



المجلس القومي للمرأة
THE NATIONAL COUNCIL FOR WOMEN

التقرير السنوي لمكتب شكاوى المرأة 2020

محتويات التقرير

- 3 - مقدمة
- 4 - المحور الأول: مكتب شكاوي المرأة نشأته واختصاصاته
- 4 - الرؤية والرسالة
- 5 - مرجعيات العمل الرسمية والمعتمدة بمكتب شكاوي المرأة
- 6 - خدمات مكتب شكاوي المرأة
- 8 - شركاء العمل بمكتب شكاوي المرأة
- 9 - المحور الثاني: خدمات وأنشطة مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020
- 10 - توزيع الشكاوي على مستوى جمهورية مصر العربية
- 11 - حملات التوعية التي شارك فيها المكتب خلال عام 2020
- 13 - التدريبات التي نفذها المكتب خلال عام 2020
- 13 - الندوات وخدمات التوعية
- 13 - الأنشطة الفنية
- 14 - المحور الثالث: تحليل وصفي للشكاوي التي استقبلها مكتب الشكاوي خلال عام 2020
- 14 - أولاً: خصائص المشتكيات المترددات على مكتب الشكاوي خلال عام 2020
- 16 - ثانياً: اليات استقبال الشكاوي والفصل فيها
- 18 - ثالثاً: تصنيف الشكاوي وفقاً لنوع الشكوي
- 19 - المشورات والمقترحات القانونية:
- 21 - قضايا الحماية الاجتماعية
- 21 - قضايا الأحوال الشخصية
- 23 - الدعاوي الجنائية
- 24 - المحور الرابع: نبذة عن بعض القضايا و الاجراء المتخذ من قبل مكتب شكاوي المرأة
- 39 - المحور الخامس: خطة عمل مكتب شكاوي المرأة 2021 – 2025

مقدمة

يحاول هذا التقرير أن يعكس جهود مكتب شكاوي المرأة خلال عام مليء بالاحداث في ظل انتشار فيروس الكورونا، فلم يتوقف جميع العاملين بمكتب الشكاوي عن اداء ادوارهم وتقديم خدماتهم لمساندة النساء في المجتمع المصري، وذلك سواء كانت تلك الخدمات مقدمة بشكل مباشر من خلال تقديم المساعدات والاستشارات القانونية والنفسية والاجتماعية للنساء المترددات على مكتب الشكاوي من خلال قنواته المختلفة، أو من خلال تقديم الخدمات غير المباشرة والتي تتمثل في اعداد الدراسات والتقارير واوراق السياسات التي تعني برصد وتقييم اوضاع النساء من أجل العمل على الارتقاء باوضاعهن وتحقيق العدالة والمساواة بين جميع افراد المجتمع، استجابة لرؤية مصر 2030 وتطبيقا للاستراتيجيات الوطنية المصرية وكذلك استراتيجية التنمية المستدامة 2030.

ويتضمن هذا التقرير أربعة محاور أساسية، حيث يتضمن المحور الاول نظرة عامة عن نشأة مكتب شكاوي المرأة وأهم اختصاصاته، و يتناول المحور الثاني أهم الخدمات التي قدمها مكتب الشكاوي خلال عام 2020، ثم يأتي المحور الثالث ليقدم تحليل وصفي للقضايا والشكاوي التي استقبلها مكتب الشكاوي خلال عام 2020، وأخيرا يقدم المحور الرابع الخطة المستقبلية لمكتب الشكاوي خلال الخمس سنوات التالية (2021- 2025).

تم جمع البيانات اللازمة لاعداد التقرير والتي تضمنت بيانات وصفية وبيانات كمية، ثم العمل على قاعدة البيانات واعادة تكويد بعض المتغيرات Data Coding ثم معالجة وتنظيف شريط البيانات Data treatment and cleaning وأخيرا أستخراج الجداول الاحصائية البسيطة Data analysis والاشكال البيانية المطلوبة.

