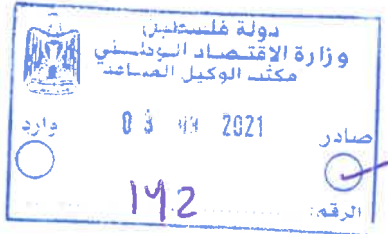




2021-03-03



سعادة الأخ/ د. رشدي وادي  
وكيل الوزارة.  
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع/ الرد على تقرير الرقابة

اعمال وزارة الاقتصاد الوطني فيما يتعلق بملف المتابعة لخطه الطوارئ

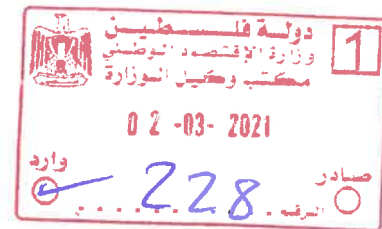
نهديكم أطيب التحيات، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وعطفاً على الكتاب الوارد من ديوان الرقابة المالية والإدارية بتاريخ 2021-02-22 ، نرفق لكم الرد على التقرير المذكور مدعماً بالمرفقات .

نأمل التكرم بالاطلاع،،،

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

م. عبد الفتاح الزريعي

03-03-2021  
الوكيل المساعد المكلف



## الرد على تقرير الرقابة على

### أعمال وزارة الاقتصاد الوطني فيما يتعلق بملف المتابعة لخطّة الطوارئ

#### مقدمة:

يهدىكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وعطفاً على التقرير الذي قام بإعداده فريق ديوان الرقابة المالية والإدارية على أعمال وزارة الاقتصاد الوطني فيما يتعلق بملف المتابعة الاقتصادية لخطّة الطوارئ لمواجهة فايروس كورونا في قطاع غزة، نفيديكم علماً بأن وزارة الاقتصاد قد ساهمت مع الجهات الحكومية الأخرى في الجهود المبذولة لمواجهة الوباء منذ اللحظات الأولى، واستمرت بنفس الوتيرة في الالتزام التام في الإجراءات والقرارات الصادرة بالخصوص، وبعد الاطلاع على التقرير المشار إليه أعلاه، وما ذكر فيه من ملاحظات نأمل التكرم بالعلم بمايلي:

#### البند : رابعاً / ملاحظات فريق الديوان على الإجراءات المتخذة من قبل الوزارة:

المرفقات	التوضيح	البند الرئيسي
• صورة عن شاشة حجز موعد • صورة عن الإعلان عن خدمة حجز الموعد الالكتروني	تم تفعيل شاشة الكترونية على الموقع الرسمي الخاص بالوزارة ، ليتم حجز المواعيد من خلالها خاصة في الإدارات التي تمتاز بعدد كبير من المراجعين ، بالإضافة إلى توفر شاشة استعلام لدى موظفي الاستقبال للتأكد من المواعيد وتسجيل الوافدين وبياناتهم وأرقام هوياتهم ، ومن يحضر شخصياً للوزارة تم تجهيز مكان أمام الوزارة مزود بالكراسي البلاستيكية وفق مبدأ التباعد ليتم الانتظار فيه وبالتالي تم تنظيم حركة المراجعين من وإلى الوزارة . تم نشر تنويه للمواطنين بأن خدمة حجز الموعد من خلال الموقع مفعلة عبر صفحات الفيس بوك	1
نماذج محاضر خلال الفترة (03/15- 04/15) والفترة (8/24-10/15)	يوجد تنسيق بين الجهات الحكومية المذكورة ولكن من وجهة نظر الوزارة بأنها تطمح أن يتم رفع مستوى هذا التنسيق وهو ما قصده وكيل الوزارة المساعد، وبالرجوع إلى محاضر الضبط التي استند إليها موظفي الرقابة في ملاحظاتهم ، ستجد أن مباحث التموين في أغلب الأحيان والزراعة في بعض الأحيان بجانب وزارة الاقتصاد خلال الجولات، ولكن نظراً	3

