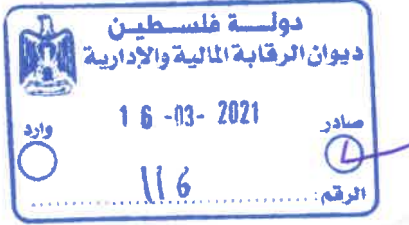




الرقم: 116
التاريخ: 2021/3/15



عطوفة الدكتور/ رشدي وادي حفظه الله

وكيل وزارة الاقتصاد الوطني

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد...

الموضوع: تقرير الديوان عن أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك
لدى وزارة الاقتصاد الوطني

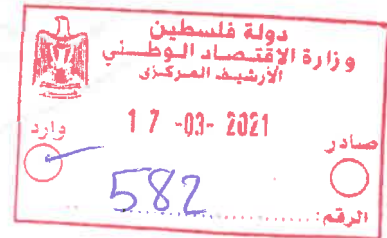
يهديكم ديوان الرقابة المالية والإدارية أطيب تحياته.

مرفق طيه النسخة النهائية لتقرير الديوان عن أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد الوطني، والذي تم إرسال نسخة عنه للمجلس التشريعي، ونفيد عطوفتكم علماً بأن ديوان الرقابة تلقى رداً على التقرير بتاريخ 2021/2/23م موضح في ملخص التقرير.

للاطلاع وإفادتنا بإجراءاتكم نحو تنفيذ توصيات ديوان الرقابة خلال شهر من تاريخه.

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير،،،

م. محمد عبد القادر الرقب
رئيس الديوان



صورة: للملف.





قرار رقم (2019/1)

بشأن المحافظة على سرية الأعمال والتقارير الرقابية

بعد الاطلاع على القانون الأساسي لسنة 2003 وتعديلاته
وعلى قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004
ووفقاً لمقتضيات المصلحة العامة
وبناءً على الصلاحيات المخولة لنا قانوناً
قررنا ما يلي:

مادة (1)

تعتبر جميع المعلومات والبيانات الواردة في تقارير ديوان الرقابة ومراسلاته والمستندات المرفقة
طبيعتها سرية لا تقضى أو تبرز أو يسمح الاطلاع عليها إلا في الحدود المسموح بها قانوناً.

مادة (2)

يحظر على رؤساء الجهات الخاضعة لرقابة ديوان الرقابة أو من ينوب عنهم إفشاء أو تسريب
للآخرين أي من أعمال الديوان الرقابية التي يطلعون عليها بحكم مناصبهم ومراكزهم الوظيفية
تحت طائلة المسؤولية القانونية.

مادة (3)

تلتزم الجهات الخاضعة لرقابة الديوان باتخاذ كافة الإجراءات الضرورية التي تضمن المحافظة
على سرية وخصوصية أعمال الديوان الرقابية.

مادة (4)

تلتزم جميع الجهات الخاضعة لرقابة الديوان بتنفيذ هذا القرار ويعمل به من تاريخ صدوره.

صدر في مدينة غزة يوم الأربعاء 2019/01/02م



محمد عبد القادر
رئيس ديوان الرقابة المالية والإدارية



ديوان الرقابة المالية والإدارية



تقرير ديوان الرقابة عن أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد الوطني

إعداد

الإدارة العامة للرقابة على المال والاقتصاد

2021/03/16

فهرس المحتويات

م	الموضوع	الصفحة
1	أولاً: مقدمة	1
2	ثانياً: ملاحظات عامة.....	2
3	ثالثاً: دائرة حماية المستهلك.....	3
4	رابعاً: دائرة المختبرات.....	9
5	خامساً: ملف البضائع المصادرة وعينات الفحص	11
6	سادساً: تقييم أداء الإدارة.....	15
7	سابعاً: توصيات الديوان.....	18

ملخص التقرير

أجرى فريق الديوان تفتيشاً رقابياً على أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك بوزارة الاقتصاد الوطني عن الأعوام 2017، 2018، 2019م، وقد كانت أهم الملاحظات كالتالي:

1. قصور في تنظيم بطاقات الوصف الوظيفي والذي يتمثل في عدم وجود وصف وظيفي للكثير من الوظائف الموجودة في الهيكل التنظيمي.
2. غياب دور الرقابة الداخلية في الوزارة للفترة من العام 2017 وحتى العام 2019 حيث لا يوجد أي تقارير صادرة عنها بخصوص عمل الدائرة.
3. عدم فعالية وجدوى نظام التعريب المعمول به لدى دائرة حماية المستهلك وذلك لقيام المستورد بإضافة لاصق التعريب على الكرتون الخارجية (الوحدات الكبيرة) للمنتجات دون وضع اللاصق على وحدات المنتج النهائية.
4. لا تزود الدائرة القانونية بالوزارة دائرة حماية المستهلك بإجراءاتها المتخذة بحق المخالفين والذين تم تحرير محاضر ضبط لهم من قبل الدائرة، الأمر الذي يحول دون قدرة الدائرة على متابعة ملفات المخالفين.
5. ضعف الإجراءات القانونية المتخذة بحق المخالفين، ومخالفتها لأحكام المواد (27، 28، 29) من قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005، حيث تلجأ الدائرة القانونية لاتخاذ إجراءات عقابية مخففة بحق المخالفين والتي ساهمت في تكرار ارتكاب المخالفات من قبل التجار.
6. عدم وجود جدوى لإعطاء العينات المسحوبة رقم سري، وذلك نظراً لإرسال العينات المسحوبة بشكل كامل، بحيث تحتوي الأغلفة على جميع البيانات الخاصة بالمستورد أو المصنع المنتج، والمكونات، وجميع البيانات التي يجب اخفائها عن موظفي المختبرات لإرساء الشفافية أثناء الفحص.
7. عدم وجود فرز وتصنيف لعينات المواد المصادرة من قبل دائرة حماية المستهلك داخل المخازن، إذ تم خلطها مع الأثاث والعهد القديمة والمكهنه لدى الوزارة.
8. عدم اعتماد رسوم فحص عينات الفحص المخبري لعدد (59) نوع فحص من جهات الاختصاص وذلك خلافاً للقانون الأساسي المعدل لسنة (2003) مادة (88).
9. عدم وجود مواصفات فلسطينية لمجموعة من الاختبارات الفعالة للفحص المخبري لدى دائرة المختبرات.

10. الالتزام بنظام الضبط الداخلي فيما يخص مهام مدير وحدة الرقابة الداخلية كعضو مراقب في قرارات تشكيل لجان التوزيع، وكذلك الحال فيما يخص تصرف الوزارة في بقايا العينات.
11. بسبب عدم وجود نظام يدوي أو الكتروني موحد ومحكم لتسجيل بقايا العينات التي لم يتم إرجاعها للتجار، أو المواد المتبرع بها أو المصادرة، فإنه يصعب التأكد من أن جميع المواد التي استلمتها دائرة حماية المستهلك قد تم التبرع بها، وبشكل يحقق النزاهة والشفافية والعدالة في التوزيع.
12. لوحظ عدم تمكن دائرة المختبرات من تغطية جميع الاختبارات والفحوصات المطلوبة، نظراً لعدم تغطية الأجهزة المتوفرة لديها لتلك الفحوصات.
13. وجود نقص في العديد من المواد الخاصة بالمختبرات ومنها مادة حامض الكبريتيك والتي تدخل في ست اختبارات للفحص المخبري، مما يؤثر سلباً على عمل دائرة المختبرات.
14. عدم التزام الوزارة بإشعار وزارة المالية بأية منح أو مساعدات أو هبات أو تبرعات نقدية أو عينية تقدم للدائرة فور تقديمها وقبل التصرف بها، وذلك خلافاً لأحكام المادة (49) من النظام المالي لعام 2005م.
15. خلو كافة اللجان المشكلة لتقييم المنح والمساعدات العينية من المراقب المالي الداخلي وذلك خلافاً لنص المادة (6/146) من النظام المالي الحكومي.
16. قيام الوزارة أو بعض المختصين لديها بمخالفة القانون وأهدافه من خلال قيامها بتوزيع أرز غير صالح للاستخدام الآدمي، حيث يُعد ذلك مخالفة جزائية تستوجب العقوبة وفق قانون حماية المستهلك وقانون العقوبات رقم (74) لسنة 1936.
17. اقتصار الخطة التشغيلية المعتمدة لدى دائرة حماية المستهلك على أهداف مرحلية وغير مرتبطة بأهداف الوزارة الاستراتيجية.
18. لا يوجد ما يفيد مقارنة الإنجازات المتحققة مع الخطة التشغيلية لنفس السنة، ونسبة الإنجاز وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والأسباب التي أدت إلى ذلك، كما لا يوجد في التقرير مقارنة مع السنوات السابقة والتوصيات المطلوبة.

