قرار رئيس مجلس الوزراء

رقم ٢٥٦٤ لسنة ٢٠٢٤

بشأن إعادة تنظيم منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة والتقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين

رئيس مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور ؛

وعلى قانون العقوبات ؛

وعلى قانون الإجراءات الجنائية ؛

وعلى قانون نظام الإدارة المحلية الصادر بالقانون رقم ٤٣ لسنة ١٩٧٩ ؛

وعلى قانون الخدمة المدنية الصادر بالقانون رقم ٨١ لسنة ٢٠١٦ ؛

وعلى قانون حقوق الأشخاص ذوى الإعاقة الصادر بالقانون رقم ١٠ لسنة ٢٠١٨ ؛

وعلى القانون رقم ١٧٥ لسنة ٢٠١٨ بشأن مكافحة جرائم تقنية المعلومات ؛

وعلى قانون حماية البيانات الشخصية الصادر بالقانون رقم ١٥١ لسنة ٢٠٢٠ ؛

وعلى قانون المالية العامة الموحد الصادر بالقانون رقم ٦ لسنة ٢٠٢٢ ؛

وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم (٧٠) لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين ؛

وعلى قرار رئيس الجمهورية رقم (٣١٤) لسنة ٢٠١٧ بشأن إنشاء منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة ؛

وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (١٨٥٥) لسنة ٢٠١٧ بشأن منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة وإعادة تنظيم مكاتب خدمة المواطنين ؛

وعلى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٢٠٨٥) لسنة ٢٠٢٣ بشأن إعادة تنظيم مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار ؛

وبعد موافقة مجلس الوزراء ؛

قـــــرر :

(المادة الأولى)

يعاد تنظيم منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة والتقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين وفقًا لأحكام هذا القرار .

وتتكون منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة من جميع المكونات الإدارية والتقنية والموارد البشرية بجميع الجهات الحكومية والوحدات التابعة لها على كافة المستويات بجمهورية مصر العربية، التى تختص بتلقى وفحص وتوجيه جميع الشكاوى الحكومية والرد عليها، ويشار إليها فى باقى مواد هذا القرار بـ "المنظومة" .

(المادة الثانية)

ترتكز المنظومة على دورة عمل إلكترونية مؤمنة وتفاعلية لتلقى 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 رسمية تحقق التواصل الفعال مع الحكومة بأجهزتها المختلفة .

(المادة الثالثة)

تلتزم كافة الجهات الحكومية المذكورة بالمادة الثانية من هذا القرار باتخاذ جميع الإجراءات الإدارية والتقنية اللازمة لتحقيق الربط الكامل الإلكترونى والمؤمن بالبوابة الإلكترونية للمنظومة (www.shakwa.eg) ، وما يرتبط بها من نظم، تطبيقات، وقنوات ووسائل تواصل تعدها وتشرف على إدارتها أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء .

(المادة الرابعة)

تسجل الشكاوى والاستفسارات عن الخدمات الحكومية والمقترحات وغيرها مقترنة بالرقم القومى ورقم التليفون لمقدميها والمستندات المؤيدة للشكاوى من خلال الوسائل والقنوات المتنوعة بالمنظومة حفاظًا على جودة البيانات ولتحقيق تكامل قاعدة بيانات المنظومة مع قواعد البيانات القومية الأخرى، وفى حال عدم مقدرة المواطن

على تسجيل شكواه من خلال الوسائل المتنوعة التى توفرها المنظومة، يكون له أن يتوجه إلى أقرب إدارة أو مكتب خدمة مواطنين لتقديم الدعم اللازم لتسجيل شكواه على المنظومة .

(المادة الخامسة)

على جميع الجهات الحكومية التأكد من سلامة تداول الشكاوى والاستفسارات والمقترحات والحفاظ على خصوصية وسرية البيانات والمعلومات المتعلقة بها، مع ضمان ألا يضار أى مواطن جراء تقدمه بشكوى طالما اتفقت مع ضوابط ومعايير وحدود الحق فى التقدم بها بمراعاة ألا تنطوى على أى خروج عن الآداب العامة أو قصد الإساءة أو التشهير أو الإضرار بسمعة أو اعتبار أى من المختصين بالجهات الإدارية أو الطعن فى أداء أى من مؤسسات الدولة دون مقتضى وإلا تعرض الشاكى للمساءلة القانونية حال مخالفة ذلك .

