State of Palestine Ministry of National Economy Assistant Deputy Office



دولية فلسطين وزارة الاقتصاد الوطني مكتب الوكيل المساعد

2021-03-03



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

الموضوع/ الرد على تقرير الرقابة اعمال وزارة الاقتصاد الوطنى فيما يتعلق بملف المتابعة لخطة الطوارئ

نهديكم أطيب التحيات، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، وعطفاً على الكتاب الوارد من ديوان الرقابة المالية والإدارية بتاريخ 22-02-2011 ، نرفق لكم الرد على التقرير المذكور مدعماً بالمرفقات .

نأمل التكرم بالاطلاع،،،

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

م.عبد الفتاح الزريعي

الوكيل المساعد المكلف







الرد على تقرير الرقابة على

أعمال وزارة الاقتصاد الوطنى فيما يتعلق بملف المتابعة لخطة الطوارئ

مقدمة:

يهديكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وعطفاً على التقرير الذي قام بإعداده فريق ديوان الرقابة المالية والادارية على أعمال وزارة الاقتصاد الوطني فيما يتعلق بملف المتابعة الاقتصادية لخطة الطوارئ لمواجهة فايروس كورونا في قطاع غزة، نفيدكم 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 بمايلى:

البند : رابعاً / ملاحظات فربق الديوان على الإجراءات المتخدة من قبل الوزارة:

المرفقات	التوضيح	البند الرئيسى
 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 تتسيق 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 بمهنجية لجنة الطوارئ الحكومية لم يكن مستوى التنسيق	
	الميداني بالشكل الأمثل.	
نموذج لإحدى التقارير التي تم	بناءً على المراسلات المستمرة بين لجنة متابعة العمل الحكومي والوزارة	
اعدادها	فقد تم اعداد العديد من التقارير الاقتصادية التي توضح الأثر المالي	8
	والاقتصادي للجائحة (مرفق إحدى هذه التقارير)	
	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.	0
	لا يعتبر اصدار التقارير حول الأثر الاقتصادي للجائحة من مهام لجان	9
	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.	
	تم توثيق جميع الشكاوى الواردة ورقيا وبوجد كشوفات ورقية ببيانات	
احدى الكشوفات التي تم تحريرها	ومحتوى الشكاوى التي تم تحويلها لجهات الاختصاص للتعامل معها.	10

خامساً: توصيات الديوان

المرفقات	الرد	البند الرئيسي
نماذج للمراسلات التي	يتم رفع كافة المحاضر المخالفة إلى النائب العام لاتخاذ اللازم، وخلال فترة	4
كانت ترسل للنيابة	طوارئ جائحة كورونا تم تحويل1024 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.	
	النظام الالكتروني مفعل ضمن البرنامج القياسي الحكومي الخاص بالشكاوى	5
	، ولكن لم يتم ارسال أي شكاوى عبر هذه القناة من قبل المواطنين، بالإضافة	
	إلى وجود صناديق لتقديم الشكاوي والاقتراحات في كل مكاتب الوزارة والمكاتب	
	الفرعية.	



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

www.mne.ps



دول في فالمطين الوطني في الرقة الاقتصاد الوطني

حفظة الله،،،

سعادة الأخ/أ. صلاح الدريوي

رئيس نيابة غزة الجزائية الدائرة الاولى

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته ،،

ا الممروضي ع / كانومس بالسميان أصحاب المحالية المتحارية المبحانين لاتانين عماية المدينية المراكز المراكزة المر 2005 واقتطيلات

بداية يهديكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه ، نفيدكم 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 المنة 2005 وتعديلاته وقرار وكيل وزارة الاقتصاد الوطني رقم 73 بشأن رفع الأسعار وهم:-

رقم المحضر	نوع المخالفة	العنوان	الاسم	۾
13622	ارتفاع أسعار	غزة – الشاطئ	محمد عمر غراب	1.1
13615	ارتفاع أسعار	غزة – الشاطئ	عبد الحميد محمد حجو	.2
13608	ارتفاع أسعار	غزة – ش / المخابرات	احمد محمد العطل	.3
13614	ارتفاع أسعار	غزة –ش / المخابرات	حسن محمد مطر	.4

آملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام،،،

المستشار/أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية

2-9-20 2 OF Dale State

نسخة لـ: عطوفة الوكيل



وزارة الاقتصاد الوطني

حفظة الله،،،

سعادة الأخ / المستشار صلاح الدريوي

رئيس نيابة غزة الجرائية الدائرة الاولى

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته ،،

Benyl St. Let approved salves allegal analonal salvey also all calcol salvey a succession of the salvey 45 June 2005

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

رقم المحضر	نوع المخالفة	العنوان	الاسم	٩
12400	ارتفاع أسعار	غزة ــ ش/ يافا	محمد عبد الجواد ابو راس	.1
13669	ارتفاع اسعار	غزة ــ ساحة الشوا جوال /0597759642	رامي نوفل الشوا حسين سويدان	.2
13653	ارتفاع اسعار	غزة _ الشعف ش / النخيل	خمیس سعید کریم	.3
13656 عود/تشدید	ارتفاع اسعار	غزة ــ ش /النفق جوال /0597274163	محمد اسامة الصفدي نبيل حوسو	.4
13660 عود/تشدید	ارتفاع أسعار	غزة ـــ الشعف ـــالرمزون جوال /0599471995	محمد جميل الجماصي شركة السمري	.5
13672 تشدید	ارتفاع اسعار	غزة ــ الشعف جوال /0592405012	يوسف علي عويس خميس السمري	.6
13667	ارتفاع اسعار	غزة – ساحة الشوا جوال /0599921490	کنان علام الشوا سمیر حسنین	.7

أملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترامس

المستشار/أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية وزارة المقراقي الشركات 9,22

سخة ك: عطوفة الوكيل





قم

حفظة الله،،،

سعادة الأخ / أ. علي صرصور

رئيس نيابة شمال غرة

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته ،،

﴾ ال<u>حواجي ع / کامت موست بي احتصاب الاحتجاب الانتظار</u>ية العنظافيين الثانون حراية الاستقلالية و 1 24 أستفية الله - العراجين ع / کامت موست بي الحصاب الاحتجاب الانتظام الاعتجاب العنظام على العرب العربية العربية الله العربية ا

بداية يهديكم مكتب الوكيل المساعد أطيب التحيات، وإشارة للموضوع أعلاه، نفيدكم 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:-

رقم المحضر	نوع المخالفة	العنوان	الاسم	٩
16959	ارتفاع أسعار	معسكر جباليا – الترنس	علي عبداللطيف أبو عيطة	.1
16985	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا	محمد يوسف أبو وردة	.2
16984	ارتفاع أسعار	معسكر جباليا – شارع الفالوجا	يوسف طلال عبيد	\$(3)
16989	ارتفاع أسعار	معسكر جباليا – شارع الترنس	زاهير إسماعيل سعد الله	.4
16983	ارتفاع أسعار	معسكر جباليا - شارع الهوجا	زكريا عبدالوهاب حلاوة	.5
14344	ارتفاع أسعار	معسكر جباليا – الشارع العام	معين عيسي أأحمد النمنم	.6
16964	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا - شارع الشنطي	محمد رأفت حسونة	.7
17005	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا – شارع السوق	حاتم محمد حسن صرصور	.8
12490 عود	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا – شارع الترنس	مهدي سمير خميس الحواجري	.9
17006	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا – شارع السوق	ساهر معروف محمد معروف	.10





	1700			1	
	17008	3 (-5)		ساهر معروف محمد معروف	.11
	ارتفاع اسعار 16966		معسكر جباليا – مفترق نصار ا	عبدالله ناهض عبيد	
	16955	رتفاع اسعار			.12
Ī	16954	ارتفاع اسعار	عسر جبد		.13
F	12491			ضياء أحمد أبو وريدة	.14
-		ارتفاع اسعار	معسكر جباليا – شارع السوق	أمل حسين حسين	.15
L	16991	ارتفاع أسعار	جباليا – شارع الكرامة	علاءالدين حسن الخطيب	.16
1	16990	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا – شارالفالوجا		+
1	6994	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا - شارع الصفطاوي	حسام إبراهيم يونس	.17
1	6992	ارتفاع اسعار		نبال جمال أبو زنادة	.18
-			جباليا – شارع الكرامة	مصباح إبراهيم السلطان	.19
-	1376	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا - شارع الاتصالات	حسن علي حسني الزين	.20
10	6878	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا - شارع المدارس		
10	5993	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا - شارع الكرامة	عبدالكريم عدنان محمد ماضي	.21
			معسكر جبانيا – سان ، سري	عدلي داوود الشنطي	.22