رد الوزارة:

الرد ايجابي بالعموم مع وجود بعض الردود التوضيحية والتي لم تعالج جوهر الملاحظات المذكورة في التقرير، مع تأكيدنا على ما ورد في تقرير الديوان من ملاحظات وتوصيات والتي من شأنها أن تعالج جوانب القصور وتمنح أعمال الدائرة مزيد من الفعالية والجودة.

تقرير ديوان الرقابة عن أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد الوطني

أجرى فريق الديوان خلال شهري يونيو ويوليو /2020، تفتيشاً رقابياً على أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك لدى وزارة الاقتصاد الوطني عن الأعوام 2017، 2018، 2019 وقد شمل التفتيش الموضوعات التالية:

أولاً: مقدمة.

ثانياً: ملاحظات عامة.

ثالثاً: دائرة حماية المستهلك.

رابعاً: دائرة المختبرات.

خامساً: ملف التبرعات.

سادساً: تقييم أداء الإدارة.

سابعاً: توصيات الديوان.

أولاً: مقدمة

1. تشارك وزارة الاقتصاد الوطني بجزء أساسي من المجهود الذي تقوم به الجهات الرقابية المختلفة لضبط الأسواق وتحقيق الأمان في كافة المعاملات التجارية، كما تسعى نحو تنظيم العلاقة بين التاجر والمواطن مؤكدة على دور الحكومة بأجهزتها الرقابية في توعية المواطنين بحقوقهم وواجباتهم، والقيام بمهامها بمهنية عالية تعكس جودة الأداء والشفافية، بالإضافة إلى إعطاء الاهتمام لآلية مراقبة السلع التي ترد إلى الأسواق، وذلك حرصاً على الصحة العامة للمجتمع وسلامة وجودة السلع والمنتجات وحماية المواطنين من أساليب الغش والخداع والاحتيال.
2. تتكون الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، حسب الهيكل التنظيمي المعتمد لدى وزارة الاقتصاد الوطني من أربع دوائر رئيسية لكل منها دور رئيسي ومهم في تقديم الخدمات المناطة بها للمواطنين كالتالي:

1. دائرة حماية المستهلك.

2. دائرة المختبرات.

3. دائرة الموازين والمكاييل والمقاييس.

4. دائرة المكاتب الفرعية.

3. بلغ عدد الموظفين العاملين لدى الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك (119) موظف، وذلك حسب كشوف الإدارة العامة للشؤون الإدارية والمالية بالوزارة، منهم عدد (25) موظف يعملون داخل مبنى الوزارة (الإدارة العامة، دائرة حماية المستهلك، دائرة المختبرات) والجدول التالي يوضح توزيع الموظفين على دوائر ومكاتب الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك:

م	بيان الموظفين	العدد
1	موظفي الإدارة العامة (المدير العام + السكرتارية)	2
2	موظفي دائرة حماية المستهلك داخل مبنى الوزارة	8
3	موظفي دائرة المختبرات	15
4	موظفي الفروع التابعين لدائرة حماية المستهلك - مثبتين	56
5	موظفي الفروع التابعين لمقالع الرمال	21
6	موظفي دائرة المكايل والمقاييس والموازن بالمكاتب الفرعية	4
7	موظفي التشغيل المؤقت داخل الفروع (حماية المستهلك)	13
	المجموع	119

4. اقتصر الدور الرقابي لفريق الديوان في إعداد هذا التقرير، على كل من دائرتي حماية المستهلك ودائرة المختبرات فقط، وذلك نظراً لعدم وجود أي عمل لدائرة الموازين والمكايل والمقاييس، ودائرة المكاتب الفرعية داخل مبنى الوزارة، حيث تعملان من خلال مكاتبهما الموزعة على محافظات القطاع (مكتب غزة - مكتب الشمال - مكتب الوسطى - مكتب خانيونس - مكتب رفح)

ثانياً: ملاحظات عامة

1. يتم تنظيم العمل بالإدارة العامة لحماية المستهلك، وفقاً لقانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 والمعدل بالقانون رقم (2) لسنة 2017، فيما يتم العمل بالصفة الغربية من خلال القرار الصادر بقانون رقم (27) لسنة 2018، بشأن تعديل قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005
2. لا يوجد دليل إجراءات واضح ومعتمد، للعمل به داخل دوائر الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، حيث يوجد دليل غير مكتمل لبعض الدوائر.
3. لا يوجد وصف وظيفي واضح لتنظيم العمل داخل الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، باستثناء بعض الإجراءات المكتوبة لعمل دائرة المكاتب الفرعية ودائرة حماية المستهلك،

- علماً بأنه لا يوجد عليها ما يفيد تاريخ إعدادها أو الجهة التي أصدرت هذه الإجراءات أو الجهة المعتمدة لها، كما أنها تحتاج لترتيب وتحديث بما يتناسب مع مهام العمل اليومية.
4. لوحظ أنه لم يتم توزيع الوصف الوظيفي على الموظفين، حيث تم طلب الوصف الوظيفي من موظفي دائرة حماية المستهلك ودائرة المختبرات، وأفادوا بعدم استلامهم للوصف الوظيفي الخاص بكل منهم، وقد تم الحصول على الوصف الوظيفي من مكتب المدير العام للإدارة.
5. بالرغم من وجود مهام وظيفية تشرح آلية عمل دائرة وأقسام حماية المستهلك بأقسامها الثلاثة إلا أنها غير مفعلة بشكل كامل، وعلى سبيل المثال لا الحصر: مهام التفتيش والتدريب والإعلام في قسم مراقبة الأسعار وخدمات الجمهور.
6. لا يوجد أي تقارير أو دور رقابي من قبل وحدة الرقابة الداخلية لدى وزارة الاقتصاد الوطني، على أعمال الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك خلال السنوات (2017-2018-2019).

ثالثاً: دائرة حماية المستهلك¹

1. تقوم دائرة حماية المستهلك بالرقابة والتفتيش على المحلات والأسواق والمراكز التجارية لمنع الغش والتدليس التجاري، ومراقبة ارتفاع الأسعار، للتحقق من سلامة السلع وأمان استخدامها وإخضاعها للفحص المخبري، والبحث عن التجاوزات التجارية والقرصنة والتزوير، والاهتمام بمدى مطابقة السلع المتواجدة والواردة إلى الأسواق للمواصفات الفلسطينية والتعليمات الفنية الإلزامية ذات العلاقة، والتحليل للنتائج ورفع التوصيات للجهات ذات العلاقة لاتخاذ التدابير اللازمة، كما وتعمل على تطوير برامج ومواد توعية للمستهلك، والرد على الشكاوى الفردية وحل النزاعات بين المستهلكين والتجار.

2. وفقاً للقانون تقوم دائرة حماية المستهلك بمباشرة المهام التالية:

- تنظيم ومراقبة الأسواق واتخاذ التدابير اللازمة لحماية المستهلك ومكافحة الغش التجاري² من خلال الجولات الرقابية على الأسواق والمنشآت التجارية والمحلات.
- التفتيش على السلع في الأسواق، والتحقق من الالتزام بأحكام التشريعات التي تهدف إلى حماية المستهلك مثل: تطبيق بطاقة البيان للسلع التي لا تحمل بطاقة بيان باللغة العربية، وتحذير التداول بسلع المستوطنات.
- التركيز بشكل خاص على القضايا الخاصة بحماية المستهلك، التوعية والإرشاد وإعداد النشرات التثقيفية لنشر الوعي الاستهلاكي.

