة المساعدات ومد يد العون لكل من يلجأ لها في ضوء توجيهات وتعليمات و إرشادات معاليكم ومعالي السيد رئيس مجلس الوزراء

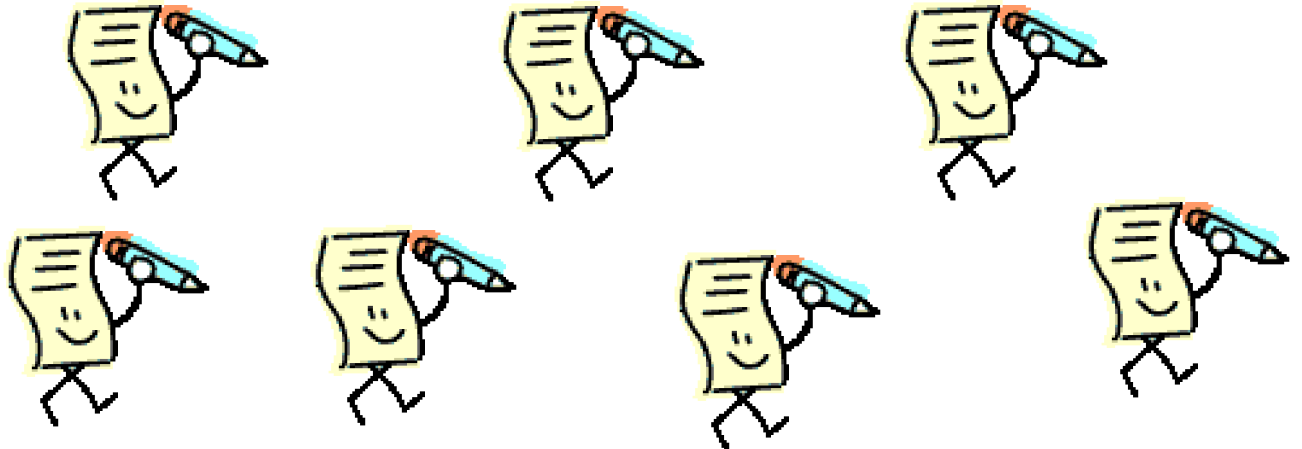
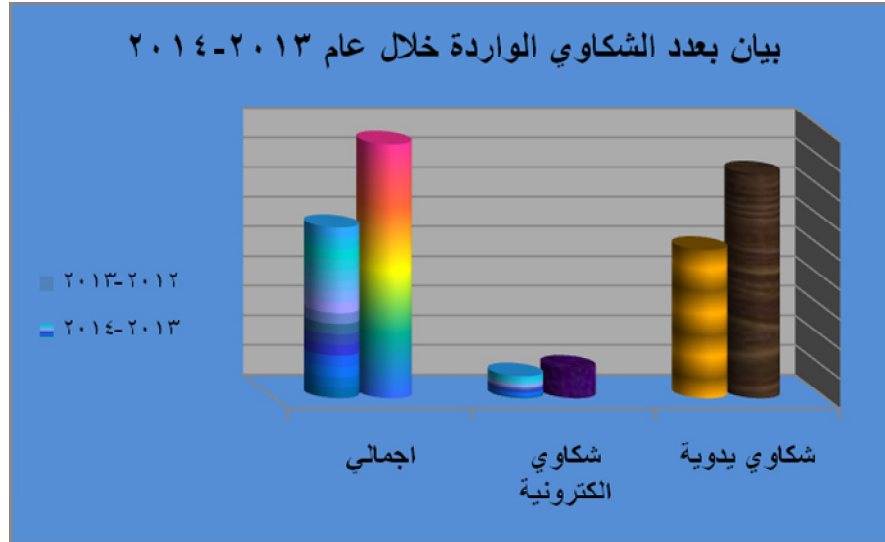
مدير عام
الإدارة العامة لخدمة المواطنين

" عنايات محمد حافظ "



بيان عدد الشكاوي والمطالب الواردة خلال 2015/ 2014م

الإجمالي	عدد الشكاوي		السنة
	شكاوي إلكترونية	شكاوي يدوية	
11510	1000	10510	2015/ 2014



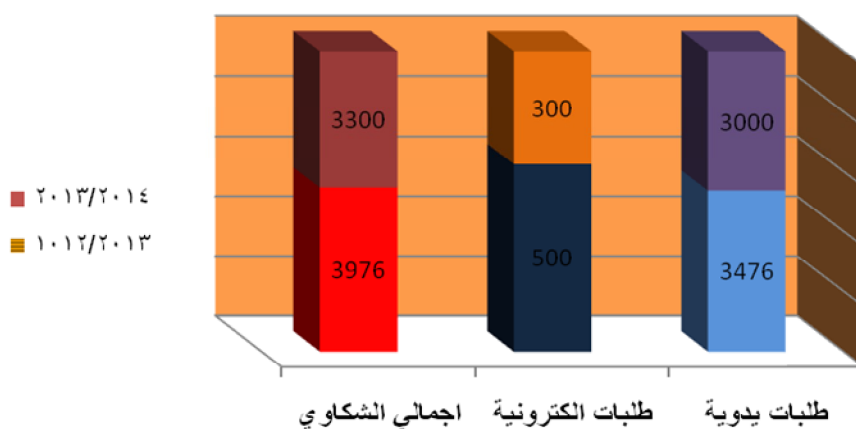
بيان

مقارن لعدد الطلبات المقدمة للحصول علي سكن



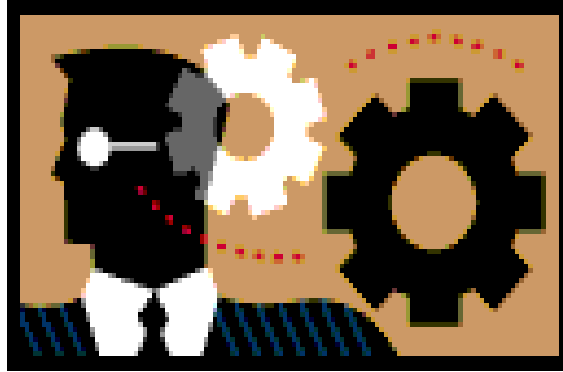
السنة	عدد الطلبات		الإجمالي
	طلبات يدوية	طلبات إلكترونية	
2014/ 2013	3000	300	3300
2015/ 2014	4342	410	4752

