

محافظة الإسكندرية الإدارة العامة لخدمة المواطنين

تنفيذا لتوجيهات معالى 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.

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 ٩٥ % .

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

*بلغ عدد الشكاوي الصادرة من الإدارة إلى الجهات الفاحصة و المواطنين (١٤٩٠٠) مكاتبة منها مكاتبات الصادرة بالبريد بعدد (٩٣٠٠) شكوي .
ومنها مكاتبات الصادرة بالمناديب (٥٦٠٠) شكوي .

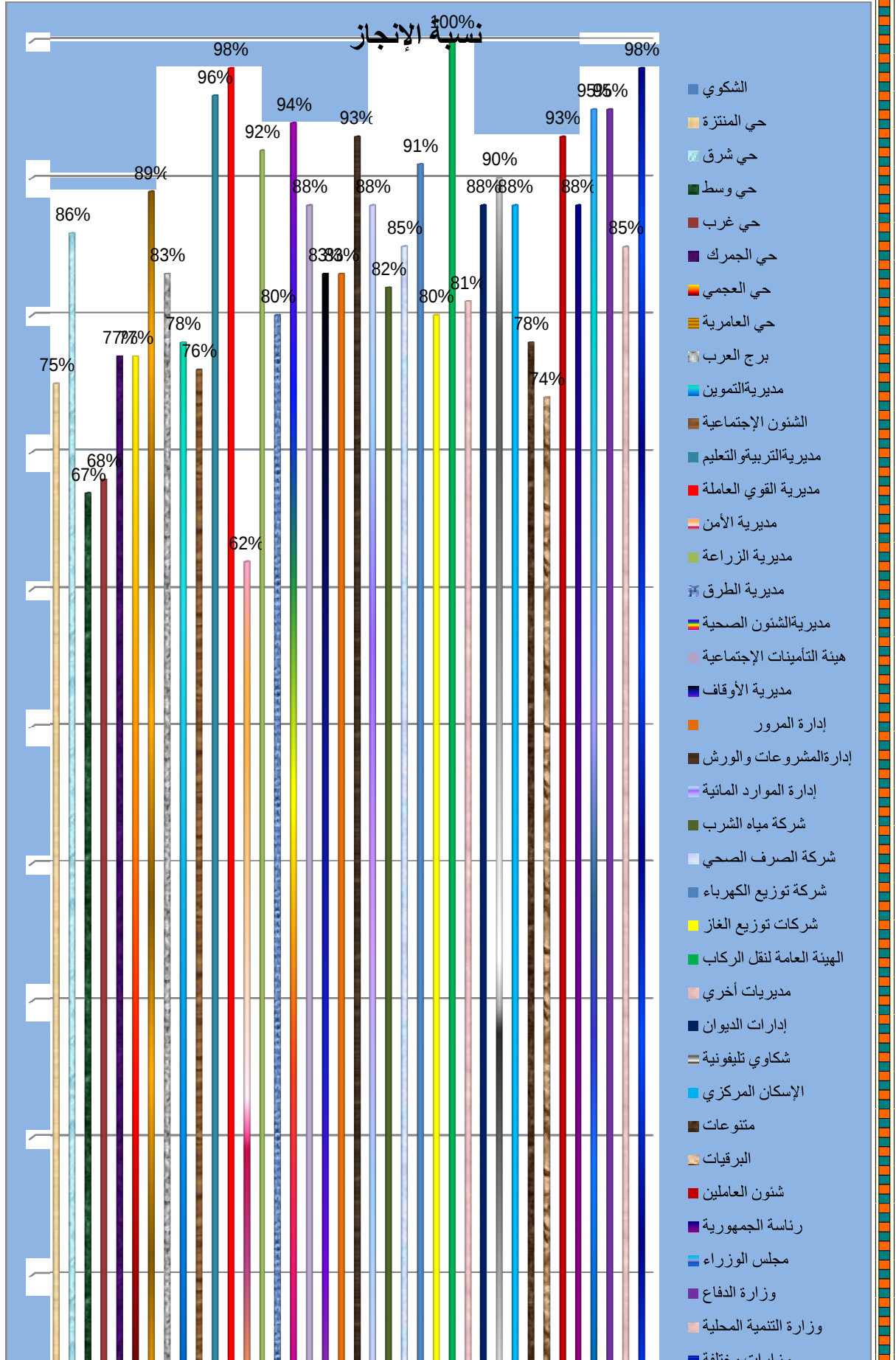
وفيما يلي إحصائية تفصيلية بشكاوى المتعاملين مع الإدارة