¹ مفهوم حماية المستهلك: هي سياسة تتبناها الدولة لتوفير السلع والخدمات للمستهلك وذلك تحت مجموعة من القواعد التي تدعم المستهلك وتأمين حقوقه وتمنع الضرر عنه وتعاقب كل من يخالف ذلك من الشركات المنتجة أو المسوقة.

² يعرف الغش التجاري بـ المخالفة للمواصفات والشروط المعتمدة من الجهة المختصة أو التي تعلن عنها ويروج لها بما يخالف حقيقتها من حيث النوع أو الجودة أو المصدر أو خلاف ذلك.

- تلقي الشكاوى من مختلف أنواع المستهلكين والتحقق منها ومتابعتها وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- المشاركة في إعداد دراسات الوضع التمويني.
- التعاون مع جميع المؤسسات ذات العلاقة لضمان تطبيق قوانين حماية المستهلك.
- متابعة الالتزام بوضع بطاقة الأسعار على السلع المعروضة بالمحلات التجارية.
- استكمال إجراءات التحقيق والمصادرة والحجز وسحب العينات للفحص والتحليل وإحالة المخالفين بعد استكمال الإجراءات النظامية إلى وحدة الشؤون القانونية للنظر بما يقضي به القانون بحق المخالفين.

3. تشكل دائرة حماية المستهلك، حلقة الوصل بين دائرة المكاتب الفرعية والوحدة القانونية في الوزارة، مع مؤسسات المجتمع المدني، حيث يتفرع من دائرة حماية المستهلك ثلاث أقسام (قسم المتابعة - القسم الفني - قسم مراقبة الأسعار وخدمات الجمهور)، ومن خلال زيارة فريق الديوان لتلك الأقسام كان لفريق الديوان الملاحظات التالية:

1. بسبب قلة الكادر الوظيفي تم تعطيل شعبة مراقبة الأسعار والشكاوى - قسم خدمات الجمهور، خلال الأعوام (2019 - 2018 - 2017) حيث يعمل في القسم موظف واحد فقط.
2. لوحظ أن نظام التعريب المعمول به لدى دائرة حماية المستهلك غير مجدي للعديد من المنتجات، نظراً لقيام المستورد بإضافة لاصق التعريب على الكرتون الخارجية للمنتجات، ولا يتم إضافة لاصق التعريب على المنتج النهائي أو السلعة التي تصل ليد المستهلك والموجودة داخل الكرتون، وبالتالي لا يستفيد المستهلك من نظام التعريب المعمول به لدى دائرة حماية المستهلك، خلافاً لأحكام المادة (12) من قانون حماية المستهلك رقم 2005/21 والتي نصت على "يجب أن تدرج على بطاقة البيان باللغة العربية المعلومات التي تعتمد عليها مؤسسة المواصفات والمقاييس تبعاً لطبيعة كل سلعة وفقاً لخصائصها".
3. من خلال فحص محاضر الضبط المرسله من دائرة حماية المستهلك للوحدة القانونية بالوزارة، لوحظ عدم توفير تغذية راجعة لدائرة حماية المستهلك بالإجراءات المتخذة لتلك المحاضر، علماً بأن العديد من المحاضر يتم تسويتها داخل الوحدة القانونية دون علم أو متابعة من الإدارة العامة لحماية المستهلك، والعينة التالية توضح ذلك:

م.	رقم محضر الضبط	التاريخ	اسم المحل / التاجر	سبب الضبط
1	10864	8/12/2019	سوبرماركت السيد سليم	رسوب في الفحص
2	12507	10/12/2019	سوبرماركت جلال	انتهاء صلاحية
3	6490	28/5/2017	جميل المدهون	غش وتدليس
4	6899	3/11/2017	محلات بركات	مخالف للمواصفات
5	8043	12/11/2017	عمار البنا	فساد ظاهري
6	8034	12/10/2017	شركة لاين فود	انحراف في الوزن

4. لوحظ عدم قيام دائرة حماية المستهلك باستخدام الشمع الأحمر عند أخذ العينات من التجار، مع العلم أن نموذج أخذ العينة يوجد في منتهى العبارة التالية: (على أن ترسل عينة واحدة للفحص المخبري، ويحفظ عدد (...)) من العينات المأخوذة على نفس ظروف الحفظ لدى صاحب الشأن بعد ختمها بالشمع الأحمر)، مع العلم أن الدائرة لا تستخدم الشمع في حفظ العينات منذ سنوات طويلة.

5. إن قيام وحدة الشئون القانونية بالوزارة بتسوية المخالفات المرتكبة من قبل التجار والبائعين وإيقاع الغرامات المالية عليهم لا يستند إلى أساس قانوني، وكان من الواجب عليها إحالة المخالفين إلى النيابة العامة لاتخاذ المقتضى القانوني اللازم بحقهم ومحاكمتهم أمام المحاكم المختصة، خلافاً لأحكام المواد (27، 28، 29) من قانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005، حيث لوحظ قيام وحدة الشئون القانونية باتخاذ إجراءات عقابية مخففة على التجار المخالفين قد تصل أحياناً إلى الإعفاء عن التاجر بشكل كامل، أو تغريمه بمبلغ بسيط يصل إلى (100) شكيل فقط، كل ذلك أدى إلى قيام التجار بتكرار المخالفات بشكل مستمر، وعدم الاكتراث بالعقوبات المتخذة ضدهم، والعينة التالية توضح ذلك:

م	اسم التاجر	رقم محضر الضبط	الجهة التي قامت بالتسوية	قيمة التسوية	طبيعة المخالفة
1	صلاح رزق فدعوس	8978	الوحدة القانونية	200 شكيل	عدم وجود تبريد
		10785	الوحدة القانونية	500 شكيل	مخالفة المواصفات
		10812	الوحدة القانونية	500 شكيل	
2	خالد حمدان حمادة (شركة بيونير)	10666	الوحدة القانونية	800 شكيل	مخالفة بطاقة البيان
		238	الوحدة القانونية	400 شكيل	مخالفة إذن استيراد
		591	الوحدة القانونية	1000 شكيل	سوس في حبوب الفول
		7485	الوحدة القانونية	200 شكيل	انتهاء صلاحية
3	يحيى عبد الله الجيار	9237	الوحدة القانونية	100 شكيل	مخالفة إذن استيراد
		7037	الوحدة القانونية	100 شكيل	انتهاء صلاحية حسب المواصفات
4	رشاد حمادة	2788	الوحدة القانونية	500 شكيل	مخالفة الوزن
5	رامي بكرون	8535 / 10642	الوحدة القانونية	800 شكيل	عدم وجود تاريخ انتهاء أو انتاج
6	يوسف علي معروف	10654	النيابة العامة	150 شكيل	تعبئة غاز

6. لا يوجد تواصل أو تنسيق بين دائرة حماية المستهلك وكل من (البلديات، وزارة الزراعة، ووزارة الصحة، مصلحة المياه)، كما لم يتم تشكيل أي لجان للتنسيق بين الدائرة وتلك الوزارات، باستثناء اللجنة المشتركة بين وزارة الاقتصاد ووزارة الصحة، وأيضاً لا يوجد تنسيق بينهما بشكل فاعل.