بيان بعدد الطلبات في ٢٠١٣-٢٠١٤

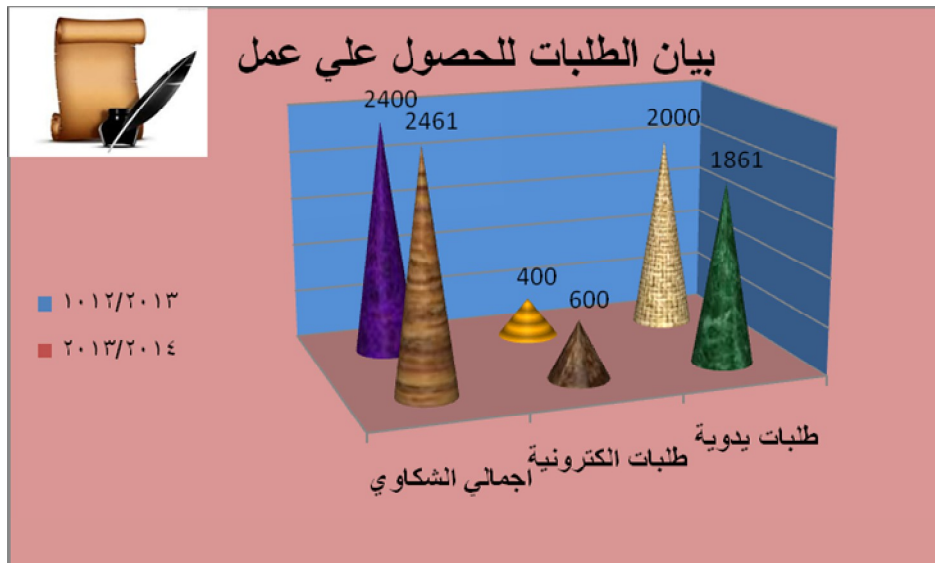


بيان

مقارن لعدد الطلبات المقدمة للحصول علي عمل



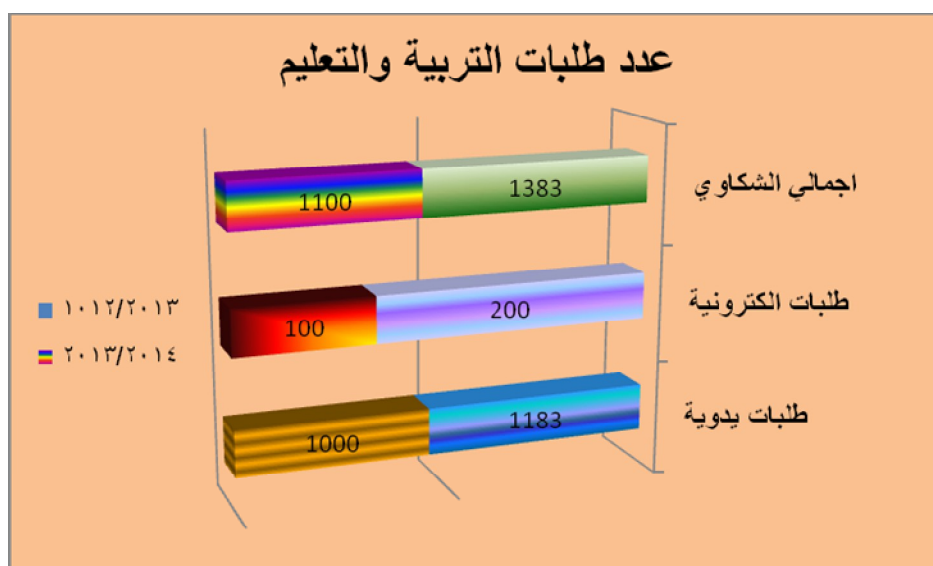
السنة	عدد الطلبات		الإجمالي
	طلبات يدوية	طلبات إلكترونية	
2014/ 2013	2000	400	2400
2015/ 2014	2388	200	2588



مقارن لعدد الطلبات المقدمة للتربية و التعليم



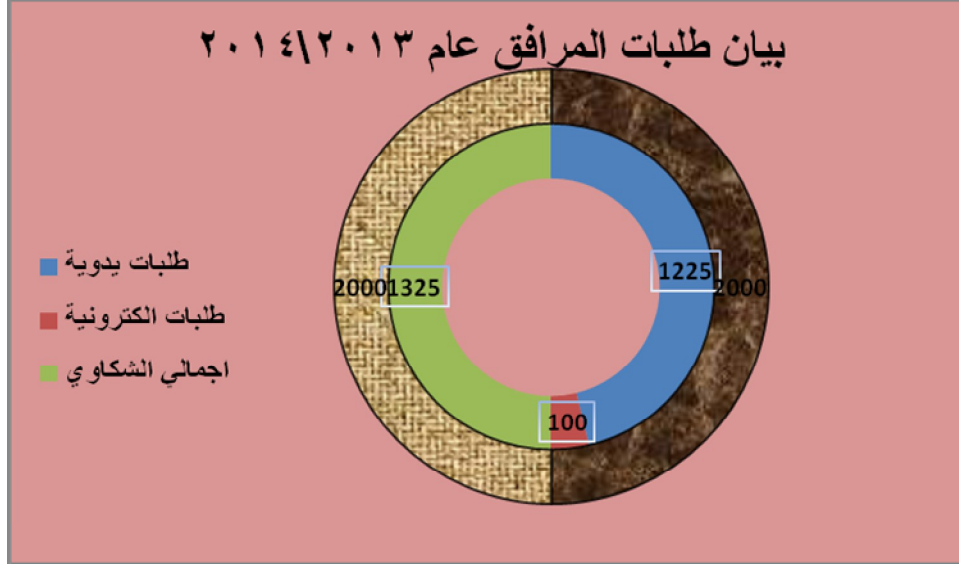
السنة	عدد الطلبات		الإجمالي
	طلبات يدوية	طلبات إلكترونية	
2014/ 2013	1000	100	1100
2015/ 2014	700	300	1000



بيان

مقارن لعدد الطلبات المقدمة للحصول المرافق

السنة	عدد الطلبات		الإجمالي
	طلبات يدوية	طلبات إلكترونية	
2014/ 2013	2000	—	2000
2015/ 2014	1246	100	1346



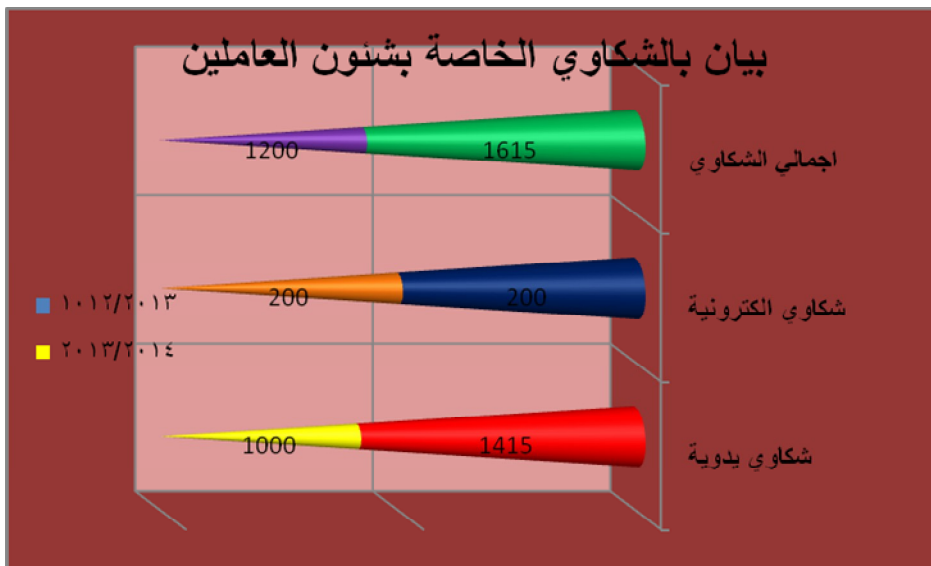
بيان

مقارن لعدد الشكاوي الخاصة بشئون العاملين



العاملين

الإجمالي	عدد الشكاوي		السنة
	شكاوي إلكترونية	شكاوي يدوية	
1200	200	1000	2014/ 2013
1183	183	1000	2015/ 2014