لين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين أعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام،،،

المستشار/أ. يعقوب الغندور



نسخة ك:

عطوفة الوكيل



حفظة اللهي

سعادة الأخ / المستشار على صرصور

رئيس نيابة شمال غرة

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته ،،

الموضوع / كشف باستعام اصحاب المحلات التحارية المحالفين لقالفين حماية المستعلك رف 21 لسنة 21 لسنة 2005 مستعلات

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 و قرار وكيل وزارة الاقتصاد الوطني رقم (73) بشأن حظر رفع الأسعار وخلافاً لأحكام القرار رقم 28 /2020 بشأن ارتداء الكمامات هم:

	رقم المحضر	نوع المخالفة	العنوان	الاسبم	٩
	15636	مخالفة تعليمات	معسكر جباليا الفاخورة	عمر فريد صبيح	.1
	16911	ارتفاع اسعار	معسكر جباليا ــ الترثس	محمد إسماعيل أبو ندا	.2
	15574	ارتفاع أسعار	معسكر حباليا -الترنس	إسماعيل عصبام أبو عميرة	.3
	15483	مخالفة تعليمات	معسكر جباليا ـ ش/ المدارس	عبدالكريم عدنان ماضي	.4
	15571	مخالفة تعليمات ارتفاع أسعار	جباليا - دوار الهوجا	محمد عبدالرحمن أبو قمر	.5
	15635	مخالفة تعليمات	جباليا – الفالوجا- أبو شرار	يوسف ناصر العجرمي	.6
	15637	مخالفة تعليمات	جباليا ــ الفاخورة	حسين محمود الكحلوت	.7
	15481	ارتفاع أسعار	جباليا ــ الفاخورة ــ ش / الاتصالات	يوسف حسن معروف	.8
**************************************	15480	ارتفاع أسعار	الصفطاوي – مفترق الباشا	فريد محمد سعدالله	.9
	15485	ارتفاع أسعار	حباليا - شارع العجارمة	احمد سلامة الغوانمة	.10
, t	15472	ارتفاع أسعار	جباليا ــ ش/الهوجا	، محمود يوسف أبو سلعة	.11
8 ₆	15570	مخالفة تعليمات ارتفاع اسعار	جباليا ـ دوار الهوجا	معاوية محمد حجازي	.12
الرة الله	15572	ارتفاع اسعار	بيت لاهيا- ش/ العام ــ الدوار ــ الغربي	عاهد طلال سلامة	.13
بة المان	5575	ارتفاع أسعار	بيت لاهيا - ش/الحطبية	خلیل محمد أبو بنات	.14
	ម្ភី 566	ارتفاع أسعار	بيت لاهيا - ش/العطاطرة	إبراهيم عطا سمور	.15
	\$ 15479	ارتفاع أسعار	بيت لاهيا ــ الدوار الغربي	عدنان محمد رجب	.16
of Pale	81	ارتفاع أسعار	بيت حانون – ش/ الكراج	موسى زكريا نصير	.17



وررة الاقتصاد الوطني

043	TO THE PARTY OF TH	THE THE PROPERTY OF STATE AND PROPERTY OF THE			se, to se un en	4
1	16862		بيت حانون ــ ش/ المصريين		.18	
	15482	ارتفاع أسعار	بيت حانون – ش / المصريين	مالك محمود المصري	.19	

آملين اتخاذ الاجراءات القانونية بحق المذكورين اعلاه

واقبلوا فائق التقدير والاحترام...

المستشار/أ. يعقوب الغندور

مدير عام الوحدة القانونية



نسخة ك:

عطوفة الوكيل



دولـــة فلسـطين وزارة الاقتصاد الوطني وحدة الرقابة الداخلية

1/11/2020

الرقم: ص. حكم /2020

حفظه الله

الأخ / د. رشدي وادي

عطوفة وكيل وزارة الاقتصاد الوطنى

تحبة طبية ويعد

الموضوع : دراسة تحليلية للبلاغات الواردة عبر رقم الوزارة المجاني

بداية نهديكم أطيب الأمنيات سأنلين المولى عز وجل لكم التوفيق والسداد.

بخصوص الموضوع أعلاه، وانطلاقاً من أهمية تحليل البيانات المتعلقة ببلاغات المواطنين التي وردت الوزارة عبر الرقم المجانى 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 ۲۰۲۰/۱۰/۲۷م.