(المادة السادسة)

تتبع التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين بالجهات الإدارية السلطة المختصة فى كل منها، ويراعى أن توفر تلك الجهات الكوادر البشرية المؤهلة للوفاء بدورة عمل المنظومة، والقادرة على حسن استقبال طالبى الخدمة، والمشاركة بفاعلية فى تذليل مشاكلهم وحلها، ومعالجة الموضوعات المطروحة والتواصل والتنسيق الفعال مع الوحدات المختصة بفحص الشكاوى والاستفسارات والمقترحات والبت فيها داخل الجهة، حتى الوصول إلى الحل المناسب لها، وتقوم كل جهة بتوفير جميع متطلبات العمل من أجهزة، معدات، وسائل الاتصال والتواصل التليفوني والإلكترونى من خلال موازنتها، بما يضمن تحقيق التواصل اللازم مع طالبى الخدمة وإبلاغهم بالرد على شكاواهم واستفساراتهم ورسائلهم وفقا للقواعد والضوابط المقررة، كما تقوم الجهة بصقل وتنمية مهاراتهم دوريا، وتتولى تلك التقسيمات أعمال البحوث والمتابعة الميدانية وإعداد التقارير المعلوماتية المتعلقة بكافة الأنشطة والمهام المؤداة فى نطاق اختصاصها وعرضها على السلطة المختصة التى تتبعها .

(المادة السابعة)

تلتزم جميع الجهات المذكورة بالمادة الثانية من هذا القرار بسرعة اتخاذ كافة الإجراءات الجدية نحو فحص وقائع الشكاوى التى تتلقاها من خلال المنظومة، ولها أن تتواصل مع مقدمى الشكاوى مع اتخاذ الإجراءات الواجبة لمراجعة كافة المستندات المتوافرة لديها والمتصلة بوقائع تلك الشكاوى وإجراء المعاينات الميدانية على الطبيعة إذا لزم الأمر وصولا لحل الشكاوى وإزالة أسبابها وتسجيل الإجراءات المتخذة حيالها على البوابة الإلكترونية للمنظومة وذلك فى موعد غايته شهر من تاريخ تلقيها، فإذا تطلبت إجراءات الفحص مدة تزيد على ذلك فعلى الجهة الإدارية إخطار أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء بأسباب ذلك، ما لم تكن واقعة الشكوى تقتضى البت فى موضوعها على وجه عاجل .

(المادة الثامنة)

مع عدم الإخلال بالقوانين واللوائح المنظمة للإبلاغ عن المخالفات والجرائم للجهات والهيئات القضائية أو الرقابية يجوز لأمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء إذا تكشف من ظاهر أوراق الشكوى أن وقائعها تشكل مخالفات مالية أو إدارية أو جرائم جنائية إحالة الأمر للجهات والهيئات القضائية أو الرقابية بحسب الأحوال لإعمال شؤونها وفقا لاختصاصها المنوط بها وذلك بعد العرض على رئيس مجلس الوزراء، أو إخطار الجهة الإدارية لاتخاذ إجراءات التصدى لتلك الوقائع وفقا للقواعد والتعليمات المعمول بها فى هذا الشأن .

(المادة التاسعة)

تختص التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين بالآتى :

١- استقبال طالبى الخدمة، وتلقى وتسجيل جميع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات الواردة منهم على البوابة الإلكترونية للمنظومة بمنتهى النزاهة والشفافية وفقا لحقوقهم التى كفلها الدستور والقانون، واتساقا مع الخطط التنموية والمبادرات الرئاسية والمشروعات القومية والاستراتيجيات الوطنية لمكافحة الفساد التى تستهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمواطنين .

٢- متابعة فحص جميع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات وخاصة الشكاوى والمشاكل الجماهيرية أو الجماعية بمعرفة الجهة المختصة حتى البت فيها، وتوثيق جميع الإجراءات المتعلقة بها، متضمنة نتيجة الفحص على البوابة الإلكترونية للمنظومة، وإخطار المواطن بالرد النهائى على شكواه سلبًا أو إيجابًا .

٣- تبسيط إجراءات تعامل ذوى الإعاقة مع المنظومة وتيسير سبل تلقى الشكاوى والاستفسارات والمقترحات منهم بما يضمن وصول أصواتهم للجهات المختصة والعمل على سرعة الاستجابة لهم وإبلاغهم بنتيجة فحصها .