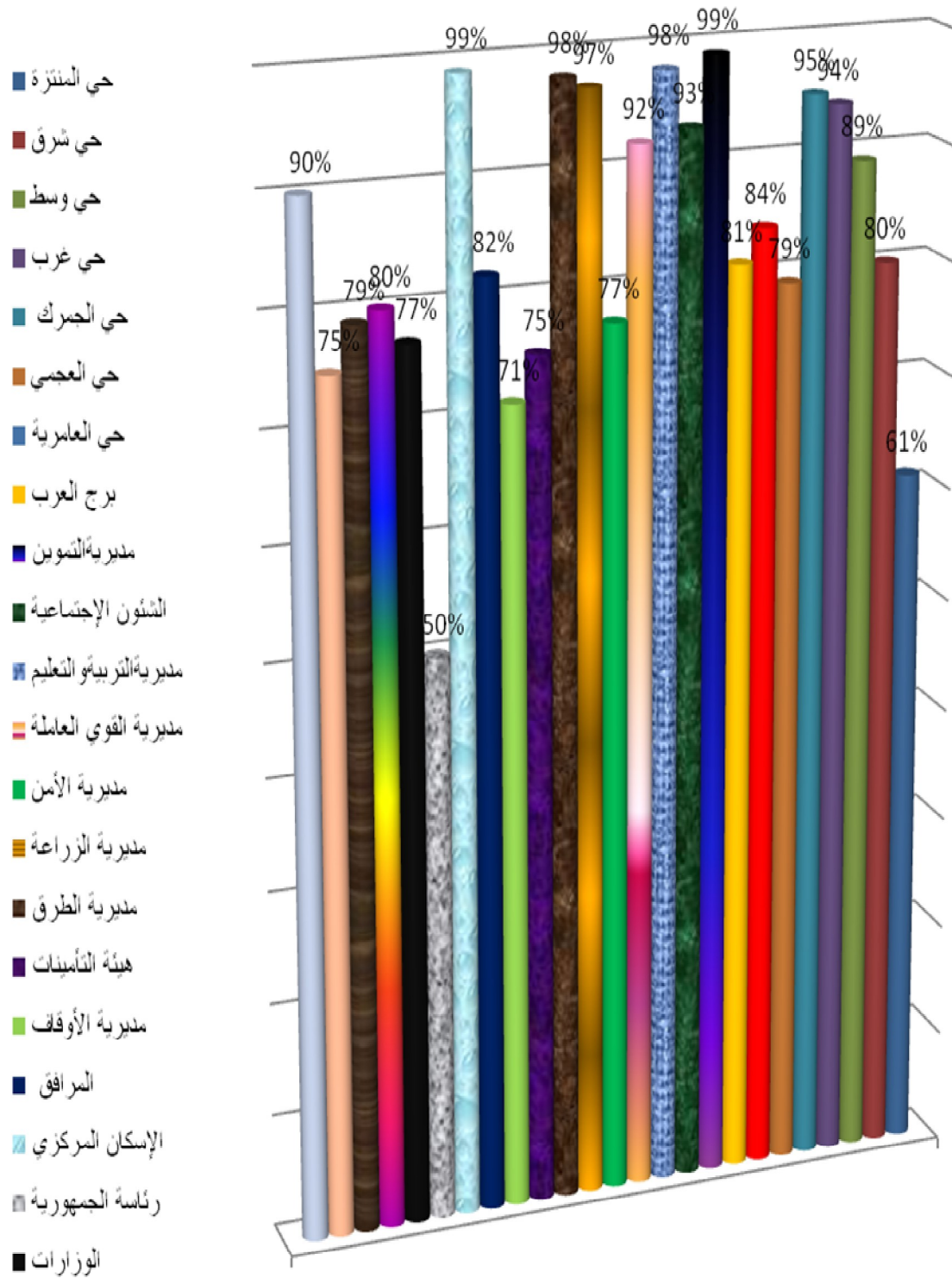


بيان شكاوي المتعاملين مع الإدارة خلال الفترة من 2013/ 2014

نسبة الإنجاز	مازال تحت الفحص	ماتم فحصه	عدد الشكاوي	إسم الجهة محل الشكوي
%61	200	310	510	حي المنتزة
%80	73	298	371	حي شرق
%89	46	391	437	حي وسط
%94	17	272	289	حي غرب
%95	7	140	147	حي الجمرك
%79	42	148	190	حي العجمي
%84	26	136	162	حي العامرية
%81	10	43	53	برج العرب
%99	29	256	285	مديرية التموين
%93	20	269	289	الشئون الإجتماعية
%98	21	1162	1183	مديرية التربية والتعليم
%92	157	1704	1861	مديرية القوي العاملة
%77	26	85	111	مديرية الأمن
%97	6	169	175	مديرية الزراعة
%98	1	40	41	مديرية الطرق
%75	11	31	42	هيئة التأمينات
%71	4	10	14	مديرية الأوقاف
%82	215	1010	1225	المرافق
%99	36	3440	3476	الإسكان المركزي
%50	300	300	600	رئاسة الجمهورية
%77	54	178	232	الوزارات
%80	126	516	642	البرقيات
%79	292	1123	1415	شئون العاملين
%75	123	360	483	متنوعات
%90	1806	13327	15133	الإجمالي



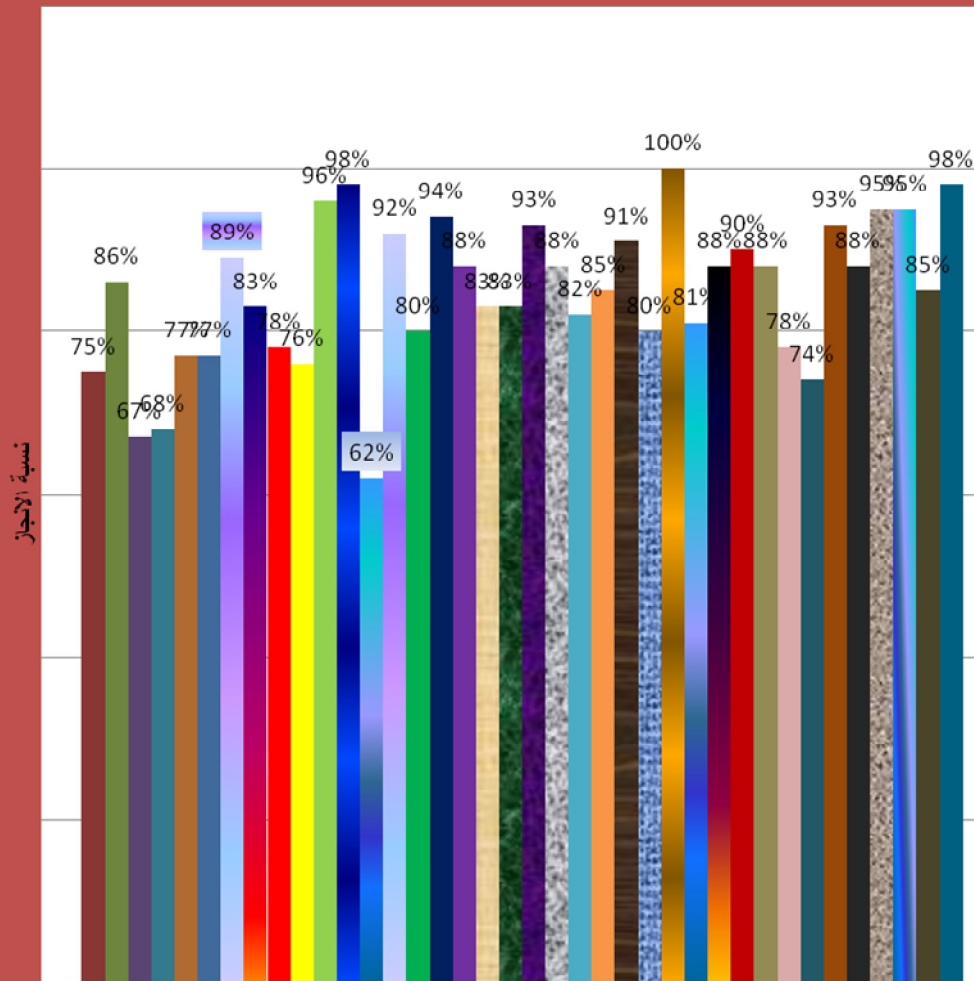
نسبة الانجاز للشكاوي في عام ٢٠١٢-٢٠١٣



بيان شكاوي المتعاملين مع الإدارة خلال عام 2014/ 2015م

الجهة محل إسم الشكاوي	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	ما زال تحت الفحص	نسبة الإنجاز
حي المنزرة	393	295	98	75%
حي شرق	374	321	52	86%
حي وسط	371	248	124	67%
حي غرب	203	194	9	95%
حي الجمرك	151	145	6	96%
حي العجمي	188	144	44	77%
حي العامرية	107	95	12	89%
برج العرب	18	15	3	83%
مديرية التموين	90	70	20	78%
الشنون الإجتماعية	127	97	30	76%
مديرية التربية والتعليم	700	673	27	96%
مديرية القوي العاملة	2388	2374	14	98%
مديرية الأمن	200	124	76	62%
مديرية الزراعة	37	34	3	92%
مديرية الطرق	40	32	8	80%
مديرية الشنون الصحية	93	87	6	94%
هيئة التأمينات الإجتماعية	34	30	4	88%
مديرية الأوقاف	24	20	4	83%
إدارة المرور	86	71	15	83%
إدارة المشروعات والورش	190	176	14	93%
إدارة الموارد المائية	51	45	6	88%
شركة مياه الشرب	55	45	10	82%
شركة الصرف الصحي	82	70	12	85%
شركة توزيع الكهرباء	79	72	7	91%
شركات توزيع الغاز	30	24	4	80%
الهيئة العامة لنقل الركاب	15	15	-	100%
مديريات أخرى	53	43	10	81%
إدارات الديوان	285	275	10	88%
شكاوي تليفونية	370	334	36	90%
الإسكان المركزي	4752	4556	186	88%
متنوعات	322	250	72	78%
البرقيات	349	257	98	74%
شنون العاملين	1930	1800	130	93%
رئاسة الجمهورية	396	350	46	88%
مجلس الوزراء	520	500	20	95%
وزارة التنمية المحلية	117	107	10	85%
وزارات مختلفة	227	194	31	98%
تأشيرات محافظ	336	300	36	89%
الإجمالي	11510	10268	1342	95%

