



المجلس القومي للمرأة
THE NATIONAL COUNCIL FOR WOMEN

تقرير مكتب شكاوى المرأة

التقرير الربع سنوى للعام 2021

يعرض تقرير مكتب شكاوى المرأة الربع سنوى للعام 2021 أهم المجهودات المبذولة والخدمات المختلفة المقدمة للمرأة من قبل مكتب شكاوى المجلس القومى للمرأة لال الفترة من يناير -ابريل خلال العام 2021

مقدمة

يمثل مكتب شكاوى المرأة حلقة الوصل بين المجلس القومي للمرأة ونساء مصر ممن يعانون من مشكلات تتعلق بأي شكل من أشكال التمييز ضدهن أو تعرضهن للعنف أو أي ممارسات تتعارض ومبدأ المساواة وتكافؤ الفرص الذي كفله الدستور، وذلك من خلال رصد المشكلات التي تواجه المرأة على أرض الواقع من خلال التدخل في اختصاصات مكتب الشكاوي التي تشمل :

الاحوال الشخصية ولايه علي المال وولايه علي النفس- جرائم العنف والتمييز والحرمان- جرائم الاتجار في البشر- جرائم الهجره غير الشرعيه -جرائم تقنية المعلومات-طلبات تنفيذ الاحكام-استحقاق الموارد-الحمايه الإجتماعية -خدمات الحكومه والاوراق الثبوتيه--الدعم النفسي والمشوره الاسريه.

الاختصاصات القانونية لمكتب شكاوى المرأة (قانون تنظيم عمل المجلس القومي للمرأة رقم 30 لسنة 2018)

يختص منفردا بتحقيق الاختصاصين التاليين ضمن اختصاصات المجلس القومي للمرأة ال14 الوارد بقانون تنظيم عمله:

- تلقى ودراسة الشكاوى الخاصة بانتهاك حقوق وحرىات المرأة وإحالتها لجهات الاختصاص والعمل على حلها مع الجهات المعنية وتوفير المساعدة القضائية اللازمة. (م7-12)
- إبلاغ السلطات العامة عن اية انتهاكات لحقوق وحرىات المرأة. (م7-13)

يضاف الي ذلك اختصاص مكتب شكاوى المرأة كإحد الادارات العامة بالمجلس بتحقيق كافة اختصاصات المجلس ال14 بالاشتراك مع الادارات الاخرى بالمجلس

الهدف العام للمجلس القومي للمرأة

يهدف المجلس الي تعزيز حقوق وحرىات المرأة وتنميتها وحمايتها كما يهدف الي نشر الوعي بها والاسهام في ضمان ممارستها وترسيخ قيم المساواة وتكافؤ الفرص وعدم التمييز وذلك كله بمقتضي الدستور وفي ضوء الاتفاقيات والمواثيق الدولية التي تصدق عليها مصر

رؤية مكتب شكاوى المرأة

- بيئة تشريعية وسياسية واجتماعية امنه خاليه من العنف او التمييز ضد المرأة

رسالة مكتب شكاوى المرأة

- توفير وتقديم كافة سبل الحماية والدعم للمرأة المصرية، والمساهمة في خلق بيئة اجتماعية وتشريعية امنه لها تتمتع فيها بكافة حقوقها القانونية والدستورية والاجتماعية

اهداف مكتب شكاوى المرأة

- المساهمة في حل المشكلات والعقبات التي تواجه المرأة المصرية و تحول دون مشاركتها في تنمية مجتمعا. ووضعها أمام صانع القرار تمهيداً لحلها.

- مسانبتها في الحصول على حقوقها المختلفة التي نص عليها الدستور و القوانين المصرية و ما إلتزمت به مصر في الإتفاقيات الدولية بهذا الخصوص.
- توفير وتقديم حزمة متنوعة من الخدمات من خلال بنية تحتية قوية ومستدامة .
- اقتراح التعديلات التشريعية لتتلافى الثغرات القانونية التي تحول دون حصول المرأة على حقوقها المختلفة من خلال إنشاء قاعدة بيانات حول الشكاوى المختلفة للمرأة المصرية ، وبيان مدى تكرارها .
- تعزيز الوعي المجتمعي بحقوق وحرية المرأة .
- تعزيز وعي المرأة بحقوقها ضمن منظومة حقوق الإنسان في مصر .
- خلق بيئة تشريعية وساسية داعمة للمرأة
- تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال:
- بناء قدرات مقدمي الخدمة بصورة مستدامة.
- تعزيز الشراكة مع المؤسسات الرسمية والأهلية من أجل التصدي للمشكلات التي تواجه المرأة المصرية

قيم مكتب شكاوى المرأة

- نحترم الحق في الخصوصية وسرية البيانات
- التبصير والشفافية اعرفي حقوقك وقرري
- التجرد انا مليش رأى ومش بنحكم علي الناس
- حالات انسانية مش مجرد شغل
- دورنا هو تقديم خدمات متكاملة بالمتابعة والتقييم المستمر
- نؤمن بالحق في المساواة وعدم التمييز وتكافؤ الفرص
- نؤمن بأن الشفافية هي اقصر طريق للوصول للحق

خدمات و أنشطة المكتب تتلخص في الآتي:

- تلقى شكاوى المرأة وتقديم استشارات قانونية، وإتاحة تمثيلها أمام القضاء، والمساعدة في تنفيذ الأحكام التي يتم الوصول إليها، وإحالتها إلى الجهات المختصة وفقا لنتيجة دراسة الحالة، ومتابعة هذه الحالات عن طريق اجتماعات دورية مع الشركاء.
- رفع الوعي القانونى لدى المرأة من خلال وسائل الإعلام المختلفة بهدف نشر الوعي بأهم التحديات والعقبات التي تواجه المرأة المصرية اطلاق حملات طرق الابواب و عقد اللقاءات و الندوات في جميع محافظات مصر.
- رفع المشكلات التي تواجه المرأة من واقع الشكاوى الواردة للمكتب لصناع القرار لإجراء التعديلات التشريعية اللازمة .
- رصد الحالة المجتمعية وإصدار الدراسات والبحوث العلمية وتقارير بحثية (كمية وكيفية) ترصد اوضاع المرأة واحتياجاتها المختلفة.

الشروط الشكلية والاجرائية لتقديم الخدمات

- أن تكون صاحبة المصلحة بالشكوى امرأة مصرية + حالات استثنائية
- ان يتجاوز سن صاحبة المصلحة بالشكوى الـ 18 عام. + حالات استثنائي
- أن تقع الشكوى ضمن نطاق الاختصاص الفني/ الموضوعي لمكتب الشكاوي.
- أن تقدم الشكوى من صاحبة المصلحة شخصيا أو من نائب عنها بموجب توكيل رسمي وأصل تحقيق الشخصية.
- استيفاء استمارة الشكوى والتوقيع عليها من قبل الشاكية او الوكيل مشتملا على كافة المستندات التي تدعم مضمون الشكوى وقرارها بقبول تدخل المكتب .

فريق عمل مكتب شكاوي المرأة	يتكون مكتب الشكاوي من عدد 70 محامي وأخصائي إجتماعي ونفسي مدرب علي أعلي مستوي في 27 فرع على مستوي الجمهورية
شبكة المحامين المتطوعين	لدي مكتب ش 600 محامي متطوع على مستوي الجمهورية
شركاء العمل	النيابة العامة / وزارة الداخلية / وزارة العدل / اللجنة الوطنية للإتجار بالبشر / وزارة التضامن الاجتماعي / منتدي الجمعيات الاهلية / وحدات تكافوء الفرص بالوزارات والهيئات الحكومية / الامانه العامه للصحة النفسية / شبكة الداعمين النفسيين

قنوات استلام الشكوى

فروع مكتب شكاوي المرأة في المحافظات

التواصل المباشر

خط الاستشارات القانونية

(15115) يوميا من 9 صباحا لـ 9 مساء

الفاكس الفرع الرئيسي

0223490066 -68

البريد الالكتروني

complain.office.2001@gmail.com

وسائل التواصل الاجتماعي صفحة المجلس القومي للمرأة:

احصائيات شكاوى مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة خلال الفترة م (يناير – ابريل) عام 2021



- بلغ عدد الشكاوى خلال الفترة م (يناير-ابريل) 2021 حوالي 8064 شكوى، ولوحظ ان اغلب الشكاوى الواردة تمثل اشكاليات الاحوال الشخصية بمختلف اشكالها التي بلغت حوالي 32.71% من اجمالي الشكاوى الواردة خلال هذه الفترة، يليها في ذلك خدمات متابعة الدعاوى السابقة والاستفسارات 19.83% ، ثم الدعاوى الجنائية 13.15% ، والاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية فوصلت للمرتبة الرابعة بالتسلسل التنازلي بنسبة 12.72% ،
 - وقد تم تقديم المشورة المناسبة في المجال القانوني والاجتماعي النفسي بشأن أكثر من 55% من إجمالي عدد الشكاوى و جاري متابعة باقي الشكاوي مع الجهات المعنية
- فيما يلي التوزيع النسبي للشكاوى وفقا لوسيلة استقبال الشكاوى

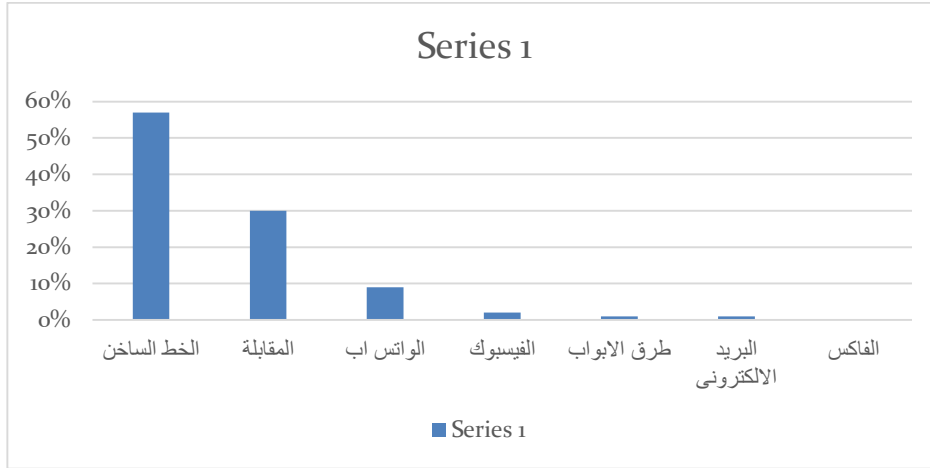
النسبة المئوية	التكرار	وسيلة الاستقبال
57%	4590	الخط الساخن
30%	2448	المقابلة
9%	689	الواتس اب
2%	161	الفيسبوك
1%	105	طرق الابواب
1%	51	البريد الالكتروني
0%	20	الفاكس
100%	8064	الاجمالي

نستنتج من الجدول الموضح ان اجمالى عدد الشكاوى الواردة خلال الفترة م(يناير – ابريل) عام 2021 هي 8064 شكوى ، حيث ان هناك عدة وسائل لاستقبال الشكاوى وهي أول مرحلة من المراحل التي تمر بها الشكاوى الواردة

1. استقبال الشكاوى

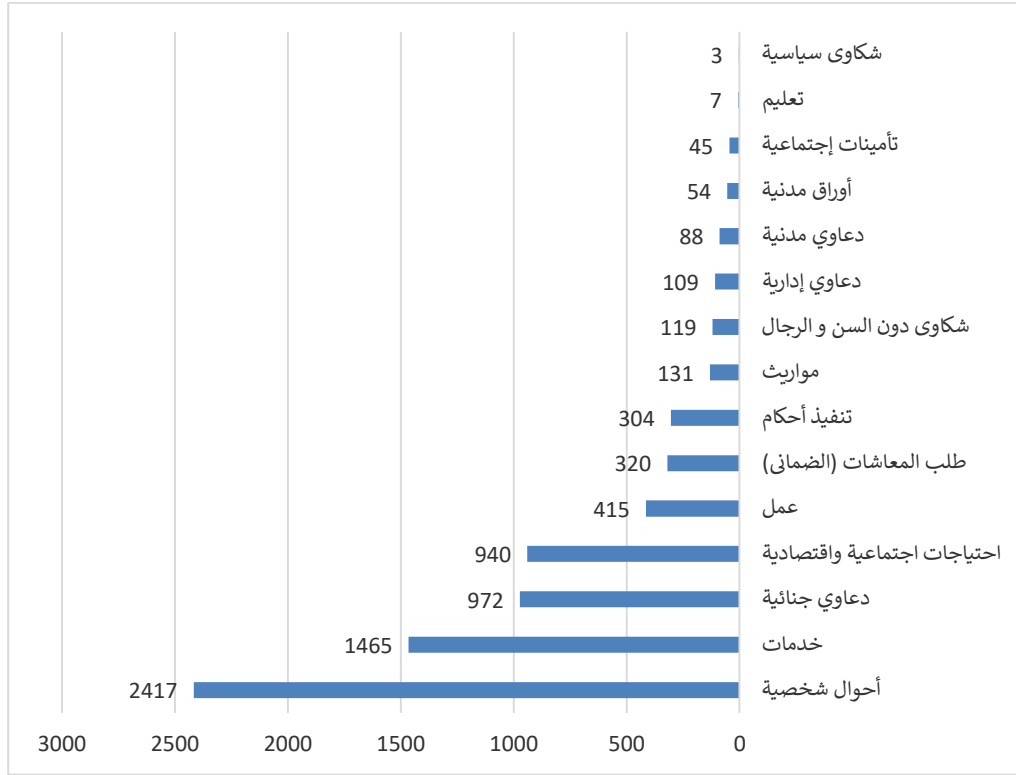
تمر الشكاوى الواردة لمكتب شكاوى القومي للمرأة بعدة مراحل، أول هذه المراحل هي مرحلة استقبال الشكاوى عن طريق الخط الساخن أو المقابلة أو تطبيق الواتس اب أو طرق الأبواب ، البريد الإلكتروني ، الفيس بوك (الصفحة الرسمية للمجلس) .

- الخط الساخن (15115): حازت المقابلة على أعلى نسبة مئوية من ورود الشكاوى الى مكتب شكاوى المرأة خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021، حيث وصل إلى %57 بواقع 4590 شكوى وارده .
- المقابلة :حازت على ثان أعلى نسبة مئوية بعد الخط الساخن من ورود الشكاوى إلى المكتب خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021 حيث وصل إلى %30 بواقع 2448 شكوى .
- الواتس اب : الشكاوى الواردة من خلال تطبيق الواتس أب وصلت حوالى %9 بواقع 689 شكوى .
- الفيسبوك : يمثل هذا البند الشكاوى الواردة من خلال الصفحة الرسمية للمجلس على موقع التواصل الاجتماعي (الفيسبوك) حوالى %2. بواقع 161 شكوى
- طرق الأبواب : وهي الشكاوى التي تم استقبالها عن طريق حملات طرق الأبواب التوعوية ، وبلغت نسبة %1 بواقع 105 شكوى



2- التصنيف الرئيسي للشكاوى وفقاً للعدد الإجمالي للشكاوى خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021

الاختصاصات	التكرار	النسبة %
أحوال شخصية	2417	32.71%
خدمات	2140	19.83%
دعاوى جنائية	972	13.15%
احتياجات اجتماعية واقتصادية	940	12.72%
عمل	415	5.62%
طلب المعاشات (الضمانى)	320	4.33%
تنفيذ أحكام	304	4.11%
مواريث	131	1.77%
شكاوى دون السن و الرجال	119	1.61%
دعاوى إدارية	109	1.48%
دعاوى مدنية	88	1.19%
أوراق مدنية	54	0.73%
تأمينات إجتماعية	45	0.61%
تعليم	7	0.09%
شكاوى سياسية	3	0.04%
الإجمالي	8064	100.00%



يوضح الجدول السابق توزيع نسب ورود الشكاوى خلال الفترة م (يناير-أبريل) 2021 على التصنيفات الرئيسية لمكتب الشكاوى حيث حازت شكاوى الاحوال الشخصية على أعلى نسبة ورود وهي تمثل الطلاق والخلع ودعاوى اثبات الزواج واثبات النسب والنفقة بأنواعها وخلافه . وبلغت 32.71%، ثم خدمات متابعة الشكاوى السابقة والاستعلامات بنسبة 19.83% ثم الشكاوى الجنائية، وهي تتمثل في التعدى بالضرب أو السب والقذف ، التحرش بأنواعه ، هتك العرض والاعتصاب وخلافه بنسبة 13.15%، ثم الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية التي تمثل المساعدات العينية ، وسداد الديون للغارمات ، وطلبات لدور الإيواء ، والارشادات الاجتماعية ، ووصلت 12.72%، وذلك عن الفترة م (يناير-أبريل) 2021

3. توزيع التصنيفات الفرعية وفقاً لأعلى ثلاث تصنيفات رئيسية باختصاصات المكتب

لكل تصنيف رئيسي من اختصاصات المكتب عدة تصنيفات فرعية ، لذا تم رصد نسب الشكاوى الواردة لأعلى 3 تصنيفات رئيسية ، وكل تصنيف متبوع بتوزيعاته الفرعية الأهم :

- الأحوال الشخصية
- الدعاوى الجنائية
- الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية

يوضح الجدول قائمة التصنيفات الفرعية المندرجة أسفل التصنيف الرئيسي (الأحوال الشخصية) ، حيث بلغ عدد شكاوى الأحوال الشخصية الواردة للمكتب خلال الفترة م (يناير – أبريل) 2021 حوالي 2417 شكاوى ، حيث صنف أغلب شكاوى الأحوال الشخصية أنها مشورة قانونية بالأحوال الشخصية.