المحور الأول: مكتب شكاوي المرأة نشأته واختصاصاته

- الرؤية والرسالة

يمثل مكتب شكاوي المرأة أحد أهم حلقات الوصل بين المجلس القومي للمرأة والنساء في المجتمع المصري واللاقي قد يتعرضن لأية ممارسات تمثل تمييزا أو عنف ضدهن أو تمثل انتهاكا لحقوقهن التي يضمنها هن الدستور والقانون أو اخلالاً بمبدأ المساواة وتكافؤ الفرص، سواء حدث ذلك في المجال العام أو المجال الخاص. فقد أنشأ المكتب في عام 2001، حيث تم توقيع مشروع تعاون مع الاتحاد الأوروبي بغرض تأسيس وانشاء جهة رسمية معنية بتلقي شكاوي السيدات والعمل علي حلها. تحددت مدة المشروع بعامين. وتم تجهيز المكتب وتزويده بالموارد البشرية لبدأ العمل رسميا في 15 يونيو 2002. وفي عام 2003 تم تخصيص خط ساخن لتلقي شكاوي النساء من جميع المحافظات، وفي نهاية عام 2006 تم البدء في انشاء مقرات جديدة للمجلس القومي للمرأة بمحافظة مصر، وقد يسر ذلك الوجود الفعلي لفروع المجلس القومي للمرأة بالمحافظات مهمة انشاء فروع للمكتب داخل تلك المقرات. وقد تم الانتهاء من انشاء جميع تلك الفروع وافتتاحها رسميا بحضور السادة المحافظين في أغسطس 2007، وبذلك بلغ عدد فروع المجلس ومكاتب الشكاوي الملحقة به 27 فرع بجميع انحاء الجمهورية. ونظراً لما حققه المكتب من نجاحات فقد تم إعادة تمويل المكتب مرة اخري من قبل الاتحاد الأوروبي عن فترة امتدت من 2006 وحتى عام 2014 ليبقي مستمرا في اداء مهامه. في 2015 اتخذ المجلس القومي للمرأة عددا من الاجراءات التمهيديّة نحو ادماج مكتب شكاوي المرأة ضمن الهيكل التنظيمي للمجلس القومي للمرأة، ففي شهر مايو من نفس العام تم تعيين موظفين دائمين للعمل بالمكتب تستحق رواتبهم من الموازنة العامة للدولة وذلك لضمان استدامة عمل المكتب وجعلت تبعيته لرئيسة المجلس مباشرة.

الهدف العام للمجلس القومي للمرأة

يهدف المجلس الي تعزيز حقوق وحرّيات المرأة وتميّتها وحمّيتها 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

الرؤية

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

الرسالة

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

الاهداف

- تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال بناء قدرات مقدمي الخدمة بصورة مستدامة (توسع رأسي)
- توفير وتقديم حزمة متنوعة من الخدمات من خلال بنية تحتية قوية ومستدامة (توسع افقي)
- تعزيز الوعي المجتمعي بحقوق وحرريات المرأة
- خلق بيئة تشريعية وساسية داعمة للمرأة

- مرجعيات العمل الرسمية والمعتمدة بمكتب شكاوي المرأة

يعتمد مكتب شكاوي المرأة في تحقيق رسالته على المرجعيات الدولية والاقليمية والوطنية، فعلى المستوى الدولي يتم الاعتماد على الاعلان العالمي لحقوق الانسان والعهدان الدوليان للحقوق الاجتماعية والاقتصادية والعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية، بالاضافة الى اتفاقية الغاء جميع أشكال التمييز ضد المرأة وأخيرا أهداف التنمية المستدامة 2030. أما على المستوى الوطني، فينطلق مكتب الشكاوي من الدستور المصري 2014 ، كذلك يعتمد مكتب الشكاوي في عمله على الاستراتيجيات الوطنية التي تم موافقة عليها بالاضافة الى استراتيجية المرأة المصرية 2030 ورؤية مصر 2030 وقانون المنظم لعمل المجلس القومي للمرأة 30 لسنة 2018 ، حيث يختص منفردا بتحقيق الاختصاصين التاليين ضمن اختصاصات المجلس القومي للمرأة ال14 الوارد بقانون تنظيم عمله:

1. المجلس تلقي ودراسة الشكاوي الخاصة بانتهاك حقوق وحرريات المرأة وإحالتها إلي جهات الاختصاص، والعمل علي حلها

مع الجهات المعنية وتوفير المساعدة القضائية اللازمة

2. ابلاغ السلطات العامة عن اي انتهاكات لحقوق وحرريات المرأة

يضاف الي ذلك اختصاص مكتب شكاوي المرأة كإحد الادارات العامة بالمجلس بتحقيق كافة اختصاصات

المجلس ال14 بالاشتراك مع الادارات الاخرى بالمجلس.



