

قرار رئيس مجلس الوزراء

رقم ١٨٥٥ لسنة ٢٠١٧

بشأن منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة

وإعادة تنظيم مكاتب خدمة المواطنين

رئيس مجلس الوزراء

بعد الاطلاع على الدستور ؛

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 وزير شئون مجلس الوزراء ووزير الدولة للتنمية الإدارية رقم ١ لسنة ١٩٩٢

بشأن إنشاء وتنظيم مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار برئاسة مجلس الوزراء ؛

وبعد موافقة مجلس الوزراء بجلسته رقم (٨٣) المنعقدة بتاريخ ٢٠١٧/٨/٢ ؛

قرر :

(المادة الأولى)

ترتبط إدارات ومكاتب خدمة المواطنين ، وجميع الوحدات الإدارية التى تتعامل مع شكاوى المواطنين فى جميع الوزارات والمصالح والأجهزة الحكومية ووحدات الإدارة المحلية والهيئات العامة وغيرها من الجهات الحكومية والأشخاص الاعتبارية العامة إلكترونياً ببوابة الشكاوى الحكومية بمجلس الوزراء ، ويتم تطبيق النظام إلكترونياً وبشكل موحد على مستوى جميع هذه الجهات لتصبح منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة على مستوى الجمهورية .

(المادة الثانية)

تلتزم جميع الجهات الحكومية المذكورة بالمادة الأولى وغيرها من الأشخاص الاعتبارية العامة باتخاذ جميع الإجراءات الإدارية والتقنية اللازمة لسرعة تحقيق الربط الكامل الإلكتروني والمؤمن مع منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة (www.shakwa.eg) ، بما يضمن تيسير استقبال وتسجيل جميع شكاوى المواطنين عليها وفحصها ، بالإضافة إلى سلامة تداول الشكاوى والحفاظ على خصوصية وسرية البيانات والمعلومات المتعلقة بها ، وعلى أن يتم الربط بين المنظومة والرقم القومى لمقدم الشكوى حتى يتسنى متابعتها ، مع ضمان ألا يُضسّر أى مواطن جراء تقدمه بشكوى طالما اتفقت مع ضوابط ومعايير الحق فى التقدم بالشكوى ، وفى حال عدم مقدرة المواطن من تسجيل شكواه من خلال الموقع ، فإن له أن يتوجه إلى مكتب خدمة المواطنين التابع فى نطاق (الوزارة - المحافظة - الجهة) المنوطة بالشكوى لتقديم الدعم اللازم لتسجيل شكواه على المنظومة .

(المادة الثالثة)

يتبع مكتب خدمة المواطنين الوزير أو المحافظ أو رئيس الجهة التى يُنشأ فيها ، ويشكل بقرار منه ، ويُراعى أن يتكون المكتب من عناصر قادرة على حسن استقبال المواطنين ، والمشاركة بفعالية فى تذليل مشاكلهم وحلها ، ومعالجة الموضوعات المطروحة ، والتواصل والتنسيق الفعال مع الوحدات المختصة بفحص الشكاوى والبت فيها داخل الجهة ، حتى الوصول إلى الحل المناسب لها ، وكذا تولى أعمال البحوث والمتابعة الميدانية ، وإعداد البيانات والإحصاءات التى توفرها منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة .

(المادة الرابعة)

يختص مكتب خدمة المواطنين بما يلى :

- ١ - استقبال المواطنين طالبي الخدمة ، وتسجيل شكاواهم واستفساراتهم على النظام الإلكتروني لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمنتهى الشفافية والنزاهة .
- ٢ - متابعة فحص الشكاوى بمعرفة الجهة المختصة حتى البت فيها ، وإخطار المواطن بالرد النهائى على شكواه .