أولا: الأحوال الشخصية

19.61%	849	مشورة قانونية بالأحوال الشخصية	أحوال شخصية
6.42%	278	دعوى خلع	
5.34%	231	دعوى طلاق	
3.83%	166	مقترح تشريعي تعديل تشريعي خاص بالأحوال الشخصية	
3.33%	144	دعوى نفقة صغار	
2.80%	121	دعوى نفقة زوجية وصغار	
1.82%	79	دعوى نفقة زوجية	
1.13%	49	تبديد منقولات (جنحة)	
1.02%	44	استئناف حكم (نفقات واجور)	
0.81%	35	دعوى/ حكم أو قرار تمكين من مسكن	
0.76%	33	دعوى ضم صغار	
0.69%	30	دعوى زيادة مفروض نفقة	
0.69%	30	دعوى اجر مسكن	
0.67%	29	دعوى اعتراض على اذار طاعة	
0.58%	25	فرش غطاء	
0.58%	25	حبس لمتجمد نفقة	
0.55%	24	دعوى إثبات نسب	
0.55%	24	دعوى نفقة متعة	
0.51%	22	دعوى نفقة اقارب	
0.42%	18	دعوى مطالبة برد منقولات زوجية	
0.39%	17	(دعوى/قرار) ضم او تسليم صغير	
0.37%	16	دعوى اجر حضانة	
0.35%	15	مصاريف دراسية	
0.35%	15	دعوى إثبات زواج	
0.32%	14	دعوى رؤية	
0.32%	14	دعوى مصاريف علاج للزوجه أو الابناء	
0.28%	12	دعوى إثبات طلاق	
0.25%	11	اصبحت دعوى/قرار ولاية دراسية	
0.25%	11	دعوى مطالبة بمؤخر صداق	
0.25%	11	دعوى نفقة عدة	
0.14%	6	دعوى إسقاط حضانة	
0.09%	4	استخراج صيغة تنفيذية ثانية	
0.07%	3	استئناف حكم (طلاق)	
0.05%	2	دعوى إلزام بما فرضه على نفسه	
0.05%	2	دعوى نشوز	
0.05%	2	دعوى مصاريف حمل وولادة	
0.05%	2	مصاريف دراسية	
0.04%	2	إسترداد شبكة من الخطيب	

0.02%	1	التظلم من أمر منع من السفر	
0.02%	1	دعوى بطلان زواج	
55.83%	2417		Total أحوال شخصية

ثانيا : الدعاوى الجنائية

13.03%	564	مشورة قانونية خاصة بالجرح والجنايات	
4.64%	201	جناية ضرب	
1.11%	48	جناية سب وقذف	
0.53%	23	جناية هتك هرض	
0.44%	19	جناية التحرش الجنسي	
0.44%	19	جناية امتناع عن تسليم ميراث	
0.28%	12	اتجار بالبشر	
0.25%	11	جناية سرقة	
0.16%	7	جناية اغتصاب	
0.16%	7	جناية بلاغ كاذب	
0.16%	7	جناية خيانة أمانة	
0.16%	7	جناية تزوير	
0.14%	6	خطف الأطفال أو خفاؤه أو أيدله أو عزه زوراً إلى غير والدته	
0.14%	6	مقترح تعديل تشريعي خاص بالجرح والجنايات	
0.14%	6	جناية نصب	
0.12%	5	جناية تهديد او تعرض	
0.09%	4	جرائم الالكترونية	
0.09%	4	جناية ختان الإناث	
0.09%	4	جناية ضرب أدى إلى الموت	
0.07%	3	جناية عدم تنفيذ حكم قضائي	
0.05%	2	جناية خطف انثى	
0.05%	2	التحريض على الفسق والفجور في مكان عام أو مطروق	
0.02%	1	جناية إسقاط امرأة حبلى بأي نوع من أنواع الإيذاء	
0.02%	1	استئناف دعوى جنائية	
0.02%	1	جناية تمييز	
0.02%	1	جناية عدم تسليم صغير لمن له الحق في حضانته	
0.02%	1	جناية إسقاط امرأة حبلى باستخدام العقاقير الطبية أو وسائل مؤذية لذلك	
22.45%	972		Total دعاوي جنائية

يوضح الجدول قائمة التصنيفات الفرعية المندرجة أسفل التصنيف الرئيسي (الدعاوى الجنائية) ، حيث بلغ عدد شكاوى الدعاوى الجنائية الواردة للمكتب خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021 حوالى 972 شكوى ، حيث صنفت اغلب شكاوى الدعاوى الجنائية مشورة قانونية خاصة بالجرح والجنايات ، يلها جرح الضرب .

ثالثا : الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية

النسبة	العدد	الاحتياج	الاحتياجات الاجتماعية واقتصادية
4.78%	207	بيت زكاه (مشيخة الأزهر)	احتياجات اجتماعية واقتصادية
4.64%	201	مساعدات مالية	
3.60%	156	استشارة وارشادات اجتماعية	
2.06%	89	طلب إيجاد فرصة عمل	
1.25%	54	طلب المساعدة في الحصول على مسكن	
1.11%	48	طلبات صحية (علاج على نفقة الدولة-تكاليف اجراء عملية	
1.06%	46	طلب المساعدة في ديون.	
0.65%	28	استخراج /تجديد بطاقة تموينية - اضافة/حذف/فصل افراد على البطاقة .	
0.58%	25	طلب المساعدة في تجهيز عرائس	
0.49%	21	طلب الاحاق بدار الاستضافة.	
0.39%	17	طلب إيجاد / الاحاق بمشروع	
0.32%	14	طلب المساعدة في ترخيصات (مبنى / محل / كشك/سيارة ...)	
0.18%	8	طلب الظهور الاعلامي/طلب مقابلة شاعلى مناصب قيادية	
0.14%	6	طلب التدخل في تصالح بين اطراف	
0.12%	5	حالات الغارمات	
0.12%	5	الحصول على قرض	
0.09%	4	طلب الحصول على أجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة.	
0.07%	3	طلب المساعدة في الحصول على مسكن	
0.05%	2	طلب الاحاق بدور مسنين	
0.02%	1	مساعدة مالية	
21.71%	940	Total	احتياجات اجتماعية واقتصادية

يوضح الجدول قائمة التصنيفات الفرعية المندرجة أسفل التصنيف الرئيسي (احتياجات اجتماعية واقتصادية) ، حيث بلغ عدد شكاوى الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية الواردة للمكتب خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021 حوالى 940 شكوى ، حيث صنفت اغلب شكاوى الاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية مساعدات مالية ، وتلميها الاستشارات والارشادات الاجتماعية

• مؤشرات العنف ضد المرأة

أما بالنسبة لمؤشرات العنف ضد المرأة التي تم رصدها في الشكاوى الواردة خلال الفترة م (يناير – ابريل) 2021. فكانت كالتالى :

نوع العنف	تحليل العنف	التكرار	النسبة
العنف الاقتصادي/المادى	حجب الاموال عن الاحتياجات الاساسية مثل : الطعام , المال , الدواء	300	27.27%
	السيطرة على اموال المرأة	62	5.64%
	منع المرأة من الحصول على عمل	28	2.55%
	اجبار امرأة على العمل لسداد "دين"	17	1.55%
	اجبار المرأة على ترك عملها	5	0.45%
Total		412	37.45%
العنف الجسدى	العنف الجسدى	296	26.91%
Total		296	26.91%
العنف اللفظى	العنف اللفظى	181	16.45%

العنف اللفظي Total		
16.45%	181	العنف الاجتماعي
4.55%	50	التملك المفرط او السيطرة على تصرفات شخص ما
3.00%	33	التهديد بايذاء امرأة ,اطفالها , عائلتها او حيوانتها الاليفة.
1.82%	20	التهديد بخطف اطفال المرأة
1.55%	17	الاحراج العمدى لامرأة فى مكان عام
0.45%	5	اخبار المرأة بانها قبيحة او غير محبوبة
0.36%	4	منع المرأة من رؤية عائلتها او اصدقائها
0.18%	2	التهديد بافشاء اسرار المرأة
11.91%	131	العنف الاجتماعي Total
1.55%	17	التحرش الجنسي
0.64%	7	الاذلال الجنسي
0.45%	5	التحرش اللفظي
0.36%	4	هتك العرض
0.36%	4	الاغتصاب (متزوجة من الشخص / غير متزوجة من الشخص)
0.27%	3	اجبار المرأة على القيام باى فعل من الافعال الجنسية
3.64%	40	العنف الجنسي Total
2.45%	27	العنف التكنولوجي
0.55%	6	استخدام وسائل التواصل الاجتماعي,الرسالات النصية,البريد الالكتروني, للتحرش او التهديد او اخافة او اذلال امرأة
0.27%	3	مشاركة صور اباحية او عنيفة (سواء توفر رضا الشخص او غير متوفر) عبر البريد الالكتروني,مواقع التواصل الاجتماعي , الموبايل-
0.09%	1	الدخول الى هاتف , البريد الالكتروني,حساب وسائل التواصل الاجتماعي لشخص ما بدون اذنه
0.09%	1	المراقبة المفرطة لهاتف , الرسائل, حساب وسائل التواصل الاجتماعي لشخص ما (بما فى ذلك اخباره من يمكنه / لا يمكنه, التواصل معه)
3.36%	37	العنف التكنولوجي Total
0.18%	2	العنف بناء على بعض الممارسات الثقافية و الدينية
0.18%	2	العنف بناء على بعض الممارسات الثقافية و الدينية Total
0.09%	1	العنف العقائدى
0.09%	1	استخدام معتقدات شخص دينية او الروحية للتلاعب بهم
0.09%	1	العنف العقائدى Total
100.00%	1100	Grand Total

تم رصد 1100 حالة عنف خلال الفترة م(يناير – ابريل) 2021، بواقع 412 حالة عنف اقتصادي/ مادي ، وهو أعلى أنواع العنف المرصودة كما موضح ، يليه فيه ذلك العنف الجسدي الذي بلغ 296 حالة عنف جسدي (تعدي بالضرب) ثم العنف اللفظي في المرتبة الثالثة بواقع 181 حالة عنف لفظي (تعدي بالسب والقذف) .

الخدمات التي يقدمها مكتب شكاوى المرأة للشاكيات المعنفات

يتم تلقي البلاغات من خلال الوسائل وقنوات الاتصال المختلفة لمكاتب شكاوى المجلس وبرزت تلك الوسائل وأكثرهم تلقي البلاغات العنف هي الخط المختصر 15115 - المقابلة الشخصية بمقرات مكاتب شكاوى المجلس بكافة محافظات الجمهورية - تطبيق "الواتس اب" -الصفحة الرسمية للمجلس على مواقع التواصل الاجتماعي

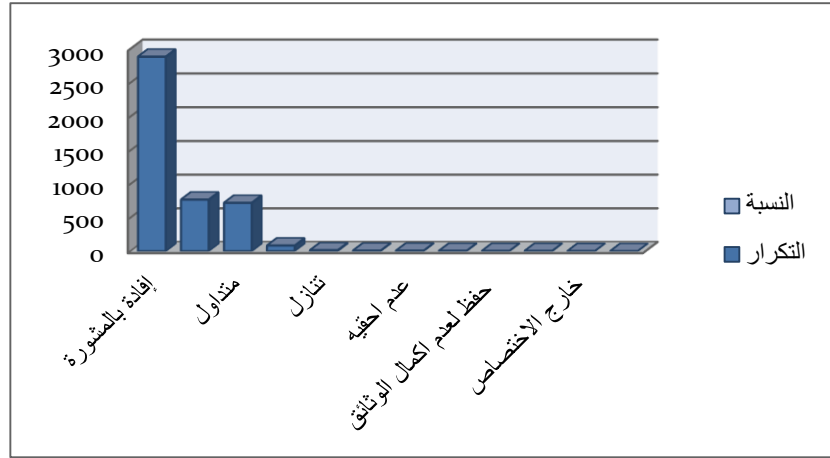
بتوقف نوع المساندة وفق طبيعة كل حالة ولكنها تتمثل في :

- مساندة قانونية بالمشورة الفورية المجانية وفحص دقيق لموقف كل ودراستها وفقا لطبيعتها وتبصيرها بالاجراءات القانونية التي سوف يتم اتخاذها وتبصير السيدة وتمكينها من كافة الموارد الاجتماعية المتاحة بمجتمعها
- توفير التمثيل القضائي (المجانى في حالة غير القادرات) لاتخاذ مايلزم مع السيدة للوصول الى تمكينها قانونا بالإضافة لمساعدتها على تنفيذ تلك الاحكام
- مساندة الشاكيه القانونيه و احالة البلاغات الى النيابة العامة ومتابعتها، وذلك لتحريك الدعاوى بالتنسيق مع النيابة العامة لحين البت فيها و التنسيق مع وزارة الداخلية لتنفيذ الاحكام الصادرة
- مساندة نفسية واجتماعية واقتصادية وفقا لكل حالة منذ بدايتها حتى بعد انتهاء التمكين القانونى

الموقف النهائي للشكوى

وهي آخر مرحلة تمر بها الشكوى الواردة ، وتعتبر عن حالة اغلاق الشكوى أى الموقف النهائي لحالة الشكوى ، هل تم حلها بالكامل ، هل تم حفظها ام هي لازالت متدواله وهكذا ..

النسبة %	التكرار	الموقف
70.43%	5879	إفادة بالمشورة
13.66%	1009	متداول
12.98%	959	جديد
1.88%	139	ايجابى
0.26%	19	تنازل
0.19%	14	تصالح
0.15%	11	لم تحضر
0.14%	10	سلبى
0.12%	9	عدم احقيه
0.08%	6	خارج الاختصاص
0.07%	5	حفظ لعدم اكمال الوثائق
0.05%	4	حفظ
100.00%	8064	الاجمالي



يوضح كل من الجدول والرسم البياني حالة اغلاق الشكاوى الواردة للمكتب خلال الفترة م(يناير – ابريل) 2021 م نجد أن أغلب الشكاوى الواردة تم اغلاقها بإفادات بالمشورة الملائمة للشكوى بنسبة 70.43% ، يليها الشكاوى المتداولة بنسبة 13.66% .