- خدمات مكتب شكاوي المرأة

لتطبيق مرجعيات العمل السابقة، يقدم مكتب شكاوي المرأة العديد من الخدمات لجميع النساء في المجتمع المصري، حيث تتضمن تلك الخدمات، خدمات مباشرة وتشمل تقديم الاستشارات القانونية والاجتماعية والنفسية بالإضافة الى المساعدات القانونية، أما الخدمات غير المباشرة فهي تتضمن الخدمات البحثية والتي تساعد في وضع السياسات المناسبة لخلق بيئة امنة وتحقيق العدالة والمساواة للنساء في المجتمع المصري، حيث يتم ذلك من خلال تطبيق الابحاث واعداد التقارير المختلفة حول اوضاع النساء وذلك من خلال عمل تحليل دوري للشكاوي التي يستقبلها المكتب أو من خلال عمل ابحاث ميدانية متعلقة بقضايا النساء بشكل عام.

الخدمات المباشرة للمرأة (تقدم للمرأة الشاكية) (الحماية)

- تقديم خدمات المشورة القانونية / الاجتماعية/ والنفسية
- اتخاذ الاجراءات اللازمة للحصول علي الحقوق من خلال الاحالة لجهات الاختصاص ومتابعتها
- المتابعة والتقييم المستمر للشكاوي وصولا للاغلاق

الخدمات غير المباشرة (تقدم للمجتمع) (الوقاية)

- اعداد التقارير والاحصاءات المتعلقة بمجالات عمل المكتب
- رصد الظواهر المجتمعية الملحة تمهيدا لوضعها امام صناع القرار
- اعداد اوراق عمل و دراسات وبحوث ومقترحات تعديلات تشريعية او برامج او سياسات .
- اطلاق حملات توعوية لحقوق وحرريات المرأة

وفيما يتعلق بتقديم الخدمات المباشرة، فإن مكتب شكاوي المرأة يوفر قنوات متعددة لتلقي شكاوي النساء والتي تتمثل في الخط الساخن لمكتب شكاوي المرأة 15115 أو المقابلا المباشرة في جميع فروع المجلس بمختلف محافظات الجمهورية (27 محافظة)، بالإضافة الى استقبال الشكاوي من خلال تطبيق الواتس أب على الرقم 01007525600، البريد المصري أو البريد الالكتروني للمكتب، كما يتم استقبال الشكاوي ايضا من خلال ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة مثل صفحة الفيس بوك والانستجرام وتويتر وغيرها من الوسائل المختلفة.

اختصاصات مكتب شكاوي المرأة:



عند استقبال الشكاوي، فإن تقديم الخدمات تمر بعدد من المراحل، فعند تلقي الشكاوي يتم توثيقها في قاعدة بيانات مصممة خصيصا للقضايا التي يستقبلها مكتب الشكاوي، ثم يتم تقديم المشورة من قبل فريق مدرب من المحامين والاختصاصيين الاجتماعيين والنفسيين، وبعد تقديم المشورة يتم اتخاذ الاجراءات اللازمة وذلك في حالة رغبة الشاكية في اتخاذ تلك الاجراءات والتي تتم في سرية تامة حفاظا على هوية المشتكيات. وأخيرا يقوم فريق متخصص بالمتابعة الفنية وفريق اخر لعمل التقييم والمتابعة لجميع الخدمات المقدمة وذلك من أجل تطويرها بشكل مستمر.