7. لا يتم أرشفة محاضر الضبط الواردة من المكاتب الفرعية لدائرة حماية المستهلك بشكل دوري ومنظم، لضمان سهولة مراجعة أي سنة سابقة.
8. من خلال فحص ومتابعة شكاوى المواطنين، بدائرة حماية المستهلك، والتي مهمتها متابعة تلك الشكاوى مع جهات الاختصاص في الوزارة، سجل فريق الديوان الملاحظات التالية:
- في حال حضور المشتكي للوزارة: تعتمد الدائرة نموذج شكوى ورقي تم إعداده من قبل مدير الدائرة، حيث يتقدم المشتكي بالشكوى ورقياً لدى الدائرة، ويتم التعامل مع الشكوى وتحويلها للمكاتب الفرعية حسب المنطقة التابع لها المشتكي، والملاحظ هنا أنه لا توجد تغذية راجعة تعود لدائرة حماية المستهلك حيث لا يتم تزويد الدائرة بنتيجة متابعة الشكوى.
 - في حال عدم حضور المشتكي للوزارة: حيث يتم استقبال الشكاوى عن طريق الهاتف، ومن ثم يتم تعميمها للمكاتب الفرعية عن طريق برنامج الهاتف المحمول (الواتس آب)، علماً بعدم قيام المكاتب الفرعية بتوفير تغذية راجعة عن الإجراء المتخذ بشأن تلك الشكاوى.
 - عدم استخدام نظام الشكاوى الإلكتروني الحكومي في استقبال الشكاوى وربطها مع المكاتب الفرعية والجهات ذات العلاقة بشكل مباشر.
 - لم يتم نشر أي حملات توعية وتوجيه للجمهور، وتعريفهم على آلية استقبال الشكاوى، وأن الشكاوى يتم التعامل معها بكل سرية دون تعريف اسم المشتكي للمشتكى ضده، وأن هذا حق مكفول لهم بحكم القانون.
9. لا يوجد لدى الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك قاعدة بيانات للتجار والمحال التجارية والمصانع حتى اللحظة، وقد أفاد مدير عام الإدارة أن سبب ذلك، هو قلة الكادر الوظيفي لدى الدائرة.
10. نظراً لعدم وجود دليل إجراءات واضح ومفصل، فقد لوحظ اختلاف الإجراء المتخذ لنفس المخالفة، على سبيل المثال: سلع منتهية الصلاحية، بسوبر ماركت صغير يتم تحرير محضر ضبط ومحضر اتلاف، ويحول للشؤون القانونية لاتخاذ الإجراء القانوني بحقه، ومحل آخر مشابه لنفس البضاعة منتهية الصلاحية، يتم تحرير محضر إتلاف فقط، حيث لوحظ بأن المفتشين أثناء قيامهم بالجولات التفتيشية الاعتيادية مطالبين بتحرير عدد من محاضر الضبط، ولذلك يضطر المفتش لتحرير محاضر ضبط بغض النظر عن المخالفة، وذلك وفق إفادة مدير عام الإدارة عبد الفتاح أبو موسى، الأمر الذي يعني وجود تمييز واضح بين مرتكبي المخالفات عن نفس المخالفة المرتكبة.
11. نظراً لعدم توفر المواد والأدوات اللازمة لسحب العينات، لدى القسم الفني، فقد لوحظ كبر حجم العينات التي يتم سحبها من التاجر، مع قلة عددها، فقد يضطر إلى سحب عينة واحدة فقط (كيس يزن 25 كجم)، علماً بأن أخذ عينة واحدة فقط قد لا يمثل مجمل البضاعة، والعينة التالية توضح ذلك:

رقم العينة	الصنف	حجم العينة
6030	برغل	25 Kg
6530	دقيق قمح أبيض	25 Kg
6633	دقيق صويا	25 Kg
6285	عجوة	30 Kg
5758	طحينية	16 Kg

12. لوحظ عدم وجود جدوى لإعطاء العينات المسحوبة رقم سري، وذلك نظراً لإرسال العينات المسحوبة بشكل كامل، بحيث تحتوي الأغلفة على جميع البيانات الخاصة بالمستورد أو المصنع المنتج، والمكونات، وجميع البيانات التي يجب اخفائها عن موظفي المختبرات لإرساء الشفافية أثناء الفحص.

13. قام فريق الديوان بطلب نسخة من المخاطبات الإدارية الموجهة لمدير عام الإدارة من قبل القسم الفني، والتي توضح الاحتياجات المطلوبة لسحب العينات من التجار بشكل أكثر كفاءة، إلا أنه لم يتم تزويدنا بأي كتاب أو خطاب يفيد ذلك، حيث يُعد ذلك مخالفة إدارية وفق أحكام المادة (41) من قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم 15 لسنة 2004.

14. نظراً لعدم وجود دليل إجراءات واضح ومفصل، فقد لوحظ اختلاف حجم العينة لنفس الصنف، حيث يتوقف ذلك على المفتش الذي يقوم بسحب العينة، والجدول التالي يوضح اختلاف كمية العينات المتشابهة والمسحوبة من دائرة حماية المستهلك والتي يتم إرسالها للمختبرات:

م	رقم العينة	الصنف	حجم العينة
1	4932	بهار مشاوي	1*3*125gm
	4941	توابل شاورما	1*5*125gm
	4942	توابل شاورما	1*5*125gm
2	4919	كبدة عجل	6 k
	4656	كبدة عجل	3.5k
	4641	كبدة عجل	1*2*500 gm.
	4611	كبدة عجل	3k
	4667	جناح دجاج	5k
3	4661	جناح دجاج	1*2*900 gm.
	4642	جناح دجاج	4k
	4813	زيت زيتون	1*3*1 liter
4	4722	زيت زيتون	0.5 liter
	4704	زيت زيتون	16 k

15. لوحظ استخدام أكثر من نموذج لتسليم بقايا العينات للتجار، دون الالتزام بنموذج موحد.
16. من خلال فحص محاضر تسليم بقايا العينات، من دائرة حماية المستهلك، لأصحابها (التجار) لوحظ التالي:

أ- استخدام الطامس بالعديد من محاضر تسليم العينات.

ب- بتاريخ 17/12/2019 تم التأشير على تسليم البند الأول لشركة آدم (غير واضح طبيعة البند- مشطوب)، في حين أن البند الثاني هو ما تم تسليمه للتاجر (كريمة).

ت- لم تقم دائرة حماية المستهلك بعمل حصر دوري لبقايا العينات المأخوذة من التجار بشكل شبه يومي وتسليمها لدائرة المختبرات، والتي لم يتم إرجاعها للتجار بعد، وما زالت هذه العينات لدى دائرة حماية المستهلك.

ث- بتاريخ 19/01/2020 تم تسليم بقايا العينة رقم (6251) وزن (11) كجم عين جمل، مرةً للتاجر/ نضال جبريل، ومرةً أخرى للتاجر/ عائد حجو. وذلك وفق محضر تسليم العينات، حيث أن هذه العينة في الأصل تخص التاجر نضال جبريل.

17. لوحظ عدم توقيع رئيس القسم الفني المهندس نافذ الكحلوت، على بعض محاضر إرسال العينات للفحص، والعينة التالية توضح ذلك:

تاريخ العينة	رقم العينة	الصنف
10/03/2019	4657	كبدة عجل مجمدة
10/03/2019	4660	زيت أولين النخيل
11/03/2019	4668	نكتار مانجو
11/03/2019	4671	مارجرين
20/03/2019	4723	لبان نكهة الفراولة

18. لوحظ من خلال زيارة فريق الديوان لمخازن المواد المصادرة، لدى دائرة حماية المستهلك ما يلي:

أ. المخازن غير مرتبة وغير نظيفة، حيث تختلط عينات المواد والسلع المصادرة من قبل دائرة حماية المستهلك، مع الأثاث والعهد القديمة والمكينة لدى الوزارة، دون الفصل بين الأصناف المخزنية، حيث يصعب التحرك في المخزن لأن المواد ملقاة على الأرض، الأمر الذي يشكل مخالفة واضحة لأحكام قانون اللوازم العامة رقم (9) لسنة 1998، وأحكام المواد (104، 105، 106) من تعليمات وزير المالية رقم (1) لسنة 1999.

ب. انتشار القوارض بشكل ملحوظ داخل المخازن، مما يؤدي إلى تلف المواد السليمة داخل المخازن.

ج. يوجد منظفات ومواد كيميائية مصادرة وبجانبتها أخشاب وكراسي اسفنجية، ورافعة خاصة بالوزارة، وحالة كبيرة من التراخي في تطبيق إجراءات الأمن والسلامة بالمخازن، والمنصوص عليها في لائحة شروط السلامة والوقاية من الحريق وسبل الحماية الواجب توافرها في مستودعات التخزين.

د. يوجد في المخزن ثلاجة لتخزين اللحوم المجمدة التي تم مصادرتها في شهر رمضان، ولم يتم التصرف بها أو أرجاعها حتى تاريخ إعداد التقرير، حيث لاحظ فريق الديوان أن الثلاجة غير نظيفة، إضافة إلى أن طريقة التخزين للمجمدات غير صحيحة وبالذات مع حالات انقطاع التيار الكهربائي.

