

احصائيات مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة عام ٢٠١٩

استقبل المكتب ١٢٨٣٩ سيدة
قدم لهم ١٤٣٣١ خدمة

٥٠٧٩
١٥١١٥
٣٥%

٩٥٨٤
مقابلة
٦٥%

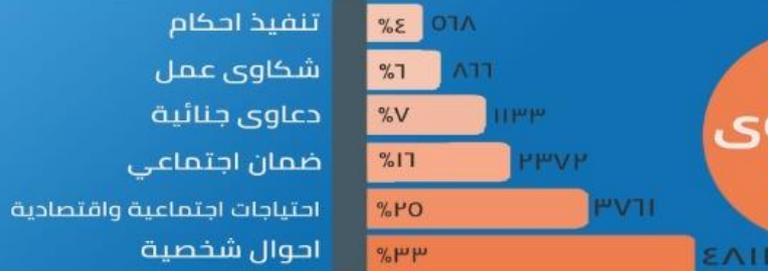
قنوات
الاستقبال

خدمات
المكتب

٢٥%
طلب
٣٦٢٨

٣٥%
استشارة
٥٠٩٦

٤٠%
شكوي
٥٩٣٩



الموقف
النهائي
للشكاوى



قام مكتب الشكاوى بالوصول الى ٧٠٨٦٣٤٨ سيدة من خلال ٦٥٥ ندوة و حملات
طرق الابواب بهدف زيادة الوعي القانوني للسيدات بمختلف المحافظات



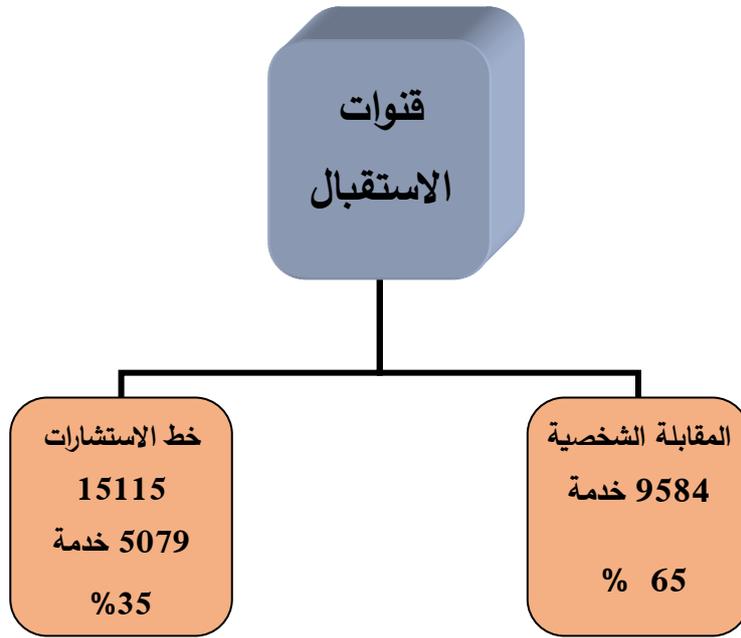
إحصائية مكتب شكاوى المرأة لعام 2019

استقبل مكتب شكاوى المرأة 12839 سيدة خلال عام 2019 و قام بتقديم 14331 خدمة لهن.

تمر عملية سير العمل بمكتب الشكاوى بعدة مراحل في استقبال شكاوى السيدات و طلباتهم، و تتمثل المرحلة الأولى في استقبال الشاكيات عبر قنوات الاستقبال المختلفة و تنتهى حتى التوصل لحل نهائي لموضوع شكاواها.