- شركاء العمل بمكتب شكاوي المرأة

يتعاون مكتب شكاوي المرأة في اداء عمله والمهام المنوطة اليه مع عددا من جهات الاحالة وشركاء النجاح من الجهات الحكومية وغير الحكومية والمجتمع المدني، كل في نطاق اختصاصاته وبحسب موضوع الشكاوي، منها علي سبيل المثال:

1. قطاع حقوق الانسان بالنيابة العامة
2. قطاع حقوق الانسان والمرأة والطفل بوزارة الداخلية
3. قطاع حقوق الانسان والمرأة والطفل بوزارة العدل
4. وزارة التضامن الاجتماعي

5. دور الاستضافة العاملة تحت اشراف وزارة التضامن الاجتماعي
6. شبكة المحامين المتطوعين بمكتب شكاوي المرأة
7. منظمات المجتمع المدني المشهورة وفقا لإجراءات وزارة التضامن الاجتماعي
8. صناديق وبرامج الدولة ومنها برنامج تكافل وكرامة، صحة المرأة المصرية
9. وحدات تكافؤ الفرص بالوزارات
10. وحدات مناهضة العنف بالجامعات

المحور الثاني: خدمات وأنشطة مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020

أستطاع مكتب شكاوي المرأة خلال هذا العام أن يقدم العديد من الخدمات التي لم تستهدف المرأة المصرية فقط، ولكنها استهدفت جميع فئات المجتمع المصري من نساء ورجال وأطفال، ذلك بالإضافة الى استقبال الشكاوي وتقديم الاستشارات القانونية والعمل على البت فيها وحلها او احوالها للجهات المسؤولة، فخلال عام 2020، قام المكتب باستقبال 67688 شكوي من اللاتي تم التمييز ضدهن سواء في المجالات الاجتماعية او الاقتصادية او القانونية، بالإضافة الى عقد 90 ندوة و 10 حملات توعية وانتاج 3 أنشطة فنية تستهدف جميع النساء والرجال على مستوى الجمهورية، ومن أجل بناء قدرات مقدمي الخدمات ومستقبلي الشكاوي بمكتب شكاوي المرأة تم عقد 6 تدريبات متخصصة لجميع عاملين بالمكتب سواء من المحامين او مقدمي الدعم النفسي والاجتماعي

في ظل الظروف التي تمر بها البلاد حاليا بسبب فيروس كورونا ونتيجة لتأثر الوضع الاقتصادي للدوله فقد تلقى مكتب شكاوي المرأة عدد 33000 طلبات احتياجات اجتماعية واقتصادية تتمثل في عدم وجود مصدر دخل للأسرة نتيجة ترك العمل، طلب الحصول على مساعدات ماليه، طلبات سداد ديون وطلبات تأجيل او سداد القروض التي حصلت عليها السيدات من الجمعيات المختلفه ويقوم رؤساء هذه الجمعيات بالضغط على هؤلاء السيدات وتهديدهن بأنه سيتم اتخاذ الاجراءات القانونية ضدهن في حال عدم دفع الاقساط

*تم اتخاذ اجراءات لمساعدة هؤلاء السيدات حيث تم التواصل مع الجهات المعنية بتأجيل الاقساط وتم صدور قرار بالفعل بتأجيل سداد الاقساط، كما تم التنسيق مع وزارة التضامن الاجتماعي والجمعيات الاهليه لبحث كيفية تقديم مساعدات ماليه للسيدات، كما تم مساعدة مجموعة من العماله الغير منتظمه في تسجيل بياناتهم على الموقع الخاص بوزارة القوى العاملة

(شكل رقم 1).