رسم توضيحي لعدد الشكاوي الواردة لادارة خدمة المواطنين



- نسبة الإنجاز
- الشكاوي
 - حي وسط
 - حي العجمي
 - مديرية الترمين
 - مديرية القوى العاملة
 - مديرية الطرق
 - مديرية الأوقاف
 - إدارة الموارد المائية
 - شركة توزيع الكهرباء
 - مديريات أخرى
 - الإسكان المركزي
 - شئون العاملين
 - وزارة الدفاع
 - حي المنتزة
 - حي غرب
 - حي العامرية
 - الشئون الإجتماعية
 - مديرية الأمن
 - مديرية الشئون الصحية
 - إدارة المرور
 - شركة مياه الشرب
 - شركات توزيع الغاز
 - إدارات الدبوان
 - منتوعات
 - رئاسة الجمهورية
 - وزارة التنمية المحلية
 - حي شرق
 - حي الجمرك
 - برج العرب
 - مديرية التربية والتعليم
 - مديرية الزراعة
 - هيئة التأمينات الإجتماعية
 - إدارة المشتريات والورش
 - شركة الصرف الصحي
 - الهيئة العامة لنقل الركاب
 - شكاوي تليفونية
 - البرقيات
 - مجلس الوزراء
 - وزارات مختلفة



تحليل نشاط الإدارة العامة لخدمة المواطنين

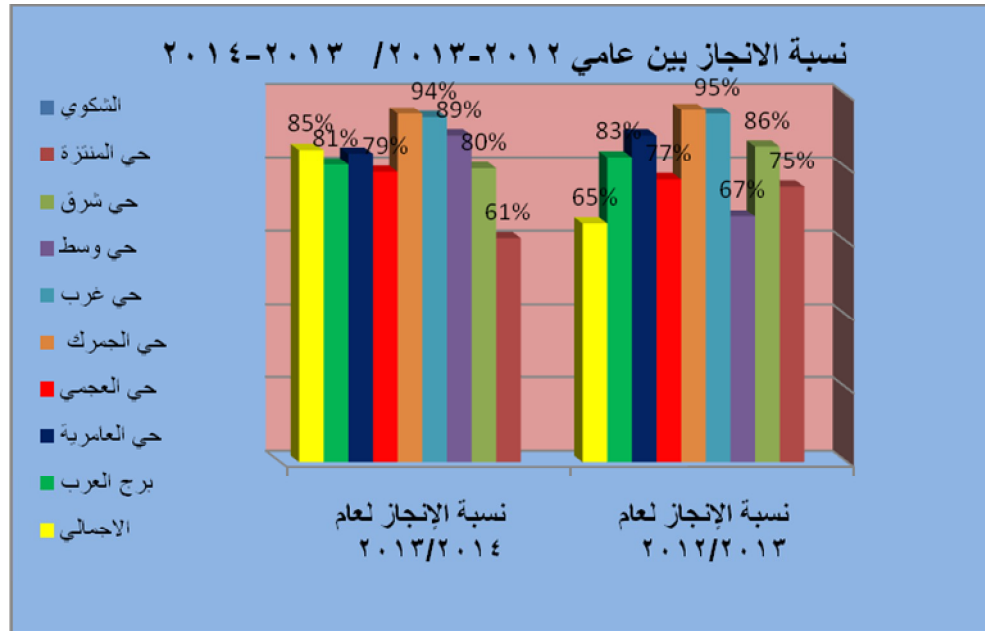
بديوان عام المحافظة

من العرض السابق ومن خلال متابعة حركة الشكاوي الواردة للإدارة تلاحظ إنخفاض عدد الشكاوي الواردة خلال هذا العام حيث بلغ عددها (11510) شكوي كما تلاحظ أيضا إرتفاع نسبة الإنجاز في حل المشكلات التي تضمنتها هذه الشكاوي هذا العام حيث بلغت 95 %

1- نشاط إدارات خدمة المواطنين بالأحياء

خلال عامي 2014 م / 2015 م

م	الإسم	2014/2013		2015/2014	
		عدد الشكاوي	نسبة ماتم انجازه منها	عدد الشكاوي	نسبة ماتم انجازه منها
1	حي المنتزة	510	%60	393	%75
2	حي شرق	371	%80	374	%86
3	حي وسط	437	%89	371	%67
4	حي غرب	289	%94	203	%95
5	حي الجمرك	147	%95	151	%96
6	حي العجمي	190	%79	188	%77
7	حي العامرية	162	%84	107	% 89
8	برج العرب	53	%81	18	% 83
الإجمالي		2159	%65	2805	%80



ومن خلال تحليل إتجاهات الشكاوي و الإنجازات ب الأحياء و مركز ومدينة برج العرب تبين الآتي :-

* إحتلت الإدارات الهندسية بالأحياء المركز الأول بعدد الشكاوي المقدمة والتي يتم التضرر فيها من :

- التضرر من سوء حالة العقارات القديمة و إلتماس معاينتها و إزالتها حيث أنها تمثل خطورة علي العقارات المجاورة .
- التضرر من التعدي علي أملاك الوقوف الخيرية .
- التضرر من تعدي البلطجية علي الأراضي وهدم العقارات القديمة بدون ترخيص و البناء عليها بدون ترخيص .
- والتضرر من عدم تنفيذ قرارات الإزالة الصادرة للعقارات التي تم بنائها بدون ترخيص .
- التضرر من تعليية العقارات القديمة مما يحدث بها شروخاتوقد يعرضها للإنهيار .
- التضرر من البناء المخالف لخطوط التنظيم .

- التضرر من سوء حالة الأسانسيرات لبعض العقارات مما يشكل خطورة علي السكان و سلبية إتحادات الشاغلين وتهربهم من المسؤولية .

***تأتي في المرتبة الثانية إدارة إشغال الطريق وتتضمن الشكاوي الخاصة بها :**

- إلتماس الموافقة علي عمل مشروع قومي لتنظيم عمل الباعة الجائلين .

- إلتماس الحصول علي تراخيص إشغال (أكشاك - فاترينات)

- التضرر من إنتشار الباعة الجائلين وخاصة أمام المحلات وفي الميادين و الحدائق العامة و الأرصفة بالشوارع الرئيسية .

- التضرر من قرارات الإزالة للأكشاك المقامة بدون ترخيص وإلتماس إزالتها .

- التضرر من وجود حواجز تحت الأرصفة كجراج للسيارات .

***ثم تأتي في المرتبة الثالثة الشكاوي الخاصة بإدارة رخص المحلات :-**

- التضرر من إنتشار المقاهي التي تدار بدون ترخيص مما يسبب ضوضاء وإزعاج مستمر للسكان .

- إلتماس تنفيذ قرارات الغلق الإداري للمحلات والأنشطة المخالفة .

- التضرر من الورش التي تسبب إزعاج وتستعمل معدات تضر بالعقارات .

***بالنسبة للشكاوي الخاصة بإدارة الشواطئ :-**

- التضرر من التعدي علي الشواطئ و المماشي .

- التضرر من إنتشار البلطجة وزيادة أسعار الخدمات علي الشواطئ .

- التضرر من عدم وجود شواطئ مجانية .

*** بالنسبة للشكاوي الخاصة بقسم الطرق والحفر :**

- التضرر من عدم إعادة الشئ لأصله بعد أعمال الصرف الصحي .

- إلتماس الموافقة علي الحصول علي تصريح حفر .

- التضرر من سوء حالة الأرصفة .

* بالنسبة للشكاوي الخاصة بإدارة بحوث الإسكان :-

- التضرر من عدم الحصول علي وحدة سكنية .
- كثرة عدد المواطنين المضارين من إنهيار العقارات وعدم وجود مساكن للإيواء لهم .

* بالنسبة للشكاوي الخاصة بإدارة شئون البيئة و الرصد البيئي :-

- التضرر من الأنشطة لبعض المحلات التي تضر البيئة .
- التضرر من مياه بالشوارع بسبب أعمال الحفر وعدم إعادة الشئ لأصله .
- التضرر من إنتشار الحشرات و الفئران اتي تسبب الأمراض بمناور العقارات أو الأراضي الفضاء .
- التضرر من إنتشار القمامة و تراكمها و الإهمال من قبل شركات النظافة .
- التضرر من عدم كنس الشوارع .

