

ويرصد الآثار السلبية المترتبة على تقديم بعض الشكاوى في إطار احترام 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 وضمن جدية الشكاوى فإن الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة يحدد أسلوب 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 الشكاوى مراعاة الضوابط الآتية :-

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

٢. 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 اتخذ 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 المسؤولية قبل مقدم الشكوى من صاحب الشأن .

برجاء 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

صدر في ٢٠١٦/ ٥ / ٨

المستشار الدكتور

((محمد جميل إبراهيم))



كشف توزيع : السادة :

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