المرحلة الأولى :

مرحلة استقبال الشاكية و تكون عبر قنوات مختلفة، و تمثل نسب طريقة استقبال الشاكيات ما يلي:



المرحلة الثانية:

يتم تصنيف الخدمات التي يقدمها مكتب الشكاوى للسيدات الى 3 خدمات رئيسية (شكاوى، طلبات، استشارات)، يقدم مكتب الشكاوى خدماته المختلفة لكل موضوع، بالإضافة للتعاون مع الجهات الشريكة و التي تشمل (شبكة من المحامين المتطوعين الذين يقومون برفع قضايا للسيدات المحتاجات، الوزارات و الجهات الحكومية، جمعيات أهلية،...)، و التي تعد جهات الاختصاص لكل موضوع:

شكاوى	تلقى المكتب خلال 2019 عدد 5939 شكوى، تمثل نسبة 40% من اجمالي الخدمات التي يقدمها المكتب.
يقوم محامو مكتب الشكاوى بفروع مكتب شكاوى المرأة بدراسة محتوى الشكاوى القادمة من الشاكية من الناحية القانونية، و شرح الحلول المناسبة للشاكية و ترك الخيار لها في نوع الاجراء الذى تريد اتخاذه بالشكاوى، تم تحويل الشكاوى الى جهات الاختصاص المختلفة المناسبة لموضوعها ، سواء الدعاوى القضائية الى شبكة من المحامين المتطوعين لمباشرتها بالمحاكم المصرية، او	

شكاوى العمل، التضامن الاجتماعي و تنفيذ الاحكام الى الوزارات.		
بعد دراسة أعضاء فريق مكتب شكاوى المرأة لمحتوى طلب الشاكية، يتم تحويل بعض الطلبات الى جهات الاختصاص المختصة بموضوع الطلب مثال : طلبات المعاشات، الاحتياجات الاجتماعية و الاقتصادية.	طلبات	تلقي مكتب الشكاوى عدد 3628 طلب، و تمثل نسبة 25% من الخدمات التي يقدمها المكتب.
يتم توفير المشورة للسيدة في استفسارها و الرد عليها، عبر المكالمات التليفونية عبر خط الاستشارات القانونية، و ذلك بدون القيام بأى اجراء من قبل محامى المكتب.	استشارات	تلقي مكتب الشكاوى عدد 5096 استشارة، و تمثل نسبة 35% من الخدمات التي يقدمها المكتب.

المرحلة الثالثة :

يتم تصنيف الخدمات التي يقدمها المكتب للسيدات الى تصنيفات رئيسية، تتعدد التصنيفات الرئيسية حيث تختلف الإجراءات و الخدمات التي يقدمها المكتب لكل تصنيف او موضوع.

أولاً بالنسبة للاستقبال عبر خط الاستشارات الخاص بمكتب شكاوى المرأة 15115

يقوم مكتب شكاوى المرأة باستقبال استشارات قانونية-نفسية-اجتماعية، واستفسارات السيدات على خط الاستشارات 15115 و ذلك يومياً من الساعة التاسعة صباحاً و حتى التاسعة مساءً، احصائيات خط الاستشارات 15115 من التصنيفات الرئيسية كالتالى:

م	تصنيف الشكاوى الرئيسي	عدد الشكاوى
1	أحوال شخصية	1618
2	احتياجات اجتماعية و اقتصادية	877
3	ضمان اجتماعى	559
4	دعاوى جنائية	808
5	عمل	431
6	تنفيذ احكام	296
7	مواريث	120

109	دعاوى مدنية	8
85	تأمينات اجتماعية	9
65	دعاوى إدارية	10
31	أوراق مدنية	11
51	شكاوى دون السن	12
26	تعليم	13
3	شكاوى سياسية	14
5079	الاجمالي	15

ثانياً المقابلة الشخصية للسيدات:

بالنسبة للمقابلة الشخصية للسيدات، يستقبل مكتب شكاوى المرأة السيدات المصريات، لتقديم خدماته و تلقى شكاويهن بفروع المجلس القومي للمرأة ب 27 محافظة من محافظات الجمهورية، بالإضافة للقيام بحملات طرق الأبواب التي يقوم بها المجلس القومي للمرأة و التي يقوم محامو مكتب الشكاوى من خلالها باستقبال شكاوى السيدات خلال الندوات و خلال النزول اليهم ببيوتهم اثناء الحملات، فيما يلي ترتيب التصنيفات الرئيسية عن طريق المقابلة المباشرة.