٤- حصر الشكاوى فى نطاق اختصاص كل جهة وإعداد مؤشر لسرعة وكفاءة الأداء ومستويات التفاعل من قبل جميع التقسيمات الإدارية المختصة بالفحص بالجهات المذكورة بالمادة الثانية من هذا القرار .

٥- بحث ودراسة ما تنشره وما تبثه وسائل الإعلام المختلفة والمواقع الإلكترونية والتواصل الاجتماعى خاصة المشاكل الجماهيرية، بقصد الوصول إلى إزالة أسبابها وحلها وتوثيقها على البوابة الإلكترونية للمنظومة .

٦- إعداد تقرير تحليلى بالموضوعات ذات الثقل الجماهيرى المسجلة على البوابة الإلكترونية للمنظومة إضافة لما يتم رصده وعرضه على السلطة المختصة .

٧- إعداد دليل عمل بأسماء التقسيمات الإدارية المختلفة بالجهة واختصاصاتها وكيفية آدائها لعملها والشروط والمستندات اللازمة لطلب الخدمة والاستفادة منها، ونشره على الموقع الإلكترونى والصفحات الرسمية للجهة على الإنترنت، وموافاة أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء بنسخة منه، مع ضرورة تحديثه كلما تطلب الأمر .

٨- متابعة المؤشرات التى ترتبط بمستوى الأداء فى الخدمات العامة بالجهة ، وتقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات أدائها .

٩- عرض تقارير مؤشرات الأداء، ونتائج تفاعل التقسيمات الإدارية المختصة مع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات الموجهة إليها، على رئيس الجهة، للارتقاء بمستوى الأداء وزيادة كفاءة وفعالية الجهة فى التعامل مع كل ما يرد لها وما يتم رصده من شكاوى ومشكلات .

١٠- الإلتزام بتفعيل مبادئ وقيم الحوكمة المؤسسية والضوابط والتعليمات الصادرة بالكتب الدورية المنظمة لبيئة ودورة العمل بالمنظومة .

(المادة العاشرة)

تشرف أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء على المنظومة، ويكون لها على الأخص ما يلى :

١- الإشراف الفنى على التقسيمات الإدارية للشكاوى وخدمة المواطنين بالجهات المذكورة بالمادة الثانية من هذا القرار .

٢- التطوير التقنى للأدوات والوسائل الإلكترونية وقنوات التواصل الخاصة بتلقى ورصد وتسجيل وتداول والتعامل مع الشكاوى والاستفسارات والمقترحات وغيرها .

٣- الإشراف على تلقى ورصد وفحص وتوجيه الشكاوى والاستفسارات والمقترحات المسجلة بالمنظومة وتوجيهها للجهات المختصة ومتابعتها حتى حسمها والرد عليها إلكترونيا فى التوقيت المناسب بحسب طبيعتها ووفقا لمعايير الجودة المطبقة وبمستوى أداء يتسم بالكفاءة والفعالية .

٤- استخدام وسائل المشاركة الآمنة والموثوقة والمعتمدة من قبل الجهات المعنية بالدولة، ومنها المحول الرقمى الحكومى (G2G) ، لربط قاعدة بيانات المنظومة بقواعد البيانات القومية التى من شأنها ضمان التحقق من شخصية مقدم الشكوى، ومضمون الشكوى، ويحقق التكامل بين قاعدة بيانات المنظومة وباقى قواعد البيانات الأخرى، وبما يسمح بتبادل بيانات مقدمة الشكاوى والإطلاع عليها والوصول للبيانات التى تسهم فى سرعة الفحص والبت فى الشكاوى، وذلك وفقا للضوابط المعمول بها فى هذا الشأن .

٥- إدارة قاعدة البيانات والوسائل التكنولوجية الخاصة بالمنظومة وتحليلها واستخراج النتائج وإعداد تقارير دورية بنتائج هذه المؤشرات ورفعها بصفة دورية لرئاسة الجمهورية ورئاسة مجلس الوزراء .

٦- وضع ومتابعة مؤشرات الأداء التى تعكس نتائج تفاعل الجهات الحكومية مع شكاوى المواطنين، وإصدار التوصيات الخاصة بتقويم الأداء بمختلف مراحل دورة العمل بالمنظومة، وبالتنسيق مع السلطة المختصة بكل جهة .