التوزيع الجغرافي للشكاوى

فيما يلي بيانات توضيحية للتوزيع الجغرافي للشكاوى الواردة ما بين القاهرة والمحافظات

التصنيف	العدد	النسبة %
القاهرة	5789	69.21%
المحافظات	2275	30.79%
الاجمالي	8064	100.00%

4.41%	326	عمل	
2.60%	192	تنفيذ أحكام	
1.91%	141	طلب المعاشات (الضمانى)	
1.52%	112	شكاوى دون السن و الرجال	
1.33%	98	دعاوى إدارية	
1.30%	96	مواريث	
0.85%	63	دعاوى مدنية	
0.35%	26	أوراق مدنية	
0.34%	25	تأمينات إجتماعية	
0.05%	4	تعليم	
0.04%	3	شكاوى سياسية	
	5789		
69.21%			القاهرة Total
1.92%	142	أحوال شخصية	الاسكندرية
		احتياجات اجتماعية	
0.88%	65	واقتصادية	
0.43%	32	دعاوى جنائية	
0.18%	13	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.12%	9	مواريث	
0.11%	8	تنفيذ أحكام	
0.09%	7	دعاوى مدنية	
0.08%	6	تأمينات إجتماعية	
0.05%	4	دعاوى إدارية	
0.04%	3	عمل	
0.04%	3	أوراق مدنية	
0.03%	2	تعليم	
3.98%	294		Total الاسكندرية
1.34%	99	أحوال شخصية	قنا
		احتياجات اجتماعية	
0.22%	16	واقتصادية	
0.20%	15	دعاوى جنائية	
0.11%	8	تنفيذ أحكام	
0.09%	7	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.08%	6	عمل	
0.03%	2	تأمينات إجتماعية	
0.03%	2	دعاوى مدنية	
0.01%	1	دعاوى إدارية	
2.11%	156		Total قنا
		احتياجات اجتماعية	كفر الشيخ
0.81%	60	واقتصادية	
0.34%	25	أحوال شخصية	
0.32%	24	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.11%	8	دعاوى جنائية	
0.08%	6	تنفيذ أحكام	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.03%	2	دعاوى مدنية	
0.01%	1	دعاوى إدارية	

0.01%	1	عمل	
0.01%	1	تعليم	
1.76%	130	Total	كفر الشيخ
		احتياجات اجتماعية	
0.81%	60	واقتصادية	السويس
0.72%	53	أحوال شخصية	
0.05%	4	دعاوي جنائية	
0.04%	3	عمل	
0.01%	1	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	تنفيذ أحكام	
1.68%	124	Total	السويس
		أحوال شخصية	الدقهلية
0.43%	32	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.38%	28	احتياجات اجتماعية	
0.32%	24	واقتصادية	
0.27%	20	دعاوي جنائية	
0.07%	5	مواريث	
0.07%	5	عمل	
0.04%	3	تأمينات إجتماعية	
0.03%	2	تنفيذ أحكام	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.01%	1	شكاوى دون السن و الرجال	
1.64%	121	Total	الدقهلية
		أحوال شخصية	البحيرة
0.89%	66	احتياجات اجتماعية	
0.37%	27	واقتصادية	
0.11%	8	تنفيذ أحكام	
0.05%	4	عمل	
0.03%	2	دعاوي مدنية	
0.03%	2	دعاوي جنائية	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	طلب المعاشات (الضمانى)	
1.50%	111	Total	البحيرة
		احتياجات اجتماعية	اسيوط
0.91%	67	واقتصادية	
0.37%	27	أحوال شخصية	
0.07%	5	عمل	
0.05%	4	دعاوي جنائية	
0.04%	3	تنفيذ أحكام	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.01%	1	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.01%	1	دعاوي مدنية	
0.01%	1	دعاوي إدارية	

اسيوط			
1.50%		111	Total
0.54%	40	أحوال شخصية	الفيوم
0.30%	22	دعاوي جنائية	
0.27%	20	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.18%	13	تنفيذ أحكام	
		احتياجات اجتماعية	
0.09%	7	واقتصادية	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.01%	1	عمل	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	دعاوي مدنية	
1.43%		106	Total الفيوم
0.35%	26	أحوال شخصية	المنوفية
0.34%	25	طلب المعاشات (الضمانى)	
		احتياجات اجتماعية	
0.31%	23	واقتصادية	
0.16%	12	دعاوي جنائية	
0.09%	7	تنفيذ أحكام	
0.04%	3	تأمينات إجتماعية	
0.04%	3	عمل	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.01%	1	دعاوي مدنية	
0.01%	1	شكاوى دون السن و الرجال	
1.39%		103	Total المنوفية
0.62%	46	أحوال شخصية	دمياط
0.31%	23	دعاوي جنائية	
		احتياجات اجتماعية	
0.12%	9	واقتصادية	
0.11%	8	تنفيذ أحكام	
0.07%	5	عمل	
0.05%	4	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.04%	3	مواريث	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.01%	1	دعاوي إدارية	
1.37%		101	Total دمياط
0.80%	59	أحوال شخصية	البحر الاحمر
		احتياجات اجتماعية	
0.35%	26	واقتصادية	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	دعاوي جنائية	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.01%	1	عمل	
0.01%	1	تأمينات إجتماعية	
1.27%		94	Total البحر الاحمر
0.39%	29	أحوال شخصية	الغربية
0.22%	16	احتياجات اجتماعية واقتصادية	

0.20%	15	دعاوي جنائية	
0.09%	7	عمل	
0.09%	7	تنفيذ أحكام	
0.04%	3	مواريث	
0.04%	3	أوراق مدنية	
0.04%	3	شكاوى دون السن و الرجال	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	تأمينات إجتماعية	
1.19%	88		الغربية Total
0.49%	36	أحوال شخصية	الاسماعيلية
		احتياجات اجتماعية	
0.27%	20	واقتصادية	
0.08%	6	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.05%	4	دعاوي جنائية	
0.05%	4	عمل	
0.05%	4	أوراق مدنية	
0.03%	2	تنفيذ أحكام	
0.01%	1	دعاوي مدنية	
0.01%	1	دعاوي إدارية	
1.06%	78		
0.47%	35	أحوال شخصية	بورسعيد
0.24%	18	عمل	
		احتياجات اجتماعية	
0.16%	12	واقتصادية	
0.08%	6	دعاوي جنائية	
0.03%	2	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	مواريث	
0.01%	1	تأمينات إجتماعية	
1.03%	76		Total بورسعيد
		احتياجات اجتماعية	شمال سيناء
0.43%	32	واقتصادية	
0.42%	31	أحوال شخصية	
0.05%	4	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	دعاوي مدنية	
0.03%	2	دعاوي جنائية	
0.01%	1	عمل	
0.97%	72		
0.43%	32	أحوال شخصية	المنيا
		احتياجات اجتماعية	
0.16%	12	واقتصادية	
0.14%	10	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.09%	7	دعاوي جنائية	
0.05%	4	تنفيذ أحكام	
0.04%	3	مواريث	
0.03%	2	دعاوي مدنية	
0.01%	1	شكاوى دون السن و الرجال	
0.01%	1	عمل	

0.97%	72		Total المنيا
0.39%	29	أحوال شخصية	القليوبية
		احتياجات اجتماعية	
		واقتصادية	
0.16%	12	عمل	
0.08%	6	تنفيذ أحكام	
0.08%	6	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.05%	4	مواريث	
0.01%	1	دعاوى جنائية	
0.80%	59		Total القليوبية
		احتياجات اجتماعية	سوهاج
0.35%	26	واقتصادية	
0.22%	16	أحوال شخصية	
0.05%	4	عمل	
0.05%	4	دعاوى جنائية	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	دعاوى مدنية	
0.01%	1	تنفيذ أحكام	
0.01%	1	شكاوى دون السن و الرجال	
0.77%	57		
0.30%	22	أحوال شخصية	بني سويف
		احتياجات اجتماعية	
0.15%	11	واقتصادية	
0.12%	9	تنفيذ أحكام	
0.07%	5	دعاوى جنائية	
0.05%	4	عمل	
0.01%	1	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.01%	1	دعاوى مدنية	
0.73%	54		Total بني سويف
0.54%	40	أحوال شخصية	مرسى مطروح
		احتياجات اجتماعية	
0.04%	3	واقتصادية	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.04%	3	دعاوى جنائية	
0.03%	2	مواريث	
0.03%	2	أوراق مدنية	
0.01%	1	دعاوى مدنية	
0.73%	54		Total مرسى مطروح
0.61%	45	أحوال شخصية	الجيزة
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	احتياجات اجتماعية	
		واقتصادية	الجيزة
0.64%	47		
0.19%	14	تنفيذ أحكام	الشرقية

0.14%	10	أحوال شخصية	
		احتياجات اجتماعية	
0.09%	7	واقتصادية	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.04%	3	عمل	
0.03%	2	تأمينات إجتماعية	
0.03%	2	دعاوي إدارية	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	دعاوي جنائية	
0.58%	43		الشرقية Total
0.39%	29	أحوال شخصية	اسوان
		احتياجات اجتماعية	
0.08%	6	واقتصادية	
0.05%	4	دعاوي جنائية	
0.01%	1	تنفيذ أحكام	
0.54%	40		اسوان Total
		احتياجات اجتماعية	جنوب سيناء
0.35%	26	واقتصادية	
0.04%	3	عمل	
0.04%	3	طلب المعاشات (الضمانى)	
0.03%	2	أحوال شخصية	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.49%	36		جنوب سيناء Total
0.12%	9	طلب المعاشات (الضمانى)	الوادي الجديد
		احتياجات اجتماعية	
0.11%	8	واقتصادية	
0.08%	6	أحوال شخصية	
0.01%	1	عمل	
0.01%	1	أوراق مدنية	
0.34%	25		الوادي الجديد Total
0.20%	15	أحوال شخصية	الاقصر
0.05%	4	تنفيذ أحكام	
0.01%	1	مواريث	
0.01%	1	طلب المعاشات (الضمانى)	
		احتياجات اجتماعية	
0.01%	1	واقتصادية	
0.01%	1	دعاوي جنائية	
0.31%	23		الاقصر Total
	8064		Grand Total
100.00%			

أهم أنشطة المكتب التوعوية

أولاً: الندوات

قام مكتب شكاوى المرأة على مستوى المركزى والمحافظات بتقديم 21 ندوة توعوية وذلك بالتنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني وبعض الجهات الحكومية ، حيث بلغ عدد المستفيدين 1110 مستفيد ، وذلك خلال الفترة م(يناير –مارس) 2021

واستهدفت الندوات العديد من الموضوعات الشائكة كالعنف ضد المرأة ، والتوعية بالعقوبات القانونية لجرائم هتك العرض والاعتصاب والختان والزواج المبكر ، وتناولت كيفية تمكين المرأة اقتصاديا ، واهمية دور المرأة في المجتمع في مواجهة مشكلات كالزيادة السكانية ، والهجرة الغير شرعية ، ودورها في الحياة الأسرية . كما تم التوعية بمخاطر فيروس كورونا أو كوفيد-19 ، وكيفية الوقاية والحد من انتشار العدوى .

م	الندوات	الحضور
1	جرائم العنف ضد المرأة والعقوبات القانونية	46
2	التمكين الاقتصادي للمرأة الريفية	55
3	دور المرأة في مواجهة المشكلة السكانية	45
4	باسباب الهجرة غير النظامية ومعالجتها	50
5	برنامج ريادة الأعمال للمرأة الريفية بمطروح	35
6	زواج القاصرات	25
7	ممثلين لقرى حياة كريمة بمركز زفتي	20
8	مبادره (جوده الحياه)...القضية السكانيه	13
9	أهمية العلاج الطبيعي في لصحه المرأة والطفل	75
10	المشاكل النفسيه في ظل جائحة كورونا	75
11	مؤتمر " اتكلمى .. احنا معاكي " بفندق صن رايز	55
12	التغذية السليمة ، والوقاية من الكورونا	25
13	مشاكل الزواج المبكر (زواج القاصرات) الصحية والاجتماعية والقانونية	45
14	اللجنة الوطنيه لمكافحة الهجره غير شرعيه والاتجار بالبشر	79
15	مبادرة (طهر... عقم)	57

50	استراتيجية مكافحة الفساد واليات الاصلاح الاداري بالمحليات	16
20	حقوق وواجبات الاسرة المصري	17
55	تمكين النوع الاجتماعي وازالة الفجوة بين الجنسين	18
220	اسس التربية السليمه	19
45	ختان الاناث	20
20	اهمية مشروع تربية نحل العسل لتحسين دخل المرأة	21
1110	مجموع	

ثانياً : المبادرات

- 1- (مبادرة اعرفي حقوقك) من خلال مواقع التواصل الاجتماعي وقد تم نشر عدد (17) معلومات قانونية جديدة ويتم الرد الالكتروني والتواصل مع الشاكيات من خلال الصفحة الرسمية لفرع المجلس القومي للمرأة بالاسكندرية علي النحو الاتي :
 - المعلومة رقم (101) " الصلح على نفقة الصغير " ، تم الوصول إلى 223 شخص
 - المعلومة رقم (102) " عدم تنفيذ الاب لحكم النفقة المحكوم به " ، تم الوصول إلى 71 شخص
- 2- مبادرة "احكلنا" عبر صفحه الفيس بوك يهدف توعية المرأة بالحقوق وعقوبات جرائم العنف ضدها وتقديم الاستشارات الاسرية والتوعية بخدمات مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة ، وذلك بفرع بور سعيد ووصلت التفاعلات حوالى 3 آلاف متفاعل مع الصفحة .
- 3- تم المشاركة في اولى فاعليات مبادرة ((انقى قويه لمناهضة العنف ضد المرأة)) بتاريخ 2021/3/26 بمحافظة الدقهلية وعدد الحضور 90 شخص .

ثالثاً : الحملات التوعوية

- مشاركة فرعي الفيوم وقنا في حملة طرق الابواب والمقامه بالتعاون مع برنامج الغذاء العالمي خلال الفتره من 2021/3/15 حتى 2021/3/20.
- شارك مكتب الشكاوى بفرع المجلس القومي للمرأة بالبحيرة القافله السكانيه بقرية زهرة بكفر الدوار بحضور الدكتورة / ايناس الجويلى عضو الفرع ومديره التأمين الصحي بدمهور وحضور / سحر عادل ومحمد عبد الهادى

محامى مكتب الشكاوى ..وذلك تحت رعاية اللواء/ هشام أمّنة - محافظ البحيرة، واصلت الوحدة المحلية لمركز ومدينة كفر الدوار برئاسة اللواء مهندس/ أحمد علي مرزوق، قوافلها السكانية بقرية زهرة، حيث تضمنت تقديم مجموعة من الخدمات لأبناء القرية والقرى المحيطة به، وذلك في إطار توجيهات القيادة السياسية لرفع العبء عن المواطنين والوصول إليهم بالقرى، وكذلك المشاركة الايجابية في البرنامج الرئاسي "حياة كريمة". وتم تعريف الحاضرين بخدمات مكتب الشكاوى والخط الساخن 15115 وتم الحديث عن خطوره الزواج المبكر والاثار القانونيه والاجتماعيه المترتبه عليه .

رابعا: أنشطة اعلامية وثقافية

1. شارك فرع كفر الشيخ في الاحتفال باليوم العالمي للمرأة 18 مارس 2021 ويوم المرأة المصرية الذي اقامته مديرية الشباب والرياضة برئاسة السيد اللواء جمال نورالدين محافظ كفرالشيخ والدكتور .عزت محروس وكيل وزارة الشباب والرياضة واعضاء الفرع ،وقد تم خلال الاحتفال تكريم عدد من امهات الشهداء كما تم تكريم عدد ٢٢ فتاة تم تدريبهن على المنتجات اليدوية وتم تفقد معرض للاشغال اليدوية .
2. في اطار الاحتفالات بيوم المرأة المصرية وعيد الام وعرفانا من فرع المجلس بدور المرأة المصرية قام وفد من فرع المجلس بكفر الشيخ بزيارة دار المسنات لتهنئهم بعيد الام والاطمئنان عليهم وادخال السرور عليهم، وذلك 25 مارس 2021، وتم التعريف بمكتب الشكاوى وخدماته المقدمة من قبل محاميه الفرع .
3. تم عقد لقاء اذاعي مع الإعلامية عزة غنيم ، يوم الاثنين الموافق ٢٠٢١/٣/١ بمقر فرع المجلس بكفر الشيخ الساعة ١٢ ظهرا في الفترة الإخبارية وكان عن دور مكتب الشكاوى فرع المجلس والخدمات التي يقدمها للمرأة وكيفية التعاون مع الجهات الحكومية لحل المشكلات وتطرقت أيضا لشكاوى العنف وكيفية التعامل معها وايضا شكاوى الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية .
4. شارك مكتب شكاوى المنوفية بتاريخ 2021/3/18 في ندوة واحتفالية باليوم العالمي للمرأة ومعرض منتجات اندية الفتاه برعاية وزير الشباب والرياضه ووكيل وزارة الشباب والرياضة وحضور مقررة الفرع ومحاميه مكتب الشكاوي بنادي الشباب والرياضة وبحضور 50 فتاة وشاب تقريبا .
5. تم حضور الاحتفال بالعيد السنوي لجامعة السادات وذلك بحضور السيد محافظ المنوفية والسيد رئيس جامعة السادات ولفيت من القيادات التعليمية بمحافظة المنوفية وذلك بناء على دعوة السيد رئيس الجامعة ، وقد كانت الاحتفالية يوم الثلاثاء الموافق 2021/3/18.
6. تحدثت مقررة الفرع بشمال سيناء يوم 16 مارس 2021 في لقاء اذاعي مع الاعلامية نجلاء البيك عن دور مكتب الشكاوي بالفرع وما يقدمه من خدمات للمرأة في شمال سيناء وذلك في اطار الاحتفال باليوم العالمي للمرأة.
7. تم المشاركة في معرض المنتجات السيناوية اليدوية للمرأة المعيلة والذي اقيم يومي 15 و16 مارس 2021 بمديرية الشباب والرياضة حيث تم التحدث عن مكتب الشكاوي ودوره واهدافه والخدمات التي يقدمها الي المرأة السيناوية ووجود خط ساخن للمكتب .