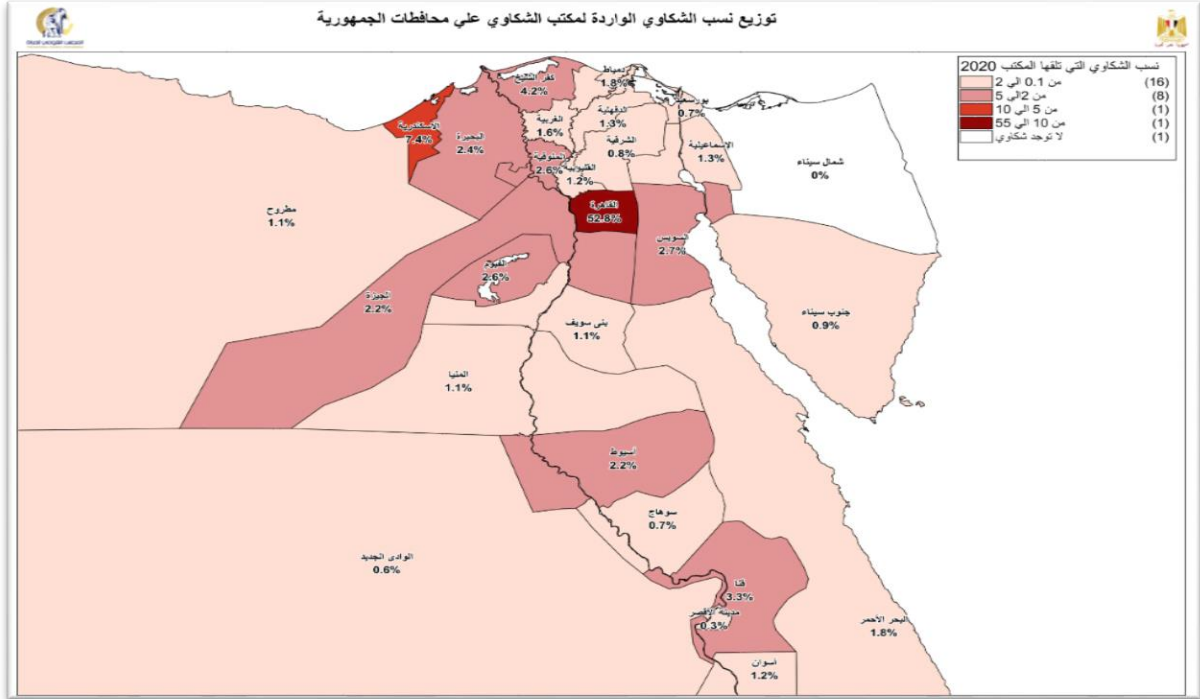
شكل رقم (1) خدمات مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020



- توزيع الشكاوي على مستوى جمهورية مصر العربية
- متوسط عدد الشكاوي خلال 2020 حوالي 67688 شكوى وطلب، مثلت الشكاوي الواردة إشكاليات الدعم الاقتصادي والاجتماعي 60% الأحوال الشخصية 30% و حوالي 10% إشكاليات العنف من إجمالي عدد الشكاوي الواردة , وقد تم التوصل إلى نتائج إيجابية بشأن أكثر من 60% من إجمالي عدد الشكاوي و جاري متابعة باقي الشكاوي مع الجهات المعنية.
- ومن الجدير بالذكر أن غالبية الشكاوي الخاصة بالاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية التي تم استقبالها كانت في شهر مارس حتي يونيو 2020. في حين يمن بداية شهر يوليو بداية استقبال شكاوي متعلقه بجرائم عنف .

وسيلة الاستقبال	الاجمالي
المقابلة	40454
الخط الساخن / الهاتف	21979
الانترنت	287
الواتس اب	4327
طرق الأبواب	395
البريد المصري / الفاكس	246
الاجمالي	67688

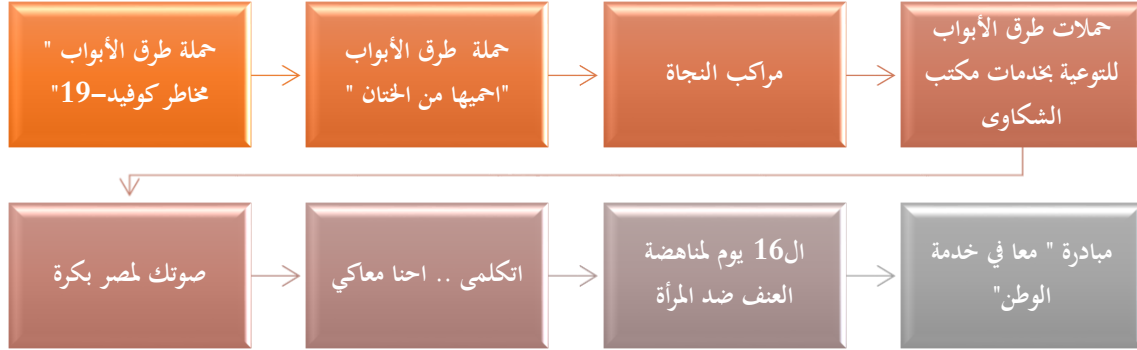
حيث احتل الفرع المركزي لمكتب شكاوي المرأة النصيب الأكبر من استقبال الشكاوي بنسبة 52.8% يليه مباشرة فرع محافظة محافظة الإسكندرية بنسبة 7.4% ثم محافظة كفر الشيخ بنسبة 4.2% (الخريطة 1)¹