خلال الفترة من ١ يناير حتى ٣١ ديسمبر ٢٠١٣ م

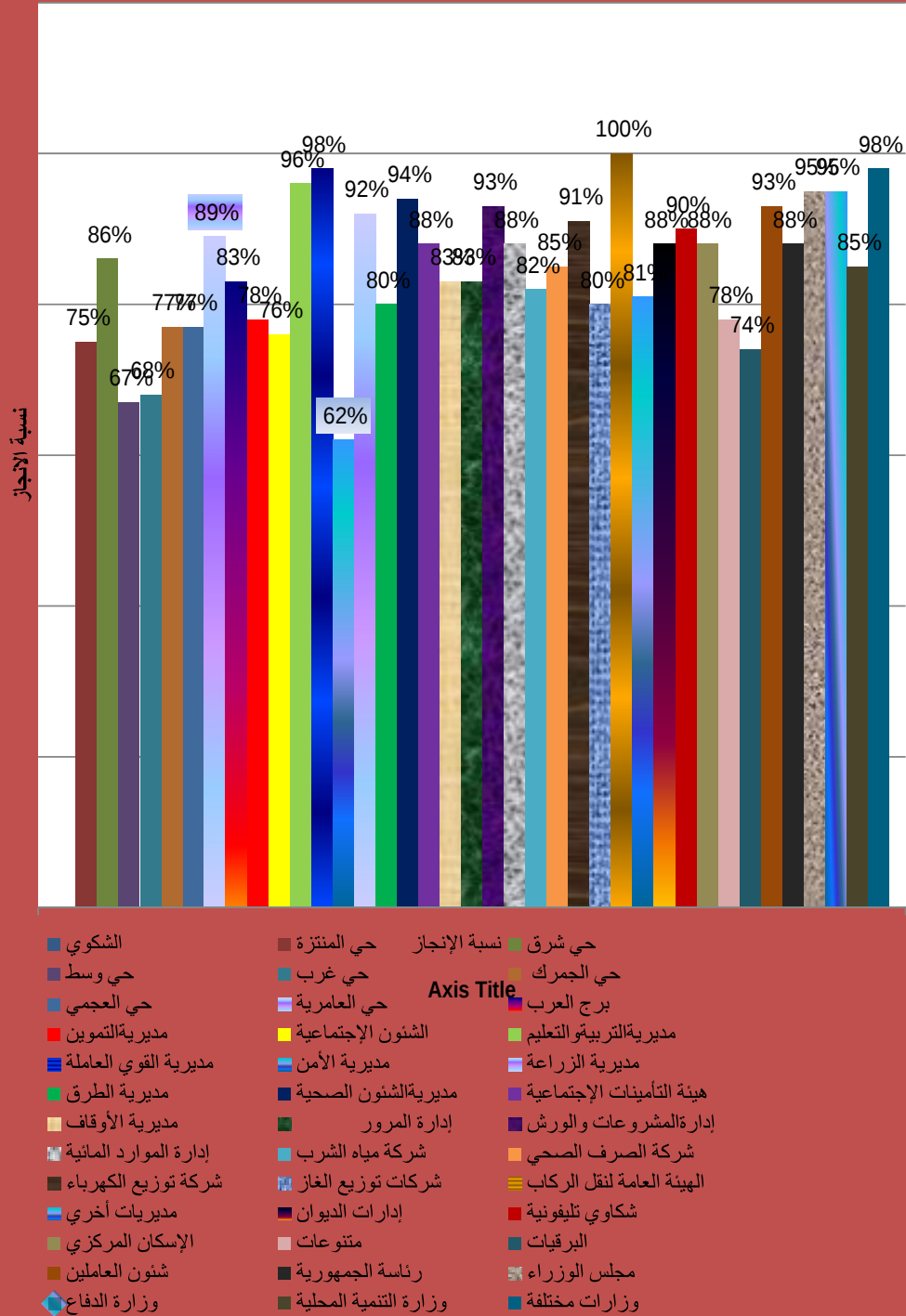
نسبة الإنجاز	مازال تحت الفحص	ماتم فحصه	عدد الشكاوي	إسم الجهة محل الشكوي
75%	98	295	393	حي المنزرة
86%	52	321	374	حي شرق
67%	124	248	371	حي وسط
68%	66	139	203	حي غرب
77%	35	116	151	حي الجمرك
77%	44	144	188	حي العجمي
89%	12	95	107	حي العامرية
83%	3	15	18	برج العرب
78%	20	70	90	مديرية التموين
76%	30	97	127	الشئون الإجتماعية
96%	27	673	700	مديرية التربية والتعليم
98%	14	1374	1388	مديرية القوي العاملة
62%	76	124	200	مديرية الأمن
92%	3	34	37	مديرية الزراعة
80%	8	32	40	مديرية الطرق