م	تصنيف الشكاوى الرئيسي	عدد الشكاوى
1	أحوال شخصية	3193
2	احتياجات اجتماعية و اقتصادية	2884
3	ضمان اجتماعي	1813
4	دعاوى جنائية	325
5	عمل	435
6	تنفيذ احكام	272
7	مواريث	142
8	دعاوى مدنية	92
9	تأمينات اجتماعية	52
10	دعاوى إدارية	107
11	أوراق مدنية	120
12	شكاوى دون السن	100
13	تعليم	48
14	شكاوى سياسية	1
15	الاجمالي	9584

المرحلة الرابعة

يتم تقسيم التصنيفات الرئيسية الى تصنيفات فرعية، و فيما يلي استعراض لاحصائيات التصنيفات الرئيسية والتصنيفات الفرعية التي ترد للمكتب عبر خط الاستشارات القانونية و الاستقبال المباشر:

1- التصنيف الرئيسي: الأحوال الشخصية 4811 بنسبة 33%

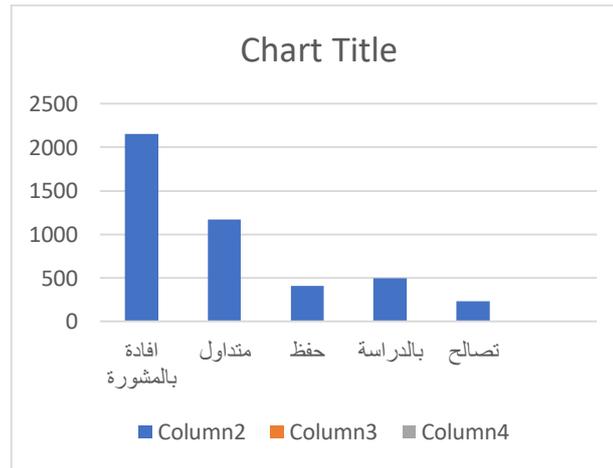
تعد الأحوال الشخصية هي اعلى نسبة من الموضوعات الواردة لمكتب شكاوى المرأة ، حيث تحتل المشورة بالاحوال الشخصية عبر خط الاستشارات القانونية اعلى نسبة، بنسبة 9% و ذلك لاستفسار السيدات عن حقوقهن الشرعية في مجال الأحوال الشخصية، يليها دعاوى النفقات و الأجور من الشكاوى الواردة الينا بنسبة 8 % . و الذى يعكس ان المرأة المصرية من اهم اولوياتها نفقة ابنائها و تدير معيشتهم بصورة لائقة.

تأتى في المرتبة الثالثة دعوى الخلع و يليها دعوى الطلاق بنسب 5% ، و بناء على رغبة الشاكيات يقوم مكتب شكاوى المرأة بالتعاون مع شبكة المحامين المتطوعين برفع دعاوى للسيدات الاتى يقررن اللجوء للمحاكم لحل مشكلاتهن، و لا يملكن القدرة المادية.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بالاحوال الشخصية.

التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى
مشورة قانونية بالاحوال الشخصية	1279	دعوى طلاق	436
دعوى خلع	624	دعوى نفقة زوجية و صغار	426
دعوى نفقة زوجية	210	دعوى نفقة صغار	411

الموقف الحالي لشكاوى الأحوال الشخصية



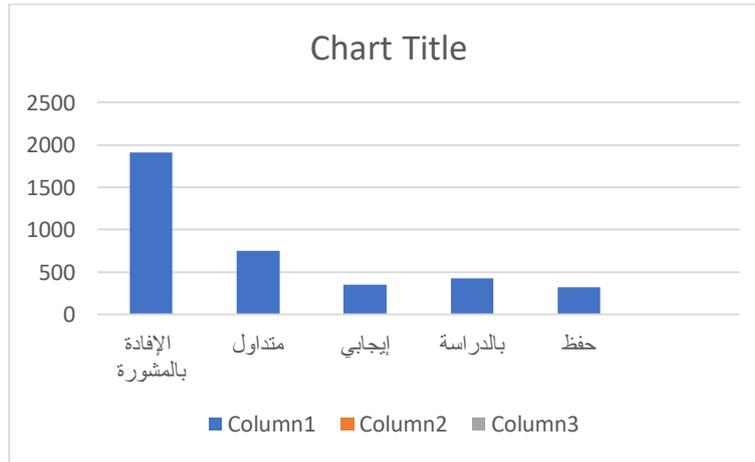
2- التصنيف الرئيسي : احتياجات اجتماعية و اسرية 3761 بنسبة 25%