هـ. لا يوجد سجل لحركة المخازن يسجل فيه الوارد والصادر من وإلى المخازن، حيث يتم الاعتماد في إدخال العينات بوضع لاصق على العينة مثبت عليه رقم محضر الضبط فقط، خلافاً للإجراءات المنصوص عليها في قانون اللوازم العامة رقم (9) لسنة 1998، تعليمات وزير المالية رقم (1) لسنة 1999، بإدارة وتنظيم المستودعات الحكومية والرقابة عليها.

رابعاً: دائرة المختبرات

هي دائرة رئيسية وحيوية من حيث ارتباطها بدائرة حماية المستهلك، حيث تتولى إجراء عمليات الفحص والاختبار لعينات من السلع والمنتجات التي يتم الحصول عليها من الأسواق ومناطق البيع، وإصدار التقارير الفنية والتأكد من مطابقة المنتجات والسلع للمواصفات الفلسطينية، ومعايرة الأجهزة وصيانتها، وتقديم التقارير الدورية. وقد اطلع فريق الديوان على ملفات الدائرة وعلى سير العمل لديهم، ومن خلال الفحص تم تدوين الملاحظات التالية:

1- خلافاً للقانون الأساسي المعدل لسنة (2003) مادة (88)³، تم فرض رسوم فحص مستحثة في المختبرات لعدد (59) نوع فحص، دون الحصول على الموافقة والاعتماد من الجهات الرسمية المختصة، وقد تم تصنيف هذه الفحوصات إلى ثلاث مجموعات رئيسية وهي كالتالي:

أ- رسوم الفحص الكيميائي والميكروبيولوجي، بسبب توفر أجهزة جديدة ضمن المنحة الكويتية وعددها (18) فحص جديد، بيان عينة منها على النحو التالي:

م	نوع الفحص	الرسوم بالشيكال
1	الكشف عن المثبتات	40
2	تقدير المثبتات	60
3	هيدروكسي ميثيل الفورفورال	100
4	الزيت المتطاير	150
5	المستخلص الايثيري	150
6	نقطة الانصهار	60

³ تنص المادة (88) من القانون الأساسي المعدل لسنة (2003) على التالي: فرض الضرائب العامة والرسوم، وتعديلها وإلغاؤها، لا يكون إلا بقانون، ولا يعفى أحد من أدائها كلها أو بعضها، في غير الأحوال المبينة بالقانون.

ب- رسوم فحص ظاهري للمواد الغذائية، بسبب تحديث المواصفات وتطوير العمل وعددها (35) فحص جديد، بيان عينة منها على النحو التالي:

م	نوع الفحص	الرسوم بالشيكال
1	شوائب من أصل النبات	30
2	شوائب ليست من أصل النبات	30
3	عنق الحبة	30
4	حببات متسكرة	30
5	نوى مبقعة أو منقطة	30
6	بذور منفصلة	30

ت- رسوم فحص المنتجات الكيميائية، بسبب تحديث المواصفات وتطوير العمل وعددها (6) فحص جديد، بيانها على النحو التالي:

م	نوع الفحص	الرسوم بالشيكال
1	الثباتية أثناء التخزين البارد	30
2	الثباتية بعد التخفيف	30
3	وزن وحدة المساحة	30
4	قياس المناديل	30
5	عرض اللفة	30
6	المادة الفعالة الكاتيونية	200

- 2- من خلال تدقيق طلبات تحصيل رسوم فحص المختبرات، لوحظ أن النسخة الحمراء المختومة بختم البنك، والتي من المفترض تسليمها للدائرة المالية بالوزارة موجودة في دفتر التحصيل.
3. لوحظ احتفاظ دائرة حماية المستهلك، بدفاتر تحصيل الرسوم لأكثر من خمس سنوات، دون تسليم تلك الدفاتر للدائرة المالية ليتسنى إرسالها لوزارة المالية، خلافاً للمادة (10/8) من النظام المالي لعام 2005.
4. لوحظ أن فيشة الإيداع البنكي الخاصة بطلبات تحصيل رسوم فحص المختبرات، لا يوجد بها بيانات واضحة للربط بين طلب تحصيل الرسوم وفيشة الإيداع البنكي، حيث لا يتم تحديد رقم طلب التحصيل في الفيشة البنكية أو رقم الفيشة في طلب التحصيل، ولا يوجد سوى اسم التاجر فقط، والذي قد يتكرر في فيشة أخرى لنفس اليوم، أو يتم كتابة اسم دافع الرسوم وليس التاجر، علماً بأن التاجر قد يكون له ثلاث طلبات تحصيل معاً لوجود ثلاث عينات مختلفة له.

5. في ظل عدم تفعيل مؤسسة المواصفات والمقاييس، فقد لوحظ وجود مجموعة من الاختبارات لا يوجد لها مواصفات فلسطينية لدى دائرة المختبرات للفحص المخبري، مثال (دقيق القمح - خبز الشعير - صوص البيتزا - ويفر بالعجوة - سحلب جاهز - سمسم محمص).
6. لا يوجد نسخة أصلية من المواصفات والمقاييس الفلسطينية، وذلك نظراً لعدم وجود ارتباط بين شطري الوطن، وإنما يتم الحصول على بعض تلك المواصفات بطرق غير رسمية.
7. بالرغم من حجم المخاطرة التي يتعرض لها موظفو المختبرات، إلا أنه لم يتم صرف علاوة المخاطرة لهم، خلافاً لأحكام المادة (1) من قرار مجلس الوزراء رقم (78) لسنة 2005 بشأن نظام منح علاوة المخاطرة.
8. يتم توزيع عينات الفحص الظاهري على الموظفين لأغراض الفحص، مما يستنزف الوقت والجهد لدى العاملين في قسم الكيمياء في المختبرات ويعيق عملهم.
9. تم توفير عدد من أجهزة الفحص الحديثة لدائرة المختبرات كتبرع من مؤسسة الفاو، مما يعني توفر العديد من الاختبارات الجديدة، إلا أن تلك الأجهزة لم يتمكن موظفو دائرة المختبرات من تشغيلها لعدم حصولهم على الدورات التدريبية الخاصة بالتشغيل.
10. لوحظ عدم تمكن دائرة المختبرات من تغطية جميع الاختبارات والفحوصات المطلوبة، نظراً لعدم تغطية الأجهزة المتوفرة لديها لتلك الفحوصات، مثل نسبة تركيز المواد الطبيعية في العصائر.
11. هناك نقص في العديد من المواد الخاصة بالمختبرات ومنها مادة حامض الكبريتيك والتي تدخل في ست اختبارات للفحص المخبري، علماً بأن هذه المادة غير متوفرة في السوق المحلي حالياً، مما قد يؤثر سلباً على عمل دائرة المختبرات.
12. تم إرسال كتاب إلى الإدارة العامة للشؤون المالية والإدارية بتاريخ 23/03/2020 يفيد بضرورة توفير عدد (127) صنف، مطلوبة لدائرة المختبرات، ولم يتم توفير أي منها حتى تاريخ إعداد التقرير والتي منها (Nitric acid - hydrogen peroxide %30 - Phosphoric acid)، الخ...).

خامساً: ملف البضائع المصادرة وعينات الفحص

تم تشكيل العديد من اللجان منذ العام 2016 وحتى تاريخه وذلك لتوزيع السلع والبضائع المصادرة من الأسواق ومتبقيات العينات المسحوبة للفحص والتحليل، حيث تم تزويد فريق الديوان بثلاث قرارات تشكيل لجان لتوزيع السلع والبضائع المصادرة ومتبقيات العينات، وهي كالتالي:

- قرار رقم 132/2016 بتاريخ 28/11/2016 بتشكيل لجنة للتوزيع برئاسة مدير عام الإدارة في حينه/ د. رائد الجزار، وعضوية كل من حسن السرحي، وديمة الشوا.