8. شارك فرع المجلس القومي للمرأة بأسوان بالتعاون مع مؤسسة "ام حبيبة" يوم الخميس الموافق 2021/3/18 الاحتفالية الخاصة بيوم المرأة العالمي بحضور الوزيرة مرفت التلاوي والسيدة الدكتورة مقرر فرع المجلس القومي للمرأة وعضء الفرع ومحامية مكتب الشكاوى وعدد كبير من الجمعيات الاهلية بالمحافظة اسوان.
9. بتاريخ 2021/3/8 قام المجلس القومي للمرأة فرع الاسماعيلية بزيارة معرض للاشغالات اليدويه والبدويه بهدف تحقيق تمكين المرأة اقتصاديا (معرض سيدتي) بنقابه المهندسين بالاسماعيلية بالتعاون مع جهاز تنميه المشروعات حيث اقام المعرض برعايه وتحت اشراف مقررة الفرع وسيادة المحافظ وعضء مجلس الشيوخ والنواب بحضور حوالى 70 سيدة .
10. بتاريخ الاثنين الموافق 8 مارس 2021 شارك مكتب الشكاوى فرع البحيرة فى الاحتفاليه المنظمه بين فرع المجلس القومي للمرأة ومنظمه بلان انترناشيونال وذلك بمكتبه مصر العامه بدمنهوور من اجل تكريم نماذج للسيدات الاتى لهن مجهودات فى مواجهه فيروس كورونا .

خامسا : تدريبات داخلية لرفع كفاءة موظفى مكتب الشكاوى

قام المجلس القومي للمرأة بعقد دورة تدريبية تخصصية لدعم قدرات معاونى ومعاونات نيابة الاسرة بمعهد البحوث الجنائية والتدريب ، ذلك يوم 7، 8، 9 مارس 2021 ، تضمنت الآتى :

- التعريف بخدمات المجلس القومي للمرأة وتم عرض خدمات مكتب شكاوى المرأة والخدمات المقدمة من المكتب والتفكير الابتكارى لحل المشكلات والتعامل مع الضغوط.
 - نظرة عامة عن الولاية والوصاية والقوامة والمساعد القضائى ، محضر حصر التركة والترشيح- الاجراءات الحاكمة لتحرير قوائم ومحاضر الجرد.
1. تم عقد ورشة عمل للملتقى الوظيفى بفندق التوليب باسوان بتاريخ 2021/2/10 برعاية مؤسسة ام حبيبة حضر فيها عن فرع المجلس القومي للمرأة أ. حنان الدسوقي ومن مكتب شكاوى المرأة هالة اسماعيل وبحضور عدد من ممثلي الجهات الحكومية باسوان .
 2. تم عقد ورشة العمل حول "خدمات الدعم النفسي " بفندق ستيليا جراند السخنة لموظفى مكتب الشكاوى بتاريخ 20 22: فبراير 2021، وتناولت الورشة تعريف الاضطراب النفسي ومعرفة درجة خطورتها وكيفية التعامل معه ، توضيح تعريف النمو النفسي للنساء وابعاده النفسيه ، وعرض احصائيات من منظمه الصحة العالمية تشير الى ان الاكتئاب قد يصيب ١٤% من النساء مقابل ٦% فقط من الرجال ، وتحدث ايضا عن المعلومات الواجب الحصول عليها أثناء المقابلة الشخصيه مع العميلة وسبل إكتشاف الإضطرابات النفسيه ، وكيفية إدارة الضغوط والعنايه بالنفس و مواجهة الضغوط النفسية من خلال ادراك الوعى بالذات.

3. تم عقد تدريب تحت عنوان "النوع الاجتماعي" استمر لمدة 3 ايام من 13 مارس وحتى 15 مارس تمت مشاركته مكتب الشكاوى مع حضور 6 مبادرات من الشباب والرياضة ، وذلك بفرع اسيوط .
4. بتاريخ 2021/3/15 قام فرع أسوان المشاركة في دورة تدريبية للرائدات الريفيات تحت مسمى "ريادة الاعمال للمشروعات الصغيرة" بحضور مقررة فرع المجلس القومي للمرأة الدكتورة هدى مصطفى والسيد / مينا من برنامج الاغذية العالمى ومحامى مكتب الشكاوى وهى خاصة بالشمول المالى وكيفية عمل مشروع صغير للمرأة الريفية .
5. عقد المجلس القومي للمرأة دورة تدريبية لعدد (60) رائدة ريفية ، في إطار حملة طرق الأبواب بعنوان (احميها من الختان) والتي تطلقها اللجنة العامة الوطنية للقضاء على ختان الإناث برئاسة مشتركة بين المجلس القومي للمرأة والمجلس القومي للطفولة والأمومة في الفترة من 28 إلى 30 مارس 2021 ، وبحضور مقررة الفرع و ممثلي الأمانة العامة بالمجلس القومي للمرأة ، عرض شرح استمارة الشكاوى وانواع الشكاوى التي تقع ضمن اختصاص المكتب وطرق حل الشكاوى وعن تقديم الدعم القانونى والنفسى مجانا للسيدات .
6. بتاريخ 2021/3/15 شارك مكتب شكاوى المرأة بمحافظة الاقصر مع جمعيه المصرى للتنمية والتدريب بالاقصر في اطار احتفاليات اليوم العالمى للمرأة بنادى التجديف الرياضى بالاقصر وبحضور قيادات من الجمعيات الاهلية والمهتمين بقضايا المرأة لتعزيز العمل المجتمعى لمكافحة العنف ضد المرأة بصعيد مصر وتم الحديث عن دور مكتب الشكاوى والمجلس القومي للمرأة في مناهضة العنف ضد المرأة ومدى التعاون المثمر بين مكتب الشكاوى وجمعية المصرى للتنمية والتدريب في حل كافة مشاكل المرأة بالاقصر .
7. المشاركة في تدريب الرائدات الريفيات بفرع المنيا على طرق الأبواب كما تم الإعلان عن الخط المختصر 15115 و ابلاغهم عن كيفية تلقي الشكاوى ودور مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة بقاعة المجلس القومي فرع المنيا بحضور حوالى 71 رائدة ريفية .
8. حضورمكتب الشكاوى تدريب مقدم من لجنة الاعاقة عبر تطبيق zoom ، وتم عرض البرنامج التوعوي لمحامي مكتب الشكاوى بالمجلس ، وذلك بتاريخ 28مارس 2021 .
9. تدريب اللجنة الوطنية التنسيقية لمكافحة ومنع الهجرة غير الشرعية والاتجار بالبشر بالتعاون مع مكتب شكاوى المرأة بالمجلس القومي للمرأة بالمركزى. بتاريخ ١٢ يناير ٢٠٢١ ، وتعد هذه الدورة التدريبية الأولية لموظفي *مكتب شكاوى المرأة بالمجلس القومي للمرأة المركزى وفروعه بالمحافظات* عبر خاصية الفيديو كونفرانس وتضمنت كيفية التعامل مع ضحايا جريمة الاتجار بالبشر. وتم عرض الجهود الوطنية في مجال مكافحة تلك الجريمة، - ومنظومة حماية الضحايا واستعرض الجهود الوطنية في مجال مكافحة تلك الجريمة بالإضافة الى دور مكاتب الشكاوى في مكافحة تلك الجريمة وتوفير خدمات الرعاية والمساعدة اللازمة لضحايا جريمة الاتجار بالبشر .
10. مشاركة محامى فرع بنى سويف حضور ورشة عمل بمقر وزارة التضامن الاجتماعي بالقاهرة بصفته مستشار قانوني لمركز استضافة وتنمية المرأة ببني سويف لبحث ومناقشة لائحة العمل لمراكز الاستضافة – عرض قانون الجمعيات

- واللائحة الخاصة به وذلك بتاريخ 26 يناير 2021 وبحضور مدير ادارة المرأة بالمديريات – المدير التنفيذي – محاسب المركز- المستشار القانوني .
11. نجاح واجتياز المستوى الاول في مدرسة المشورة سوزي لطفي وقبول الأستاذ إسلام فرغلي محامي فرع المنيا في المستوى الثاني في بيت المشورة .
12. تمت المشاركة ف التدريب الدوري الأول لمكتب شكاوى المرأة عام 2021 حول تصنيفات اختصاص مكتب شكاوى المرأة خلال الفترة من: 7:10 ابريل 2021 بمدينة شرم الشيخ، وكان ذلك بالتنسيق مع عدة جهات مختلفة كمشيخة الازهر الشريف ، و الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة .
13. تم حضور الدورة التدريبية ICT في الفترة من 24 ابريل حتي 28 ابريل 2021 بمركز يات بالقاهرة بحضور موظفي مكتب الشكاوى فروع ومركزى

نبذة عن مجهودات مكتب شكاوى المرأة وأبرز قصص النجاح

أولاً: وحدة الدعم النفسي الاجتماعي

تقوم وحدة الدعم النفسي باستقبال الشكايات الواردة الى مكتب شكاوى المرأة ، يتم معرفة طبيعة المشكلة وتحديدها من خلال الاختصاصي النفسي الاجتماعي ، عن طريق الانصات الجيد للسيدة المتضررة ، وتقديم الدعم النفسي الملائم وتحقيق التفرغ الانفعالي للمشاعر السلبية المتعلقة بالضغط النفسي والضرر الاجتماعي الناتج عن المشكلة ومن ثم ملئ استمارة تحوى بيانات السيدة وفحوى طبيعة مشكلتها من اجل تحديد نوعية الاجراء الذى سيتم اتخاذه، وقد تكون السيدة بحاجة الى استشارة نفسية فقط دون اتخاذ اى اجراء .

ومن هنا قد تكون الشكاوى الواردة لوحدة الدعم النفسي الاجتماعي :

- **شكاوى نفسية :** وتنقسم هنا الشكاوى النفسية الاجتماعية الواردة الى نوعين : إما ان ترغب السيدة في اعطاء المشورة النفسية الاجتماعية الملائمة فقط المتعلقة بالمشكلة القائمة ، أو ترغب في اعطاء جلسات دعم نفسي طويلة الأجل والعرض على طبيب نفسي مختص ومن ثم يتم التواصل مع شركاء الدعم النفسي (بعض مؤسسات الدعم والعلاج النفسي التي تم التنسيق معهم مسبقاً لإحالة بعض السيدات اللاتي يعانين من حالات نفسية شديدة أو تحتاج متابعة علاجية طويلة).
- **قانونية :** فيتم احالة السيدة عقب جلسة تقديم الدعم النفسي الى باحث قانوني للبدء في تفعيل الاجراء القانوني او تقديم المشورة القانونية المناسبة لطبيعة الشكاوى .
- **شكاوى ضمان اجتماعي :** تتعلق بمشكلة في ايقاف المعاشات الضمانية (التأمينية) بأنواعها ، لذا عقب تقديم الدعم النفسي المناسب للسيدة ، وملئ استمارة البيانات ، يقوم الاختصاصي النفسي الاجتماعي بإرفاق شكاوى السيدة بخطاب يلتمس حل المشكلة يتم توجيهه للجهة المناسبة مثلاً .. وزارة التضامن الاجتماعي أو وحدة تكافؤ الفرص .
- **شكاوى خدمات صحية وعلاجية :** تتعلق بإشكالية في تلقي علاج طبي او صعوبة في تحمل تكاليف باهظة لعلاج مرض ما ، ويتم على الاغلب مخاطبة وزارة الصحة والسكان بطلب المساعدة في ايجاد حل .
- **شكاوى احتياج للعمل :** يتم ارشاد السيدة لفرصة عمل مناسبة لمهاراتها وخبراتها المهنية من خلال البحث بنشرة التشغيل للقوى العاملة ، كما أنه يتم دراسة مهارات السيدات ومدى استعدادهن للتدريب على حرف معينة ، ومن ثم يتم عمل قائمة بأسماء السيدات مدرج بها خبراتهن المختلفة ومهاراتهن ، من اجل فحصها بالتنسيق مع مركز تنمية مهارات المرأة ، من اجل تأهيلهن مهنيًا .
- **شكاوى احتياجات اقتصادية :** تقوم وحدة الدعم النفسي بفحص شكاوى الاحتياج المادى وتحديد نوعها ، ومحاولة تقديم مساعدات عينية سواء غذائية او كسائية بالتنسيق مع بيت الزكاة المصرى ، ويتم تفعيل هذه الأنشطة خصوصاً بالقرى والنجوع الأشد فقراً .

موارث	احالات نفسي	خدمات صحية وعلاج على نفقة الدولة	احوال مدنية	جنائي	عمل	احتياجات اجتماعية واقتصادية	ضمان اجتماعي	احوال شخصية	اجمالي
3	10	7	12	21	17	3626	44	165	3905

بلغ عدد قصص النجاح لدى مكتب شكاوى المرأة حوالي 2454 ، وذلك خلال الفترة م(يناير – ابريل) 2021

خطابات شركاء العمل

وزارة التضامن الاجتماعي / وحدة تكافؤ الفرص	مؤسسات تقديم الدعم النفسي (بيت المشورة – سيف كيدز)	دور استضافة المرأة المعنفة	وزارة الصحة والسكان
44	10	6	6

1. بعض امثلة الدعم النفسي الاجتماعي

• افكار انتحارية ومشاعر سلبية

الموضوع: توجهت السيدة " ر. م " الى مكتب شكاوى المرأة بتاريخ 2021/04/18 ، تشكو من سوء المعاملة من قبل الاسرة وضرب وعنف بالمنزل منذ الصغر الى ان دخلت في ازمة نفسية وتذهب الى الطبيب النفسي لتلقى العلاج جراء هذه المعاملة السيئة وحاليا تفكر في الانتحار مراراً وتشعر مشاعر سيئة تجاه الاب والام.

الاجراء: تم تقديم جلسة الدعم النفسي من قبل اخصائي نفسي مكتب الشكاوى والتفريغ الانفعالي للمشاعر السلبية عن طريق التعبير عنها ، ثم الوقوف على الجانب الايجابي من حياتها ، والمميزات التي يمكن ان تعتمد عليها السيدة من اجل بناء افكار ايجابية سليمة بديلة عن الافكار الانتحارية ، وايضا تم التواصل مع أحد افراد الاسرة (الجدة) التي افادت الشاكية انها تقيم معها عقب خلافها مع الوالدين ، وتم اعادة التوازن بين الطرفين .

النتيجة: قامت الشاكية بالتقدم بالشكر والامتنان جراء شعورها بالراحة النفسية والعزوف عن الافكار الانتحارية وشروعها في تبني معتقدات ايجابية عن الاسرة واعادة التوازن .

- اعراض ما بعد الصدمة " هتك عرض بمكان عام "

الموضوع: بتاريخ 2021/2/11 تقدمت السيدة " أ. و " الى مكتب شكاوى المرأة المركزي ، حيث أفادت بأنها يوم الجمعة 2021/1/29 صباحا حوالي 8 الارب صباحا كانت تسير بالجيزة امام مدرسة اسماء فهي قام شخص بالسير خلفها من اول مدرسة الحرية شارع الدقي الى فرع البنك الاهلي المصري قبل مدرسة اسماء فهي ثم قام بالتحرش الجنسي بها عن طريق لمسي من مواطن العفة ، قامت بالتشاجر معه واكتشفت انه عسكري وتوجهت لاقرب قسم شرطه للابلاغ عن الواقعة ، وتوجهت ايضا للابلاغ بالنيابة ، وتحول البلاغ الى جنحه هتك عرض

الاجراء: تم تحويل السيدة للأخصائي النفسي الاجتماعي بمكتب شكاوى المرأة لمتابعة حالتها النفسية ، حيث تبين بعض اعراض اضطرابات ما بعد الصدمة ، ظهرت في قلة النوم والتفكير الزائد ، والمزاج السيئ المستمر ، فقدان الطاقة ، الخوف من تكرار التعرض لنفس الحدث مما ادى لتجنبها معظم الوقت النزول للشارع ، وارتداء الملابس الواسعه جدا ، بالاضافة الى الام بعضلات القدم والحوض كأعراض سيكوسوماتيك للألم النفسي جراء وقع الصدمة ، كما انه يتم حاليا متابعة موقفها القانوني لاسترداد حقها من قبل محامى مكتب شكاوى المرأة .
النتيجة: تم عمل جلسة تفريغ انفعالي واعادة لصياغة المشاعر السلبية ، بالضافة الى التأكيد على المواجهة بالمشاعر مع الحالة النفسية السيئة، وتم احوالها لطبيب مختص لمراجعة الشكايات العضوية ، واعطاء العقار المناسب اذا استلزم الامر.