وخلصنا الى عدد من التوصيات أبرزها:

- ضرورة وجود نظام محوسب لإدارة البلاغات والشكاوي الواردة للوزارة عبر منافذ الشكاوي 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.

M W

• تطوير نموذج توثيق البلاغات المعمول به حالياً.

لاطلاعكم وتوجيهاتكم بالخصوص ،،،

وتفضلوا بقبول فائق تقديرنا

أ. صلاح يوسف الأشقر

ففيدكام وحدة الرقابة الداخلية

1/1/2020

+970 8 28 / 4145 / 6 / 7

+970 8 2875758

المرفقات: الدر اسة التحليلية.

www.mne.ps

12 CC 1 1000 11. 3. 11. ... 11



دولــــة فلسـطين وزارة الاقتصاد الوطني

نموذج تبليغ
الرقم المتسلسل: / / 2020م
اليوم: برا التاريخ: 28 / 8 / 2020م الوقت: :
اسم صاحب التبليغ (اختياري): بطير البربر اجرب رقم الجوال (اختياري): 5927.36.905
المحافظة:
 □ الشمال □ غزة □ الوسطى □ خان يونس □ رفح
تصنيف التبليغ:
عناد أسعار العاد بضاعة المحالفة الإجراءات الوقائية الخرى:
تفاصيل التبليغ: المكان بالتحديد: المصيرات حقابل محالة أبو بطبي المراكز أي أن
البيان بالتحديد:
Dei 20 no Ele 45 out -
111111111111111111111111111111111111111
عُلِدُ وَاجِلَا مِنْ الْجِلَا مِنْ الْجِلَا مِنْ الْجِلَا مِنْ الْجِلَا مِنْ الْجِلَا مِنْ الْجِلْدِ
توقيع مستقبل التبليغ: جربر المستقبل التبليغ:
•
الإجراء:
تم تحويل التبليغ لمتابعة الموظف: أجمرا بحرب المرابي المرابي المرابعة الموظف: أجمرا بحرب المرابعة الموظف: أجمرا المرابعة الموظف المرابعة المرابعة الموظف المرابعة المرابعة الموظف المرابعة المراب
توقيع مسؤول التحويل: جرمسل يحمد



دولة فلسطين وزارة الاقتصاد الوطني

رقم: /2020

حفظه الله

الأخ / أ. صلاح الأشقر

مدير عام وحدة الرقابة الداخلية

السلام عليكم ومرحمة 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 وفحصمها ومتابعتها في سياقها القانوني الصحيح.

مشكنة 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، خانيونس، رفح).

التعرف على توزيع الشكاوى المقدمة من الجمهور حسب التصنيفات (غلاء الأسعار، فساد البضاعة، مخالفة الإجراءات الوقائية، أخرى).





دولة فلسطين وزارة الاقتصاد الوطني

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

التعرف على توزيع الشكاوي المقدمة من الجمهور حسب نوع السلعة.

التعرف على توزيع الشكاوي 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 الشكوى والعمل على التركيز عليها لحل المشاكل المتعلقة بها.

عينة ومجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من 7000 شكوى من جميع محافظات قطاع غزة، وتتكون عينة الدراسة من 365 شكوى 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 المجانى للوزارة وتفريغ شكواهم 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) شكوى بنسبة (43.29%) وثم يليها الشمال بمجموع (70) شكوى 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 والسوير ماركت هما الأعلى نسبة في التصنيف حسب المنشأة بمجموع (59%).





دولية فلسطين وزارة الاقتصاد الوطنى

أظهرت النتائج أن السلع التي تم تقديم بها الشكاوي كانت تتركز في الخصار والبيص والدجاج والطحين بنسبة (64%).

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

أظهرت النتائج أن الشكاوي 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 الشكاوي من قبل دائرة حماية المستهلك.

توفير نظام إلكتروني لتسجيل الشكاوي من قبل وحدة الرقابة الداخلية ومتابعتها من قبل دائرة حماية المستهاك.