- قرار رقم 42/2018 بتاريخ 11/04/2018 بتشكيل لجنة للتوزيع برئاسة مدير عام الإدارة في حينه/ عبد القادر بنات، وعضوية كل من محمد كلاب، وإيهاب أبو راضي.
- قرار رقم 16/2020 بتاريخ 17/02/2020 بتشكيل لجنة للتوزيع برئاسة مدير عام الإدارة/ عبد الفتاح أبو موسى، وعضوية كل من صلاح الأشقر، ومنذر أبو صبح.

ومن خلال فحص عمل اللجان كان لفريق الديوان الملاحظات التالية:

1. لم يتم تزويد فريق الديوان بقرار رقم 48/2019 بشأن لجنة التوزيع المشكلة برئاسة مدير عام الإدارة/عبد الفتاح أبو موسى، وعضوية كل من الموظف إبراهيم المصري، والموظف منذر صبح.
2. لوحظ في جميع قرارات تشكيل لجان التوزيع أن مدير وحدة الرقابة الداخلية بالوزارة، هو عضواً في هذه اللجان، وذلك خلافاً لنظام الضبط الداخلي، والذي ينص على أن يكون مدير وحدة الرقابة الداخلية عضو مراقب فقط.
3. أيضاً ومن خلال الاطلاع على قرارات تشكيل لجان توزيع السلع والبضائع المتبرع بها، لوحظ مخالفة الوزارة نص المادة (6/146) من النظام المالي الحكومي لعام 2005، والتي نصت على أنه من مهام المراقب المالي الداخلي " المشاركة في تقييم المنح والمساعدات العينية لأغراض الادخال في العهدة" حيث خلت جميع تلك اللجان من عضوية المراقب الداخلي لوزارة المالية، ولم يتم تقييم تلك المنح والهبات، ولم يتم ادخالها في العهدة، كما لم يشارك في عضوية اللجان الخاصة بتوزيعها، خلافاً لمهامه المنوطة به في المادة سالفه الذكر.
4. إن تصرف الوزارة في بقايا العينات المتبرع بها، قد جاء مخالفاً لأحكام المادة (49) من النظام المالي لعام 2005، والتي أوجبت على الوزارة المختصة إعلام وزارة المالية بأية منح أو مساعدات أو هبات أو تبرعات نقدية أو عينية تقدم للدائرة فور تقديمها، وهو ما لم تقم به الوزارة، حيث قامت بالتصرف بتلك التبرعات خلافاً لأحكام المادة سابقة الذكر.
5. كما أن تصرف الوزارة في البضائع المصادرة التي لا يتم إرجاعها لأصحابها، قد جاء مخالفاً لنص المادة (23) من قانون الاجراءات الجزائية رقم (3) لسنة 2001، والتي نصت على " مع عدم الاخلال بأحكام المواد (16، 17، 18) من هذا القانون يحيل مأمور الضبط القضائي ذو الاختصاص، المحاضر والمضبوطات المتعلقة بالمخالفات التي يختصون بها إلى المحكمة المختصة ويتابعونها أمامها" وخلافاً كذلك لنص المادة (2/72) من نفس القانون والتي نصت على أنه "إذا كان الشيء المضبوط قابلاً للتلف بمرور الزمن أو مما يستلزم حفظه نفقات تفوق قيمته يجوز للنياحة العامة أو المحكمة أن تأمر ببيعه بالمزاد العلني، إذا سمحت بذلك مقتضيات التحقيق، وتودع حصيلة البيع في خزانة المحكمة ولصاحبها الحق في أن يطالب بالثمن الذي بيع به خلال سنة من تاريخ انقضاء الدعوى وإلا آل إلى الدولة ودون الحاجة إلى حكم بذلك".

6. عدم تزويد فريق الديوان بقاعدة البيانات المتوفرة لدى لجان التوزيع، والتي تحدد أسماء الجمعيات والمؤسسات التي يتم التبرع إليها، ومجال عمل تلك الجمعيات، والشريحة التي تقوم بخدمتها، بالرغم من قيام فريق الديوان بطلب قاعدة البيانات أكثر من مرة من مدير عام المكاتب الفرعية وحماية المستهلك ورئيس اللجنة/ عبدالفتاح أبو موسى، حيث يعد ذلك مخالفة إدارية وفق أحكام المادة (41) من قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004.

7. لا يوجد لدى الوزارة آلية واضحة ومكتوبة، لتوزيع المواد المصادرة المتبرع بها على مؤسسات المجتمع المدني، وأيضاً لا يوجد ما يفيد بالآلية المتبعة في توزيع متبقيات العينات على الموظفين المحتاجين.

8. لوحظ عدم قيام الجمعيات الخيرية التي تم التبرع لها بتحرير سند قبض عيني بالمواد التي حصلت عليها من الوزارة، حيث تكفي اللجنة بتوقيع المستلم على سند الاستلام المعد من قبل الوزارة، مما يساعد تلك الجمعيات على إخفاء تلك المساعدات المقدمة لها من قبل وزارة الاقتصاد الوطني.

9. لوحظ أن متبقيات العينات التي تم توزيعها على موظفي وزارة الاقتصاد الوطني، لم يتم توقيع الموظفين المستفيدين منها بما يفيد الاستلام، كما لا يوجد ما يوضح أصناف المواد المسلمة لكل موظف.

10. من خلال فحص أعمال لجنة توزيع البضائع المصادرة وبقايا العينات، المشكلة بقرار رقم 132 لسنة 2016، لوحظ عدم قيام اللجنة بعقد أي اجتماعات سوى اجتماع واحد بتاريخ 08/12/2016، ولا يوجد أي مستند يفيد القيام بتوزيع تبرعات بقايا العينات خلال عام 2017، مع العلم بقيام دائرة المختبرات بتبليغ وتزويد مدير دائرة حماية المستهلك بوجود العديد من بقايا العينات، ولا يوجد في ملفات دائرة حماية المستهلك ما يفيد إرجاع تلك العينات للتجار.

11. بسبب عدم وجود نظام يدوي أو إلكتروني موحد ومحكم لتسجيل بقايا العينات التي لم يتم إرجاعها للتجار، أو المواد المتبرع بها أو المصادرة، فإنه يصعب التأكد من أن جميع المواد التي استلمتها دائرة حماية المستهلك قد تم التبرع بها، وبشكل يحقق النزاهة والشفافية والعدالة في التوزيع.

12. من خلال فحص محضر اجتماع لجنة التوزيع بتاريخ 08/12/2016، لوحظ التالي:

أ- اعتراض أحد الأعضاء/ ديمة الشوا، على قرار اللجنة بالتبرع بعدد (59) كرتونة صابون سائل لصالح الوزارة، كون الوزارة جهة رقابية لا يحق لها الانتفاع بأي من المواد المتبرع بها أو المصادرة حتى تنتفي المصلحة، وبالرغم من ذلك أصرت اللجنة على التبرع لصالح الوزارة بأغلب الأصوات صوتين مقابل صوت.

ب- يوجد العديد من الأصناف التي تم التبرع بها لصالح جمعية مبرة الرحمة دون تحديد كمية تلك الأصناف المتبرع بها ومنها (حمص، أرز، فول، عدس، بزر دوار الشمس).

ت- يوجد بند ضمن التبرعات يحمل اسم عينات متفرقة ومختلفة، دون تحديد نوعية الصنف المتبرع به أو حجمه.

13. أيضاً من خلال فحص محضر اجتماع لجنة التوزيع بتاريخ 19/08/2018، لوحظ التالي:

أ- يوجد قرار من اللجنة بتوزيع عدد (1,392) بكيت بسكويت على مراكز تحفيظ القرآن الكريم، بالإضافة إلى (2) طن أرز لجمعية مبرة الرحمة أو معهد الأمل للأيتام، إلا أنه لا يوجد في الملف ما يفيد استلام الكميات سالفة الذكر سواء من مراكز تحفيظ القرآن، أو من جمعية مبرة الرحمة، أو معهد الأمل للأيتام.

ب- لوحظ أن الكتاب المقدم من شركة العائد للتبرع بالسكوي لا يوضح كمية البسكويت المتبرع بها لصالح مراكز تحفيظ القرآن.