	لعدم العمل بمهنية لجنة الطوارئ الحكومية لم يكن مستوى التنسيق الميداني بالشكل الأمثل.	
نموذج لإحدى التقارير التي تم اعدادها	بناءً على المراسلات المستمرة بين لجنة متابعة العمل الحكومي والوزارة فقد تم اعداد العديد من التقارير الاقتصادية التي توضح الأثر المالي والاقتصادي للجائحة ( مرفق إحدى هذه التقارير )	8
	تسند للجنة الطوارئ الخاصة بجائحة كورونا مهام فنية أبرزها توفير مواد التعقيم ، والتفتيش على مدى التزام الموظفين بإجراءات الوقاية ، نشر التعليمات الخاصة من خلال وسائل الاتصال المختلفة ، وقد قامت برفع العديد من تقارير الزيارات الميدانية للسيد وكيل الوزارة ، كما تم اصدار العديد من التعاميم والقرارات بموجب هذه التقارير . لا يعتبر اصدار التقارير حول الأثر الاقتصادي للجائحة من مهام لجان الطوارئ وذلك حسب قرار تشكيل اللجنة المرفق، وإنما يناط هذا الأمر بالإدارة العامة للسياسات والتخطيط والإدارة العليا حيث قامت الوزارة بإصدار العديد من التقارير حول الأثر الاقتصادي ، والأمن الغذائي ، وخطط التعايش مع الوباء وخطة العودة إلى العمل.	9
احدى الكشوفات التي تم تحريرها	تم توثيق جميع الشكاوى الواردة ورقياً وبوجد كشوفات ورقية ببيانات ومحتوى الشكاوى التي تم تحويلها لجهات الاختصاص للتعامل معها.	10

#### خامساً : توصيات الديوان

المرفقات	الرد	البند الرئيسي
نماذج للمراسلات التي كانت ترسل للنياحة	يتم رفع كافة المحاضر المخالفة إلى النائب العام لاتخاذ اللازم، وخلال فترة طوارئ جائحة كورونا تم تحويل 1024 قضية وذلك حتى 2020/10/1، وهذا الاجراء القانوني جزء من سلسلة إجراءات يتم اتخاذها ضد المخالفين وهو ما يؤكد مستوى التنسيق مع النيابة فيما يتعلق بمحاربة رفع الأسعار .	4
	النظام الالكتروني مفعّل ضمن البرنامج القياسي الحكومي الخاص بالشكاوى ، ولكن لم يتم ارسال أي شكاوى عبر هذه القناة من قبل المواطنين، بالإضافة إلى وجود صناديق لتقديم الشكاوى والاقتراحات في كل مكاتب الوزارة والمكاتب الفرعية.	5

	<p>قامت دائرة الاتصال والاعلام ببث العديد من البروشورات والمنشورات الالكترونية التي تؤكد للمواطنين توفر المواد الأساسية في الأسواق وأسعارها ونشرت الأرقام الخاصة بالوزارة من أجل تقديم الشكاوى الخاصة بالاحتكار ورفع الأسعار.</p> <p>تقوم دائرة الاتصال والاعلام بنشر الايجاز اليومي لإنجازات الوزارة من خلال قنوات الاتصال الخاصة بها وخاصة صفحات الفيسبوك التي تشمل حتى الآن 34000 متابع.</p> <p>تم التوجه في أكثر من مناسبة للمواطنين حول وجود مخزون من المواد الأساسية يكفي لمدة طويلة جزء من ذلك كان عبر عطوفة الأخ وكيل الوزارة ، أو الناطق الإعلامي ، أو التقارير الإعلامية الصادر عن وحدة العلاقات العامة والإعلام</p> <p>قامت دائرة الاتصال والاعلام مراراً بنشر الأرقام الخاصة بالوزارة والرقم المجاني ، كما تم الاشتراك في خدمة "ممول" الالكترونية بحيث يظهر اعلان الوزارة تلقائي لمستخدمي الفيسبوك.</p>	6
<p>موظفي الإدارة العامة للتجارة والمعابر وهم يعملون من خلال البرنامج المحوسب</p>	<p>يوجد بالفعل برنامج ينظم عمل التجارة والمعابر ويتم ادخال بيانات إذن الاستيراد من خلاله ومواعيد ادخال البضائع وكمياتها.</p>	7
<p>يوجد فيديو مرفق لمقابلات مع وكيل الوزارة و الأخ الناطق الإعلامي باسم الوزارة يؤكد فيها تأمين مخزون سلع للمواطنين</p>	<p>تم بالفعل عقد اجتماع مع الجهات ذات العلاقة والغرف التجارية والاتحادات للتأكد من وجود مخزون سلع منذ بداية الجائحة ولتوصية التجارة لزيادة الكمية الموجودة لديهم في المستودعات من السلع الأساسية، كما قامت فرق التفتيش بحصر كميات المواد المتوفرة في مخازن التجار وإرسال تقاريرها.</p> <p>عملية تأمين مخزون استراتيجي يتطلب توفير تمويل حكومي مباشر لشراء هذه الكميات ويستعاض عن ذلك بمنح حوافز لتجار ومستوردي المواد الأساسية من خلال الإعفاءات الضريبية والجمركية تحثهم على زيادة المخزون من السلع الأساسية، الأمر الذي يؤدي إلى نفس النتيجة المطلوبة، وكان لهذه السياسة تأثير واضح في زيادة مدة الاكتفاء من المخزون السلي للمواد الأساسية بمقدار الضعف.</p>	8



حفظه الله،،،

سعادة الأخ / أ. صلاح الدريوي

رئيس نيابة غزة الجزائية الدائرة الاولى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع / كشف باسماء اصحاب المحلات التجارية المخالفين لقانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته

بداية يهديكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه ، نفيديكم علما بأن التجار المذكورين أدناه قد قاموا بارتكاب مخالفات ، تتمثل في عدم الإعلان عن الأسعار ، وخلافاً لأحكام المواد 8 ، 5/27 من قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته وقرار وكيل وزارة الاقتصاد الوطني رقم 73 بشأن رفع الأسعار وهم:-

م	الاسم	العنوان	نوع المخالفة	رقم المحضر
1.	محمد عمر غراب	غزة - الشاطئ	ارتفاع أسعار	13622
2.	عبد الحميد محمد حجو	غزة - الشاطئ	ارتفاع أسعار	13615
3.	احمد محمد العطل	غزة - ش / المخابرات	ارتفاع أسعار	13608
4.	حسن محمد مطر	غزة - ش / المخابرات	ارتفاع أسعار	13614

آملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام،،،

المستشار / أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية

مواقف الشركات



نسخة ل:

عطوفة الوكيل  
الملف





حفظه الله...

سعادة الأخ / المستشار صلاح الدريوي

رئيس نيابة غزة الجرائية الدائرة الاولى

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

الموضوع / كشف باسماء اصحاب المخالفات التجارية لقانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته

بدابة تهديكم الوحدة القانونية أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه ، نفيديكم علما بأن التجار المذكورين أدناه قد قاموا بارتكاب مخالفات ، تتمثل في ارتفاع الأسعار ، وخلافا لأحكام المواد 8 ، 5/27 من قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته و قرار وكيل وزارة الاقتصاد الوطني رقم (73) بشأن حظر رفع الأسعار وهم:-

م	الاسم	العنوان	نوع المخالفة	رقم المحضر
1.	محمد عبد الجواد أبو راس	غزة - ش/ يافا	ارتفاع أسعار	12400
2.	رامي نوقل الشوا حسين سويدان	غزة - ساحة الشوا جوال / 0597759642	ارتفاع اسعار	13669
3.	خميس سعيد كريم	غزة - الشعف ش / النخيل	ارتفاع اسعار	13653
4.	محمد اسامة الصفدي نبيل حوسو	غزة - ش / النفق جوال / 0597274163	ارتفاع اسعار عود/تشديد	13656
5.	محمد جميل الجماصي شركة السمرى	غزة - الشعف - الرمزون جوال / 0599471995	ارتفاع اسعار عود/تشديد	13660
6.	يوسف علي عويس خميس السمرى	غزة - الشعف جوال / 0592405012	ارتفاع اسعار تشديد	13672
7.	كنان علام الشوا سمير حسنين	غزة - ساحة الشوا جوال / 0599921490	ارتفاع اسعار	13667

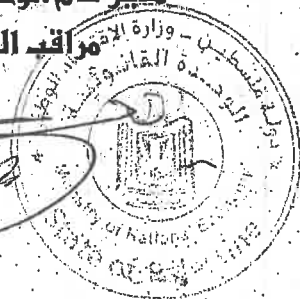
أملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام...

المستشار/ أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية

مراقب الشركات



نسخة ل:

✓ عطوفة الوكيل  
✓ الملف





حفظه الله،،،

سعادة الأخ / أ. علي صرصور

رئيس نيابة شمال غزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،

الموضوع / كشف باسماء اصحاب المحلات التجارية المخالفين لقانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته

بداية يهديكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه، نفيذكم علما بأن التجار المذكورين أدناه قد قاموا بارتكاب مخالفات، تتمثل في عدم الإعلان عن الأسعار واحتكار واستغلال، وخلافاً لأحكام المواد 8، 5/27 من قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته وخلافاً لأحكام القرارات الإدارية بالخصوص وهم:-

م	الاسم	العنوان	نوع المخالفة	رقم المحضر
1.	علي عبداللطيف أبو عيطة	معسكر جباليا - الترنس	ارتفاع أسعار	16959
2.	محمد يوسف أبو وردة	معسكر جباليا	ارتفاع اسعار	16985
3.	يوسف طلال عبيد	معسكر جباليا - شارع الفالوجا	ارتفاع أسعار	16984
4.	زاهير إسماعيل سعد الله	معسكر جباليا - شارع الترنس	ارتفاع أسعار	16989
5.	زكريا عبدالوهاب حلاوة	معسكر جباليا - شارع الهوجا	ارتفاع أسعار	16983
6.	معين عيسى أحمد النمنم	معسكر جباليا - الشارع العام	ارتفاع اسعار	14344
7.	محمد رأفت حسونة	معسكر جباليا - شارع الشنطي	ارتفاع اسعار	16964
8.	حاتم محمد حسن صرصور	معسكر جباليا - شارع السوق	ارتفاع اسعار	17005
9.	مهدي سمير خميس الحواجري	معسكر جباليا - شارع الترنس	ارتفاع اسعار	12490 عود
10.	ساهر معروف محمد معروف	معسكر جباليا - شارع السوق	ارتفاع اسعار	17006