المقترحات:-

- تكليف مهنسي المناطق بالمرور الدوري علي الشوارع ومتابعة أعمال البناء وحصر المخالفات أولا بأول مع إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة
- تفعيل تنفيذ قرارات الإزالة للمباني المخالفة و التنسيق مع شرطة المرافق
- متابعة تنفيذ قرارات الترميم وعدم التصريح بأعمال تعلية للعقارات القديمة .
- فتح أسواق جديدة للباعة الجائلين وتجديد تراخيص القديم منها وعمل حملات مستمرة و مكثفة لإزالة الأكشاك و الإشغالات المخالفة منها.
- التوسع العمراني بحي العامرية وبرج العرب والعمل علي زيادة خدمات الكهرباء والمياه لهذه المناطق .
- عمل حملات مشتركة من البيئة و الأمن الصناعي والإدارة الهندسية وأدارة أشغال الطريق و إدارة رخص المحلات للمرور علي جميع الأنشطة وإتخاذ الإجراءات القانونية الفورية حيال المخالفات .
- تنفيذ قرارات الغلق الإداري للأنشطة والمحلات المخالفة حرصا علي الصالح العام وحفاظا علي صحة المواطنين وحماية للبيئة المحيطة .
- وبالنسبة لإنتشار القمامة لابد من تفعيل الإشراف علي شركات النظافة لعدم تراكم القمامة بالشوارع مع التشديد علي عمال النظافة بمداومة العمل بكنس الشوارع بصفة يومية .

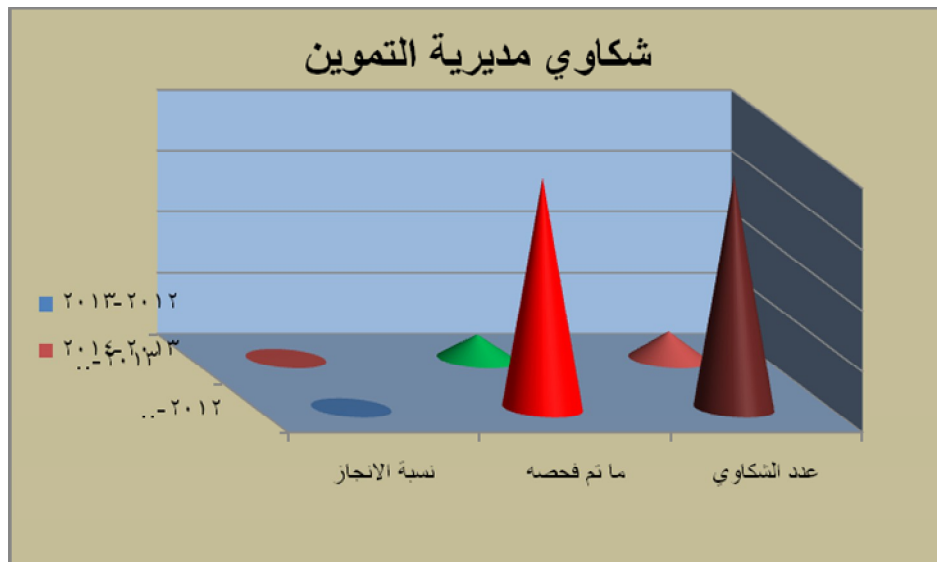
2 - تحليل لإتجاهات الشكاوي بعض مديريات الخدمات

ومعدلات الإنجاز و مقترحات التطوير لها

أولا مديرية التموين و التجارة الداخلية :



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/ 2013	90	80	10	%88
2015/ 2014	90	70	20	%78



ومن خلال فحص ودراسة الشكاوي التي ترد و التي يتضرر أصحابها من موضوعات تتعلق بمديرية التموين تلاحظ الآتي :-

- قيام بعض متعهدي الأنابيب ببيع إسطوانات البوتاجاز بأسعار مرتفعة وعدم الإلتزام بالأسعار الرسمية .

- شكاوي بشأن إستخراج بطاقات تموينية جديدة أو طلبات فصل إجتماعي من بطاقات ذويهم أو تحويلها من بدال تمويني إلي بدال آخر .

- تضرر بعض المواطنين من عدم إستجابة المختصين بمديرية التموين من التصريح لهم بإنشاء مخازن مستجدة .

- شكاوي بعض المواطنين من صعوبة تنشيط البطاقات الذكية وعدم توافر الأماكن المخصصة لهذا الغرض

وفي سبيل حل هذه المشكلات يتعين على المديرية الآتي:-

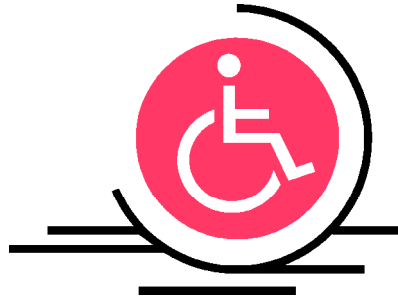
● متابعة عملية تسليم أنابيب البوتاجاز المتعهدين و إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة ضد المتلاعبين منهم وضد المستودعات المخالفة و التأكد من وصول الأنابيب إلي المواطنين بالأسعار المحددة

● تكثيف الرقابة علي الأسواق ومراقبة الأسعار وتحرير المحاضر اللازمة ضد المتلاعبين ومحاربة الغش التجاري للسلع الكهربائية وقطع غيارها ومصادرة السلع مجهولة المصدر و التأكد من عدم عرض سلع منتهية الصلاحية .

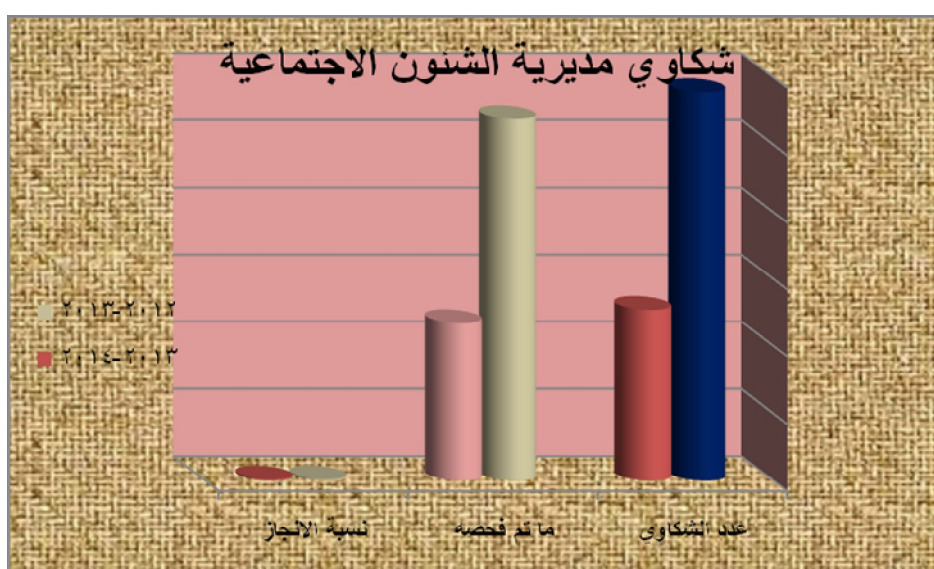
● تطبيق القوانين و التعليمات الصادرة بشأن إستخراج البطاقات التموينية الجديدة وما يتعلق بأعمال طلبات الفصل الإجتماعي من بطاقات تموين ذويهم مع توفير أماكن لتنشيط البطاقات الذكية و الإعلان عنها.