تأتي الاحتياجات الاسرية و الاجتماعية في المرتبة الثانية من ناحية الخدمات التي يقدمها مكتب شكاوى المرأة، و حيث تلجأ بعض الشاكيات الى مكتب شكاوى المرأة طلباً (لمساعدات مالية ، او الحصول على فرص عمل ، الحصول على مسكن،....) و ذلك لتقتهن في الخدمات التي يقدمها مكتب شكاوى المرأة لهن، و الشبكة القوية من الجهات الشريكة التي يتعاون معها المكتب، و التي يتكون جزءا منها الجمعيات الاهلية التي يتم الإحالة اليها في الطلبات السابقة.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بالاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية.

التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى
مساعدات مالية	1105	استشارة وإرشادات اجتماعية	234
بيت الزكاة (مشيخة الازهر)	664	طلب الحصول على مسكن	257
طلب إيجاد فرص عمل	352	طلبات علاج على نفقة الدولة	275

الموقف الحالي للاحتياجات الاجتماعية والاقتصادية:



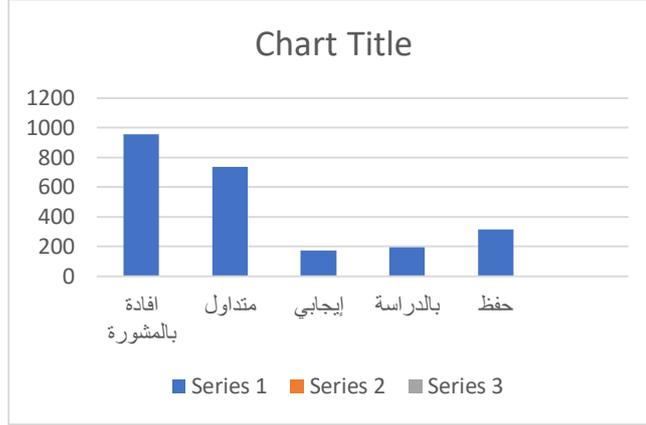
3- التصنيف الرئيسي : ضمان اجتماعي 2372 بنسبة 16%

يأتي الضمان الاجتماعي في المرتبة الثالثة من ناحية الخدمات التي يقدمها مكتب شكاوى المرأة خلال عام 2019، حيث تلجأ السيدات لمكتب الشكاوى طلباً للحصول على المعاشات و الاستفادة من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة لهن، و التي تعد من الجهات الشريكة الأساسية للمجلس القومي للمرأة.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بالضمان الاجتماعي.

التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى
معاش تكافل وكرامة	1266	معاش معاق	145
توقف معاش ضمان بدون سبب	407	معاش ضمان اجتماعي لارملة	102
معاش ضمان اجتماعي لمطلقة	205		

الموقف الحالي للضمان الاجتماعي.



4- التصنيف الرئيسي: دعاوى جنائية 1133 بنسب 7%

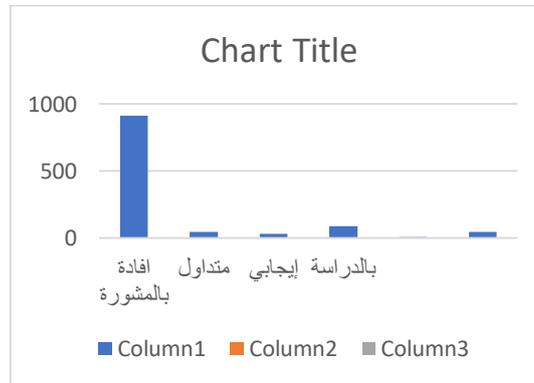
يتبين ان المشورة القانونية بالجرح و الجنائيات المستقبلية من خط الاستشارات هي اعلى نسبة ، حيث ان بعض السيدات تسعى لمعرفة حقوقها القانونية، خاصة في حالات العنف التي قد تتعرض له من تحرش او اى نوع من أنواع العنف، يليها جنحة الضرب و الذى تتعرض له السيدات داخل نطاق العائلة بصورة منتشرة.