- ايواء سيدة معنفة ورعايتها نفسيا

الموضوع: توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية شاكية حيث ان هناك سيده متزوجه وتعمل (3) أطفال بأعمار مختلفة وتعانى من اضطراب نفسي وتشكو من زوجها بسوء المعاملة والاهانه والضرب ، حيث قام وحدة لم الشمل بحل شكاواها ورجوعها منزل الزوجية الا انها هربت مرة أخرى من سوء المعاملة والعنف التي تواجه من قبلهم .
الاجراء: تم التواصل تليفونياً قبل محاميه مكتب الشكاوى بمديرة مجمع خدمات المرأة " دار استضافة " بمحافظة القليوبية لتوفير مكان ملائم لها لتقديم الدعم النفسي لها ، وجاء الرد بتاريخ 25 يناير 2021م

النتيجة: تم وصولها وايوائها الى مجمع خدمات المرأة " دار استضافة " ومن ثم جرى عرضها مباشرة على الطبيب النفسي الخاص بالمجمع لتأهيلها نفسياً ومن ثم يجري مقابلتها الفترة المقبلة بفرع مكتب الشكاوى بمحافظة القليوبية لطرح كافة الشكاوى الخاصة بها والوقوف على حلها .

- انقاذ حالة انسانية واعادة تأهيلها مهنيًا

الموضوع: توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية الشاكية من الحالات الانسانية تحتاج إلى مساعدة عاجلة متمثلة في فتاة تبلغ من العمر 35 عام تقطن بشبر الخيمة وهي معاقة وتعيش بمفردها ، بالفحص تبين أنه نتيجة إصابتها بمرض السكري تسبب في غرغرينا بالقدم محدثا لها إعاقة واضطراب حركي بالإضافة لضعف السمع، وتعيش بمفردها بمسكن غير آدمي، حيث توفي والديها وشقيقها، ولم يبق لها سوى شقيق واحد يصعب عليه التردد عليها باستمرار، ولا يوجد من يرعاها سوى أحد الجيران، والذي أفاد بأن لديها مهارات يدوية في صنع أشكال بالجبس وزخارف ومنقوشات، وتقوم بتسويقها عبر الإنترنت، وتحتاج إلى توفير دار رعاية متخصصة ملائمة لحالتها الصحية في المجتمع وقادرة على مواجهة الحياة مره أخرى

الاجراء: تواصلت محامية مكتب الشكاوى بمؤسسه معانا لإنقاذ انسان لنقل هذه الفتاة للدار واستضافتها لتلقى الرعاية كامله من رعاية صحية ونفسية نظراً لخطورة وضعها الصحي ، حيث قام أعضاء فرع المجلس بالتوجه لمنزل الفتاة إلى أن تم استضافتها في مؤسسة معا لإنقاذ انسان، بعد إجرائها الفحص الطبي المتكامل ، وتم الرد بتاريخ 2 يناير 2021م

النتيجة: تم وصولها الدار ومن ثم تم عرضها مباشرةً ع الفريق الطبي الخاص بالمؤسسه وعلى الفور توجه فريق التمريض الخاص بالمؤسسة بفاديه للمستشفى وتم اجراء اول عمليه لها بالقدم لانقاذها من البتر وجرى المتابعه لعمل عمليه اخرى ... وضبط السكر وعمل فحوصات شامله لها للاطمئنان عليها صحياً ونفسياً..كي يتم اعاده تأهيلها حتى تصبح عضوه فعاله في المجتمع وقادرة على مواجهة الحياة مره أخرى .

• حالة نفسية تستوجب التدخل الطبي

الموضوع: ورد اتصال الى محامية مكتب الشكاوى بالدقهلية بتاريخ ١٠ مارس ٢٠٢١ من الشاكية ... تبليغها بتركها منزل اهلها وتريد دخول دار استضافة المرأة المعنفة وانها تواصلت مع مديرة الدار وبمناقشتها عن اسباب الخلاف وترك المنزل اخبرت المحامية بسبق علاجها نفسي قبل الواقعة .

الاجراء والنتيجة: تم التواصل مع مديرة المرأة المعنفة بالمحافظة وتوفير طبيب نفسي في خلال ساعة وتم اخبارنا بخطورة حالتها على نفسها وعلى الغير حيث انها تعاني من اضطراب نفسي حاد وميول انتحارية ورفضت الشاكية ادلاء اي بيانات لمحامية مكتب الشكاوى لمدة يومين مع تهديدها المستمر بالانتحار ورفضها تناول العلاج وباقناع محامية المكتب للشاكية تم ارسال رقم هاتف الاب وصورة بطاقة الشاكية مع استجابتها لتناول العلاج وتم التواصل مع اهلها وتوفير مكان امن لحين هدوء الشاكية وتواصل اهلها مع الطبيب المعالج وتفهم حالة الفتاة الصحية والنفسية الدقهلية

2. بعض موضوعات شكاوى الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية

• سيدات بلا مأوى

1. **الموضوع:** توجهت إلى مكتب شكاوى المرأة فتاة تبلغ من العمر 18 سنة (لقيطه) ليس لها اهل ، وكانت تعيش في دار ايتام منذ نعومة اظافرها حتي بلغت هذا العمر الا انها قامت بعمل مشاغبات ووقائع ادي بها الى طردها من هذه الدار

وتحويلها لنيابه حلوان واتهامها بسرقة علبة ميكب من احدى الغرف بدار الايتام ، ومن ثم قامت نيابه حلوان بالتواصل تليفونيا عن طريق الخط الساخن لايواء هذه الفتاة خوفاً من تشردها في الشارع ، ومن ثم قاموا بتحويلها الى فرع مكتب الشكاوى بالقليوبية .

الاجراء والنتيجة : تم التواصل تليفونيا من قبل محاميه مكتب الشكاوى بمجمع خدمات المرأة " دار استضافة " بمحافظة القليوبية لتوفير مكان ملائم لها لتقديم الدعم النفسي لها، بتاريخ 1 مارس 2021م ، تم وصولها وايوائها الى مجمع خدمات المرأة " دار استضافة " ومن ثم جرى عرضها مباشرةً على الطبيب النفسي الخاص بالمجمع لتأهيلها نفسياً ومن ثم جاري مقابلتها الفترة المقبلة بفرع مكتب الشكاوى بمحافظة القليوبية لطرح كافة الشكاوى الخاصة بها والوقوف على حلها

2. **الموضوع :** توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية الشاكية سيده متروجه وتعود (3) أطفال بأعمار مختلفة وتعاني من اضطراب نفسي وتشكو من زوجها الذي قام بالاتفاق مع اخوتها بذبحها لتقديمها كقربان لفتح مقبرة فرعونية تحتوى على ذهب وأثار وأشياء ثمينة تحت مسكن الزوجية وهذه المقبرة لن تفتح الا بذبحها وممتدة الى مسكن أهلها الذي يصادف انه امام مسكن الزوجية ، بالإضافة الى قيام زوجها بإرغامها على إقامة علاقات غير شرعية مع رجال اغراب يتوافدون على مسكن الزوجية ليتقاضي عن هذا الفعل مبالغ مادية ولكنها كانت ترفض بشده وكذا قيامه بمعاشرة بناته الصغار الابنه الكبرى 8 سنوات والصغرى 5 سنوات ، مما أسفر عن دخول السيدة بحالة نفسية سيئة وحاولت الانتحار أكثر من مرة ، ولجأت الى قسم الشرطة وقامت بالتبليغ عن زوجها وأهلها بتحريض محضر وبالفعل احضرت الشرطة الى مسكن الزوجية وبالبحث تم إيجاد حفرة ولكن بالتحري توصلوا الى انها حفرة خاصة لتصليح وتوصيل المياه) ومن ثم ياست ولجأت إلى وحدة لم الشمل بمحافظة الغربية بعد محاولات من الوحدة للتحري عن صدق كلام السيدة تبين تصديق عمدة البلد على هذا الكلام ، وبالفعل قامت الوحدة بحل شكاوها ورجوعها لمنزل الزوجية الا انها هربت مرة أخرى من سوء المعاملة والعنف التي تواجهها من قبلهم وليس لديها أي شخص من داخل العائلة يستطيع إيوائها أو حمايتها ، ومن ثم لجأت الى فرع مكتب الشكاوى بالقليوبية ، بتاريخ 8 فبراير 2021 تم احالتها لدار استضافة المرأة العنفة تقديم الرعاية النفسية والاجتماعية المناسبة .

3. **الموضوع :** لجأت السيدة " أ . م " الى مكتب شكاوى المرأة بأسوان ، بتاريخ 2021/2/25 ، حيث كانت تستاجر شقة بحى الصداقة الجديدة منذ عام 2014 وتم التجديد في 2016 واطرافه شرط جزائي مبلغ 500 ج عن كل يوم تبقى في الشقة بعد انتهاء المدة وانتهت العلاقة الايجارية في 2019/3/31 ولم تترك الشقة ورفعت دعوى قضائية بطردها وصدر حكم بالطردها الا انها بقيت في الشقة مما وضعها في موضع التهديد بطردها في اية لحظة الى جانب سداد مبالغ التأخير وهي لجأت لمكتب الشكاوى لمنحها منزل بالايواء العاجل .

الاجراء : تم كتابة استمارة شكوى وارفعت المستندات ، و تم كتابة مذكرة لمقررة الفرع بالشكوى لعرضها على نائب السيد المحافظ باقرب اجتماع ، مرفق بها مذكرة تشرح موضوع الشكوى .

النتيجة : تم عرض المشكلة على نائب المحافظ التي احالتها مدير الايواء العاجل بأسوان ، واغلقت ايجابيه .

• مساعدات اقتصادية عاجلة

- 1- الموضوع: حضرت السيدة " د.م" الى مكتب شكاوى شمال سيناء بتاريخ 2021/1/3 ، حيث ان الشاكيه تعاني من وجود ورم خبيث لديها واجرت عملية زرع نخاع وتحتاج الي ادوية ومصاريف علاج باهظة حيث ان ادوية السرطان غالية جدا وهي ليس لديها مال وتحتاج المساعدة في استكمال العلاج ومصاريف السفر.
الاجراء: تم ابلاغ مقررة الفرع لبحث سبل مساعدة الشاكيه وتقديم الدعم لها
- النتيجة: تم اعداد كشف بالحالات المحتاجة والمرضية من قبل مقررة الفرع حيث تواصلت مقررة الفرع مع احد رجال الاعمال الذي عرض دعمه المادى للسيدات المتضررات ماديا وتخصيص مبلغ شهري .
- 2- الموضوع: لجأت السيدة " ن.ح" الى مكتب شكاوى المرأة بأسوان ، بتاريخ 2021/3/4 ، حيث انها كانت متزوجة من زوج مريض بالفشل الكلوى وتعول 3 اطفال والدخل غير كافي وترغب في الحصول على كشك لتلبية متطلبات الاسرة ومتابعة علاج الزوج .
الاجراء: تم كتابة استمارة شكوى ورافاق المستندات الدالة على صحتها وتم كتابة مذكرة لمقرر الفرع بالشكوى لعرضها على الدكتوراة نائب السيد المحافظ وتم كتابة مذكرة باسم الدكتوراة نائب المحافظ بالشكوى والطلبات
النتيجة: تم التاشير بالتنفيذ الفورى لبناء الكشك واطارنا بموافقة السيد رئيس الوحدة المحلية لمحافظه اسوان وأغلقت بشكل ايجابي .
- 3- الموضوع: حضرت سيدة الى مكتب شكاوى كفر الشيخ، حيث انها متزوجة وعندها ثلاثة اولاد اثنين في المدارس وفتاة مخطوبة وظروفها المالية صعبة جدا وتحصل على معاش تكافل وكرامة وهي مريضة سرطان وتعالج في مستشفى الاورام بطنطا .
الاجراء والنتيجة: تم ارسال خطاب الى جمعية التأهيل الاجتماعى للمعاقين تم مساعدتها بمساعدة مالية 300 جنية وتم تحويلها الى جمعية اصدقاء مرضى السرطان لتقديم الدعم اللازم لها كفر الشيخ .
- 4- الموضوع: توجّهت إلى مكتب شكاوى المرأة فرع البحر الاحمر السيدة " ف.أ" تشكو من عدم قبول طلب معاش المعاقين الخاص بزوجها ، حيث ان زوجها يعاني من شلل بالجانب الايمن وضعف في العضلات الطرفين السفى والعلوى الايمن ، وتلتمس المسانده في ذلك بالاضافة للمساعدات المالية ، بتاريخ 22 مارس 2021م
الاجراء: تم توجيه خطاب إلى جمعية مشورة للتوعية والتنمية لتقديم الدعم اللازم لها
النتيجة: بتاريخ 27 مارس 2021م، تم مساعدة السيده بتخصيص اعانة شهرية بالاضافة الى اعاناتها في المواسم .

4. بعض موضوعات الشكاوى الضمان الاجتماعى

1. **القصة الاولى الموضوع:** لجأت السيدة " ه.ع" الى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) بتاريخ 2021/1/1 ، وتقدمت بشكوى فحواها " عمري 52 عام ، أصيبت بالكانسر منذ 2016 ، وقمت بعمل 4 عمليات استئصال وبتر للساق في عام 2017 ، كما أنى لدى مرض مناعي نادر (ضعف العضلات الوخيم) مما أسفر عن عدم قدرتي على العمل ، واصبحت حاليا عاجزة عن الحركة بشكل جيد ، وليس لدى النفقات الكافية للعلاج والاجهزة التي احتاج لمتابعتها لدى ابنة جامعية عمرها 20 عام ، لن أستطيع الانفاق عليها ايضا ، التمس معاش مستمر" **الاجراء والنتيجة:** تم مخاطبة وزارة التضامن الاجتماعي لصرف معاش معاقين للسيدة ، وبالفعل جاء الرد ايجابي وتم الصرف الفعلي

2. **القصة الثانية الموضوع:** لجأت الى مكتب شكاوى المرأة بالدقهلية بتاريخ 2021/1/21 سيدة ارملة تبلغ من العمر 51 عام وتعيش بمفردها بعد وفاة الزوج وتعانى من عدم وجود دخل وسوء الاحوال الاقتصادية **الاجراء والنتيجة:** تم ارسال خطاب الى مديرية التضامن الاجتماعي وتم فتح استمارة 1 ضمان للمذكورة فئة ارملة بدون بمبلغ 323 جنيها شهريا وتم الصرف ، وتم عمل بحث اجتماعي لمؤسسة التكافل الاجتماعي بالدقهلية بمبلغ 300 جنيها دفعة واحدة ، وتم عمل بحث اجتماعي لجمعية السلاب لمساعدتها ، وايضا تم عمل بحث اجتماعي لجمعية رساله لمساعدتها تاريخ استلام الرد 2021/3/9

3. **القصة الثالثة الموضوع:** لجأت الى مكتب شكاوى المرأة بالدقهلية بتاريخ 2021/1/24 سيدة تعتمد اسرتها على دخل 500 جنيها من عمل الزوج عمالة غير منتظمة ولديها طفلة مصابة بالسرطان وتريد الحصول على معاش تكافل وكرامة **الاجراء والنتيجة:** تم ارسال خطاب الى مديرية التضامن الاجتماعي وتم توجيه الشاكية لحجز لجنة قومسيون طبي للابنة المريضة وتم تجهيز ملف تكافل وكرامة وتفعيل خانة الاعاقة لحين توقيع الكشف الطبي على الطفلة وبناء علي قرار اللجنة سيتحدد مدى استحقاق المواطنة للمعاش ، وتم عمل بحث لمؤسسة التكافل الاجتماعي بالدقهلية لمساعدة الاسرة بمبلغ 300 جنيها شهريا لمدة 6 شهور ، تاريخ استلام الرد 2021/3/9