الإجتماعية :

ثانيا : مديرية الشؤون



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/ 2013	127	117	10	% 92
2015/ 2014	129	99	30	%76



ومن
الجدول
السابق
يتضح
زيادة
عدد

الشكاوي الواردة خلال عام 2012م بالمقارنة بعدد الشكاوي الواردة خلال عام 2013م

وبتحليل الإتجاهات تلاحظ أن الشكاوي تتضمن عدة طلبات (طلبات ضمان إجتماعي - معونات مادية - تأهيل مهني - نشاط أهلي - أسر وطفولة - علاج مجاني)

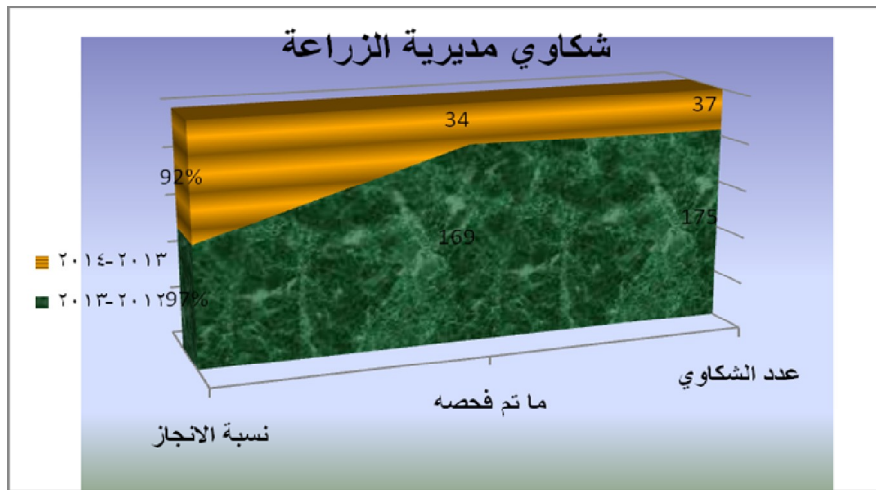
وأهم المؤشرات في هذه الشكاوي عدم توفير العلاج المجاني مما يتطلب معه الأمر القيام بتبسيط إجراءات العلاج علي نفقة الدولة مع إعادة النظر في زيادة معاش الضمان الإجتماعي و المساعدات المادية ومعاشات الأيتام حيث تلاحظ زيادة عدد طلبات المساعدات المادية ومعاش الضمان كما زادت طلبات الأجهزة التعويضية بالإضافة إلي التضرر من عدم توفير دور للمسنين و إرتفاع قيمة الرسوم المدرسية .

هذا وقد ساعدت الإدارة العامة لخدمة المواطنين في حل العديد من المشكلات في هذا المجال بالتعاون مع قيادات المديرية .



ثالثا : مديرية الزراعة و الإصلاح

سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/2013	37	34	3	%92
2015/2014	40	34	6	%92



الجدول

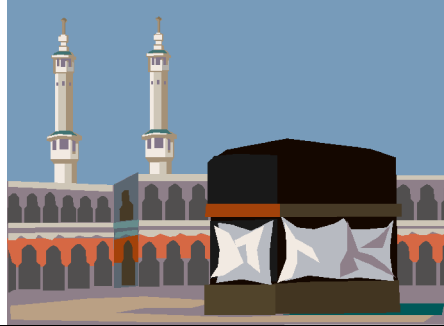
ومن

السابق يتضح زيادة عدد الشكاوي الواردة خلال عام 2015م بالمقارنة بعدد الشكاوي الواردة خلال عام 2014م .

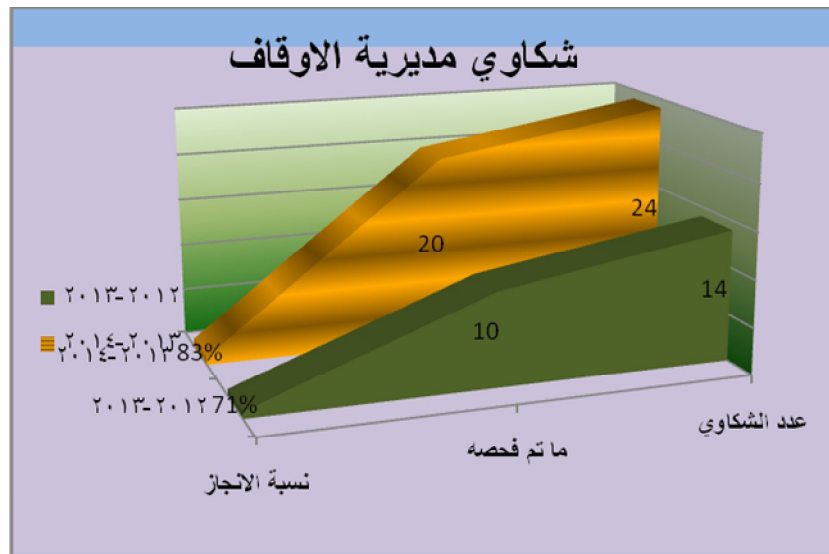
وبتحليل الإتجاهات تلاحظ أن الشكاوي معظمها يتمثل في طلبات أراضي للمواطنين التي تساعد على الوفاء بأعباء المعيشة وتعد مصدر رزق لهم و لأولادهم كما تلاحظ ظهور إتجاه جديد في طلبات المواطنين وهو الحصول على قطع من الأراضي الواقعه على جانبي ترعة المحمودية لإقامة أكشاك عليها وممارسة الأنشطة التجارية من خلالها .

ولتطوير العمل بمديرية الزراعة نقترح أن يكون بها مركز تكنولوجي لخدمة المواطنين لبسيط الإجراءات و سرعة فحص الشكاوي الواردة .

رابعاً : مديرية الأوقاف :



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/2013	24	20	4	% 83
2015/2014	24	20	4	% 83



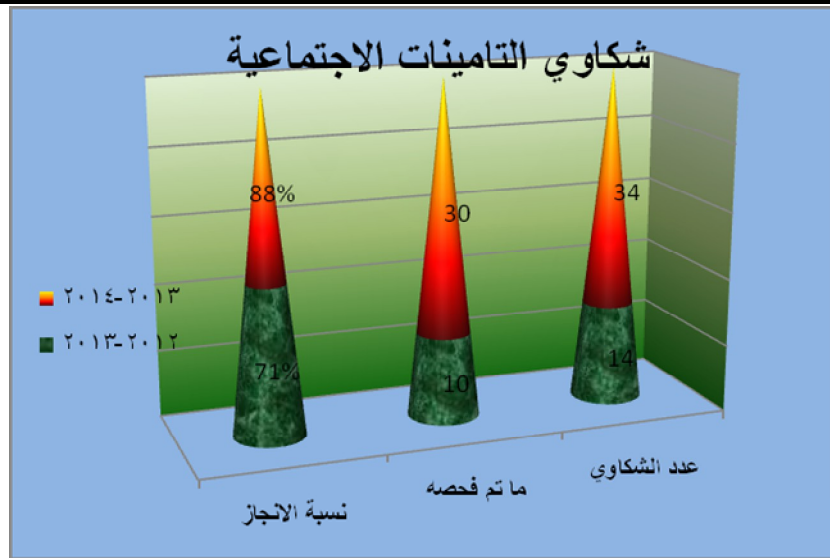
وبتحليل الإتجاهات يتبين أهتمام المحافظة بالمساجد وفرشها وترميمها وحل المشكلات المتعلقة بالتضرر من أصوات الميكروفونات ببعض المساجد مع تكثيف المرور علي المساجد و الزوايا التابعة للأوقاف لإزالة أسباب الشكوي .

كما تقوم الإدارات الهندسية بالأحياء بالتعاون مع مديرية الأوقاف لإزالة التعديات علي أراضي الأوقاف .



خامسا : هيئة التأمينات الإجتماعية :

سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/2013	34	30	4	%88
2015/2014	44	34	10	%77



وبتحليل الإتجاهات تلاحظ أن الشكاوي تتضمن التضرر من تأخير صرف المعاشات أو تحويلها إلي جهة الإقامة للمستفيد بها أو طلبات إستقطاع جزء من المعاش أو طلب صرف المستحقات ويتم إزالة أسباب هذه الشكاوي في حينها .

