

كتاب دوري رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٠
بشأن
ضوابط وتنظيم تقديم الشكاوى

تنص المادة ٦٢ من دستور جمهورية مصر العربية على أن (لكل فرد حق مخاطبة السلطات العامة كتابية وبتوقيعه).

وهذا النص الدستوري جعل حق الشكاوى لكل فرد مكفول بالدستور ولا يمكن مصادرته تحت أى مسمى ، وإنما يتحدد نطاق هذا الحق فى المطالبة بالحقوق المنظمة تشريعياً .

وفى هذا الإطار صدر قرار رئيس الجمهورية رقم ٧٠ لسنة ١٩٨١ بشأن تنظيم مكاتب خدمة المواطنين وصدر كتاب دورى الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة رقم ٢٤ لسنة ١٩٨١ والكتاب الدورى رقم ٢ لسنة ١٩٨٨ والذي تضمن التنظيم القانونى لأسلوب تلقى الشكاوى ومتابعة بحثها .

ونظراً لما لوحظ فى الفترة الأخيرة من كثرة الشكاوى التى ترد للجهات الإدارية والرقابية (هيئة الأمن القومى ، ووزارة الداخلية ، هيئة الرقابة الإدارية ، والنيابة الإدارية والجهاز المركزى للتنظيم والإدارة ، والجهاز المركزى للمحاسبات) .

وبرصد الآثار السلبية المترتبة على تقديم بعض الشكاوى فى إطار احترام حق الشكاوى المكفول بالدستور تبين الآتى :

- عدم توقيع مقدمى بعض الشكاوى عليها وتحديد عناوينهم وبيانات كافية عنهم .
- عدم ذكر بيانات كافية عن موضوع الشكاوى .
- إرسال ذات الشكاوى على عديد من الجهات مما يترتب عليه تكرار الدراسة بلا مبرر
- تضمين بعض الشكاوى عبارات تعد تعريضاً بالقيادات الإدارية والمسئولين بالمواقع ، الأمر الذى يترتب عليه إثارة البلبلة حولهم مما قد يؤثر على اتخاذ القرار المناسب فى الموضوعات المعروضة عليهم .

ولعلاج هذه الأوضاع ولضمان جدية الشكاوى فإن الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة يحدد أسلوب

تقديم الشكاوى وضوابط ذلك على الوجه الآتى :

- يجب تقديم الشكاوى مكتوبة وتتضمن اسم الشاكي ووظيفته وعنوانه واضحاً .
- يجب تحديد موضوع الشكاوى وأسبابها وطلباته والمستندات المؤيدة لشكواه .