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

فربق وحدة الرقابة الداخلية

-نسخة للملف







	نموذج تبليغ	3	and the second s
/ / 2020م	الرقم المتسلسل:		
الوقت: :	التاريخ: 1/3 / 2020م	*****	اليوم: 121 م
ختياري) 3.7.333 (ختياري)	إصبير وقم الجوال (ا	غ (اختياري): . : <i>بلإ</i> ك.	اسم صاحب التبلي
			المحافظة:
۵ رفح	🗆 الوسطى 💮 خان يونس	🗆 غزة	ر الشمال
			تصنيف التبليغ:
	 □ مخالفة الإجراءات الوقائية □ أخرع 	🗆 فساد بضاعة	ر غلاء اسعار
			تفاصيل التبليغ:
555.5 - 555.4 - 4 - 4 - 4 - 4 - 4 - 4 - 4 - 4 - 4 -	My des - Wh	l. h	المكان بالتحديد: .
-1.7.1			البيان بالتحديد:
ر س بول له	مر مال المار الوده ا	ے للے رو	مجل برقع
	تة - مستر عباليا مهارله العاركة الم		
	and celling		
1911 Jaly 191	مر ماليا دوار الر		r-de
	id 3138 very Wed	and and	و الماريخ،
3.142.6	10 -502 3140 6	313	18C2 [2
	3,46-24	and Mede	2
تبليغ: جربس	مراع المتصاد العالم نعاف العقيم مستقبل ال	رے بیعولوا للول رمل <i>ان حد</i> ا لا	My lopish
•	//		ord manufacture contracting contracting and an experience of the contraction of the contr
and the second of the second	سر (مسرال المسال	- 60	الإجراء:
	ي كالسب حدهاتفيا تا ورقيا تا الكترونيا ، ال	البعة الموظف: ﴿ رَجِبُكُمْ الْمُ	تم تحويل التبليغ لما
وويل: قر ارميها	توقيع مسؤول التد		
Contract of the second	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		



نموذج تبليغ

ىتسلسىل: / / 2020م	الرقم الم		
202م الوقت: :	التاريخ: 29/8/0	****	اليوم: المستوسى.
رقم الجوال (اختياري): .99942694	المالطبواوي	غ (اختياري): أبحر ^أ .?	اسم صاحب التبلي
			المحافظة:
🗆 خان يونس 🗎 رفح	سر الوسطى	🗆 غزة	🗆 الشمال
			تصنيف التبليغ:
ائية 🗆 أخرى:	🗆 مخالفة الإجراءات الوق	🗆 فساد بضاعة	حرغلاء أسعار
			تفاصيل التبليغ:
وارمحطة الويطان لله للبرول	ي. 2 عند	الصيات	المكان بالتحديد: .
			البيان بالتحديد:
ν 	- 8 July - 3	Sipal	
	~ 2. \Quad \	- Pran	
	ياكت إكساول	البيا بر مبر ب	
***************************************		****************	
وقيع مستقبل التبليغ: جريرسل	ت ر		
			•
ا تا الكترونيا ، اليوم في تمام الساعة :	برشر المستران ورقد	ابعة المه ظف ع لم حمداً ب	الإجراء:
	•		م سون ی
يع مسؤول التحويل: حرروس المستحق	توف		