يقوم المكتب بتوفير محامين متطوعين للوقوف بجانب الشاكيات في الحالات الماضية و خصوصاً حالات العنف و ذلك للحصول على أحكام ضد مرتكبي تلك الجرائم.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بالدعاوى الجنائية.

عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي
84	جنحة امتناع عن تسليم ميراث	390	مشورة قانونية بالجرح و الجنائيات
51	جنحة التحرش الجنسي	346	جنحة ضرب
		93	جنحة سب و قذف

الموقف الحالي للدعاوى الجنائية:



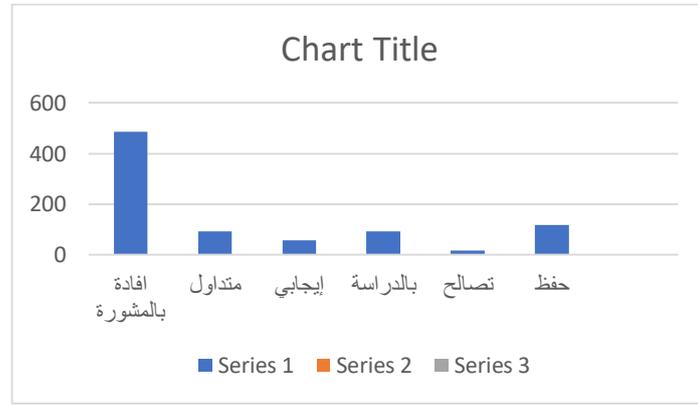
5- التصنيف الرئيسي : شكاوى العمل 866 بنسبة 6%

تركزت اغلب الشكاوى القانونية عن الاستفسار عن الحقوق المختلفة للموظف العام طبقا لقانون الخدمة المدنية وتأتى اشكاليات النقل والانتداب على قمة شكاوى العمل حيث يرغب اغلب العاملين بالدولة الى العمل بجانب مقار اقامتهم ثم يليها الشكاوى الخاصة بسوء المعاملة والتمييز داخل جهات العمل وبعدها طلبات التثبيت في وظائف حكومية للعاملين بعقود مؤقتة.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بشكاوى العمل.

التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى
طلب نقل او انتداب	153	مشورة قانونية	89
سوء معاملة و تمييز	113	تعيين - تثبيت	106
تعسف الجهة	26		

الموقف الحالي لشكاوى العمل:



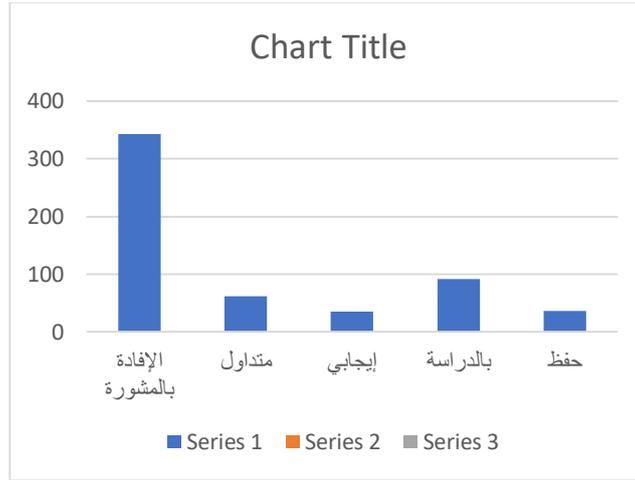
6- التصنيف الرئيسي : شكاوى تنفيذ أحكام 568 بنسبة 4 %

تعانى العديد من السيدات من تنفيذ الاحكام الاتي يحصلن عليها ، خصوصا ضد ازواجهن، نجد ان العديد من السيدات يلجأن لمكتب شكاوى المرأة لتلقى المشورة حول كيفية التنفيذ الصحيح القانوني، بالإضافة لشكواهن في حالة استحالة التنفيذ، حيث يقوم مكتب الشكاوى بمخاطبة وزارة الداخلية لتنفيذ هذه الاحكام.

