

حفظه الله

الأخ / م. عبد الفتاح الزريعي

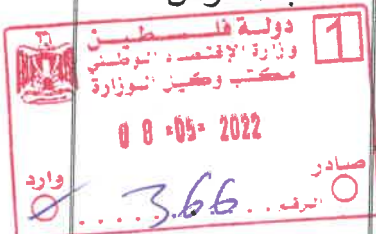
وكيل وزارة الاقتصاد الوطني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: التقرير الشهري لدائرة الشكاوى أبريل 2022

- نهديكم أطيب التحيات وأصدقها، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية.
- بالإشارة للموضوع أعلاه مرفق لكم التقرير الرقمي لمجموع أنشطة الدائرة من حيث:
- استقبال المكالمات على الرقم المجاني.
  - استقبال شكاوى ورقية عبر صناديق الشكاوى أو مباشرة لدائرة الشكاوى أو من خلال المكاتب الفرعية.
  - استقبال شكاوى الكترونية عبر (المنظومة الشكاوى المركزي - التطبيق الإلكتروني - بلاغ اقتصادي).

#	العدد	البيان	الاجراء	الملاحظات
قاربة 475		اتصال مختلف	استقبال وتعاون	
104	65	✓ شكاوى حول غلاء الأسعار والاحتكار	إعادة توجيه للمدراء المكاتب الفرعية للمتابعة. ملاحظة: تركزت الشكاوى حول: 1. غلاء أسعار ( للمواد الاستهلاكية - ملابس العيد وخاصة الأطفال - ومحطات الغاز التي تعمل ليلاً، وتقوم بالتعبئة للسيارات والموزعين دون المواطنين - سعر طحين الوكالة وطحين الخصوصي - ارتفاع سعر ربطة الخبز.	يتم ارسال الشكاوى ولا توجد تغذية راجعة لحل الشكاوى أو توضيح لآليات حل الشكاوى، وإنما الاشعار في بعضها انه تم تحرير محضر ضبط بالخصوص.
	30	✓ شكاوى على محلات الصيرفة	تم استقبالها وتحويلها لمدير الدائرة للمتابعة والحل	
	08	✓ المنظومة المركزية للشكاوى	- تم الرد على المشتكي حول الشكاوى وتوجيهه للجهة المختصة للمراجعة.	
	00	✓ تطبيق البلاغ الاقتصادي	استقبال الشكاوى وتحويلها للمكاتب الفرعية ذات العلاقة	





<p>فهم شكون</p>	<p>تم الجلوس مع المشتكي والاستماع إليه والعمل على تذليل الأمر، ولكن لم يتم حل الشكوى لوجود لجنيتين متخصصتين (داخلية - خارجية)</p>	<p>✓ ورقي</p>	<p>01</p>	
<p>اعتراض المراجعين بعدم الرد على التلغونات الداخلية للوزارة أو للبدالة</p>	<p>- يتم الإفادة حسب المعرفة الشخصية، مع التوضيح بأن الرقم المجاني مخصص للشكاوى فقط وليس للاستعلامات</p>	<p>✓ اتصال استفسار واستعلام عن السجل التجاري</p>	<p>19</p>	
	<p>- يتم الإفادة حسب المعرفة الشخصية، مع التوضيح بأن الرقم المجاني مخصص للشكاوى فقط وليس للاستعلامات.</p>	<p>✓ اتصال استفسار واستعلام عن تعويضات الأضرار</p>	<p>15</p>	
<p>- هناك مجموعة كبيرة من الاتصالات لم يتم الرد عليها لأكثر من سبب منها (الاستقبال على جوالي الشخصي، وهو خط استقبال وحيد. - الاتصالات في أوقات مختلفة من اليوم بعد الانتهاء من ساعات الدوام الرسمي ومنها بعد الفجر وفي منتصف الليل)</p>	<p>صل الاسم المذكور في سطر (1) صنف هذه الشكاوى خاصة بالمشكلة - الرد قدر المستطاع والتأكيد والإفادة بالخصوص. دعوه لوكالة ؟ الذات ؟</p>	<p>✓ للشكوى عن غلاء الأسعار ( طحين وكالة الغوث - طحين الخصوصي) ✓ عمل محطات غاز ليلاً، والتعبئة للسيارات دون المواطنين</p>	<p>300</p>	
	<p>- تم توضيح الأمر للمتصل بأنه ليس من اختصاص الوزارة وإعادة توجيه المتصل على الجهات المختصة بالأمر</p>	<p>✓ ليس من صلاحيات الوزارة</p>	<p>37</p>	



### ملاحظة:

- ❖ تم ارسال استمارة لقياس رضى الجمهور في الإدارة العامة للصناعة.
- ❖ تم استقبال المكالمات بواسطة جوالي الشخصي، حيث أن الرقم المجاني محول على رقمي الشخصي وخارج أوقات دوام العمل الرسمي مما يرهقني ويستنزف من أوقات راحتي وكذلك بطارية جوالي (حيث انني بحاجة لشحن الجوال بشكل مستمر؛ ناهيك عن عدم تمكني من استقبال مكالماتي الشخصية طيلة فترة استقبال الشكاوى).
- ❖ تم استقبال الشكاوى وخاصة المتعلقة بمحلات الصيرفة خلال الاجازة ما قبل العيد وأثناء العيد للتخفيف عن حاجات الناس
- ❖ تم استقبال الشكاوى بنفسى، وتدوينها واعداد التقارير الشهرية بنفسى، وهذا يقلل من جودة العمل، وخاصة التوثيق.
- ❖ للاطلاع وتوجيهاتكم لنا بالخصوص.

تقبلوا منى بغانى الاحمر والسند

أ. رامي إسماعيل ادغيش

مدير دائرة الشكاوى

05.05  
2022