State Of Palestine Ministry Of National Economy مكتب محافظة ضا



وزارة الاقتصاد الصوطن الإدارة العامة لحماية المستهلك والمكاتب الفرعية

No. 015120		ل	ضبط	حضر	.4	
Seplatie	انا:	ورمعا فتس	00 201 7		م الساعة ع في : في من يوم: السار 12 الموالي السوالي الساعة عند الموالي الساعة عند الموالي الم	
all still	515	2 بمعر—ي را	.0 227 X	افق 178/ -	لى الساعة عركم : إلى من يوم: الميار 12 الموا فتش حماية المستهاك وبمرافقة كل من حرار لمرافقة المستهاك وبمرافقة كل من حراية التفتير	lc.
Charles and Control of the Control o	à	_		,	رترا تماكره بما افقه كل من جرب ركويعو	
pe/6/2001	۔۔۔ ے رایر	المحدد ہے۔	خط السير ا۔	يشية وفق	منة عين للرب وخلال العملة التفتر	14
عرباً	ر څاپ			*******************	فتش حماية المسلوب و في مدينة المسلوب و في مدينة في مدينة في المورد المسلوب و في مدينة في مدينة في المورد ا	و ال
	/ مملكة	دب المحل	<u>ل</u> لاع صاد	حضور والا	498015 350	
Y	 التالي:- ا	م الله	***************************************	······:	هوية رقم <u>5 3 0 10 10 10 10 10 10 </u>	1
سبب الضبط	مکان	على النحر	ِن ، ودلك	خالفة القانو	جوال:ك. 1. 2. 4. 9. وكري ، المعور تم ضبط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة م	
. ac	الضبط	/السعة	الوحدة	. العدد	ا نفي مالعلامة التجارية	J
will one his riges	_/		/		م المتعاد وحدد	
				/	ا اروروعالان	
						55
	7	$\overline{}$				
	-					
N. I.e.						
تم حصر المواد المضبوطة أعلاه	*******************	*******************************				
	*** *** *** ***				عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله:	
يبوطة الموصوفة القلاهسطين والما	، بالمواد المد	: التصدف	I /		وأقر حجزها والتحفظ عليها داخل:	
قد ابدى الملاحظات الاتحة	ال ختصة، و	ر است	په بعدم ج وا	_م التأكيد علي	واقر حجرها والمصحفة وقد والمحدد والمحد	
(==(2)) 41		من الجهاب	ن رسمي ر	م فيها إلا بإ	أنها تحت بده برسم الامانة لا يحق له التصرف	
	***************************************	***************************************		***************************************	-	
Charles Of		/		******************		
من قبلنا والحاضرين:	وي ووقع	<u>! : _ </u> _	ساعة ۾)	ش راخت ا	وعليه اقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيد	
محرر المحصر	نو م	ac	P	خ به ع	وعليه اقفل المحضر بإنبات ما نقدم حيد	
Cial Justin	رر سرا	د. الم	MO Ja	م ر می ادا	صاحب الشأن	
200	-	3	- Jan.	البرجر	J. J. School J.	
	Ł					
Naser Street - Tel.: 08-2874146-9 Fay : 08-20757				خه	ر ترازي مَ خُلالُ أَسْبُوع مِنْ تَارِيْ	

State Of Palestine inistry Of National Economy مکتب محافظة ما محافظة



دولـــة فلسطـين وزارة الاقتــصاد الــوطنــي الإدارة العامة لحماية المستهلك والمكاتب الفرعية

- Carrier						
2	ط	ضرضب	~ A			
No. 015110				10:14	، الساعة — ، ٥	۱۱. علم
Sapringlison	2 بمعرفتي أنا يي	2017/27	ے الموافق7	المسامل يوم الإرسير		e eni
1	51/ 1:45	5.	رايء وسيسر	وبمرافقة كل من: ح	ل عمايه المسلهاك	
	It is event or any all	فق خط السيب	4 التفتيسة ،	وخلال الحملة الكسرشارع: الرح		
الد الد الد			Γ	2017/7/	100000	ھونة
	ب المحل / ممثله:	وإطلاع صاحد] وبحضور ا:	936776	1102 :	ري جو ال
	.,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	***************************************	عفون:	۱: از	يط المواد والساء ال	ً تم ض
γ			4 محالفة للف ا	مذكورة أدناه في حال	n ·· 1	
سبب الضبط	لوزن مكان السعة الضبط	الوحدة ال	العدد	للمة التجارية	الصنف وال	\vdash
g Jil of Clike	1 1/1 1/15	K9 21-			محرية	1
5 6 2020 alle 15			8		13000	2
	3 010				حالت ما رك	1 1
apple stin	ا ج اب	Ky	4		-5	
					والمستعبدات والمستعبد والمستعد والمستعد والمستعدد والمستعدد والمستعدد والمستعدد والمستعدد والمستعد والمستعدد والمستعدد والمس	+
						\mathbb{H}
			العرث ج	ب المحل / ممثله:لن	ضور ومعاينة صاحد	عليه وبد
المواد المضبوطة أعلاه	تم حصر				زها والتحفظ عليها دا	رأقر حجر
	,,		,			اخذر
موصوفة أعلاه	، بالمواد المضبوطة ال	م جواز التصرف	کید علیه بعد	ر من كل مادة وتم التأذ	٠,٠٠٠ مبر	
لملاحظات الآتية:	المختصة، وقد ابدى ا	مي من الجهات	إلا بإذن رسا	أيحق له التصرف فيها	المالة المالة الأ	انها <i>إنح</i> ظ إ
						13
					b.3 \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	<i>ij</i> /-
. C 10	ووقع من قبلنا و	10.10	الساعة	ا ، ما تقدم حيث بلغت	ان دونه المحقق بالنبات المحقق المات المحقق المات المحقق المات الم	عليه أَقَةَ
الحاضرين:	ووقع من عبد و		••	عضو	احب الشان	صا
محرر المحضر	014	1111		on le man	are all a	21
0000110		0		1 6 8	0_	