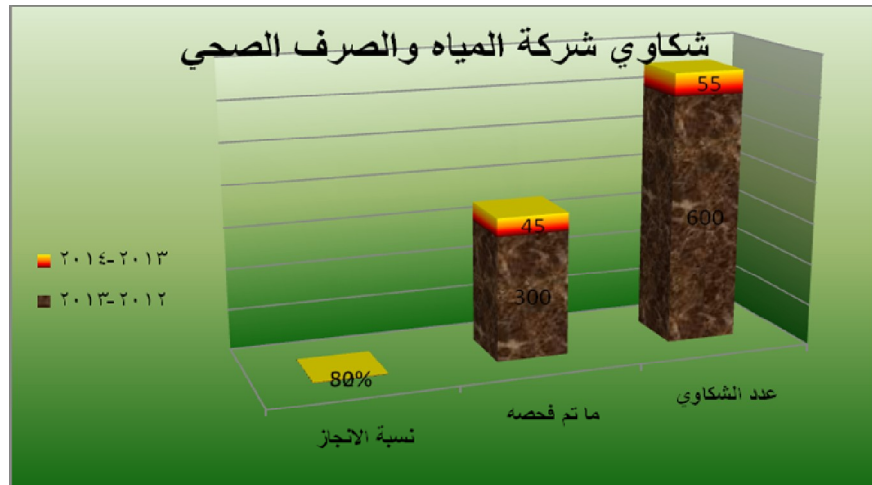
3 - تحليل لإتجاهات الشكاوي بعض شركات وهيئات الخدمات

ومعدلات الإنجاز و مقترحات التطوير لها

اولا : الشركة القابضة لمياة الشرب و الصرف الصحي :



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/ 2013	55	45	10	%82
2015/ 2014	82	70	12	%85



وبتحليل الإتجاهات تلاحظ أن :

*الغالبية العظمى للشكاوي الواردة عن الطفح و السدد ويكون ذلك بسبب زيادة الكثافة السكانية في بعض المناطق القديمة بالإضافة إلي أعمال البناء بدون ترخيص وسرقة أغطية المطابق نظرا للظروف التي تمر بها البلاد عقب أحداث ثورة 52 يناير 2011م .

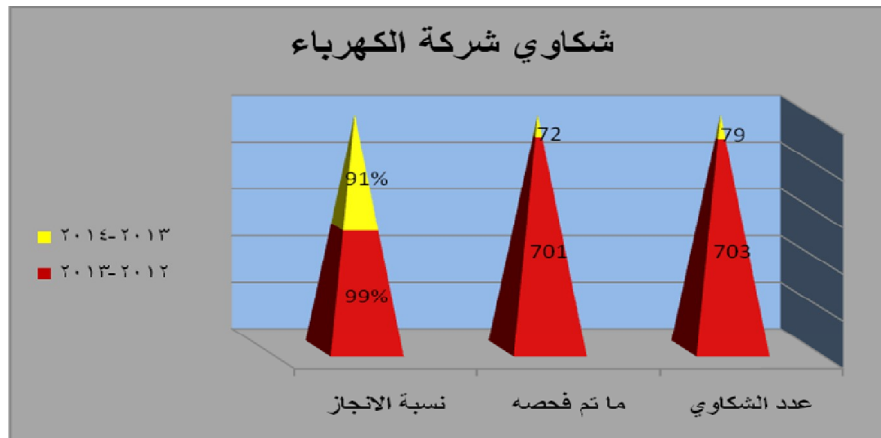
*طلبات مد خدمات الصرف الصحي إلي المناطق المحرومة و العشوائية ويتم إحالتها إلي الجهاز التنفيذي للمشروعات لدراستها وتنفيذها طبقا للوائح المعمول بها وتوافر الإعتمادات المالية اللازمة .

ثانيا : شركة الإسكندرية لتوزيع الكهرباء :



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/ 2013	79	72	7	91 %
2015/ 2014	80	73	2	91 %

وبتحليل



الاتجاهات تلاحظ أن :

*زيادة عدد الشكاوي الواردة خلال عام 2015م بمقارنتها بعام 2014م ويرجع ذلك لزيادة عدد شكاوي إنقطاع التيار الكهربائي نتيجة لسياسة تخفيف الأحمال حيث أنه كان يتم الفصل الإضطراري وفق برنامج محدد بالتنسيق مع مركز التحكم الإقليمي بحيث يكون الفصل جزئيا عن المغذيات بالتبادل ولفترات محددة بحيث لا يزيد متوسط زمن الفصل في المنطقة الواحدة أكثر من ساعتين في الظروف العادية مع عدم السماح بتكرار الفصل عن المشتركين لأكثر من مرة .

ونظرا لدخول وحدات توليد جديدة إلى الشبكة الكهربائية الموحدة فإن الوضع أصبح الآن أكثر إستقرارا .

*إن زيادة عدد الشكاوي يرجع إلى توسع الشركة في إنشاء مكاتب خدمة المواطنين بكافة الفروع التجارية و الفنية بالشركة وذلك لقيام الباحثين بهذه المكاتب بمقابلة جمهور المشتركين و تلقي شكاوهم و العمل علي حلها فورا من خلال الإتصال بالجهات المختصة بحل هذه الشكاوي و موافاتها بالبيانات اللازمة للمساعدة في حل المشكلة التي يعاني منها المواطن بالسرعة الواجبة .

*إرتفاع عدد الطلبات الخاصة بالتعاقد علي دخول التيار و تركيب العدادات يعود إلي توسع الشركة في إنهاء مشكلات التعاقد التي كانت موجودة بالأعوام السابقة وذلك بتركيب عدادات كودية برقم محدد وليس بإسم المشترك ولحين تقنين أوضاع المواطنين عن طريق المحليات وذلك للمساهمة في تقليل الفاقد من الطاقة والذي كان يتم إستخدامه بدون عدادات ولكن إستخراج عدادات كودية يحول دون زيادة الفاقد و المساهمة في تقليله إلي أقصى حد .

*تنفيذا لسياسات الدولة في التخفيف عن كاهل المواطنين و مساعدتهم في الإبلاغ عن أي مشكلات تواجههم قامت الشركة بإنشاء خط ساخن للمركز الالكتروني برقم (121) لتلقي بلاغات وشكاوي المواطنين وتسجيلها وذلك خلال الـ 24 ساعة إبلاغها إلي الجهات المختصة الفنية و الشبكات للعمل علي حل هذه الشكاوي في أقل زمن ممكن .

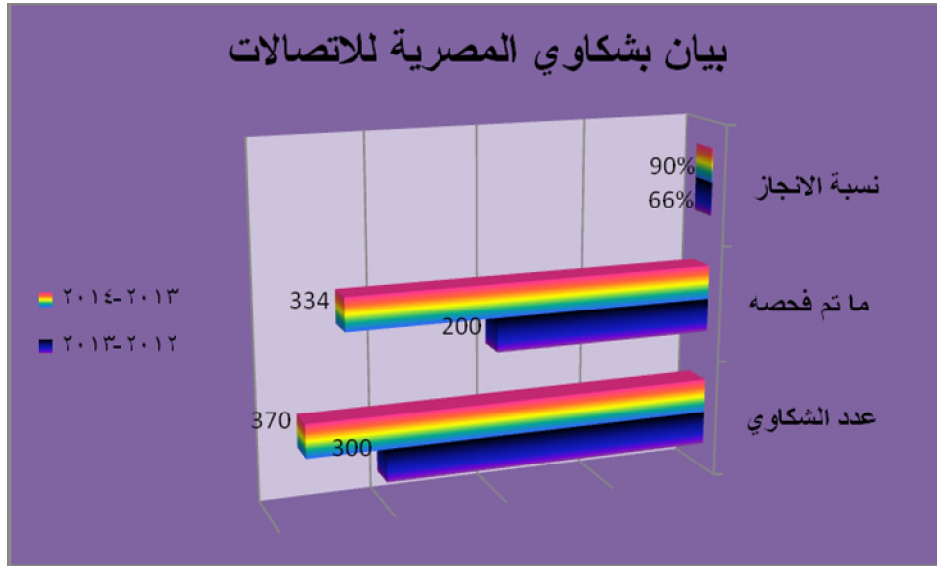
*الإحلال والتجديد و التطوير للشبكة الكهربائية بصفة مستمرة وإعمال الصيانة ضمن الإحلال و التطوير وإنشاء الموزعات بكافة أنحاء الإسكندرية و ذلك لإنتظام تدفق التيار إلي جمهور المشتركين و إنشاء مراكز التحكم للسيطرة و الرقابة علي جودة تدفق التيار .

*التعاون الوثيق و المثمر بين الإدارة العامة لخدمة المواطنين بالمحافظة وبين إدارة خدمة المواطنين بالشركة كان له ابلغ الأثر في سرعة حل أي معوقات تعوق العمل عل حل جميع شكاوي المواطنين في أقل وقت ممكن و بأعلي جودة ممكنة وذلك تنفيذاً لروح وفلسفة تقديم الخدمات الجماهيرية الموجودة بالقرار الجمهوري الخاص بإنشاء مكاتب خدمة المواطنين بالهيئات و المصالح لرفع المعاناة عن كاهل المواطنين .

