جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

C.a.o.a
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
IIP
الاستثمار فى الأفراد

كتاب دوري
رقم (١) لسنة ٢٠١٦
بشأن
ضوابط وتنظيم تقديم الشكاوى

تنص المادة رقم ٨٥ من دستور جمهورية مصر العربية على أن " لكل فرد حق مخاطبة السلطات العامة كتابة وبتوقيعه، ولا تكون مخاطبتها باسم الجماعات إلا للأشخاص الاعتبارية " .

وهذا النص الدستوري جعل حق الشكوى لكل فرد مكفول بالدستور ولا يمكن مصادرته تحت أي مسمى؛ وإنما يتحدد نطاق هذا الحق في المطالبة بالحقوق المنظمة تشريعياً.

وتقضي المادة رقم ٢٥ من قانون الإجراءات الجنائية بأن كل من علم بوقوع جريمة أن يبلغ النيابة العامة أو أحد مأموري الضبط القضائي .

وتقضي المادة رقم ٢٦ من ذات القانون بأنه يجب على كل من علم من الموظفين العموميين أثناء تأدية عمله أو بسبب تأديته بوقوع جريمة من الجرائم أن يبلغ عنها فوراً النيابة العامة أو أقرب مأمور من مأموري الضبط القضائي .

وفي هذا الإطار صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين وصدرت الكتب الدورية للجهاز المركزي للتنظيم والإدارة أرقام ٢٤ لسنة ١٩٨١ ، ٢ لسنة ١٩٨٨ ، ٢٠ لسنة ٢٠١٠ والتي تضمنت التنظيم القانوني لأسلوب تلقي الشكاوى ومتابعة بحثها .

ونظراً لما لوحظ في الفترة الأخيرة من كثرة الشكاوى التي ترد للجهات الإدارية والرقابية (هيئة الأمن القومي ، وزارة الداخلية ، هيئة الرقابة الإدارية ، النيابة الإدارية ، الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة ، الجهاز المركزي للمحاسبات ....) .

جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

C.a.o.a
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
IIP
الاستثمار فى الأفراد

وبرصد الآثار السلبية المترتبة على تقديم بعض الشكاوى في إطار إحترام حق الشكوى المكفول بالدستور تبين الآتي :

- عدم توقيع مقدمي بعض الشكاوى عليها وتحديد عناوينهم وبيانات كافية عنهم.
- عدم ذكر بيانات كافية عن موضوع الشكوى .
- إرسال ذات الشكوى إلى العديد من الجهات مما يترتب عليه تكرار الدراسة بلا مبرر.
- تضمين بعض الشكاوى عبارات تعد تعريضاً وتشهيراً بالقيادات والمسئولين بالمواقع الإدارية المختلفة؛ الأمر الذي يترتب عليه إثارة البلبلة حولهم مما قد يؤثر على اتخاذ القرار المناسب في الموضوعات المعروضة عليهم .

ولعلاج هذه الأوضاع ولضمان جدية الشكاوى فإن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يحدد إسلوب تقديم الشكاوى وضوابط ذلك على الوجه الآتي :-

- يجب تقديم الشكوى مكتوبة وتتضمن اسم الشاكي ووظيفته وعنوانه واضحاً ورقمه القومي .
- يجب تحديد موضوع الشكوى وأسبابها وطلباته على وجه الدقة مع إرفاق المستندات المؤيدة لشكواه .
- يجب ألا يضمن الشاكي شكواه عبارات غير لائقة أو تهجم أو تطاول على القيادات الإدارية .

وفي جميع الأحوال يجب لدى تقديم الشكوى مراعاة الضوابط الآتية :-

١. تسليم الشكوى إلى مكتب خدمة المواطنين بالجهة إما باليد مع حصوله على إيصال يفيد ذلك أو بالبريد بخطاب موصى عليه بعلم الوصول .
٢. يجب قيد الشكوى في سجل خاص بمكتب خدمة المواطنين مع بيان اسم مقدمها وموضوعها وتاريخ تقديمها ثم يقيد ما أتخذ بشأنها من إجراءات .

جمهورية مصر العربية
رئاسة مجلس الوزراء
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
رئيس الجهاز

C.a.o.a
الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة
IIP
الاستثمار فى الأفراد

٣. على الجهات التي تطلب منها بيانات لفحص الشكوى سرعة الرد في موعد لا يتجاوز عشرة أيام من تاريخ الطلب .

٤. يتم الرد على الشكوى، وبيان ما أتخذ بشأنها من إجراءات ويجب في كل الأحوال إخطار الشاكي بذلك .

ومن حيث أنه وفي ضوء ما تقدم لا يلتفت إلى الشكاوي التالي بيانها :-

١. الشكوى المكتوبة التي لا تحمل توقيع وعنوان مقدمها ورقمه القومي ورقم تليفونه الشخصي .

٢. الشكوى التي ترد عن طريق المكالمات التليفونية .

٣. الشكوى التي يبدو من ظاهرها أنها أعدت من عدة نسخ أرسلت إلى جهات مختلفة في ذات الوقت؛ تقوم جميع الجهات التي قدمت إليها بحفظها دون إخطار الشاكي .

٤. الشكوى التي تتضمن عبارات غير لائقة أو تهجم أو تطاول على القيادات الإدارية يتم حفظها مع تحريك المسئولية قبل مقدم الشكوى من صاحب الشأن .

يرجاء التكرم بالتنبيه على الوحدات التابعة لسيادتكم بتنفيذ ما تقدم والإعلان عن هذا الكتاب الدوري في مكان ظاهر بالوحدة لضمان علم الكافة به .

رئيس
الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة

المستشار الدكتور
((محمد جميل إبراهيم))

صدر في : ٨ / ٥ / ٢٠١٦

كشف توزيع : السادة :
- السادة الوزراء .
- المحافظون .
- رؤساء الهيئات والأجهزة المستقلة .
- رؤساء وحدات التنظيم والإدارة بالوزارات والهيئات .
- مديرو مديريات التنظيم والإدارة .