- حملات التوعية التي شارك فيها المكتب خلال عام 2020

شارك مكتب شكاوي المرأة مع كل ادارات المجلس وفروعه في تنفيذ العديد من الحملات التوعية التي استهدفت النساء والفتيات، بالإضافة الى اشراك الرجال من أجل اثناء العنف ضد المرأة، حيث تم تنفيذ 10 حملات توعية خلال عام 2020، والتي استهدفت بعض الموضوعات المتعلقة بانهاء العنف ضد المرأة والقضاء على الممارسات الضارة مثل الزواج المبكر وختان الاناث، بالإضافة الى التوعية القانونية والسياسية والصحية و الاقتصادية وذلك من خلال حملات للتوعية بفيروس الكورونا واليات الوقاية منه والتوعية بخدمات مكتب الشكاوي.

¹ قامت بإعداد الخريطة أ/ سمر محمود دسوقي، بإدارة التوثيق والمعلومات بالمجلس.



- التدريبات التي نفذها المكتب خلال عام 2020

يعد بناء ورفع قدرات العاملين بمكتب الشكاوي من المهام الأساسية التي يتولاها المكتب، وذلك بهدف تقديم مستوى خدمه جيد للنساء المعنفات في المجتمع المصري، ففي خلال هذا العام، تم تقديم عدد (6) دورات تدريبية لجميع العاملين بمكتب الشكاوي والذين يتراوح عددهم 60 محامي واخصائي نفسي واجتماعي على مستوى جميع محافظات الجمهورية،

- الندوات وخدمات التوعية

من خلال التعاون مع العديد من الشركاء الحكوميين وبعض مؤسسات المجتمع المدني على مستوى الجمهورية، اقام مكتب الشكاوي بتقديم عدد 90 تدريب وخدمات توعوية مستهدفاً عدد (3957) من النساء والذكور بمختلف الفئات العمرية، وذلك بهدف رفع وعي النساء بحقوقهن في جميع المجالات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية والقانونية ومن ثم حمايتهن من جميع أنواع العنف الموجه لهن.

- الأنشطة الفنية

اطلق مكتب شكاوي المرأة بالتعاون مع فرقة من كل حته للفنون، المسرحية التفاعلية " كلمة السر" و التي تم عرضها بكل محافظات الجمهورية خلال عامي ٢٠١٩ و ٢٠٢٠.

تتناول المسرحية قضايا مجتمعية خطيرة ناتجة عن بعض العادات و التقاليد الخاطئة؛ وتهدف المسرحية الى نشر التوعية حول اشكال العنف المختلفة ضد المرأة و العقوبات القانونية التي ينص عليها القانون في تلك الحالات.

تتضمن المسرحية مشاهد تمثيلية حول ختان الاناث، الزواج المبكر، العنف الاسرى، و مشاكل المرأة المعيلة، التحرش الجنسي بالاضافة للإدمان.



المحور الثالث: تحليل وصفي للشكاوي التي استقبلها مكتب الشكاوي خلال عام 2020

- أولاً: خصائص المشتكيات المترددات على مكتب الشكاوي خلال عام 2020

يوضح الشكل رقم (1) خصائص المشتكيات المترددات على مكتب الشكاوي خلال عام 2020، حيث تشير البيانات الى أن غالبية المستفيدات هن الفتيات والنساء في الفئة العمرية من 26-35 سنة وذلك بنسبة 32.2%، يليها مباشرة النساء في الفئة من

غالبية المترددات على مكتب الشكاوي من

النساء المتزوجات واللاتي لديهن اطفال

وغير العاملات و واللاتي يقعن في الفئة

العمرية 26-45 سنة.

36-45 سنة وذلك بنسبة 32%، كذلك استقبل المكتب 9.7% من

الفتيات في الفئة العمرية من 19-25 سنة و17% من النساء كبار السن.