- ٣ - المعاونة الإيجابية فى تذليل ما يصادف العمل التنفيذى من معوقات ، وصولاً لحل المشكلات الجماهيرية والعامه .
- ٤ - تلقى وتحليل استفسارات وشكاوى ومطالب المواطنين ، وتجميع ما يحتاج منها إلى بحث ، وإحالتها إلى المسؤولين ومتابعة الرد عليها .
- ٥ - العمل على حل المشاكل الجماهيرية ومتابعة الوصول إلى حلول لها ، وإخطار المواطنين بالنتيجة سلباً أو إيجاباً .
- ٦ - بحث ودراسة ما تنشره الصحف والمجلات وما تبثه وسائل الإعلام المختلفة خاصة المشاكل الجماهيرية فردية أو عامة ، بقصد الوصول إلى إزالة أسبابها وحلها وتوثيقها على المنظومة .
- ٧ - إعداد دليل عمل مبسط بأسماء الإدارات المختلفة بذات الجهة واختصاصاتها ، وكيفية أدائها لعملها ، والشروط والمستندات اللازمة لطلب الخدمة ، وموافاة الأمانة الفنية للجنة التنسيقية لمنظومة الشكاوى الحكومية بهذا الدليل ، وتحديثه بصفة مستمرة لنشره على المنظومة .
- ٨ - متابعة المؤشرات التى تدخل على مستوى الأداء فى الخدمات العامة ، وتقديم الاقتراحات لتحسين وتطوير هذه الخدمات وتبسيط إجراءات أدائها .
- ٩ - رفع تقارير مؤشرات الأداء ، وتفاعل الإدارات المختصة مع الشكاوى الموجهة إليها ، إلى رئيس الجهة ، لاتخاذ اللازم نحو زيادة فعالية التعامل مع شكاوى المواطنين والرد عليها .

(المادة الخامسة)

- وحدة خدمة المواطنين واتجاهات رأى العام بالأمانة العامة لمجلس الوزراء ، لها إلى جانب اختصاصات مكاتب خدمة المواطنين المنصوص عليها فى هذا القرار ، الاختصاصات الآتية :
- ١ - إعداد تقارير دورية عن اتجاهات رأى العام ، والمشكلات التى أظهرتها رسائل المواطنين ، ونتائج متابعة أعمال مكاتب خدمة المواطنين بالجهات المختلفة ، واقتراح الحلول المناسبة لها .

٢ - عرض رسائل المواطنين والاقتراحات ذات الشغل الجماهيرى التى تؤثر فى اتجاهات
الرأى العام .

٣ - استخلاص البيانات الإحصائية من واقع التقارير الدورية ، وتحليلها وتصنيفها ،
وإعداد تقرير عام سنوى يتضمن ما قامت به مكاتب خدمة المواطنين ، والصعوبات التى صادفتها ،
واقترحات تذليلها .

٤ - التنسيق والتعاون فى متابعة الجهات فى تدفق البيانات ، ومعالجة الشكاوى ،
مع قطاع خدمة ورضا المواطن بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء .

(المادة السادسة)

يُشرف مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء على إدارة المنظومة ،
ويختص بالآتى :

١ - التطوير التقنى والإدارى للمنظومة ، وزيادة كفاءتها وفعاليتها ، بالتنسيق مع الوزارات
والجهات الحكومية المعنية كل فيما يخصها ، بما يضمن سهولة إتاحتها للمواطن وجميع الجهات .

٢ - استخدام الآليات المتاحة من استطلاعات وبحوث الرأى العام والمراصد الإعلامية
والميدانية لقياس جودة الخدمات والبرامج الحكومية ورصد المشكلات والشكاوى
التي تخص المواطنين .

٣ - قياس درجات رضا المواطنين عن الخدمات والبرامج الحكومية المقدمة لهم .

٤ - وضع مؤشرات الأداء التى تعكس نتائج تفاعل الجهات الحكومية مع شكاوى المواطنين ،
والتي تعكس بدورها الأداء الحكومى بالدولة ، ورفعها بصفة دورية لرئاسة الجمهورية
ورئاسة مجلس الوزراء .

٥ - وضع خطط رفع وعى المواطنين بوجود المنظومة وسُبل التعامل معها ،
والإشراف على تنفيذ هذه الخطط .

٦ - إدارة قاعدة البيانات الخاصة بالمنظومة ، وتحليلها دورياً ، واستخراج النتائج ،
وتوجيهها لدعم خطط وبرامج التنمية الموجهة للمواطن .

٧ - ربط المنظومة بغرفة العمليات المركزية أثناء إدارة الأزمات والكوارث
والحالات الطارئة والأحداث الكبرى .