%94	6	87	93	مديرية الشؤون الصحية
%88	4	30	34	هيئة التأمينات الإجتماعية
% 83	4	20	24	مديرية الأوقاف
%83	15	71	86	إدارة المرور
%93	14	176	190	إدارة المشروعات والورش
%88	6	45	51	إدارة الموارد المائية
%82	10	45	55	شركة مياه الشرب
%85	12	70	82	شركة الصرف الصحي
%91	7	72	79	شركة توزيع الكهرباء
%80	4	24	30	شركات توزيع الغاز
%100	-	15	15	الهيئة العامة لنقل الركاب
% 81	10	43	53	مديريات أخرى
% 88	10	275	285	إدارات الديوان
% 90	36	334	370	شكاوي تليفونية
%88	186	1556	1752	الإسكان المركزي
%78	72	250	322	متنوعات
%74	98	257	349	البرقيات
%93	130	1800	1930	شئون العاملين
% 88	46	350	396	رئاسة الجمهورية
% 95	20	500	520	مجلس الوزراء
%95	3	60	63	وزارة الدفاع
%85	10	107	117	وزارة التنمية المحلية
%98	31	194	227	وزارات مختلفة
%89	36	300	336	تأشيرات محافظ
% ٩٥	١٣٤٢	١٠٢٦٨	١١٥١٠	الإجمالي

نسبة الإنجاز



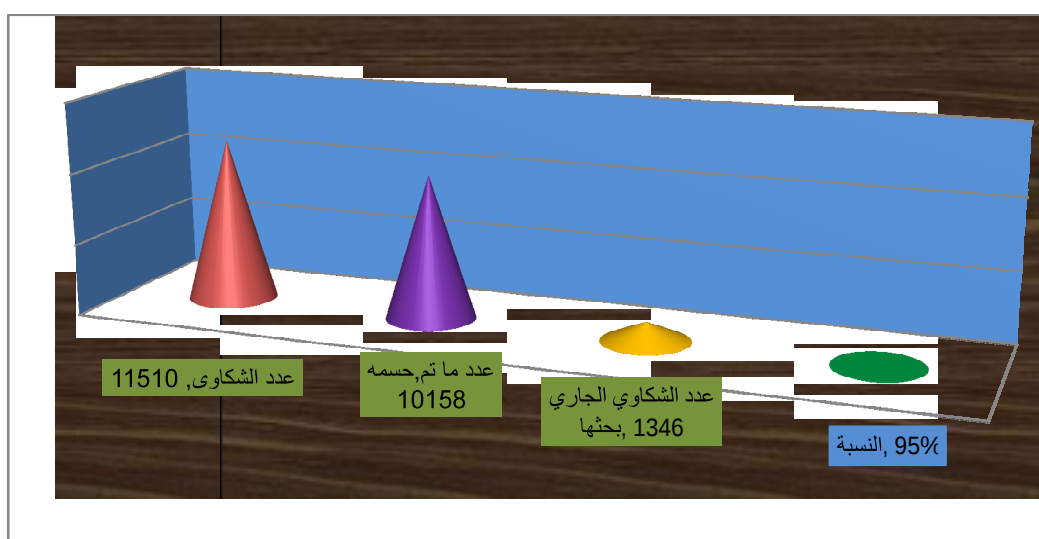
رسم توضيحي لعدد الشكاوي الواردة لادارة خدمة المواطنين