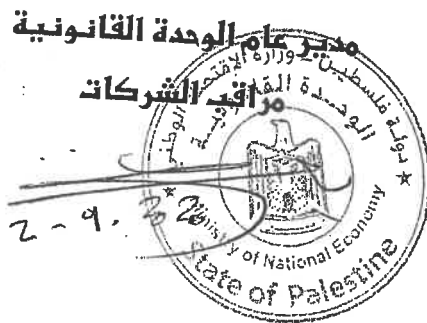


11.	ساهر معروف محمد معروف	معسكر جباليا - شارع السوق	ارتفاع اسعار	17008
12.	عبدالله ناهض عبيد	معسكر جباليا - مفترق نصار	ارتفاع اسعار	16966
13.	حسن علي حسني الزين	معسكر جباليا - شارع الاتصالات	ارتفاع اسعار	16955
14.	ضياء أحمد أبو وريدة	معسكر جباليا - شارع العلمي	ارتفاع اسعار	16954
15.	أمل حسين حسين	معسكر جباليا - شارع السوق	ارتفاع اسعار	12491
16.	علاء الدين حسن الخطيب	جباليا - شارع الكرامة	ارتفاع أسعار	16991
17.	حسام إبراهيم يونس	معسكر جباليا - شارالفالوجا	ارتفاع اسعار	16990
18.	نبال جمال أبو زنادة	معسكر جباليا - شارع الصفاوي	ارتفاع اسعار	16994
19.	مصباح إبراهيم السلطان	جباليا - شارع الكرامة	ارتفاع اسعار	16992
20.	حسن علي حسني الزين	معسكر جباليا - شارع الاتصالات	ارتفاع اسعار	4376
21.	عبدالكريم عدنان محمد ماضي	معسكر جباليا - شارع المدارس	ارتفاع اسعار	16878
22.	عدلي داوود الشنطي	معسكر جباليا - شارع الكرامة	ارتفاع اسعار	16993

يلين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام،،،

المستشار/ أ. يعقوب الغندور



نسخة لـ:

عطوفة الوكيل  
الملف







حفظه الله...

سعادة الأخ / المستشار علي صرصور

رئيس نيابة شمال غزة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،

الموضوع / كشف باسماء اصحاب المخالفات التجارية لقانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته

بداية تهديكم الوحدة القانونية أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه ، نفيدكم علما بأن التجار المذكورين أدناه قد قاموا بارتكاب مخالفات ، ، خلافاً لأحكام المواد 8 ، 5/27 من قانون حماية المستهلك رقم 21 لسنة 2005 وتعديلاته وقرار وكيل وزارة الاقتصاد الوطني رقم (73) بشأن حظر رفع الأسعار وخلافاً لأحكام القرار رقم 28/ 2020 بشأن ارتداء الكمادات هم:-

م	الاسم	العنوان	نوع المخالفة	رقم المحضر
1.	عمر فريد صبيح	معسكر جباليا - الفاخورة	مخالفة تعليمات	15636
2.	محمد إسماعيل أبو ندا	معسكر جباليا - الترنس	ارتفاع اسعار	16911
3.	إسماعيل عصام أبو عميرة	معسكر جباليا - الترنس	ارتفاع أسعار	15574
4.	عبدالكريم عدنان ماضي	معسكر جباليا - ش / المدارس	مخالفة تعليمات	15483
5.	محمد عبدالرحمن أبو قمر	جباليا - دوار الهوجا	مخالفة تعليمات ارتفاع أسعار	15571
6.	يوسف ناصر العجرمي	جباليا - الفالوجا - أبو شرار	مخالفة تعليمات	15635
7.	حسين محمود الكحلوت	جباليا - الفاخورة	مخالفة تعليمات	15637
8.	يوسف حسن معروف	جباليا - الفاخورة - ش / الاتصالات	ارتفاع أسعار	15481
9.	فريد محمد سعدالله	الصفطاوي - مفترق الباشا	ارتفاع أسعار	15480
10.	احمد سلامة الغوانمة	جباليا - شارع العجاردة	ارتفاع أسعار	15485
11.	محمود يوسف أبو سلعة	جباليا - ش / الهوجا	ارتفاع أسعار	15472
12.	معاوية محمد حجازي	جباليا - دوار الهوجا	مخالفة تعليمات ارتفاع أسعار	15570
13.	عاهد طلال سلامة	بيت لاهيا - ش / العام - الدوار الغربي	ارتفاع أسعار	15572
14.	خليل محمد أبو بنات	بيت لاهيا - ش / الحطبية	ارتفاع أسعار	15575
15.	إبراهيم عطا سمور	بيت لاهيا - ش / العطاطرة	ارتفاع أسعار	15566
16.	عدنان محمد رجب	بيت لاهيا - الدوار الغربي	ارتفاع أسعار	15479
17.	موسى زكريا نصير	بيت حانون - ش / الكراج	ارتفاع أسعار	81





16862	ارتفاع أسعار	بيت حانون - ش / المصريين	مؤمن خميس سعدة	18.
15482	ارتفاع أسعار	بيت حانون - ش / المصريين	مالك محمود المصري	19.

أملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين اعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام،،،

المستشار / أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية



نسخة لـ:

✓ عطفة الوكيل  
✓ الملف





1/11/2020

الرقم : ص. ١٦٢ / 2020

حفظه الله

الأخ / د. رشدي وادي

عطوفة وكيل وزارة الاقتصاد الوطني

تحية طيبة وبعد

**الموضوع : دراسة تحليلية للبلاغات الواردة عبر رقم الوزارة المجاني**

بداية نهديكم أطيب الأمنيات سائلين المولى عز وجل لكم التوفيق والسداد.  
بخصوص الموضوع أعلاه، وانطلاقاً من أهمية تحليل البيانات المتعلقة ببلاغات المواطنين التي وردت  
الوزارة عبر الرقم المجاني 1800112233 قمنا بعمل دراسة تحليلية مختصرة لعينة من البلاغات  
الموثقة والبالغ عددها (٣٦٥) بلاغ موثق ورقياً حسب النموذج المعتمد)، وذلك للفترة الواقعة بين ٨/٢٤  
حتى تاريخ ٢٧/١٠/٢٠٢٠م.  
وخلصنا الى عدد من التوصيات أبرزها:

- ضرورة وجود نظام محوسب لإدارة البلاغات والشكاوى الواردة للوزارة عبر منافذ الشكاوى المتعددة ليسهل عملية التكامل المعلوماتي بين جميع مكونات العمل.
  - ضرورة أن يكون تغذية راجعة للإجراءات المتخذة بحق البلاغات.
  - رفد الاخوة في الإدارة العامة لحماية المستهلك بنتائج الدراسة للاستفادة من مخرجاتها.
  - ضرورة ان يتم الاعتماد في وضع أي خطة طوارئ مستقبلية، على مخرجات هذه الدراسة والتي أعطت مجموعه من المؤشرات حول أبرز المشكلات التي تطرأ في حالات الطوارئ.
  - التنويه لوزارة الزراعة حول النتائج التي تخص عملهم.
  - تطوير نموذج توثيق البلاغات المعمول به حالياً.
- لاطلاعكم وتوجيهاتكم بالخصوص ،،،  
وتفضلوا بقبول فائق تقديرنا

أ. صلاح يوسف الأشقر

استن

عام وحدة الرقابة الداخلية



المرفقات: الدراسة التحليلية.



+970 8 2874145/6/7



+970 8 2875758

www.mne.ps

١٨٠٠١١٢٢٣٣



### نموذج تبليغ

الرقم المتسلسل: ..... / ..... / 2020م

اليوم: .....! بحسب التاريخ: 28 / 8 / 2020م الوقت: .....: .....

اسم صاحب التبليغ (اختياري): ..... بطي / البربر / د. رقم الجوال (اختياري): 0592736905

المحافظة:

☐ الشمال ☐ غزة ☒ الوسطى ☐ خان يونس ☐ رفح

تصنيف التبليغ:

☒ غلاء أسعار ☐ فساد بضاعة ☐ مخالفة الإجراءات الوقائية ☐ أخرى: .....

تفاصيل التبليغ:

المكان بالتحديد: ..... الضيعة مقابل محطة أبو بطي ب. مسير ليلى البيران

البيان بالتحديد:

..... بيع كرونة التماثيل 45 .....

..... لبيع 45 بدلاً من 20 .....

..... غلاء واهتلاك في البساتين .....

توقيع مستقبل التبليغ: ..... ج. ج. ج.

الإجراء:

تم تحويل التبليغ لمتابعة الموظف: ..... هاتفيا ☐ ورقيا ☐ الكترونيا ، اليوم في تمام الساعة ..... : .....

توقيع مسؤول التحويل: ..... ج. ج. ج.



رقم: 2020/

حفظه الله

الأخ / أ. صلاح الأشقر

مدير عام وحدة الرقابة الداخلية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع / دراسة شكاوى المواطنين المقدمة لدائرة الشكاوى في وحدة الرقابة الداخلية  
بوزارة الاقتصاد الوطني خلال فترة كورونا من 8/26 إلى 9/24

#### مقدمة

الشكاوى حق مكفول لكل إنسان وهي من الحقوق الأساسية التي أكدت عليها المواثيق والقوانين الدولية، وتعتبر الشكاوى من أهم الوسائل التي يتم من خلالها قياس مدى رضى الجمهور والموظفين، لذلك تهتم دائرة الشكاوى في وحدة الرقابة الداخلية في وزارة الاقتصاد الوطني باستقبال الشكاوى وفحصها ومتابعتها في سياقها القانوني الصحيح.