(المادة السابعة)

- تُشكل لجنة تنسيقية لمنظومة الشكاوى الحكومية الموحدة بمجلس الوزراء ، برئاسة رئيس مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ، وعضوية كلٍ من :
- مساعد أمين عام مجلس الوزراء للاتصال والإعلام .
- مُمثلين عن كل من : الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، وهيئة الرقابة الإدارية ، والمجلس الأعلى لتنظيم الإعلام .
- رئيس قطاع خدمة ورضا المواطن بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء (مقرراً) .
- أحد المستشارين القانونيين بالأمانة العامة لمجلس الوزراء .
- وللجنة أن تستعين بمُنسقين من الوزارات أو الجهات الحكومية المعنية لإنجاز مهامها ، على أن تتولى تلك الجهات ترشيح ممثليها .
- وتتولى اللجنة التنسيقية للمنظومة المهام التالية :
- ١ - ضمان التزام مؤسسات الدولة بمسئولياتها تجاه المواطنين وحل مشاكلهم في إطار من المساواة التي يكفلها الدستور والقانون .
 - ٢ - متابعة التزام الجهات بتفعيل الخطط والبرامج المنظمة لضمان الاستجابة للشكاوى الواردة وسرعة حلها .
 - ٣ - التنسيق مع رؤساء الجهات التي يقع في نطاق اختصاصها شكاوى متكررة للعمل على إيجاد الحلول المناسبة والحد من أسباب الشكاوى التي تُسجّل بشأنها على المنظومة .
 - ٤ - رفع الوعي المجتمعي بدور منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة وسبل التواصل معها .
- وتعقد اللجنة اجتماعاً دورياً بواقع مرتين على الأقل سنوياً بدعوةٍ من رئيسها ، ويجوز له الدعوة لانعقاد اللجنة لاجتماع غير عادي كلما دعت الضرورة إلى ذلك .

(المادة الثامنة)

يُنشأ قطاع خدمة ورضا المواطن بمركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء ،
ويتولى القيام بأعمال الأمانة الفنية للجنة التنسيقية للمنظومة ، ويقوم على الأخص
بالأعمال التالية :

- ١ - متابعة تنفيذ ما يتضمنه هذا القرار من مهام اللجنة التنسيقية ، والإشراف فنياً على مكاتب خدمة المواطنين فى الوزارات والمحافظات والجهات المختلفة .
- ٢ - الإشراف على توجيه الشكاوى المسجلة على منظومة الشكاوى الحكومية للجهة المختصة ومتابعتها للرد عليها فى التوقيت المناسب بحسب طبيعتها .
- ٣ - تبسيط إجراءات بحث الشكاوى التى تتطلب إشراك أكثر من جهة فى ذات الوقت والتنسيق فيما بين هذه الجهات للتوصل لحل نهائى للشكوى فى الوقت المناسب .
- ٤ - الدعم التقنى اللازم لضمان عمل منظومة الشكاوى الحكومية بكفاءة وفعالية ، بالتنسيق مع جميع الجهات المعنية بتنفيذ هذا القرار كل فيما يخصها .
- ٥ - تشكيل لجان متابعة ميدانية إلى وحدات الجهاز الإدارى بالدولة (الوارد ذكرها بالمادة الأولى) ، بالتعاون مع وحدة خدمة المواطنين واتجاهات رأى العام بالأمانة العامة لمجلس الوزراء ، لمراجعة وتقييم سير العمل بهذه الجهات والالتزام بتنفيذ ما يتضمنه هذا القرار ، وترفع تقاريرها للجنة التنسيقية للمنظومة ، وتلتزم هذه الجهات بتيسير أعمال اللجان الميدانية ومعاونتها فى إنجاز مهامها .
- ٦ - التنسيق وتوجيه الدعوة لعقد اجتماعات اللجنة التنسيقية .

(المادة التاسعة)

تُشكل لجان برئاسة القيادات التنفيذية للجهات الحكومية (رؤساء قطاعات مكاتب الوزراء - سكرتيرى عموم المحافظات - ما يعادل هذه القيادات بالجهات الأخرى) لمراجعة موقف تنفيذ الشكاوى الموجهة إليها ، وسرعة حلها ، وخصوصاً الشكاوى التى تتطلب مستوى أعلى من التنسيق داخل نفس الجهة ، أو التنسيق بين أكثر من جهة ، وبما لا يتعارض مع الدستور والقانون .

(المادة العاشرة)

تُدرج الاعتمادات المالية اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القرار ضمن موازنة مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار برئاسة مجلس الوزراء ، ويكون رئيس المركز هو رئيس الجهة الإدارية المختصة بالإشراف المالي على هذه الاعتمادات .

(المادة الحادية عشرة)

تُلغى أى قرارات تتعارض مع أحكام هذا القرار .

(المادة الثانية عشرة)

يُنشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويُعمل به من اليوم التالى لتاريخ نشره .

صدر برئاسة مجلس الوزراء في ٢٥ ذى القعدة سنة ١٤٣٨ هـ

(الموافق ١٧ أغسطس سنة ٢٠١٧ م) .

رئيس مجلس الوزراء

مهندس / شريف إسماعيل