

مرسي يستمع للشكاوى يوميًا ... وديوان المظالم يساهم في حل مشاكل المواطنين



الخميس 19 يوليو 2012 12:07 م

أعلن الدكتور ياسر علي، القائم بأعمال المتحدث باسم رئاسة الجمهورية، أن ديوان المظالم التابع للرئاسة بدأ في تلقي المكالمات الهاتفية عن طريق الخط الساخن للإبلاغ عن شكاوى ومطالب المواطنين؛ حيث تلقى في يومه الأول 5277 اتصالا هاتفيا، وفي اليوم الثاني تلقى 6080 بإجمالي 11357 شكوى/ مؤكداً أن هذه الاتصالات تتم بنفس أسعار المكالمات العادية

وقال ياسر علي: "إن إجمالي عدد الشكاوى التي تلقاها ديوان المظالم حتى الآن بلغ 27252 شكوى، يتم التعامل معها من أكثر من 42 جهة وهيئة حكومية"

وأوضح علي، أن نسبة الشكاوى الحقيقية تبلغ 30 في المائة من إجمالي الشكاوى، وأن من بينها طلبات مساعدة وطلبات للحصول على فرص عمل وطلبات للحصول على مسكن، و20 في المائة طلب علاج على نفقة الدولة و10 في المائة بلاغات ضد جهات معينة

وأوضح، أنه سيتم الرد على جميع مقدمي الشكاوى؛ بحيث لا يتجاوز الرد عليها أسبوعاً واحداً، وأنه يتم حفظ الشكاوى في حالة وجود نزاعات قضائية أو معروضة على جهات تحقيق، وقال إنه تم تخصيص 90 موظفاً للعمل في خدمة الرد على الخط الساخن التي تتيح للمواطنين تقديم شكاواهم

وأضاف، أنه تم بالفعل حل الكثير من هذه الشكاوى، مشيراً إلى أن عدداً منها يحتاج إلى بعض الوقت؛ نظراً لأنها تتضمن طلبات من جانب بعض المواطنين للحصول على فرص عمل أو مسكن، وأكد أن الرئيس يتابع هذه الشكاوى بنفسه بشكل يومي، وأنه حريص على التواصل لمتابعتها

أش أ