#### مشكلة الدراسة

ظهرت في 22 مارس أول حالات فايروس كورونا في قطاع غزة وظلت معزولة ولكن في 24 أغسطس ظهرت حالات داخل المجتمع، وبدأت إجراءات فصل المحافظات وحظر التجوال وإغلاق الأسواق، مما أدى إلى خلق أزمة في السلع والخدمات، دعت وزارة الاقتصاد الوطني إلى استقبال شكاوى الجمهور على الخط المجاني للوزارة لمتابعة هذه الشكاوى.

#### أهداف الدراسة

التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب المحافظات (الشمال، غزة، الوسطى، خان يونس، رفح).  
التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب التصنيفات (غلاء الأسعار، فساد البضاعة، مخالفة الإجراءات الوقائية، أخرى).



+970 8 2874145/6/7



+970 8 2875758

www.mne.ps



التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب نوع المنشأة (محل خضار، سوبر ماركت، صيدلية، .....).

التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب نوع السلعة.  
التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب التاريخ.

#### أهمية الدراسة

تساعد هذه الدراسة وزارة الاقتصاد الوطني في التعرف على أهم السلع التي تم تقديم الشكاوى فيها والتعرف على أسباب تقديم الشكاوى والعمل على التركيز عليها لحل المشاكل المتعلقة بها.

#### عينة ومجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 7000 شكاوى من جميع محافظات قطاع غزة، وتتكون عينة الدراسة من 365 شكاوى تم اختيارهم بشكل عشوائي من مجتمع الدراسة.

#### منهجية الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، حيث تم استقبال شكاوى المواطنين من خلال الرقم المجاني للوزارة وتفرغ شكاوهم في محضر التبليغ المعد مسبقاً الذي يحتوى على أسئلة مغلقة ومفتوحة ومن ثم تحليل البيانات باستخدام برنامج اكسل.

#### نتائج الدراسة

أظهرت النتائج أن مدينة غزة هي المتصدرة لعدد الشكاوى بمجموع (158) شكاوى بنسبة (43.29%) وثم يليها الشمال بمجموع (70) شكاوى بنسبة (19.18%).

أظهرت النتائج أن الشكاوى في بداية فترة كورونا (الحجر المنزلي) كانت كبيرة ثم بدأت بالتناقص بشكل ملحوظ.

أظهرت النتائج أن معظم الشكاوى كانت بسبب غلاء الأسعار حيث كانت نسبته تبلغ (82.19%).

أظهرت النتائج أن محلات الخضراوات والسوبر ماركت هما الأعلى نسبة في التصنيف حسب المنشأة بمجموع (59%).





أظهرت النتائج أن السلع التي تم تقديم بها الشكاوى كانت تتركز في الخضار والبيض والدجاج والطحين بنسبة (64%).

أظهرت النتائج أن البندورة والبطاطا والخيار والبصل هم الأكثر تقديم شكاوى فيهم بالنسبة للخضار بنسبة (77%)، بينما الأصناف الأكثر شكاوى في السوبر ماركت هي الطحين والفول والسكر بنسبة (64%).

أظهرت النتائج أن الشكاوى المقدمة من المواطنين في محافظات الشمال وغزة والوسطى كانت تركز على الخضراوات، بينما الشكاوى في محافظتي خانيونس ورفح تركز على السلع التموينية.

#### التوصيات

يجب تركيز دائرة حماية المستهلك على متابعة السلع التموينية في محافظتي رفح وخانيونس، وأيضاً التركيز على متابعة الخضراوات في محافظات الشمال وغزة والوسطى.

ضرورة تزويد وحدة الرقابة الداخلية بنتائج متابعة الشكاوى من قبل دائرة حماية المستهلك.

توفير نظام إلكتروني لتسجيل الشكاوى من قبل وحدة الرقابة الداخلية ومتابعتها من قبل دائرة حماية المستهلك.

التعديل على نموذج التبليغ بإضافة أسئلة مغلقة لتقليل التشتت في الشكاوى وتسهيل تحليلها.

فريق وحدة الرقابة الداخلية

-نسخة للملف



335

نموذج تبليغ

الرقم المتسلسل: ..... / ..... / 2020م

الوقت: ..... : .....

التاريخ: 13 / 9 / 2020م

اليوم: ..... / ..... / .....

رقم الجوال (اختياري): 059.7.4.3.7.3.3

اسم صاحب التبليغ (اختياري): ..... / ..... / .....

المحافظة:

☐ رفح

☐ خان يونس

☐ الوسطى

☐ غزة

☒ الشمال

تصنيف التبليغ:

☒ غلاء أسعار ☐ فساد بضاعة ☐ مخالفة الإجراءات الوقائية ☐ أخرى: .....