4. **القصة الرابعة الموضوع:** لجأت سيدة الى مكتب شكاوى المرأة بتاريخ 2020/1/13 والتي تلتبس الحصول على معاش تكافل وكرامة حيث انها مريضة وزوجها عامل باليومية . **الاجراء والنتيجة:** ارسال خطاب الى مديرية التضامن الاجتماعي بالدقهلية وتم تسجيلها على الجهاز بالمديرية ، وتم عمل بحث اجتماعي لمؤسسة التكافل الاجتماعي بالدقهلية بمبلغ 300 جنيها شهريا لمدة 6 شهور ، وتم عرض مشروع اسر منتجة على المذكورة ورفضت لعدم وجود مكان مناسب تاريخ استلام الرد 2021/3/9

5. خدمات صحية وعلاج على نفقة الدولة

1. القصة الأولى الموضوع: تقدمت السيدة "ع.ا" الى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) بتاريخ 2021/3/25 ، تلتبس العلاج على نفقة الدولة لطلب عملية مياه على العين منذ عامين والى الان لم يتم الرد حاليا اصبحت عينها حالتها سيئة جدا تحتاج المساعدة في هذا الامر.
الاجراء والنتيجة: تم مخاطبة وزارة الصحة والسكان بفحوى شكوى السيدة ومرفق بها المستندات اللازمة والاوراق الشخصية ، ورد الينا رد بتاريخ 2021/4/1 بشأن السيدة يفيد بأنه تم بحث المشكلة وتم اجراء العملية المطلوبة .
2. القصة الثانية الموضوع: الشاكية (ن - ر) حضرت الينا في مكتب شكاوى بنى سويف بتاريخ 2021 /3/17 وموضوعها انها تعاني من اجهاض دائم وهي الان في حمل جديد في شهرها الرابع وثبتت من التقرير الطبي المعتمدا انها تحتاج الي حقن تثبيت بجرعات يومية (كليكسان 40) ويتم صرف لها عدد 8 حقن كل شهرين فقط من العلاج علي نفقة الدولة وهي تحتاج الي 30 حقنة شهريا واسعار هذه الحقن مرتفعه وحالة الشاكية المادية وزوجها لا تستطيع شرائها بأي حال من الاحوال وتريد مساعدتها في توفير تلك الجرعات من العلاج .
الاجراء والنتيجة: بتاريخ 2021/3/17 قام محام المكتب بالاتفاق مع صيدليات هُدي الاسلام ببني سويف تضمن قبولهم صرف ادوية وعلاج وخدمات علاجية مجانية أو مدعمة حسب كل حاله بموجب خطاب تحويل من مكتب الشكاوي بفرع المجلس بعد مراجعه الحالة والتقرير العلاجي المعتمد الخاص بها واستفادة السيدات الغير قادرات والمرضي بأمراض مزمنة في ايجاد الادوية بشكل مجاني أو مخفض مما يعود ببالغ المنفعة والتيسير علي المعيلات والمرضي والارامل وبذات اليوم تم صرف جميع الجرعات التي تحتاجها الشاكية من العلاج مجانا .

ثانياً: الدعم القانوني

- مكتب شكاوي المرأة يتكون من فريق عمل قانوني مدرب لاعطاء الشاكيه المشوره القانونية اللازمة في كل فروع المكتب بال 27 فرع، حيث ي تم تلقي البلاغات من خلال الوسائل وقنوات الاتصال المختلفة لمكاتب شكاوي المجلس وابرز تلك الوسائل واكثرهم تلقي للبلاغات التحرش هي الخط المختصر 15115 - المقابلة الشخصية بمقرات مكاتب شكاوي المجلس بكافة محافظات الجمهورية - تطبيق "الواتس اب" - الصفحة الرسمية للمجلس على مواقع التواصل الاجتماعي . يتوقف نوع المساندة وفق طبيعة كل حالة ولكنها تتمثل فيالتالي:
- مساندة قانونية بالمشورة الفورية المجانية وفحص دقيق لموقف كل حالة
- توفير التمثيل القضائي من خلال توفير محامى متطوع من شبكة المحامين المتطوعين وفقا للنطاق الجغرافي للدعوى لتولى اجراءات التقاضي (المجانى في حالة غير القادرات) لاتخاذ مايلزم مع السيدة للوصول الى تمكينها قانونا بالإضافة لمساعدتها على تنفيذ تلك الاحكام من خلال التنسيق مع وزارة الداخلية
- احوالة البلاغات الى النيابة العامة ومتابعتها
- فحص ودراسة كل شكوى وفقا لطبيعتها من الناحية القانونية وتبصيرها بالاجراءات التي سوف يتم اتخاذها
- تبصير السيدة وتمكينها من كافة المعلومات القانونية و الاجتماعية المتاحة بمجتمعها
- التوعية وتصحيح بعض المفاهيم المغلوطة فيما يخص شكواها.

مسار تلقي الشكوي:

1. تلقي الشكوي
2. تقديم المشورة
3. اتخاذ اجراء
4. المتابعة الفنية

5. المتابعة الادارية والاغلاق

نبذة عن قصص بعض الشكاوي الواردة لمكتب شكاوي المرأة (يناير- ابريل) 2021 م

موازيث	احالات نفسي	خدمات صحية وعلاج على نفقة الدولة	احوال مدنية	جنائي	عمل	احتياجات اجتماعية واقتصادية	ضمان اجتماعي	احوال شخصية	اجمالي
3	10	7	12	21	17	3626	44	165	3905

خطابات شركاء العمل

الشركاء	وزارة الداخلية	النيابة العامة	الجهات الادارية للمهن المختلفة
عدد الخطابات	58	54	43
الردود الايجابية	12	23	17

خطابات الإحالة الداخلية للمحامين المتطوعين

عدد الدعاوي	1029
تصنيفات الدعاوي	
دعوى اول درجة	795
جنحة	31
دعوى استئنافية	74
جناية	1
متابعة وحضور جلسات	125

3	اخرى
1029	اجمالي
تقرير الاستحقاقات	
1002	علي نفقة المجلس
28	علي نفقة الشاكية
1029	اجمالي

1. الاحوال الشخصية

- ضحية المطربة :

الموضوع: توجّهت السيدة " ش . أ " الى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) بتاريخ 2020/6/30، تتلخص الواقعة في ان زوج الشاكية اثناء شجارهم بشقتهم بالدور الخامس قام بالقائها من شبك الشقه حتى سقطت ارضا واحداث لها كسور وكدمات نتيجة هذه الواقعة وبعد هذا قامت والده المتهم باخذ احفادها لحرقة قلب الشاكية واهلها عليهم وامتنعوا عن تسليم الصغار لجدهم ام امهم كوسيله ضغط للتنازلها عن المحضر.

الاجراء: قام على الفور محامى مكتب الشكاوى بالتواصل مع اهل الشاكية وقام بتفويض محامى متطوع من قبل المجلس لمباشرة المحضر ورفع دعوى ضم صغار لصالح الجدة (ام الام).

النتيجة: تم فعلا رفع دعوى ضم الصغار وصدر حكم بتاريخ 2020/8/31 حيث تم تنفيذ الحكم بتاريخ 2021/1/11 وعند التنفيذ قام المدعى عليه بالامتناع عن التنفيذ بالقوه واستخدام الاسلحة البيضاء والهجوم على المحاميه والمحضر والاختصاصية النفسيه وكل هذا تم اثباته من قبل المحضر وقام المجلس من خلاله بمخاطبة الداخليه بتوفير امن قومي للتنفيذ وبعد محاولات شتى في التنفيذ ومواعيد كثيرة الا ان يوم ٢٠٢١/٤/٦ نجح مكتب شكاوى المجلس القومى للمراه بقياده مدير عام اداره مكتب الشكاوى استاذة/امل عبدالمنعم بتنفيذ حكم ضم صغير لصالح الجده ام الام نتيجة عنف اسرى دار بينها وبين زوجها ادى الى سقوطها من شبك شقتها بالدور الخامس ، و بعد ان فشل التنفيذ عدة مرات ومن بينهم المره التي لاتنسى المستخدم فيها اهل المنفذ ضددهم السلاح النارى والابيض لعدم تنفيذ الحكم كراهية واجبارا ولكن نجح اخيرا في تنفيذ الضم وبوجود محاميه مكتب

الشكاوى اثناء التنفيذ رغم خطورته وصعوبته ولكن فضل هذا النجاح يرجع الى كل من ساهم ونظم مع كل الجهات المعنية بالتنفيذ وكان هذا التنظيم برعايه ممثل من مكتب الشكاوى و مستشار التنفيذ احمد العدروسي وبمتابعه رئيس المحكمه الابتدائيه بالقاهره الجديده ياسر حسين واصدار امر بخروج محضرين للتنفيذ واخصائى نفسى وتنسيقه مع مامور قسم المطريه وسرعه استجابته القسم باصدار اوامره لقوه القسم بالتحرك الفوري لتنفيذ حكم الضم تحت قياده الملازم اول احمد هشام محمد ومعاونيه وامين شرطه المطريه نشأت الذى كان له دور فعال جدا بالضغط على اهل المنطقه لمعرفة مكان الاولاد وبالفعل تم تنفيذ الحكم باسلوب محترف وتنسيق متعاون مع جميع الجهات واستغرق هذا التنفيذ اكثر من ٤ ساعات ومازالت المحاميه متابعه تحقيقات النيابة فى واقعه السقوط حيث تم التكيلف القانونى للواقعه بجنحه ضرب اقل من 21 يوم وتم الحكم فيه بتاريخ 2021/1/10 بحبس المتهم سنه مع الشغل والنفاد وكفاله 10 الاف جنيه .

- اثبات النسب

الموضوع: حضرت السيدة "ن-ع" بتاريخ 2020/02/05 الى مكتب شكاوى السويدس ، حيث ان الشاكية كانت متزوجة عرفيا وتم انجاب الطفل ع طريق الزواج العرفى وتم زواجها رسميا بعد اتمام السن القانونى لكن السجل رفض وطلب اثبات نسب لذلك طلبت رفع دعوى اثبات نسب.

الاجراء: فى 2020/02/11 تم احالتها لمحامي متطوع خاص بمكتب شكاوى المرأة لتقديم الدعم القانونى اللازم.

النتيجة: فى 2021/01/03 حكمت المحكمة بقبول الدعوى واثبات نسب الطفل لابييه وأغلقت إيجابية

-الحاجة للنفقة في ظل زوج مدمن

الموضوع: حضرت السيدة "ج.م" الى مكتب شكاوى الاسماعيلية بتاريخ 2021/1/19 ، تتضررمن سوء من معاملته الزوج من ضرب واهانه وعدم الانفاق عليها ولاعلى الصغاروواجبارها باخذ برشام للتعاطى معه واخذ اموالها الخاصه بها وايضا لجاءت الى محكمه الاسره لرفع دعوى خلع ومتداوله بالمحكمه وتحتاج الى مباشره دعوى نفقه للصغار – بدل فرش وغطا والمقيد برقم 30 لسنة 2021 اسره ثان الاسماعيلية والمحدد لها جلسه 2021/2/15

الاجراء: تم تحويلها الى محامى متطوع الاستاذه/ منى محمد ابراهيم ب خطاب حاله بتاريخ 2021/1/19 مباشره دعوى نفقه للصغار – بدل فرش وغطا والمقيد برقم 30 لسنة 2021 اسره ثان الاسماعيلية والمحدد لها جلسه 2021/2/15 .

النتيجة: تداولت الدعوى بالجلسات وبجلسه 2021/3/29 حكمت المحكمه لصالح الشاكيه بمبلغ 1650 جنيه نفقه شهريه للصغار +بدل فرش وغطا .

-حرمان الام من رؤية الصغار-

الموضوع: لجأت السيدة " أ.م " لمكتب شكاوى الاسكندرية تطلب المساعدة القانونية في دعوى رؤية اقامتها عن طريق المساعدة القانونية وكانت تشكو من عدم رؤيه اولادها منذ عامين ولم تستطيع اللجوء للمحكمة لعدم قدرتها على سداد اتعاب المحامى.

الاجراء والنتيجة: تم تقديم الدعم القانونى لها من خلال المحامين المتطوعين وصدر الحكم بجلسة 28 فبراير 2021 بتحديد موعد الرؤية من 3 الي 6 من كل يوم جمعة .

- الحاجة للانفصال الزوجى خلعاً (دعوى خلع)-

الموضوع: لجاءت الشاكية لمكتب شكاوى المرأة بفرع المجلس بمحافظة الغربية تتضرر من سوء عشرة زوجها حيث انه دائم التعدى عليها بالسب والضرب والاهانة والتلفظ بالفاظ تسيء للسمعة والشرف وقام بطردها هي وابنائها الثلاثة فى الشارع واصبحوا مشردين فى الشارع مما اصبحت الحياة فيما بينهم مستحيله وتريد المساندة للحصول على الخلع لاستحاله العشرة فيما بينهم .

الاجراء: تم افادتها بالتوجه لمكتب تسوية المنازعات الاسرية لتقديم طلب تسوية خلع ، وتم احالتها لمحامى متطوع بالمكتب.

النتيجة: صدر الحكم بالتطبيق خلعاً ، واغلقت ايجابيا .

-زيادة مفروض-

الموضوع: ورد لمكتب شكاوى بور سعيد شاكيه متزوجه ولديها ولدين وقام زوجها بالتعدي عليها بالضرب والسب وحررت ضده محضر بالواقعه وحكم عليه بالحبس سته اشهر ولم يتم تنفيذ الحكم وقام بطرد الشاكيه من المسكن وسافر للخارج حيث انه يعمل مستورد وقامت بتحرير محضر لتمكينها كما قامت برفع ثلاث دعاوي نفقات لها ولابنائها

الاجراء: تم الاستجابة من المجلس القومى للمرأة تم احاله الشاكيه لمحامي متطوع

النتيجة: تم الحكم لصالح الشاكيه بتاريخ 2021/1/12 بتعديل الحكم المستأنف والقضاء بزياده المبلغ الي 1500 جنيه للصغير

2. الدعاوى الجنائية

1- فتيات المنيا

الموضوع: بتاريخ 2021/3/16 تم رصد تداول احدى صفحات مواقع التواصل الاجتماعي بخصوص محاوله خطف والتعدي على بعض البنات في احد وسائل النقل الداخلي للمحافظة .

الاجراء: على الفور تم التوجه إلى النيابة العامه وحضور التحقيق وعرض المتهمين على المجني عليهن .

النتيجة: تم صدور قرار النيابة بحبس المتهمين اربع ايام على ذمة التحقيقات وتفرغ الكاميرات وقامت النيابة العامة بتوجيه أكثر من تهمه أولهما الشروع في القتل , البلطجه باستخدام سلاح أبيض، ثم السب والقصف والسير عكس الاتجاه الصحيح .

2- واقعة مدرب الاسكواش

الموضوع:

ورد الينا ثلاث شاكيات ويرغبون للإبلاغ عن واقعة هتك عرضهم بنادي شهير من قبل مدرب اسكواش

الاجراء: تم تلقي الشكوى من الشاكيات ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة

النتيجة:

امر السيد المستشار "النائب العام" بإحالة مدرب أسكواش بأحد النوادي الرياضية؛ لهتكه عرض ثلاث فتيات بالقوة والتهديد؛ بمباغتهن وملامسة مواطن عفتن وهن لم يبلغن ثماني عشرة سنة ميلادية.

إذ تلقت النيابة العامة كتابًا من المجلس القومي للمرأة يتضمن إبلاغ الفتيات الثلاث عن هتك المدرب المذكور عرضهن والتحرش بهن بأماكن مختلفة، وشهدن بتحقيقات النيابة العامة بما ارتكبه المتهم قبلهن من أفعال، وأنه تعدى على إحادهن بالضرب، وكمم فاهها للحيلولة دون مقاومتها أثناء تعديه عليها، وهددها بالتشهير بها إذا ما أخبرت ذويها بما فعل، فامتثلت لتهديده، وأنهن أثرن عدم الإبلاغ عنه خجلا مما تعرضن له في أول الأمر، ثم قدمن ببلاغهن لاحقا بعد ان ذاع امره بمواقع التواصل الاجتماعي المختلفة.