State Of Palestine Ministry Of National Economy مکتب محافظة کا کا کا



وزارة الاقتصاد الصوطنسي الإدارة العامة لحماية المستهلك والمكاتب الفرعية

No. 018526	رضبط	محض		
ريرع الإسمار وعقة) /ے 2 20 بمعر قتی أنا:	مماؤة. بدا	ى الساعة عد: ما من يوم: الإكتيم ال	
3 /2 / 5	516 60 1470	موادی ۱۱	ى الساعه عيري : ها من يوم المير المساعة على من جرار 5 ماية المستهلك وبمرافقة كل من جرار 5	عد
ر مدا: مدرا رکس مجمد فانوس	خط السرر المحدد تم التفتيش في		تش حماية المستهلك وبمرافقه كل من:جين م صفته: طَبِيءَ مَا يُحَدِّ ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ	مف
1 1 1 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2	لصاحه: عادل عمد	میسید وسی	صفته: طب قرام المحملة الدينة على المحملة الدينة المان في مدينة في المين المرابع المان الم	و د ،،،
	- 12 / 1 11		كانن في مدينه ما ينويسيي سال ع. علي علي المان	الد
The state of the s	طلاع صاحب المحل / ممثلة	بحضور وإ	وية رقم 6 4 4 4 6 5 5 9 و	هږ
	-: الآل ما الذي الآل :-		وال: 49 3 كالم عنافو	<u> </u>
سبب الضبط	ن ، ودلك على المصور مكان	حالقة للقالو	ضبط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة ه	_
	الوحدة الوزن مكان المعدة الضبط		م الصنف والعلامة التجارية	
7-1-2021 apples hil	Jobs gx 150GV ale	g	LiPton is June	
(-202) 3 3			U · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
12-11-2020 5 /			عَيْدَة مَنْ مُعَالِمُ اللَّهِ اللَّاللَّمِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ اللَّهِ ال	
			41-5-3	
25-11-7070:	5 31x32-0-5-5	-31	Sell resign	
61-2-215	5 13X1 Kp 8 -5	13	370055	
1-1-2021	5 8x1804 6x6	8		
حصر المواد المضبوطه أعلاه	يتم ــــــــــــــــــــــــــــــــــــ		ليه و يحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله:	ع
20419 200 July 200 J	upoVI=	Sulli	أقر حجزها والتحفظ عليها داخل: مُسَمَّم المُمُمُونِيُّهُ	ģ
يطة الموصوفة أعلاه	دم جواز التصرف بالمواد المضبو	– <u>'تأكيد علي</u> ه ب	إخذ:مبرز من كل مادة وتم ال	,
ابدى الملاحظات الأتية:	سمى من الجهات المختصة، وقد	يها الا ياذن ،	إنها تحت يده برسم الامانة لا يحق له التصرف ف	"
			الها تحت یده برشم الامانه و یدی تا استرات	9
				•
قبلنا والحاضرين	ة ﴿ : ٥٠ ووقع من	لغت الساء	وعليه اقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيث بـ	1
مجزن المجضر	عضو - 2 مال		صاحب الشأن عضو	
		المعرر	53/2 /2/2	
		1	Fich	

No.030419

محضر إتلاف

على الساعة مرز عد من يوم: المركاب الموافق: 11/ 11/ 20 وبمعرفتي أن مفتش حماية
المستهاك عرب أو فعمي وبحضور كل من : در الدر كر بحب بصفته
مع دما در و زکرا دار بصفته طب د کافی
وفي محل التاجر/ الشركة: حريا كري مجمع ما شيعت الكائن في: عُا سُوتُ
حي: شارع: ملة مركة مرال وبحضور واطلاع صاحب الشأن / ممثله:
عاد ل عر عا مر الله هوية رقم: 444 6 41 5 5 5 جوال رقم: 1 4 4 1 7 7 7 50
وبناءً على طلب صاحب الشأن / النائب العام / الجهة المختصة، بتاريخ _/ _/ _لإتلاف المواد التالية:-

	سبب الإتلاف	الوزن/السعة	الوحدة	العدد	اسم المادة وأوصافها	م
7	1-zoziaellestri	gx150 cm	als	9	LiPtonistal sto	.1
_	2021 3 3	28 x 100 Cm	عبره	35	عَبِدة مصمى الهل	.2
- 1	-11-20203 5		6,4	16	bi	11
	-11-70703		To me	3.1	و نوف و و الربي	.4
	6-1-2-21: 1		ane.	13	32055	.5
-	1-1-2-215 5	8X150 SA	6,45	8	مای لیون اجفر	.6
L					and the second s	,7

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

· doliving advisor بحيث أصبحت غير صالحة للاستهلاك الآدمي.