ثالثاً : المصرية للاتصالات :



سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/2013	370	334	36	90%
2015/ 2014	370	334	36	90%

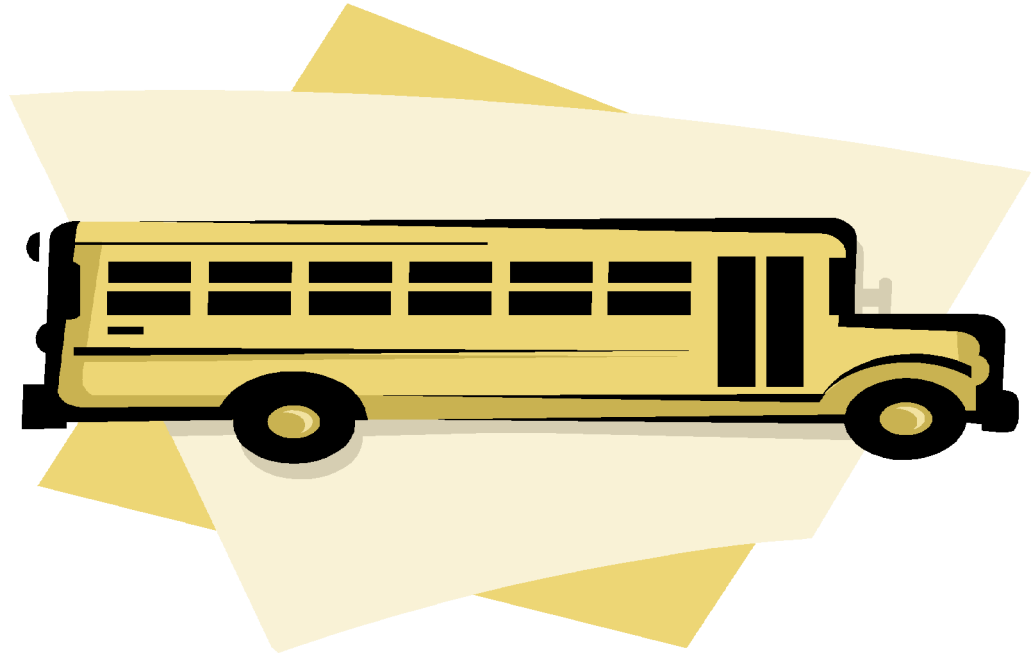


ولتلافي أسباب الشكاوي تلاحظ :-

- قيام الشركة بالإنتهاء من إصلاح عدد كبير من أعطال الكوابل بسنترال القطاع و تعظيم دور الجهود الذاتية في أعمال الإصلاح بالإضافة لشركة الصيانة المتعاقد معها .
- إستقرار الأوضاع الأمنية في البلاد بدرجة مقبولة مما أدي لإنخفاض سرقات الكوابل .

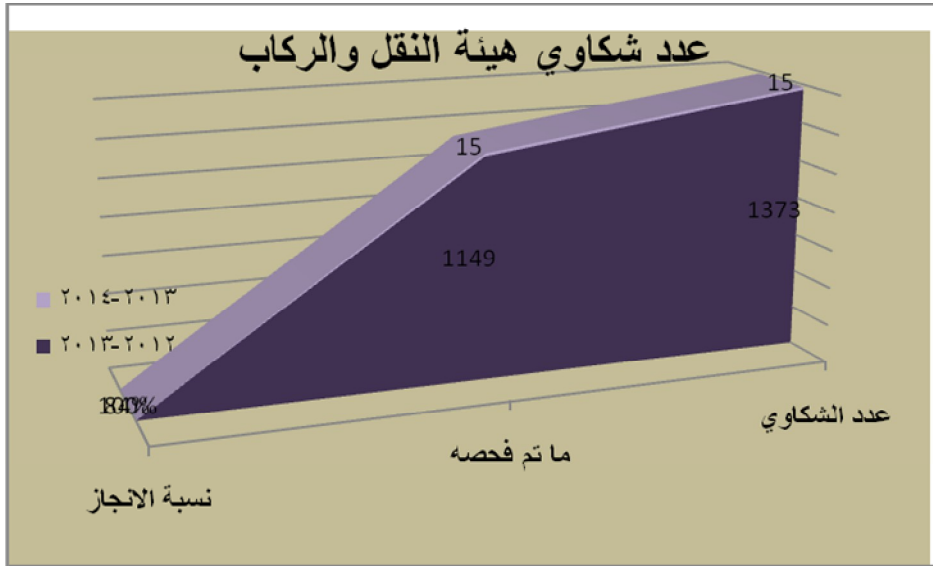
- الإنتهاء من توفير عدد من أنواع المهمات اللازمة لعملية إصلاح الأعطال .
- إستخدام أساليب جديدة في الإدارة الحديثة مع تطبيق سياسة الجودة الشاملة و إنشاء و تطوير مراكز خدمة العملاء .
- تقديم خدمة الإصلاح الفوري للعملاء خلال 24 ساعة حيث أدى ذلك علي تقليل شكاوي العملاء و الوصول إلي رضا العملاء .
- وجود نظام جيد للمتابعة و الإفادة العاجلة من قبل المختصين بالمناطق و القطاع والتي تحت علي خدمة العملاء في أفضل صورة .

رابعاً : الهيئة العامة لنقل الركاب :



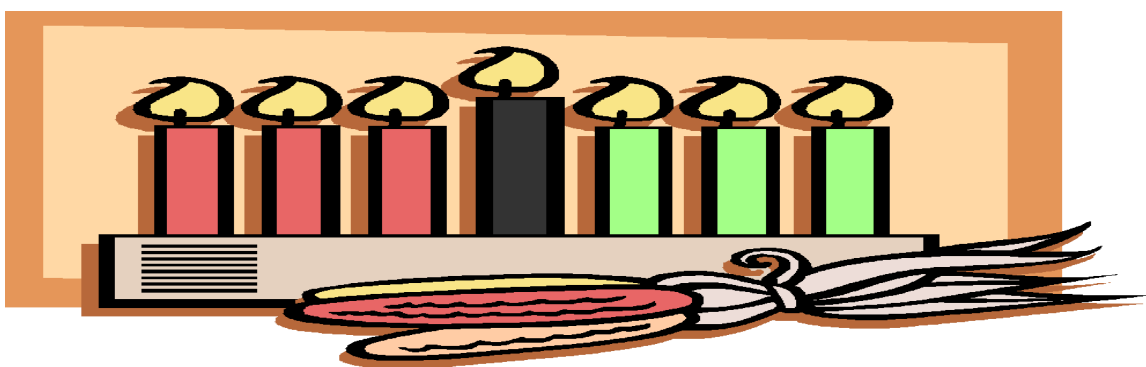
سنة المقارنة	عدد الشكاوي	ماتم فحصه	تحت الفحص	نسبة الإنجاز
2014/ 2013	15	15	—	%100
2015/ 2014	20	20	—	%100





أفاد المختصين بالهيئة بأن السبب في انخفاض عدد الشكاوي الواردة خلال عام 2015م بالمقارنة بما هو وارد خلال عام 2014م يرجع إلي:

- * فتح مجال للخدمة في مناطق مستحدثة و مترامية الأطراف .
- * إنشاء ظاهرة سوء معاملة العاملين بإدارة الحركة لجمهور الركاب بسبب ضغوط الحياة و مبادرة الهيئة بعمل دورات تدريبية (سلوكيات) للحد من هذه الظاهرة .
- * قيام الهيئة بإنشاء خطوط جديدة مستحدثة لم تكن موجودة من قبل و إتجاه جمهور الركاب لاستخدامها الأمر الذي جعلهم يحدوا من عدد شكاواهم .
- * كما إنخفض عدد طلبات التعيين في عام 2015م ويرجع ذلك لفتح باب التسوية لمعظم حالات العاملين بالهيئة ..
- * كما زادت عدد طلبات المساعدات المالية في عام 2015م نتيجة عدم تنفيذ الهيئة لصرف قرض للعاملين من أحد البنوك نظرا لما يعانيه العاملين من ضغوط معيشية .
- * تم زيادة عدد أسطول السيارات علي الخطوط لسد العجز و تدعيم بعض الخطوط القائمة .
- * زيادة خدمات و إنشاء خطوط جديدة .
- * تكثيف دورات السلوكيات للعمال لحسن معاملة الركاب .



إهداء

إلي قادتي الأجلاء

دمتم مشرقين ومتقدمين

في سماء المحافظة

ودام سناكم ساطعا نهدي به