وكانت قد امرت النيابة العامة بضبط المتهم لاستجوابه والذي اقر بتحقيقات النيابة العامة بهتكه عرض إحدى الفتيات الثلاث أكثر من مرة منكرا تعديه على الفتاتين الأخريين ، بينما أكدت تحريات الشرطة صحة واقعة تعديه علي ثلاثتهن بالقوة مستغلا ضعفهن وصغر أعمارهن

تم تحديد جلسة المحكمة للمتهم بتاريخ 2021/2/25 وتم ارسال فريق محامى مكتب الشكوى مكون من الأستاذ احمد جمعة والأستاذ محمد الصواف وتم المثل امام عدالة المحكمة وابداء المرافعة الشفوية وتم الطلب بتوقيع اقصى عقوبة على المتهم

وذلك لارتكاب جريمة هتك عرض بالقوة وبالتهديد واجتماع الظرفان ومخالفا لنص المادة 267 / 2 ، 268 من قانون العقوبات
والمادة 2 ، 116 من قانون الطفل واقفل باب المرافعة وحجز القضية للحكم بتاريخ 2021/3/28 ، وفي هذا التاريخ تم الحكم على
المتهم بالسجن المشدد لمدة 6 سنوات .

3- تركيب كاميرات واجهزة تنصت بشقة سيدة بالاسكندرية .

الموضوع:

تلقينا بلاغ بتاريخ 2020/8/30 من الشاكية يتلخص مضمونه انها تواصلت في غضون شهر يناير 2020 مع شركة تركيب
كاميرات عن طريق الانترنت لترتيب نظام مراقبة داخلية وخارجية للمنزل وبعد تركيب الكاميرات تم التواصل معاها عن طريق
اشخاص اخرين بهدف التودد اليها وابتزازها وتهديدها وفي حالة عدم الموافقة سوف يقومون بالتشهير بها وبلغوها بانهم تحصلوا
على صور لها بدون ملابس من غرفة نومها واكتشفت بعد ذلك انه يوجد بشقتها اجهزة تصنت استقبال وارسال كل ما يدور
بنظام المراقبة .

الاجراء:

تم تلقي الشكوى من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة وتوصيف القضية بأنها إساءة استعمال الأجهزة السلوكية
واللاسلكية وانها تمثل الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة

النتيجة:

قيد البلاغ برقم 36 لسنة 2020 عرائض المجلس القومي للمرأة وفتح تحقيق بتاريخ 2020/9/12 بشأن الواقعة بنيابة اول المنتزة
وسؤال الشاكية في شكاوها وتحريز الادلة وارسالها للمساعدات الفنية والتي اقرت بتقريرها انها اجهزة تصنت غير مصرح
باستعملها واحالت النيابة العامة القضية إلى محكمة الجنايات والتي إنتهت بالحكم على المتهمين بالسجن لمدة خمس سنوات
بتاريخ 2021/2/25 .

4- واقعة تعدى بالضرب بحلوان

الموضوع:

تلقينا اتصال من أحد دور الرعاية ببناها يفيد عن واقعة بها مؤثر اتجار بشر فطلبنا من الاخصائية ارسال الضحية الي مكتب
الشكاوي المركزي لاتخاذ اللازم وبعد وصولها تبين أنها مصابة بجرح قطعي طوله 25 سم بعرض البطن وجرح بطول الظهر طوله
30 سم وجرح آخر بالفخذ طوله 10 سم وقطع في العصب وقطع في الاوتار وتم رفع الأمر إلي المديرية العامة لمكتب الشكاوي لأخذ
الموافقة على التحرك الفوري .

الاجراء والنتيجة :

تم إخطار مدير النيابة الكلية بالواقعة وبتحرير البلاغ وتم الانتقال بصحبة المجني عليها الي نيابة حلوان بعد تحرير بلاغ في المجلس القومي للمرأة وتم حضور تحقيق النيابة العامة وصدور أمر ضبط وإحضار المتهم وتم القبض عليه ثاني يوم واعترف بالواقعة وتم حبسه علي ذمة قضايا اخري ، وعند القبض عليه تبين أن أولادهم ساقطين قيد وتم إخطار المجلس القومي للأمومة والطفولة لعمل اللازم في خصوص الاطفال كما أن واحد من الأطفال كان مصاب بسبب اعتداء الاب عليه .

5- جريمة اغتصاب

الموضوع: تقدمت سيدة لمكتب شكاوى الدقهلية بشكاوى فحواها " انه قد تم اغتصابها من احد جيرانها وذلك عام 2018 و لجأت إلى الشرطة بتقديم بلاغ بتاريخ 2018/6/4 وحرر لها محضر برقم 9103 لسنة 2018 جنح اجا وبناء عليه تم عرضها على الطب الشرعى والذى اثبت في تقريره وجود اثار اغتصاب نتج عنه قطع بغشاء بكارتها ورغم ذلك قد تم حفظ المحضر بناية اجا بتاريخ 2018/12/3

الاجراء: تم تلقي الشكاوى من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة

النتيجة: تم الرد من قبل النيابة العامة على الشكاوى المرسله بمذكرة نيابة جنوب المنصورة الكلية بالمعلومات في القضية رقم 4063 لسنة 2020 ادارى مركز اجا بالمعلومات ومفادها انه قد تم تحقيق الواقعة تحقيقا قضائيا وسؤال الشاكية وشهود الواقعة وارسلت الشاكية ونجلتها إلى مصلحة الطب الشرعى بتاريخ 2020/7/8 وذلك لاختذ عينه البصمة الوراثية من الاخيرة ومضاهاتها لتحديد نسب الطفلة كما تم ارسال المشكو في حقه إلى مصلحة الطب الشرعى بتاريخ 2020/7/13 لاختذ عينه البصمة الوراثية ومضاهاتها مع عينة الطفلة وتم احالة القضية إلى محكمة الجنايات التى حكمت ببراءة المتهم مما نسب إليه وطعنت النيابة العامة بالنقض على الحكم .

6- هتك عرض طفلة تحت سطو وتهديد السلاح

الموضوع:

تلقيت محاميه مكتب شكاوى المرأة بسوهاج اتصال هاتفي من مسؤول نجده الطفل بالمحافظة بوجود طفله تم هتك عرضها هل يمكن مساعدتها وتم الرد بالموافقه علي الفور وبتاريخ 6 ديسمبر 2020 حضرت الفتاة " أ . ع " التى بعمر السابعة عشر، ان طفله تتعرض للعنف الجسدي (الضرب) والعنف الجنسي (التحرش وهتك العرض) من الاخ الاكبر منذ الثامن من عمرها واجبارها علي مشاهدته الافلام الاباحيه ثم هتك عرضها والاستطاله علي جسدها ومواطن عفتها وكان يهددها بالقتل اذا تحدثت

اوابلغت أي شخص وهي في عمر الحادية عشر حاولت الاعتراض وكان قدرها الضرب علي الرأس بقصد قتلها ونتج عن ذلك خياطه الرأس 9غرز وخضوعها التام لافعاله حتي عمر السابعة عشر وظل علي هذا الجرم ، حتي يوم 2020/7/13 حيث قام باستعراض القوه ولوح بالتهديد بالاسلح الابيض مما بعث الرعب في نفسها ملحقا الضرر بشرفها وذلك للتاثير علي ارادتها ، وحيث انه الطفله قاصره منعدمه الرضا بنص ماده 275/268 من قانون العقوبات وقد ترتب علي تلك الجرائم وقوع الجنايه الاتيه .

-هتك عرض المجني عليها الطفله " أ.ع" بالقوه والتهديد وذلك بأن حسر عنها ملابسها عنوه وجثم فوقها واستطالت يده وعضوه الذكري مواطن عفتها حال كونه أباها الاكبر وممن له سلطان عليها .

- هتك عرض المجني عليها " خ.م " (الام) بالقوه والتهديد وذلك بأن لامس بيده جسدها ومواطن عفتها عنوه حال تهديده لها بسلاح ابيض (سكين)

-هتك عرض المجني عليها " ش.ع" (الاخت) بالقوه والتهديد وذلك بان لامس بيده جسدها ومواطن عفتها عنوه وتحت تهديد السلاح وقد تعدي سابق هذا الوقت عليها في بيت زوجها وتم تحرير محضرله .

الاجراء:

تم على الفور اخطار نيابة شمال سوهاج وتم القبض علي المتهم وعرضت الطفله على الطب الشرعي وتبين بالكشف الاولي وجود شروخ بالدبروتعرضها لادخال القضيب بالقوه مم نتج عنه التهابات وجروح .

- امرت النيابة باحاله القضيه رقم 11280لسنه2020جنائيات المراغه والمقيده برقم 2614لسنه2020كلي شمال سوهاج الي محكمه الجنائيات بسوهاج مع استمرار حبس المتهم علي ذمه القضيه

- تابع مكتب الشكاوي التحقيق حتي امر الاحاله وبطلب من مديره مكتب الشكاوي ا امل عبد المنعم تم ضم المحامي المتطوع احمد محمد جاد الكريم الينا للتوكيل قانونا للدفاع عنهن وتمثيلهن والادعاء بالحق المدني امام المحكمه

النتيجه:

بتاريخ 2021/1/23 تحددت اول جلسه للقضيه وبتفويض من المجلس القومي للمرأة للتضامن معهن ومد يد العون لهن وقد تكلفت محاميه مكتب الشكاوي سماح عبد الحميد والمقيده برقم (528573)بالحضور التضامني معهن في المحكمه وتم الحضور من قبلنا والمجني عليهم والمحامي الموكل قانونا والمتهم وتم تاجيل الجلسه لحين نذب محامي من قبل المحكمه للمتهم .وتحددت الجلسه بتاريخ 24 ابريل الجاري لسنه 2021 وبمتابعه القضايا وطلب المحكمه بندب محامي للمتهم حتي يتثني لنا المتابعه بحضور المحامي المتطوع ومحاميه مكتب الشكاوي توكيلا وتضامنا مع الشاكبه .

6- جريمة التعذيب والزواج القسري

الموضوع:

ورد الينا بتاريخ 2021/3/14 (مكتب شكاوى فرع بني سويف) عبر الواتس اب معلومة من المركزي مفادها بقيام شخص بتوجيه استغاثة للمجلس القومي للمرأة تضمنت حيث قيام احد الاشخاص احتباس أبلته (الشاكية) وربطها بالجنائزير بالمنزل واحداث اصابات بها بعد ان زوجها جبرا قاصرة لم تبلغ 15 عام وطلقت وبعدها تزوجت بأخر مسن البالغ 65 عام وطلقت منه ومرفق بالمعلومة رقم تليفون الشاكية .
وعليه قمنا بالحديث مع الشاكية عن طريق الواتس اب لتجميع معلومات عن شكواها ومكانها وحيثيات المشكلة موضوع شكواها واستغاثتها ثم ارسلت الينا مقاطع فيديو لها علي الواتس اب حال ربطها بشكل غريب ويظهر علي جسمها علامات الجروح واثار دم وعليه

الاجراء:

قمنا بالتواصل مع مدير وحده حقوق الانسان بمديرية الامن ببني سويف والذي تواصل مع مأمور قسم شرطة ناصر محل اقامة الشاكية الذي افادني بضرورة عمل بلاغ رسمي للنجده حتي يتمكن مأمور قسم ناصر من التوجه والدخول لمنزل الشاكية والقبض علي والدها حال ذلك وعليه قمنا بعمل بلاغ رسمي بشخصي وبصفتي بالنجده بتاريخ 2021/3/14 لنجدة الشاكية.

النتيجة:

بالمتابعه تبين انه تم العثور علي الشاكية وضبط والدها وتم تحرير محضرا بالواقعه برقم 1549 لسنة 2021 ادارى وتم عرضهم علي النيابة العامة بناصر لاتخاذ شئونها نحو الواقعه . وبمتابعة الموقف القانوني تبين ان النيابة العامة قررت بتاريخ 2021/3/15 حبس والد الشاكية على ذمة التحقيقات وعرض الشاكية علي مستشفى الطب النفسي للوقوف علي حالتها النفسية .

7- واقعة اغتصاب متداولة على موقع الفيس بوك

الموضوع:

ورد الينا بتاريخ 2021/3/14 معلومه من مقررة الفرع (بني سويف) عن خبر تناوله موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك واستغاثات موجهه للمجلس القومي للمرأة من خال سيدة مقيم بأمريكا ومفادها تعدي احد الاشخاص علي سيدة ووالدتها من ديانه مخالفه لديانته ، وقام بالتحرش بها كونه جار لمنزلها ، وقام باحداث تشوهات بوجهها وتواصل معنا احد رجال الدين بمركز الفشن محل الواقعه يطلب الوقوف بجانبها ودعمها القانوني.

الاجراء:

قمنا بالاتصال باحد المحامين المتطوعين بمركز الفشن وطلبت منه الذهاب لقسم الشرطة بخصوص تلك الواقعة والاطلاع علي الواقعة و المحضر المحرر من الشاكية مساء يوم 2021/2/13 وتبين ان الشاكية اثبتت بمحضرها ان المدعو/ ج . ن و قام بالقفز من اعلي المنزل راغبا التحرش بها وحال مواجهته والتصدي له منها ومن والدتها قام بالتعدي عليها بالزجاج وحدثت اصابات بالغه في وجهها وتم القبض عليه بمعرفه قسم الشرطة ووجه المتهم هو الاخر ضد الشاكية اتهم بانها تعدت عليه بالضرب وحدثت اصابته وعليه قمت بتكليف المحامي المتطوع بالحضور معها بالتحقيقات امام النيابة العامة ومتابعه الامر علي الوجه القانوني اللازم وصولا لحق الشاكية .

النتيجة :

بمتابعة الموقف وبتاريخ 2021/3/15 تبين ان المحضر قيد برقم 4029 لسنة 2021 جنح الفشن وتم عرض الشاكية والمتهم علي النيابة العامة والتحقيق بشأن الواقعة وبالتواصل المستمر مع المحامي المتطوع الي ان تم صدور قرار من النيابة العامة بمعاينة العقار وبحث طريقة اعتلاء المتهم منزل الشاكية وانتهي الامر بصور قرار بحبس المتهم 4 ايام علي ذمة التحقيق واخلاء سبيل الشاكية من سرايا النيابة وصولا لحق الشاكية .

8- واقعة اعتداء بألة حادة

الموضوع :

لجأت السيدة " س.م " الي مكتب شكاوى المركزى ، حيث انها متزوجة منذ 10 سنوات وانجبت 3 ابناء والزوج مدمن مخدرات ويقوم بضربها باستمرار اخرهم بتاريخ 2021/3/17 قام بضربها بألة حادة ادت الي حدوث اصابات بالغه وقطع في الاوتار وعندما توجهت لقسم حلوان تم رفض تحرير محضر ، تلتتمس مساعدتها في تحرير المحضر والحصول على الرعاية الطبية

الاجراء :::

تم عمل بلاغ بتاريخ 2021/3/18 للشاكية و الذهاب معها للنيابة العامة و تمت كل الاجراءات القانونية.

النتيجة :

تم حبس الزوج (المتهم) في القضية رقم 7229 لسنة 2021 جنح حلوان، وتم احوالها لدار استضافة المرأة المعنفة بحيث تضمن حمايتها من أهل الزوج الذين يقومون بالتهديد ومحاولات التهجم عليها مرارا وتكرارا ، كما تم عرضها للفحص الطبي وتبين الحاجة الشديدة لاجراء عملية جراحية لحمايتها من بتر الذراع نتيجة الجروح البالغة ، وبالفعل تحمل المجلس تكاليف العملية الجراحية وتمت بسلام .

9- محاولة هتك عرض بسيارة اجرة

الموضوع:

لجأت شاكية لمكتب شكاوى المرأة بفرع المجلس بمحافظة الغربية تتضرر من تعرضها لهتك عرضها بالقوة بان تحسس مواطن العفة بجسدها رغما عنها بالقوة مستغلا تواجدته الى جوارها حال استقلالهما سيارة اجرة وقامت بالامسك به وبعض الركاب بالسيارة الاجرة .وتريد المساندة والمساعدة للحصول على حقها.

الاجراء والنتيجة حتى الآن :

- قامت محامية المكتب بافادتها بالاستعانة بالشرطة حتى لا يهرب المتهم
- تم الاتصال بوحدة العنف ضد المرأة لتحرير المحضر
- تم القبض على المتهم وتم حبسه للعرض على النيابة العامة
- تم العرض على النيابة وتم استجواب الشاكية ، وامرت النيابة باستمرار حبسة لاحالته لمحكمة جنايات طنطا طبقا لمواد الاتهام.