أولاً :

(جدول رقم ١) عدد الشكاوي الواردة وما تم بشأنها من إجراءات ::

إجمالي عدد الشكاوي الواردة	عدد ما تم بحثه	عدد ما تم حسمه	عدد الشكاوي الجاري بحثها	النسبة
١١٥١٠	١١٥١٠	١٠٢٦٠	١٣٤٦	%٩٥



ثانياً : بيان بأهم الإتجاهات الموضوعية للشكاوي و الطلبات التي تم بحثها خلال الفترة المشار إليها مرتبة تنازلياً حسب النسبة المئوية لكل منها :

م	البيان	العدد	النسبة
١	شكاوي شئون عاملين	١٩٣٠	%١٧
٢	طلبات إسكان مركزي	١٧٥٢	%١٥
٣	طلبات قوي عاملة	١٣٨٨	%١٢
٤	طلبات تربية وتعليم	٧٠٠	% ٦
٥	طلبات وشكاوي جهات متنوعة ومتفرقة	٥٧٧٠	%٥٠
	الإجمالي العام	١١٥١٠	% ١٠٠

- ومن خلال المجهودات الذاتية وبالتعاون مع الجهات الخارجية و الشركات و المصانع و مديرية القوي العاملة و المستشفيات وغيره تم الآتي :-
- تم المساعدة في تعيين عدد ٣٠٠ شاب في شركات و مصانع برج العرب و العامرية العام .
 - تم المساعدة في تخفيض علاج عدد ١٢٠ حالة وتم إعفاء حالة منهم من قيمة علاج وإقامة قدرها ٢٠٠٠٠ جنيه كمساهمة من مستشفى الشرق الأوسط .
 - تم القيام بمساعدة ١٢ مريض بالحصول علي أكياس دم عن طريق التبرع من الشباب العاملين بالقسم الميداني بالإدارة .
 - بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر المصري تم صرف مساعدات مالية وعينية للمحتاجين .
 - تم عمل شهر مميز لتقديم بعض المساعدات المادية البسيطة وملابس خارجية وداخلية للأطفال و أحذية لأبناء المواطنين المحتاجين المترددين علي الإدارة وهو شهر رمضان تحت مسمى (شهر الخير) وذلك بحصيلة تبرعات ومساهمات العاملين بالإدارة العامة لخدمة المواطنين من أموال الزكاة .
 - تم عمل لقاءات مع مكاتب خدمة المواطنين بالأحياء ومديريات الخدمات لتطبيق كل ما هو جديد في مجال تأدية الخدمة واللقاءات الجماهيرية .
- وسوف توالي الإدارة مجهوداتها في سبيل تطوير الإدارة وتحسين معدل الإنجاز وزيادة المساعدات ومد يد العون لكل من يلجأ لنا في ضوء توجيهات وتعليمات و إرشادات معاليكم
- وتفضلوا معاليكم بقبول فائق الاحترام ،،،،،

مدير عام
الإدارة العامة لخدمة المواطنين

عنايات محمد حافظ