٧- التنسيق مع رؤساء الجهات الحكومية التى يقع فى نطاق اختصاصها شكاوى متكررة أو موسمية للحد من أسبابها والعمل على إيجاد الحلول المناسبة مع إعداد التوصيات اللازمة لتيسير إجراءات الحصول على الخدمات وتحسين بيئة ودورة العمل لمعالجة الثغرات والتغلب على التحديات ونقاط الضعف التى تصادف الجهات أثناء متابعة إنجاز معاملات المواطنين وطالبى الخدمة .

٨- تشكيل لجان المتابعة الميدانية لأعمال التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين والجهات مقدمة الخدمات أخذاً فى الاعتبار ما تسفر عنه متابعة ما يتم تلقيه أو رصده

من شكاوى تخص هذه الجهات وبؤر تركزها، والتنسيق مع السلطة المختصة بالجهة بشأنها، ويتم إعداد تقارير بنتائج أعمال هذه اللجان تعرض على رئيس مجلس الوزراء .

٩- التنسيق مع الجهات الحكومية المعنية وغيرها لإجراء ومتابعة عمليات استطلاعات وبحوث الرأى العام، ونتائج الرصد الإعلامى والميدانى لقياس جودة الخدمات والبرامج الحكومية، ومستويات رضا المواطنين عنها، ورصد المشكلات والشكاوى المرتبطة بها ومعدلات تغيرها .

١٠- إعداد تقارير دورية وكلما تطلب الأمر عن اتجاهات الرأى العام بشأن الخدمات الحكومية والموضوعات ذات الثقل الجماهيرى، ونتائج متابعة أعمال التقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين .

١١- متابعة أنشطة تنمية الموارد البشرية بالتقسيمات الإدارية لخدمة المواطنين .

١٢- وضع وتطوير خطط رفع وعى المواطنين بالمنظومة وسبل التعامل معها والإشراف على تنفيذ هذه الخطط وتقييم نتائجها .

١٣- ربط المنظومة بغرفة العمليات المركزية وغرف العمليات بجميع الوزارات والمحافظات والهيئات وغيرها من الجهات الحكومية المختصة أثناء الأزمات والكوارث والحالات التى تتطلب ذلك بالتنسيق مع أمانة شئون الأزمات والكوارث بالأمانة العامة لمجلس الوزراء .

١٤- بناء مؤشر قومى لتعامل الجهات الحكومية مع الشكاوى لتحسين كفاءة وفعالية التعامل معها، وتعزيز ثقة المواطنين فى الحكومة، وتحسين جودة الخدمات المقدمة لهم .

١٥- متابعة التزام العاملين بالمنظومة بميثاق الأخلاق ومدونة السلوك الوظيفى .

١٦- إجراء التنسيقات اللازمة لعقد اجتماعات اللجنة التنسيقية العليا للمنظومة ومتابعة تنفيذ ما يصدر عنها من قرارات .

(المادة الحادية عشرة)

تشكل لجنة تنسيقية عليا للمنظومة برئاسة رئيس مجلس الوزراء، وعضوية كل من :

وزير التخطيط والتنمية الاقتصادية والتعاون الدولى .

وزير الداخلية أو من ينيبه .

وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات .
وزير العدل .
وزير المالية .
وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية .
وزير التنمية المحلية .
رئيس هيئة مستشارى مجلس الوزراء .
رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار .
رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة .
ممثل عن وزارة الدفاع .
ممثل عن هيئة الرقابة الإدارية .
ممثل عن المجلس الأعلى لتنظيم الإعلام .

مساعد الأمين العام للشكاوى ورضا المواطنين بمجلس الوزراء ويكون مقررا للجنة التنسيقية العليا .

وللجنة أن تستعين بمنسقين من الوزارات أو الجهات الحكومية المعنية، وبمن تراه من المختصين وذوى الخبرة فى مجالات عمل المنظومة، وممثلى مجتمع الأعمال والمجتمع المدنى ، وذلك لمعاونتها فى إنجاز مهامها .

وتتولى اللجنة التنسيقية العليا للمنظومة المهام الآتية :

١- العمل على ضمان التزام مؤسسات الدولة بمسئولياتها تجاه التفاعل الإيجابى مع الشكاوى فى إطار من المساواة التى يكفلها الدستور والقانون .

٢- متابعة التزام الجهات بتفعيل الخطط والبرامج والإجراءات الداعمة لتطبيق مبادئ الاستدامة المؤسسية للمنظومة لضمان سرعة حل المشكلات ومعالجة الشكاوى بكفاءة وفعالية وبمشاركة الأطراف أصحاب المصلحة .