تفاصيل التبليغ:

المكان بالتحديد: ..... / ..... / .....

البيان بالتحديد:

محل نزوح للعائلات - معسكر جباليا - شارع الحدود مدارس وكالة

محل بيع ليرة - معسكر جباليا - مقابل إمامة في المنطقة

محل تاج للعائلات - معسكر جباليا - دوار الترس - محوار رابعة

محل بيع للعائلات - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس

محل بيع في سوق - دوار الترس - معسكر جباليا - دوار الترس





الرقم المتسلسل: ..... / ..... / 2020م

اليوم: ..... التاريخ: 29 / 8 / 2020م الوقت: ..... : .....

اسم صاحب التبليغ (اختياري): أبو عبد الصبور  
رقم الجوال (اختياري): 059942694

## المحافظة:

☐ الشمال ☐ غزة ☒ الوسطى ☐ خان يونس ☐ رفح

### تصنيف التبليغ:

☒ غلاء أسعار    ☐ فساد بضاعة    ☐ مخالفة الإجراءات الوقائية    ☐ أخرى: .....

### تفاصيل التبليغ:

المكان بالتحديد: الضربات من 2 بحوار محطة ابو طهي له للزود

### البيان بالتحديد:

۸۔ کتبہ الہامیہ

N = 3      Zitat


n = 2 în  $\bar{e}$  și  $\bar{e}$  în  $\bar{e}$

البياع من عائلة السلولي -

توقيع مستقبل التبليغ: .....

### الإجراء :

تم تحويل التبليغ لمتابعة الموظف: أ. محمد بن يسلم هاتفيا □ ورقيا □ الكترونيا ، اليوم في تمام الساعة ..... : .....

توقيع مسؤول التحويل: 

محضر ضبط

هوية رقم 801505835

جوال: 0599407136 ، تلفون:

جواب: ..... ٥٥٩٩٤٠٩١٣٦ ، لتقون. وذلك على النحو التالي:-

الوحدة	الوزن	مكان الضبط

م	الصف والعلامة التجارية	العدد	الوحدة	الوزن /السعة	مكان الضبط	سبب الضبط
1	سايكوزيغ ألبان	/	/	/	/	عدم توافقه مع البريد

تم حصر المواد المضبوطة أعلاه

عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثلة: لغة تم حصر المواد المضبوطة أعلاه

وأقر حجزها والتحفظ عليها داخل:...

وأخذ: ..... مبرز من

وأنها تحت يده برسم الأمان

وعليه أقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة ١٤ : ٩ ..... ووقع من قبلنا والحاضرين:

صاحب الشأن

*[Signature]*

محرر المحضر

عضو

عضو

عضو  
۱۶۱-۹۷

المحيط المحيط

اسماء

بسم الله الرحمن الرحيم

الموقع الإلكتروني [www.mnc.ps](http://www.mnc.ps)

يجب مراجعة الوزارة خلال أسبوع من تاريخه

فاكس: 08-2875758

2874116 0 15



## محضر ضبط

No. 113110

على الساعة : ١٥ من يوم الإثنين الموافق 27/2/2020 بمعرفتي أنا: أحمد بن محمد بن أحمد  
مفتش حماية المستهلك وبمرافقة كل من: أحمد بن محمد بن أحمد وصفته: طبيب وقائي و مدير المزرعة  
وصفته: مدير مزرعة وخلال الحملة التفتيشية وفق خط السير المحدد تم التفتيش في محل: جوارهاش  
الكائن في مدينة: بئر الأمير شارع: 1 الحام لصاحبه: أحمد بن محمد بن أحمد  
هوية رقم 

9	3	6	7	7	6	0	8	8
---	---	---	---	---	---	---	---	---

 وبحضور وإطلاع صاحب المحل / ممثله:  
جوال: 0692776492 ، تلفون:

تم ضبط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة مخالفة للقانون ، وذلك على النحو التالي:-

م	الصف والعلامة التجارية	العدد	الوحدة	الوزن السعة /	مكان الضبط	سبب الضبط
1	عصا عجين	1	كيس	1x5	الحل	بدون تاريخ انقضاء
2	بيت فور	8	عبوة	8x8	الحل	بدون تاريخ انقضاء
3	خالب جالو	4	عبوة	4x1	ع	بدون تاريخ انقضاء

عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله: إمام أحمد ..... تم حصر المواد المضبوطة أعلاه



وأقر حجزها والتحفظ عليها داخل:.....

وأخذ:.....