ت- لوحظ أن توصيات القسم الفني لعينة الأرز تفيد بأن الأرز غير مطابق وغير صالح للاستهلاك الآدمي، وبالرغم من ذلك تم توزيع الأرز على الجمعيات الخيرية، دون توضيح من هي تلك الجمعيات التي تم التوزيع عليها، خلافاً لقانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005.

14. إن قيام الوزارة أو بعض المختصين لديها بمخالفة القانون وأهدافه من خلال قيامها بتوزيع أرز غير صالح للاستخدام الآدمي، يُعد مخالفاً لأهداف القانون وصلاحياتها المنوطة بها، لا سيما الهدف الأول من المادة (2) من قانون حماية المستهلك والتي نصت على أن القانون يهدف إلى " حماية وضمان حقوق المستهلك بما يكفل له عدم التعرض لأيّة مخاطر صحية أو غبن أو خسائر اقتصادية"، وخلافاً أيضاً لنص المادة (1/3) من نفس القانون والتي نصت على أن من حقوق المستهلك " الحفاظ على صحته وسلامته عند استعماله للسلعة أو الخدمة من حيث الجودة والنوعية"، كما يعد ما قامت به الوزارة أو المختصين لديها مخالفة جزائية تستوجب العقوبة وفق قانون حماية المستهلك وقانون العقوبات رقم (74) لسنة 1936.

15. لم يستطع فريق الديوان حصر الكميات التي تم توزيعها على موظفي الوزارة، حيث لا يوجد نظام متبع محكم يضمن سهولة العمل والربط بين المخازن وبين مستلمي العينات في دائرة حماية المستهلك، وبين العينات المتبقية في دائرة المختبرات.

16. محضر اجتماع اللجنة بتاريخ 29/07/2019 تم من خلاله توزيع متبقيات العينات للجنة زكاة الدرج ومن خلال الاطلاع على الأصناف المتبرع بها، لوحظ أنها تحتوي على (18) كجم بسطرمة مجمدة، والتي تدخل في صناعة اللانشون، ويمنع تناولها بشكل مباشر.

17. صنف مجمدات متنوعة تكرر أكثر من مرة في محاضر التوزيع على الموظفين دون تفصيل لطبيعة ونوعية هذه المجمدات، والكمية الموزعة لكل موظف، علماً بأن الكميات الموزعة كبيرة.

18. لوحظ من خلال محضر توزيع العينات بتاريخ 16/05/2018، توزيع العينات المتبقية بعد الفحص والتحليل على الموظفين، دون ذكر أي كميات مستلمة أو مسلمة من أي جهة، أو طبيعة ونوع هذه الكميات.

19. لوحظ من خلال محضر توزيع العينات بتاريخ 29/09/2019، توزيع العينات المتبقية للجنة زكاة التفاح، ولا يوجد مستند يفيد باستلام اللجنة للكمية المتبرع فيها. من دائرة حماية المستهلك، حيث تم الكتابة بالمحضر أنه تم الإطلاع على الكشف المرسل من بقايا العينات، والأصل أن يرفق هذا الكشف مع المحضر لإثبات الكمية المستلمة للتصرف بها.
20. أغلب الجمعيات التي تلقت التبرعات أو بقايا العينات لم تقم بتسليم الوزارة سند قبض عيني بالكميات التي تسلمتها.
21. يوجد مذكرة داخلية بتاريخ 12/11/2018 تفيد بتسليم جميع المجمدات الموجودة في المختبر إلى مدير الشؤون الإدارية، من دون ذكر كمية ونوع المجمدات، والأصل ذكر الأنواع والكميات وتوضيح سبب تسليم هذه العينات.
22. وفق محضر توزيع العينات بتاريخ 5/12/2019، تم التبرع من شركة ديب النيرب وإخوانه، لتوزيع (3,112) كجم من صدر الحبش على الجمعيات والمؤسسات الخيرية، إلا أن قرار اللجنة يفيد بتوزيع (3,000) كجم على ثلاث جمعيات، ولم يحدد طريقة توزيع الكمية المتبقية والبالغة (112) كجم، ودون إعطاء إجابة واضحة من الإدارة عن طريقة توزيعها.

سادساً: تقييم أداء الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك عن الأعوام 2017 - 2018 - 2019

أ- الخطة التشغيلية للإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك للأعوام 2017-2018-2019:

1. تتضمن الخطة التشغيلية لعام 2017 وجود خمس أهداف مرحلية، وكل هدف له عدة نشاطات ومؤشرات انجاز، وهي كالتالي:

م	الهدف المرحلي	النشاطات	مؤشرات الإنجاز
1	التأكد من مطابقة المواصفات الفلسطينية والالتزام بقوانين حماية المستهلك	تفتيش ميداني سحب عينات إجراء فحوصات مخبرية دمغ الموازين والمكاييل التفتيش والمتابعة على خطوط الانتاج مراقبة إعلان الأسعار منع تداول منتجات المستوطنات	متوسط (3,240) جولة. متوسط (1,800) عينة. دمغ (500) ميزان. زيارة (50) مصنع شهري. حملات مركزية عدد (5) سنوياً.
2	تعزيز قدرات المختبرات	توفير أجهزة حديثة زيادة عدد الفحوصات تدريب الطاقم الفني	عدد الأجهزة الحديثة (5). دورات عدد (3). فحوصات عدد (5).

م	الهدف المرحلي	النشاطات	مؤشرات الإنجاز
3	تعزيز قدرات العاملين في مجال حماية المستهلك	عقد الدورات التدريبية المتقدمة	دورة عدد (2).
		عقد ورش العمل	ورشة عمل عدد(3).
4	زيادة وعي المستهلكين بحقوقهم	حلقات في وسائل الإعلام	حلقة إعلامية (20).
		نشرات توعية عبر الصحف	نشرات مقالات(15).
		زيارات تثقيفية للمدارس	زيارة مدارس (30) سنوياً.
5	توعية الجمهور بسير عمليات الحصول على الخدمة وإعداد التقارير الإعلامية.	طباعة دليل الخدمات	إعداد دليل الخدمات عدد (1)
		تصوير فيلم وثائقي	إعداد فيلم وثائقي
		نشر الدليل على الموقع	عدد الشكاوى التي تمت
		إعداد التقارير الإعلامية	معالجتها نسبة إلى عدد
		استقبال الشكاوى	الشكاوى المستلمة 100%.
		نشاط العلاقات العامة	

2. الخطة التشغيلية المعتمدة لدى دائرة حماية المستهلك لا تتبع لأهداف استراتيجية، حيث تعتمد فقط على الأهداف المرحلية ولا يوجد على الخطة تاريخ يوضح تاريخ إعداد الخطة والجهات التي شاركت في إعدادها، ولا يوجد ما يشير بالموافقة على الخطة من قبل المدير العام أو وكيل الوزارة.
3. لوحظ تشابه الخطة السنوية للعامين 2017-2018 في جميع الأهداف المرحلية والنشاطات، مع وجود اختلاف بسيط في مؤشر الإنجاز.
4. لوحظ تشابه الخطة السنوية لعام 2019 مع الأعوام السابقة في جميع الأهداف المرحلية والنشاطات، باستثناء بعض الاختلافات البسيطة، وهي تقسيم مؤشرات الإنجاز لأربعة أقسام على مدار العام، بالإضافة إلى استحداث بند الأولوية في متابعة الخطة، حيث لوحظ أن نشاط متابعة محطات تحلية المياه أولوية رقم (2) وليست أولوية أولى لدى دائرة حماية المستهلك.
5. لا يوجد في الخطة ما يوضح حصة كل مكتب فرعي من مؤشر الإنجاز.
6. لم يلاحظ فريق الديوان وجود خطة استراتيجية للإدارة والتي بناء عليها يتم وضع الخطة السنوية.
7. الهدفين الرابع والخامس في الخطة متشابهين إلى حد كبير حيث يمكن دمج الهدفين معاً.

ب- تقارير إنجازات الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك خلال الأعوام

2017-2018-2019

1. فيما يلي جدول يوضح إنجازات الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، للأعوام

2017-2018-2019 وفق تقارير الإدارة:

النشاط	2017	2018	2019
عدد عينات تم سحبها	1,811	1,509	1,658
عدد الجولات التفتيشية	3,475	3,638	3,465
عدد المنشآت التي تمت زيارتها	42,612	37,730	35,854
عدد الاستدعاءات	271	259	331
عدد مخالفات	193	29	51
محاضر ضبط	2,116	2,336	2,020
تحفظ	3,432	502	441
أخذ عينة	1,261	1,141	1,381
إثبات حالة	94	138	125
إتلاف	3,432	3,744	3,404
استلام مبررات	45	55	38
تعهد	84	295	188
إفراج	26	97	104
كميات مواد مضبوطة	816,279	2,865,145	3,778,291
غذائية	378,236	2,871,560	811,978
غير غذائية	414,389	313,098	524,694
مواد متلفة	9,614	149,713	15,024
غذائية			
غير غذائية			

2. تقارير الانجاز المعدة لم تتطرق سوى للهدف المرحلي رقم (1) من خمس أهداف مرحلية تضمنتها الخطة، في حين أن الأهداف المرحلية الأربعة الأخرى، لم يرد بخصوصها أو لأنشطتها أي ذكر في تقارير الإنجاز.

3. تقارير الإنجاز المقدمة والتي تخص الأعوام 2017-2018-2019 عبارة عن جداول احصائية لعدد الأنشطة ومهام العمل اليومية التي تمت خلال السنة.

4. لا يوجد ما يفيد مقارنة الإنجازات المتحققة مع الخطة التشغيلية لنفس السنة، ونسبة الإنجاز وتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والأسباب التي أدت إلى ذلك، كما لا يوجد في

التقرير مقارنة مع السنوات السابقة والتوصيات المطلوبة، حيث يعتبر التقرير المقدم جدول إحصائي لمهام العمل اليومية.

5. لم يتمكن فريق الديوان، من التأكد من مدى مصداقية الأرقام الواردة في تقارير الإنجاز، نظراً لوجود المستندات المؤيدة لدى المكاتب الفرعية.

سابعاً: توصيات الديوان

1. الالتزام بقانون حماية المستهلك رقم (21) لسنة 2005 والمعدل بالقانون رقم (2) لسنة 2017، ومراعاة جميع الملاحظات التي أوردها ديوان الرقابة في هذا التقرير.
2. ضرورة تعزيز دور وحدة الرقابة الداخلية لدى وزارة الاقتصاد الوطني، بحيث يتم متابعة ومراقبة جميع أعمال الإدارات العامة بالوزارة بشكل دوري.
3. إعداد وصف وظيفي واضح لتنظيم العمل داخل الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، وتوزيعه على الموظفين بحيث يتحمل كل موظف الدور المنوط به لتنفيذ خطة العمل.
4. إعداد دليل إجراءات خاص بالإدارة، بحيث يكون دليل إجراءات واضح ومعتمد ومكتمل، ويتناسب مع طبيعة عمل المفتشين والموظفين داخل الإدارة العامة، ويغطي جميع جوانب العمل ولا يترك مجالاً للاجتهاد الشخصي للمفتشين.
5. العمل على إلزام المستوردين وتجار التجزئة على وضع لاصق التعريب على جميع المنتجات المعروضة لدى المتجر، بحيث يستطيع المستهلك من قراءة البيانات بسهولة ويسر.
6. ضرورة التنسيق مع وحدة الشؤون القانونية بالوزارة، بحيث يتم تزويد الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك، بجميع الإجراءات المتخذة بحق التجار المخالفين.
7. ضرورة امتناع وحدة الشؤون القانونية بالوزارة عن عمل التسويات مع المخالفين، وإحالة جميع محاضر الضبط المخالفة لأحكام القانون، للنياحة العامة لاتخاذ المقتضى القانوني اللازم بالخصوص.
8. ضرورة تنسيق العمل بين الإدارة العامة للمكاتب الفرعية وحماية المستهلك بوزارة الاقتصاد الوطني من جهة، وبين الوزارات والبلديات والهيئات المحلية من جهة أخرى، لتوحيد الجهود المبذولة لتنظيم الأسواق والبضائع والمحافظة على صحة وخدمة المواطن.
9. ضرورة أرشفة محاضر الضبط الواردة من المكاتب الفرعية لدائرة حماية المستهلك بشكل مرتب وشهري، وبما يضمن سهولة مراجعة أي سنة سابقة.
10. ضرورة العمل بموجب النظام الإلكتروني الحكومي الخاص باستقبال الشكاوى، بما يسهل على المواطن تقديم الشكاوى، ويمكن للإدارة العامة من متابعتها مع المكاتب الفرعية.
11. العمل على إعداد برنامج محوسب موحد لدائرة حماية المستهلك، يُنظّم فيه آلية العمل لدى الدائرة والدوائر المرتبطة بها بما يضمن كفاءة العمل وسرعة الاستجابة.

12. ضرورة أن يحتوي النظام على أيقونة لمتابعة العينات واعتماد نتائجها، وتحديد الكمية المتبقية منها، والتي لم يتم تسليمها للتجار، ومعرفة كيفية وآلية التبرع بها للجمعيات الخيرية.
13. العمل على إعداد قاعدة بيانات تحتوي على جميع الشركات والمصانع والمحلات التجارية التي تقدم سلع وخدمات للجمهور.
14. العمل على توفير المواد اللازمة لسحب العينات سواء عن طريق الوزارة، أو المؤسسات الداعمة، وذلك بهدف تقليل حجم العينات المسحوبة، ولضمان تجانس تلك العينات.
15. توفير مخزن خاص لدائرة حماية المستهلك يكون مناسب ومهيأ لتخزين العينات المصادرة وبقايا العينات بشكل مناسب لكل صنف، ومسك سجل يدوي ينظم حركة العينات الواردة والمصادرة والعينات المتبرع بها.
16. وقف تحصيل رسوم المختبرات المستحدثة لحين أخذ الموافقات القانونية اللازمة.
17. العمل على توفير جميع المواصفات الفلسطينية المعمول بها لدى شطري الوطن من خلال القنوات الرسمية للحكومة.
18. تشكيل لجنة تحقيق في كيفية توزيع عينات تالفة من الأرز لجمعيات دون مراعاة الآثار الصحية على المواطنين وتزويد الديوان بنتائج التحقيق.
19. التنسيق مع ديوان الموظفين العام ووزارة المالية لصرف بدل مخاطرة لموظفي المختبرات، استناداً لقرار مجلس الوزراء رقم (78) لسنة 2005 بنظام منح علاوة المخاطرة، باعتباره حق شرعي للموظفين، وبما يضمن المساواة مع الوزارات الأخرى.
20. التزام وزارة الاقتصاد بعدم التصرف في المواد المضبوطة والمحزنة التالفة وغير التالفة إلا بقرار من المحكمة المختصة.
21. وضع نظام وآلية واضحة لعمل لجنة توزيع البضائع المصادرة والمتبرع بها، بحيث يتم تحديد جميع الجهات التي تتلقى التبرعات من بقايا العينات المصادرة والعينات المتبرع بها، بما يضمن سلامة توصيلها للجهة المستفيدة بكل شفافية ونزاهة، مع إلزام المؤسسات والجمعيات ولجان الزكاة بإحضار مستند قبض عيني من المؤسسة التي تستلم التبرعات.
22. منع توزيع بقايا العينات أو المواد المصادرة على موظفي الوزارة، حفاظاً على الاستقلالية والنزاهة والشفافية في التعامل مع التبرعات والعينات وغيرها من المواد المصادرة.
23. ضرورة إشراك المراقب الداخلي لوزارة المالية باللجان المتعلقة بالبضائع المصادرة والتبرع بها، وبلاغ وزارة المالية بأي تبرعات ترد للوزارة، ليتم قيدها في حساب الإيراد العام.
24. إعداد خطة استراتيجية وتشغيلية محكمة للسنوات القادمة وتفعيل جميع الدوائر للمشاركة في أعدادها وتعميمها على كل الدوائر والمكاتب الفرعية، ومقارنتها بشكل مستمر بناءً على النتائج الفعلية.

الإدارة العامة للرقابة على المال والاقتصاد والشركات