٣- إقرار متطلبات تطوير وتنمية القدرات البشرية والمؤسسية للمنظومة .

٤- إقرار وتطوير ومتابعة تنفيذ خطط رفع الوعى المجتمعى بدور المنظومة وما تتيحه من آليات مؤسسية لتحقيق تواصل مجتمعى فعال، والحث على تسجيل الشكاوى والتفاعل معها من خلال المنظومة فى إطار حرص الحكومة على تشجيع المشاركة المجتمعية وتعزيز آليات المساءلة للحد من أشكال الإهمال ومحاربة كافة أوجه الفساد .

٥- متابعة تقارير ومؤشرات أداء المنظومة والجهات المرتبطة إلكترونيًا بها، ومستوى كفاءة وفعالية دورة العمل المطبقة على جميع المستويات ونسب الاستجابة للشكاوى والرد على الاستفسارات المرتبطة بالخدمات الحكومية والتعامل مع المقترحات .

٦- متابعة نتائج بحوث واستطلاعات الرأى بشأن مستويات رضا المواطنين عن جهود المنظومة، وجودة الخدمات الحكومية العامة ومستوى إدراكهم لما تشهده تلك الخدمات من تطوير .

وتجتمع اللجنة بناء على دعوة من رئيسها، بواقع مرتين على الأقل سنويا وكلما دعت الحاجة لذلك .

وتقوم أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء بأعمال الأمانة الفنية للجنة التنسيقية العليا للمنظومة ومتابعة تنفيذ ما يصدر عن اللجنة من قرارات .

(المادة الثانية عشرة)

تشكل لجان متابعة الشكاوى والخدمات برئاسة القيادات التنفيذية للجهات الحكومية (الوكيل الدائم – رؤساء قطاعات مكاتب الوزراء – سكرتير و عموم المحافظات – ما يعادل هذه القيادات بالجهات الأخرى) وممثلى الوحدات والقطاعات والإدارات المعنية بكل جهة ، وتعقد اجتماعًا دوريًا لعرض نتائج أعمال تلقى وفحص شكاوى المواطنين ومراجعة مؤشرات أداء الجهات الفرعية ومعدلات الاستجابة للشكاوى، وكذا النظر فى الشكاوى والاستفسارات التى لم يتم حلها أو معالجتها بعد وإزالة أسباب التأخر فى معالجتها وخصوصًا الشكاوى والاستفسارات التى تتطلب مستوى أعلى من التنسيق داخل نفس الجهة، أو التنسيق بين أكثر من جهة وتعرض نتائج اجتماعات وأعمال هذه اللجان على السلطة المختصة، ويتم موافاة أمانة الشكاوى ورضا المواطنين بالأمانة لمجلس الوزراء بنسخة من تلك النتائج .

(المادة الثالثة عشرة)

تقوم الأمانة العامة لمجلس الوزراء بدعم أمانة الشكاوى ورضا المواطنين من خلال توفير الموارد البشرية التى تتمتع بقدرات ومهارات وخبرات فنية وقانونية وإدارية تتلاءم مع طبيعة المهام الموكلة إليها وتتمكن الأمانة من خلالها من الإشراف بكفاءة وفعالية على إدارة المنظومة بمكوناتها المختلفة إلى جانب توفير مركز الاتصال

لتلقى ومتابعة الشكاوى والاستفسارات والمقترحات، والأجهزة والمعدات، وبناء وتطوير التطبيقات وقواعد البيانات المطلوبة وكل ما يلزم لضمان كفاءة الأداء وتحقيق الاستدامة المؤسسية للمنظومة .

(المادة الرابعة عشرة)

تدرج الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار ضمن موازنة رئاسة مجلس الوزراء .

(المادة الخامسة عشرة)

يلغى قرار رئيس مجلس الوزراء رقم ١٨٥٥ لسنة ٢٠١٧ المشار إليه، كما يلغى كل ما يخالف أحكام هذا القرار .

(المادة السادسة عشرة)

يُنشر هذا القرار فى الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر برئاسة مجلس الوزراء فى ٦ صفر سنة ١٤٤٦هـ

(الموافق ١١ أغسطس سنة ٢٠٢٤م) .

رئيس مجلس الوزراء

دكتور / مصطفى كمال مدبولى