• وقد أقفل المحضر على الساعة - : 1 بتاريخه ووقع من قبل الحاضرين.

صاحب الشأن / ممثله





		017894			ىرضب			
	ar	كرىء الجماد في	ي أنا: علم	20 بمعرفد	21/1/	موافق حجر	الساعة : هذ من يوم: الزُّعد ال	على
/		و رال ۱ او راس	ے ویا محسیہ	يفته طب	۰ م	2 (عال	" - 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	
-		ي محل: <u>محمود دي رورد</u> ري فحر البازوري	، النفنيس في عربيد حس	ِ المحدد ته لصاحبه: ﴿) خط السير ا	فتيشية وفق ك	م حماية المستهلك ويمرافقه كل من جريب المحملة الته المحملة الته في مدينة عائر من المحملة الته المحملة الته المحملة الته مدينة عائر من المحملة الته الته الته الته الته الته الته الته	وصفا
		<u> </u>	/ ممثله:	حب المحل	إطلاع صا	بحضور و	رقم (1) 6 (1) 9 (9 (0 و الما	الكائز مي ة
						رن:ن	٠٠ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١١٥ ١	حه ال
			ر التالي:-	على النحو	ون ، وذلك	مخالفة للقان	بط المواد والسلع المذكورة أدناه في حالة ه	تم ض
		سبب الضبط	محان الضبط	الوزن /السعة	الوحدة	العدد :	الصنف والعلامة التجارية	٦.
	1-70	21 galloili	الأوسع	3×20 K	9,110	_3	و هذا با و فسناح	
							1-2020 261	
		13 3 D	6			>	1-2021 shirt	<u>.</u>

عليه وبحضور ومعاينة صاحب المحل / ممثله: يم حصر المواد المضبوطة أعلاه وأقر حجزها والتحفظ عليها داخل: يتم الكري من المواد المضبوطة أعلاه وأخذ: مبرز 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 الملحظات الأتية:

وعليه اقفل المحضر بإثبات ما تقدم حيث بلغت الساعة ١٥٠ : عد ووقع من قبلنا والحاضرين.

محرر المحضر

عضو ما مراد مله

عضو <u>مامی کو پٹ</u> بلال ایکرور صاحب الشأن

يجب مراجعة الوزارة خلال أسبوع من تاريخه

No.030412

محضر إتلاف

رفتي أن مفتش حماية	ق: <u>﴿ / ١ /٥</u> 20 وبمع	من يوم: الكصر المواف	على الساعة وزيا
يصفته	ور کل من <u>کرا دا د</u>	هي وبحض	المستهاك مرحم أرط
	بصفته ما مت د ب	1:03124	م قالی در
			وفي محل التاجر/ الشركة:
ع صاحب الشأن / ممثله:	وبحضور واطلا	شارع: الحيث	دي:
0595 38486	9 9 00 باجوال رقم: ح	هوية رقم: <u> 6 ا 6</u>	(1) Will (5)
لإتلاف المواد التالية:-	مختصة، بتاريخ <i>اا</i>	نًان / الذائب العام / الجهة ال	وبناءً على طلب صاحب الله

سبب الإتلاف	الوزن / السعة	الوحدة	العدد	اسم المادة وأوصافها	م
-2021 celles [:1	3×20 kg	110	3	وزهندن ع ديام	.1
				1-2020 261	.2
/	sell in less			1-2021 shi	.3
- / x ' x ' 1					.4
t Ca	*				.5
					.6
					.7

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

بحيث أصبحت غير صالحة للاستهلاك الآدمي.

وقد أقفل المحضر على الساعة على الساعة على الحاضرين.

صاحب الشأن / ممثله

محرر المحضر المحمح

عضو المامرا و ال

عضو المراد المرد المراد المراد

- Mr