فيما يلي استعراض لاهم التصنيفات الفرعية الخاصة بتنفيذ الاحكام.

التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى	التصنيف الفرعي	عدد الشكاوى
المشورة القانونية	141	تنفيذ قرار ضم صغير	57
تنفيذ حكم تبديد منقولات	129	تنفيذ حكم نفقة من صندوق الاسرة	64
تنفيذ حكم متجمد نفقة	91		

الموقف الحالي لتنفيذ الاحكام:



المرحلة الخامسة:

اثناء التصنيف الفرعي لكل شكوى-طلب-استشارة، و في حالة وجود عنف بمضمون الشكوى، يقوم محامى المكتب بأختيار أنواع العنف المتوفرة بالشكوى، يوجد 8 أنواع عنف و يتوفروا بأحصاءات مكتب شكاوى المرأة كالتالى:

عدد الشكاوى	نوع العنف
2119	العنف الاقتصادى/المادى
1018	العنف الجسدى
752	العنف اللفظى
555	العنف الاجتماعى
183	العنف الجنسى
37	العنف بناء على بعض الممارسات الثقافية و الدينية
20	العنف التكنولوجى
6	العنف العقائدى
4690	الاجمالى العام

تلاحظ ارتفاع نسب العنف في شكاوى الأحوال الشخصية، حيث يمثل العنف نسبة 32.8% من اجمالى شكاوى الأحوال الشخصية خصوصا العنف الاقتصادى و المادى بنسبة 22.4% و يليه العنف الجسدى بنسبة 14.8%، مما قد يفسر نسب ارتفاع حالات الخلع و الطلاق بالمجتمع. في المرتبة الثانية يأتي العنف بنسبة 20% في الاحتياجات الاجتماعية و الاقتصادية حيث يمثل العنف الاقتصادى و المادى نسبة 12.7% و العنف الاجتماعى نسبة 2.75%.

المرحلة السادسة:

بعد الانتهاء من التصنيفات الرئيسية و الفرعية و اختيار العنف بالشكاوى الواردة للمكتب، يقوم أعضاء المكتب بالاجراء المتبع وفق كل شكوى -طلب -استشارة، و احوالتها الى جهات الاختصاص.

- في حالة انها أستشارة و تريد الشاكية معرفة حقوقها فقط دون القيام بأى اجراء ، يتم افادتها بالمشورة، و قد تقوم الشاكية بالاجراء الذى يحفظ لها حقها بمفردها، بناءً على المشورة المقدمة اليها من قبل مكتب شكاوى المرأة.
- اما في حالة ان الشاكية تقدمت بشكوى او طلب، يقوم أعضاء مكتب شكاوى المرأة بمتابعة الإجراءات و التوصل للموقف النهائي لكل شكوى ، سواء كان الرد ايجابى وفقا لطلبات الشاكية، اى الحصول على حكم قضائى او رد ايجابى من جهة الاختصاص الحكومية او الجمعيات الاهلية، او ان تكون الشكاوى متداولة بالمحاكم او مازال يتم دراستها من قبل جهات الاختصاص، قد تكون الشكوى مازالت بالدراسة من قبل أعضاء فريق مكتب شكاوى المرأة للبحث بها، تنتهى بعض الشكاوى بالحفظ و ذلك يرجع الى عدم اكتمال وثائق الشاكية، او عدم احقية الشاكية فيما تطلبه، عدم الرد من الجهة المختصة، او الرد السلبى على شكاوها و الحكم ضدها، أخيرا يسعى مكتب شكاوى المرأة بكل محافظات بمحاولة انهاء المشاكل التي تتعرض لها السيدات بالحل الودى و التصالح خصوصاً، اذا كانت وفق رغبة الشاكية و لم يتم التعدى على حقوقها القانونية و الإنسانية.

النسبة المئوية	عدد الشكاوى	الموقف النهائي
51%	7510	الإفادة بالمشورة
20%	2965	متداول
10%	1526	بالدراسة
7.5%	1049	ايجابى
1%	386	تصالح
10.5%	1327	حفظ

ترتيب المحافظات وفقاً لاعداد استقبال الشكاوى و الخدمات التي يقدمونها للسيدات:

