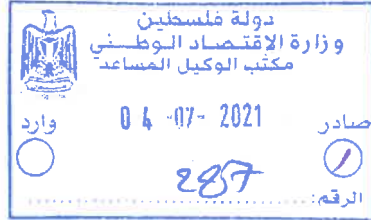




2021-07-04



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

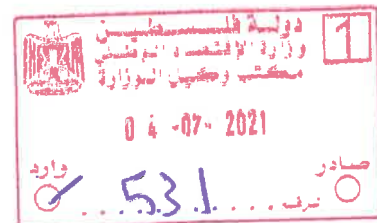
الموضوع/ بشأن التقرير الشهري لدائرة الشكاوي
يونيو 2021

نهديكم أطيب التحيات ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية، بالإشارة إلى الموضوع أعلاه، نرفق لكم طي هذا الكتاب ، التقرير الشهري لدائرة الشكاوي لشهر يونيو 2021، والتي تضمن عدد وطبيعة الشكاوى التي تلقتها الدائرة عبر قنوات الاتصال المتنوعة ومنها الرقم المجاني .
نأمل التكرم بالاطلاع،،،

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير،،،

م. عبد الفتاح الزريعي

الوكيل المساعد المكلف





حفظه الله

الأخ / م. عبد الفتاح الزريعي

وكيل الوزارة المساعد

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: التقرير الشهري لدائرة الشكاوى يونيو 2021م

نهديكم أطيب التحيات وأصدقها، ونتمنى لكم موفور الصحة والعافية.
بالإشارة للموضوع أعلاه مرفق لكم التقرير الرقمي لمجموع أنشطة الدائرة من حيث:

- استقبال المكالمات على الرقم المجاني.
- استقبال شكاوى ورقية عبر صناديق الشكاوى أو مباشرة لدائرة الشكاوى أو من خلال المكاتب الفرعية.
- استقبال شكاوى الكترونية عبر المنظومة الإلكترونية الحكومية.

#	العدد	البيان	الاجراء	الملاحظات
800		اتصال مختلف	استقبال وتعاون	يوجد فهم خاطئ لمفهوم الرقم المجاني
23		شكاوى وتبليغ	<ul style="list-style-type: none"> - استقبال الاتصال - القيام بحل الإشكالية عبر الهاتف إن أمكن أو توضيح وإزالة الالتباس. - التواصل مع الجهات المعنية بعد توفير كافة البيانات المطلوبة مثل (المكاتب الفرعية لحماية المستهلك، الإدارة العامة للصناعة، الإدارة العامة للشركات - دائرة الصرافة) 	هناك اتصالات في أوقات متأخرة ومتأخراً جداً
600		استفسارات مختلفة عن ملف الاضرار	استقبال المكالمات والتوضيح بطبيعة عمل الرقم المجاني، وإفادة المواطن والاجابة عن استفساره بقدر المستطاع، والتواصل المستمر للإدارة العامة للصناعة لحل الإشكالية.	نحتاج لتوضيح هدف وطبيعة الرقم المجاني
120		استفسارات خارج صلاحيات الوزارة	الإفادة حسب المعرفة الشخصية أو بناء على أسئلة سابقة من الجهات المختصة	توضيح هدف الرقم المجاني على صفحة الوزارة



	ملف اضرار الزراعة والاشغال واتصالات أخرى	اتصالات عشوائية	55	
	- تم ارسالها للمكاتب الفرعية للتحقق والمتابعة	شكوى ورقية	2	.2

-مرفق تقرير خاص-

بالإضافة لمهام لجنة الوقاية والسلامة

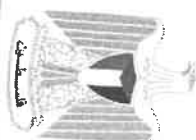
للاطلاع وتوجيهاتكم لنا بالخصوص.

تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

أ. رامي إسماعيل ادغيش

مدير دائرة الشكاوى

04.07
2021



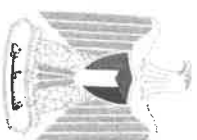
التقرير الشهري للشكاوى 2021/06م

أولاً: الشكاوى غير الاتصال على الرقم المجاني

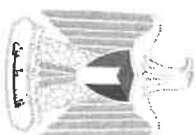
#	الشكاوى	الاشتكى عليه	التاريخ	الحافظة	الاجراء
1.	التبليغ عن فساد بنزل مرفق بالصور	أبو إسكندر	03.06	غزة - شارع الصفاوي	ارسال الشكاوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب الشمال
2.	فساد ظاهري	أبو مسموح - صليح	03.06	خانيونس	ارسال الشكاوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب خانيونس بعد المراجعة تم تحرير محاضر ضبط رقم 18607 ، 18608



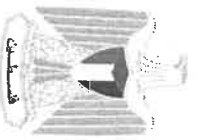
3.	التبليغ عن غلاء أسعار لسلع تموينية وبيع منتجات منبهة الصلاحية		05.06	الوسطى - جحر الديك مدخل مفترق الشهداء شارع الاقواس	ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب المحافظة الوسطى. وبعد المراجعة تبين بان لا صحة للمعلومة ووضع المحل جيب.
4.	غلاء أسعار بالأخشاب خشب ابيض 2200 - 1600 Mdf 110 - 130	شركة العبد الدرساوي	06.06	الشمال - شارع يافا قرب مخازن ضبان	ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب الشمال
5.	غلاء أسعار بالأخشاب خشب ابيض 2200 - 1600 Mdf 110 - 130	شركة عيادة بكرون	06.06	غزة - رمزون الشعبية	ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة



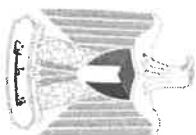
6.	غلاء أسعار في فيش الكهرباء والسلك والمستلزمات بصفة عامة	البشير	شركة أضواء	13.06	غزة - النص	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة
7.	غلاء أسعار مياه الشرب 7-8.5	مخازن البهيمي	شركة جبوش	14.06	غزة	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة
8.	غلاء أسعار على مواد التنظيف	شركة عليوة	شركة جبوش	17.06	غزة	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة
9.	غلاء أسعار لبيع قطع غيار جوالات	لصاحبه احمد	محل احمد فون	17.06	الوسطى النصيرات - مفترق الزهور	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب الوسطى



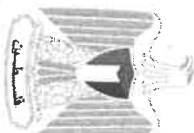
ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب الوسطى	الوسطى - المغازي	19.06	جميع محلات البيع بالمغازي	غلاء اسعاري لبيع كاسات البلاستيك الحجم الصغير من 2 - 4 الحجم المتوسط من 3 - 6 الحجم الكبير من 4 - 8	10.
ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة	غزة الشيخ رضوان	20.06	محل الحارزة للبنارات	غلاء أسعار ساعة كوزيرة 4-7	11.
ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة	غزة - بحوار كراج جاليا	21.06	شركة الحايك	غلاء أسعار لأدوات الكهربائية المروحة 110-135 السبوت 7-12	12.



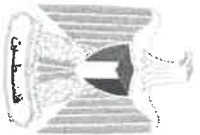
				سلك الكهرباء، التلفون	
	غزة - المينا	21.06	شركة غراب	غلاء أسعار لأدوات الكهربائية	13
				المروحة 110-135	
				السبوت 7-12	
				سلك الكهرباء، التلفون	
ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة	غزة - سوق فراس	21.06	التاجر محمد حمادة	غلاء أسعار	14
				مضخة المياه 110 - 170	
				الدرسيان 45 - 55	



ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب الشمال	الشمال - جباليا البلد	23.06	التاجر أبو حليمه	غلاء أسعار	15.
ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة	غزة - سوق فراس	21.06	أبو شعبان	مضخة المياه 110 - 170 الدرسان 45 - 55	16.
ارسل الشكوى بالبيانات المطلوبة لمدير مكتب غزة	غزة - دوار عسقله	22.06	أبو مرعي تاجر بهارات	غلاء أسعار لسلعة الجوز الهند من 45 - 65	17.
				غلاء أسعار الفيانا للصابون 6-7 حامض الليمون 80-220 للشوال	



18.	غلاء أسعار لسلعة الجوز الهند	الشيخ سلامة	22.06	خانيونس	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة
	من 45 - 65	الشاعر			لمدير مكتب خانيونس
19.	شكوى عن غلاء أسعار لمضخة المياه	محمد حمادة للمواد الزراعية	22.06	غزة - سوق فراس	ارسال الشكوى بالبيانات المطلوبة
	من 110 - 170				لمدير مكتب غزة
	الترسيان من 45 - 50 شيقل				
20.	التبايع عن سلع فاسدة	سامي بعوشة	27.06	المخازن - غزة اول شارع	
	بزر إيراني فاسد			النفق بجوار	
	بهارات منهية الصلاحية إعادة تدوير				



21.	شكوى بخصوص الحوالات المالية	البرص	متكررة	خ	الانصال مباشرة وتحويل البيانات
	عدم موافقة محل الصرافة لصرف	حز الله	25.06	غزة	لمدير دائرة الصرافة
	الحالة بنفس العملة		27.06		لا توجد إمكانية وصلاحيه للتعامل

شيدو (الوثائق) بغاني (الاعتراف) والشكر

أ. راهي إسماعيل ادغيش
مدير دائرة الشكاوى
04.07.2021