مبرز من كل مادة وتم التأكيد عليه بعدم جواز التصرف بالمواد المضبوطة الموصوفة أعلاه

وأنها يجب بوضع برسيم الإمانة لا يحق له التصرف فيها إلا بإذن رسمي من الجهات المختصة، وقد أبدى الملاحظات الآتية:

وعليه أقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة ١٥ : ١٥ ..... ووقع من قبلنا والحاضرين:

محرر المحضر  
عبدالله بن محمد

عضو  
مجلس الشورى  
الطبيب

عضو  
مجلس  
مجلس

صاحب الشأن  
رضي القوم عنه

يجب مراجعة الوزارة خلال اسبوع من تاريخه

## محضر ضبط

تم ضبط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة مخالفة للقانون ، وذلك على النحو التالي:-

عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله: ..... تم حصر المواد المضبوطة أعلاه

وأنها تحت يده يرسم الامانة لا يحق له التصرف فيها إلا بإذن رسمي من الجهات المختصة، وقد أبدى الملاحظات الآتية:

صاحب الشأن

غزة - شارع النصر - هاتف: 2874146-9 فاكس: 08-2875758





No. 030419

## محضر إتلاف

على الساعة 3: 10 من يوم الاثنين الموافق: 11/ 11/ 2021 وبمعرفة أن مفتش حماية

المستهلك م. زكريا دار وبحضور كل من: د. رائد ع. ج. بصفتهطبيباً و م. زكريا دار بصفته طبيباًوفي محل التاجر/ الشركة: م. زكريا دار الكائن في: حايحي: شارع: م. زكريا دار وبحضور واطلاع صاحب الشأن / ممثله:عادل محمد عيسى الأسفل هوية رقم: 955646446 جوال رقم: 9597713491وبناءً على طلب صاحب الشأن / النائب العام / الجهة المختصة، بتاريخ: 11/ 11/ 2021 لإتلاف المواد التالية:-

م	اسم المادة وأوصافها	العدد	الوحدة	الوزن / السعة	سبب الإتلاف
1.	حاي لبتون Lipton	9	علبة	9x150 cc	تلف في الحاي
2.	مجموعة حبوب بالهلي	28	عبوة	28x100 cc	تلف في الحاي
3.	م. زكريا دار	16	عبوة	16x250 cc	تلف في الحاي
4.	م. زكريا دار	31	عبوة	31x320 cc	تلف في الحاي
5.	كوكاكولا	13	عبوة	13x1 kg	تلف في الحاي
6.	حاي لبتون أخضر	8	عبوة	8x150 cc	تلف في الحاي
7.					

قامت اللجنة بمعاينة هذه المواد والتأكد من عدم صلاحيتها للاستهلاك الآدمي وقامت بإتلافها عن طريق:

م. زكريا دار

بحيث أصبحت غير صالحة للاستهلاك الآدمي.

وقد أقفل المحضر على الساعة: 11 بتاريخه ووقع من قبل الحاضرين.عضو  
م. زكريا دارعضو  
م. زكريا دار

صاحب الشأن / ممثله

م. زكريا دار

No. 017894

## محضر ضبط

على الساعة ١٥ : من يوم الزمر الموافق 2021/1/1 بمعرفة أنا: محرر المحضر و بلال أبو جبر مفتش حماية المستهلك وبمرافقة كل من: م. زكريا مراد وصفته: طبيب معالج وصفته: م. ياسر محمد وخلال الحملة التفتيشية وفق خط السير المحدد تم التفتيش في محل: مصنع (الباذوري للزيت) الكائن في مدينة: م. بنينا شارع: الجديدة لصاحبه: م. زكريا محمد م. البازوري هوية رقم 408919619 وبحضور وإطلاع صاحب المحل / ممثله: م. م. م. جوال: 0595384848 ، تلفون: 0595384848 تم ضبط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة مخالفة للقانون ، وذلك على النحو التالي:-

م	الصفة والعلامة التجارية	العدد	الوحدة	الوزن / السعة	مكان الضبط	سبب الضبط
1	زيت زيتون	3	لتر	3x20	لاصق	إنتاج 2021
2	زيت زيتون					إنتاج 2020
3	زيت زيتون					إنتاج 2021
4						
5						
6						

عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله: م. م. م. تم حصر المواد المضبوطة أعلاه وأقر حجزها والتحفظ عليها داخل: م. م. م.

وأخذ: م. م. م. ميرز من كل مادة وتم التأكيد عليه بعدم جواز التصرف بالمواد المضبوطة الموصوفة أعلاه وأنها تحت يده برسم الامانة لا يحق له التصرف فيها إلا بإذن رسمي من الجهات المختصة، وقد ابدى الملاحظات الآتية: م. م. م.

وعليه أقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة ١٥ : ١٥ : وقع من قبلنا والحاضرين:

صاحب الشأن م. م. م. عضو م. م. م. عضو م. م. م. محرر المحضر م. م. م.

يجب مراجعة الوزارة خلال أسبوع من تاريخه

خزّة - شارع النصر - هاتف: 9-46 2874 فاكس: 08-2875758