3- الاحوال المدنية

1. الموضوع:

حضرت الشاكية لمكتب الشكاوى المركزي تلتمس مساعدتها في استخراج بطاقة تحقيق شخصية لها وذلك للآتي:
الطالبة مصرية الجنسية وقد ولدت بالكويت بتاريخ 2003/1/16 لأب مصري وأم فلبينية وما لبث والداها ان أبلغا السفارة المصرية بالكويت بواقعة الميلاد و استخراج تصريح بالسفر لها الى مصر بتاريخ 2003/3/3 وانتقلت برفقتهم الى جمهورية مصر العربية و استخراج لها قيد ميلاد بتاريخ 2003/3/18. واستقرت بجمهورية مصر العربية وحين بلغت من العمر سن السادسة عشر من عمرها فقد توجهت الى مكتب مصلحة الاحوال المدنية لاستخراج بطاقة رقم قومي الا ان طلبها قوبل بالرفض

الاجراء:

تمت مخاطبة سعادة اللواء/ طارق صابر (مساعد وزير الداخلية لقطاع الاحوال المدنية) للمساعدة في استخراج بطاقة تحقيق الشخصية للطالبة

النتيجة:

تم توجيه الشاكية لقسم شرطة روض الفرج لإجراء التحري اللازم ثم تم استيفاء المستندات بالأحوال المدنية واستخراج بطاقة الرقم قومي لها.

4- مواريث

1. الموضوع:

حضرت الشاكية " ل.ع " لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) تلتمس مساعدتها في الحصول على حقها في الارض خاصتها والتي آلت اليها عن طريق الارث و تلك الارض مشغولة لصالح قاعدة عسكرية تابعة لقيادة المنطقة الشمالية العسكرية، والتي لا تملك الطالبة الانتفاع بها او استعمالها او استغلالها او الحصول على ايجارها او التعويض عنها، وذلك رغم كبر سن الشاكية و احتياجها الشديد الى مالها خاصة مع ضعف قوتها ومعاناتها من الامراض المزمنة .

الاجراء:

تمت مخاطبة معالي الوزير/ الفريق اول محمد احمد زكي (وزير الدفاع والانتاج الحربى) لإنهاء إجراءات التفاوض على الأرض وصرف مقابل الإنتفاع عن الأرض لصالح الورثة.

النتيجة:

بالتواصل مع الشاكية أفادت بتواصل قيادة المنطقة الشمالية العسكرية معها بتاريخ 2020 /2 /25 وصرف مقابل الإنتفاع لها ولسائر الورثة عن الأرض المذكورة وذلك بأثر رجعي حتى تاريخ آخر صرف.

2. الموضوع:

لجات الى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) بتاريخ 2021/2/9 سيدة تم التعدى عليها بالضرب لمنعها من الانتفاع بحقها في الارث

الاجراء والنتيجة:

تم تحويلها لمحامي متطوع وتم الحكم على الجاني بشهر حبس وكفالة الف جنيه بتاريخ 2021/3/20

5- تنفيذ احكام

1. الموضوع:

حضرت الشاكية لمكتب شكاوى القاهره تلتمس مساعدتها في تنفيذ الاحكام الصادرة لصالحها بالحبس في القضية 781 لسنة 2020 جنح الحدائق، ضد زوجها الذي يعمل بلوكامين بقسم شرطة الخصوص بالقليوبية ولاتستطيع التنفيذ عليه

الاجراء:

تمت مخاطبة سعادة اللواء / حسام الخولى (مساعد وزير الداخلية لقطاع حقوق الانسان) لتنفيذ حكم الحبس لتبديد منقولات الشاكية.

النتيجة:

تم التنفيذ على الزوج ومسائلته عن القضية وقام بإجراء معارضة لجلسة 2021/2/27 وتداول القضية أمام المحكمة لجلسة 2021/5/29

الموضوع: 2.

حضرت الشاكية لمكتب شكاوى المركزي تلتبس مساعدتها في تنفيذ الأحكام الصادرة لصالحها في القضايا أرقام 26536 لسنة 2016 و4574 لسنة 2018 ضد جيران لها من أرباب السوابق ومعتادي الإجرام، ولكونهم هارين منذ سنوات.

الاجراء:

تمت مخاطبة سعادة اللواء / حسام الخولى (مساعدوزير الداخلية لقطاع حقوق الانسان) لتنفيذ أحكام الحبس بتهم الضرب للشاكية.

النتيجة:

ورد كتاب من وزارة الداخلية بتاريخ 2021/1/14 يفيد انه تم استهداف المحكوم عليهم وتم عرضهم على النيابة لتنفيذ الأحكام الصادرة ضدهم وتنفيذها.

الموضوع: 3.

توجهت إلى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) شاكية تتضرر من ان زوجها ووالدة قاموا بخطف الاطفال من يوم 5 ديسمبر 2019 من المدرسة ولم يتم رجوعهم حتى الآن لأهمهم ، وقد قامت مراراً وتكراراً بالتواصل مع الاب بكل الطرق الودية ولكن قبل بالرفض ، فقامت الام بتحريض محضر في مركز بنها واقامت دعوى بالتمكين من الصغار وتمت الموافقة من المحامى العام لها ولكن لا تستطيع التنفيذ حتى الان ، علماً بأن الصغار منقطعين عن الدراسة لمدة شهر ونصف ومتغيبين من الامتحانات ، لذا فاتها تلتبس المسانده القانونيه لها ، تم التواصل تليفونياً بالخط الساخن الخاص بالمجلس القومي للأمم والطفولة لفحص الشكوى وتقديم الدعم اللازم لها ، تم التواصل تليفونياً من قبل محاميه مكتب الشكاوى بمجمع خدمات المرأة " دار استضافة " بمحافظة القليوبية لتوفير مكان ملائم لها لتقديم الدعم النفسي لها ، بتاريخ 1 مارس 2021م ، تم تسهيل إجراءات رجوع الأطفال الصغار الى حضن الام ، وذلك من خلال قيام إدارة مكتب الشكاوى بالمركزي بتوجيه خطاب إحالة الى وزارة الداخلية لفحص الشكوى وتقديم الدعم اللازم لها ، ومن ثم تم البت في هذه الشكوى . وفي شهر مارس 2021 اتت السيدة بنفس الشكوى بأنة لم يتم عمل محضر لها من قبل الشرطة لتغيب ابنتها وان زوجها ايضا لم يقم بالابلاغ نظرا لسمعته وهى تريد مساعدتها في رجوع ابنتها وطفلها الصغير الذى يبلغ من العمر 6 سنوات

الاجراء:

1- تم الاتصال التليفوني من قبل مقررة الفرع الجهة/ أ. د. /أماني محمد شاکر بمأمور قسم اول كفرالشيخ لعمل الازم قانونا بناء على تقدم السيدة بشكوى للمجلس لتعننت الشرطة معها في عمل المحضر وسلك الطرق الودية وانتهت متغيبه منذ ثلاث شهور

2- تم ذهاب محامية مكتب شكاوى الفرع مع السيدة الى قسم اول شرطة كفرالشيخ ومقابلة السيد المأمور وتم تحرير محضر للسيدة برقم 814 ل2021

النتيجة:

تم عمل محضر برقم 814 ل2021 بتغيب ابنتها منذ ثلاث شهور وطفلها الصغير الذى يبلغ من العمر 6 سنوات فتم عمل نشرة بصورة البنت وطفلها وارقام التليفونات الى جميع اقسام ومستشفيات الجمهورية ، وتم رجوع البنت في 18 مارس 2021

4. الموضوع:

توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومى للمرأة بمحافظة القليوبية الشاكية تتضرر هذه السيدة من زوجها ووالد زوجها الذى قام بخطف الاطفال من يوم 5 ديسمبر 2019 من المدرسة ولم يتم رجوعهم حتى الآن لأهمهم ، وقد قامت مراراً وتكراراً بالتواصل مع الاب بكل الطرق الودية ولكن قبل بالرفض ، فقامت الام بتحرير محضر في مركز بنها واقامت دعوى بالتمكين من الصغار وتمت الموافقة من المحامى العام لها ولكن لا تستطيع التنفيذ حتى الان ، علماً بأن الصغار منقطعين عن الدراسة لمدة شهر ونصف ومتغيبين من الامتحانات ، لذا فانها تلتزم المساندة القانونيه لها .

الاجراء:

تم اتخاذ اجرائين في هذا الشأن، تم التواصل تليفونياً بالخط الساخن الخاص بالمجلس القومى للأمومة والطفولة لفحص الشكوى وتقديم الدعم اللازم لها وتم التواصل تليفونياً مع ا/ نانسى فايز بالمركزى بمضمون الشكوى وارسال كافة المستندات اللازمة لفحصها وتقديم الدعم اللازم ، تم التواصل تليفونياً من قبل محاميه مكتب الشكاوى بمجمع خدمات المرأة " دار استضافة " بمحافظة القليوبية لتوفير مكان ملائم لها لتقديم الدعم النفسى لها النتيجة : تم الرد بتاريخ 1 مارس 2021 م ، تم تسهيل إجراءات رجوع الأطفال الصغار الى حضن الام ، وذلك من خلال قيام إدارة مكتب الشكاوى بالمركزى بتوجيه خطاب إحالة الى وزارة الداخلية لفحص الشكوى وتقديم الدعم اللازم لها ، ومن ثم تم البت في هذه الشكوى .

6. بعض امثلة قصص شكاوى العمل

1. استغلال السلطة في التنمر وسلب الحقوق

الموضوع:

توجه الى مكتب الشكاوى فرع القليوبية مجموعة سيدات من أعضاء هيئة التدريس بكلية الزراعة - جامعة بنها ، واللاتي يلتمسن من سيادتكم المساعدة لحل مشكلتها الاتية: تتمثل الشكاوى ضد السيد الأستاذ الدكتور "س.ر .". أستاذ الإرشاد الزراعي بقسم الاقتصاد الزراعي - كلية الزراعة - جامعة بنها ورئيس القسم السابق وعضو اللجنة الدائمة للتريقات لما أحقه بهن من أضرار نفسية وصحية ومعنوية لمعاملته السيئة واضطهاده وتمييزه النوعي لهن أثناء أداء مهامهن الوظيفية وإساءته الدائمة لهن بالألفاظ النابية الخادشة للحياء (تحرش لفظي) والسباب بأقذر الالفاظ التي تتنافى مع أخلاق أستاذ الجامعة ومحاولة التقليل من الشأن والسخرية والتنمر أمام الجميع و إهدار الحقوق أخيرا التهديد بالسلاح (الطبنجة) في مجلس القسم، حيث كان لا يعقد مجالس القسم في موعدها المتعارف عليه كل شهر وحينما نسال عن المجلس يرد قائلا : (لا يوجد جديد بالمجلس وهبعت لكم الكشف توقعوا) ونفاجيء بأنه تم التوقيع عنا دون علمنا ، ودائما ما يقم بالتهديد مستغلاً سلطته كعضو في اللجنة العلمية الدائمة لتريقات الأساتذة والمساعدين بأننا لن نفلت من تحت يده عند تقديم ملفاتنا قائلا (ملفاتكم هاتجيني و هانفخكموهتسقطوا) مستغلا لنفوذه وسلطته في اللجنة اذا لم نخضع لرغباته الدنيئة وقام بخصم مستحقاتهن المالية في نهاية مدة رئاسته للقسم حيث ادعي أنهم انقطع عن العمل منذ (فبراير 2020 حتى سبتمبر 2020) أي ثمانية اشهر متتالية (فترة جائحة كورونا) ، ولكن قام سيادة عميد الكلية برفع الخصم عنا بعد تأكده من المستندات والأدلة التي تؤكد تواجدنا وقيامنا بجميع المهام الوظيفية المسندة إلينا ولم نتفاس عن أي عمل وقام سيادته بتحويل الملف كاملا إلي معالي الأستاذ الدكتور / رئيس الجامعة للتحقيق و اتخاذ اللازم و إيقاف هذه المهزلة و كل هذا يعرضهن يوميا إلي أضرار نفسية و صحية بالغة تؤثر علي حياتهن العامة بالسلب . لذا يلتمسن رفع الضرر النفسي و المعنوي مع الاحتفاظ بكافة الحقوق القانونية .

الاجراء:

بتاريخ 3 نوفمبر 2020م تم توجيه خطاب الى رئيس جامعة بنها لفحص الشكاوى بالتفاصيل المقدمة والتماس تقديم الدعم اللازم لهن .

النتيجة:

تم الرد بتاريخ 8 مارس 2021م تم صدور قرار رقم (407) لسنة 2021م بوقف ا. د / " س . ع ". الأستاذ المتفرغ ورئيس قسم الاقتصاد الزراعي السابق. كليه الزراعة عن العمل لمدة ثلاث اشهر او لحين انتهاء التحقيقات مع إيقاف صرف راتبه ابتداء من تاريخ الوقف .

2. ابتزاز الكتروني من زميل العمل

الموضوع:

توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية فتاه تتعرض لمضايقة وتحرش لفضل من قبل زميلها في العمل بمستشفى بنها الجامعي ، ويقوم بعمل اكونتات مختلفة للوصول اليها ومضايقتها ، غير انه يقوم بتكسير الاكونت الخاص بها على الفيس بوك ، لذا فانها ترجو المسانده في وقف هذا التعرض من قبل زميلها .

الاجراء:

تم التواصل مع رئيس جامعة بنها عن طريق توجيه خطاب إحالة الى هذه الجهة لتقديم الدعم اللازم لها

النتيجة:

تم الرد بتاريخ 24 يناير 2021م تم الافادة من الشاكية بأنه تم نقل هذا الزميل ويدعى " م . ا " الى عناية أخرى " العزل الصحي " للعمل بعيداً عن هذه الفتاة لعم مضايقتها مرة أخرى والجدير بالذكر بانه قام بتقديم الاعتذار لجهة العمل والفتاة وأهلها لما بدر منه من مضايقات ومعاكسات لهذه الفتاة .

3. توفير فرص عمل لحياة كريمة

الموضوع:

توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية سيدة سافر زوجها خارج البلاد ولم يرسل لها اي مصاريف لها ولاولادها ، وتلتمس المسانده في توفير فرصة عمل لها لكي تستطيع مواكبة الحياة في ظل هذه الظروف الاقتصادية ، بتاريخ 18 فبراير 2021م

الاجراء:

تم توجيه خطاب إلى مديرية القوى العاملة لالتماس توفير فرصة عمل لهذه الشاكية مع شرح الظروف الخاصة بها

النتيجة:

تم الرد بتاريخ 21 فبراير 2021م تم الافادة من الشاكية بأنه بالفعل قامت (القوى العاملة) بتوفير فرصة عمل بأن تعمل عاملة نظافة بمدرسة الشبان المسلمين وبالفعل تم تسليمها الوظيفة .

4. تضرر من زميل وطلب ندم

الموضوع:

توجهت الى مكتب الشكاوى فرع المجلس القومي للمرأة بمحافظة القليوبية الشاكية تعمل رئيس قسم التربية البيئية والسكانية والصحية في ادارة كفر شكر التعليمية وهي تشكو من مسئول أمن ادارة كفر شكر التعليمية حيث دائم تعطيلها عن مهام عملها

بافتعال المشكلات معها وملاحقتها حيث أنها فوجئت بمنع دخول مكتبها في مقر عملها بمجلس مدينة كفر شكر ونقل دولاب عهدها الى مدرسة البنات بكفر شكر دون علمها أو الرجوع اليها في ذلك مما ادى الى تضرر العهدة الخاصة بالعمل وقد تقدمت بشكوى الى وكيل الادارة لنقلها لديوان الادارة ونقل عهدها معها وتم بالفعل النقل ولكن فوجئت بقرار اخر لنقلها الى مدرسة التجارة .

الاجراء:

بتاريخ 3 يناير 2021 م تم توجيه خطاب إحالة الى مديرية التربية والتعليم بمحافظة القليوبية لفحص شكاواها وتقديم الدعم اللازم لها .

النتيجة

وتم الرد بتاريخ 21 يناير 2021م تم ورود خطاب رسمي من قبل مديرية التربية والتعليم بمراعاة ظروف الشاكية وتوفير مكان ملائم للقسم بمدرسة التجارة وتم الحاق القسم به .