أما فيما يتعلق بالحالة العملية لهؤلاء النساء، فنجد أن غالبيةهن من النساء

غير العاملات وذلك بنسبة 84.1% مقابل 15.8% من النساء

العاملات، أيضا فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية، فنجد ان غالبية النساء

المشتكيات من المتزوجات وذلك بنسبة 59.3% يليها مباشرة المطلقات

بنسبة 15% ثم من لم يسبق لهن الزواج بنسبة 9.6% والارامل بنسبة 7%.

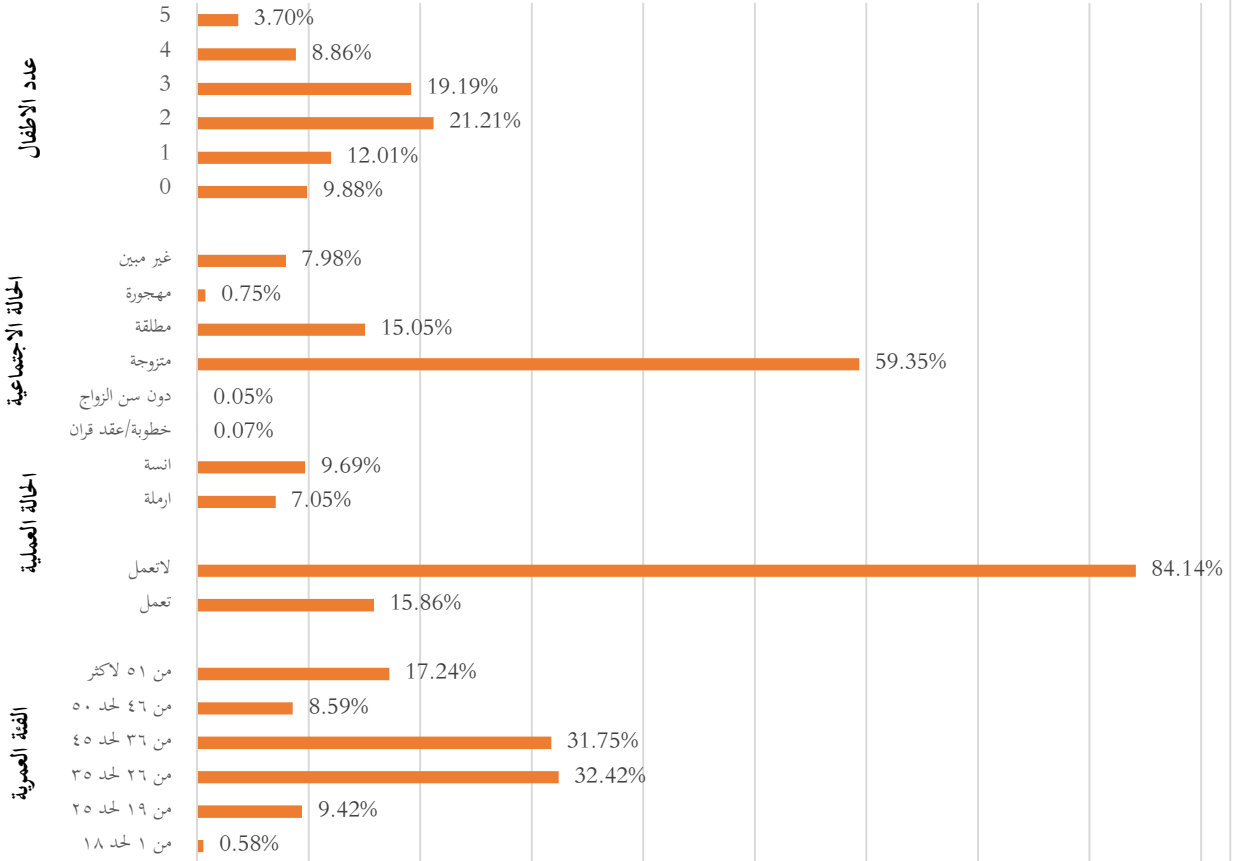
وفيما يتعلق بالنساء اللواتي سبق لهن الزواج، فنجد ان 66% ممن لديهن

اطفال (طفل فأكثر) مقابل 9.8% ليس لديهن اطفال في حين ان 23.4% من البيانات غير مبين. أما فيما يتعلق بمحافظة

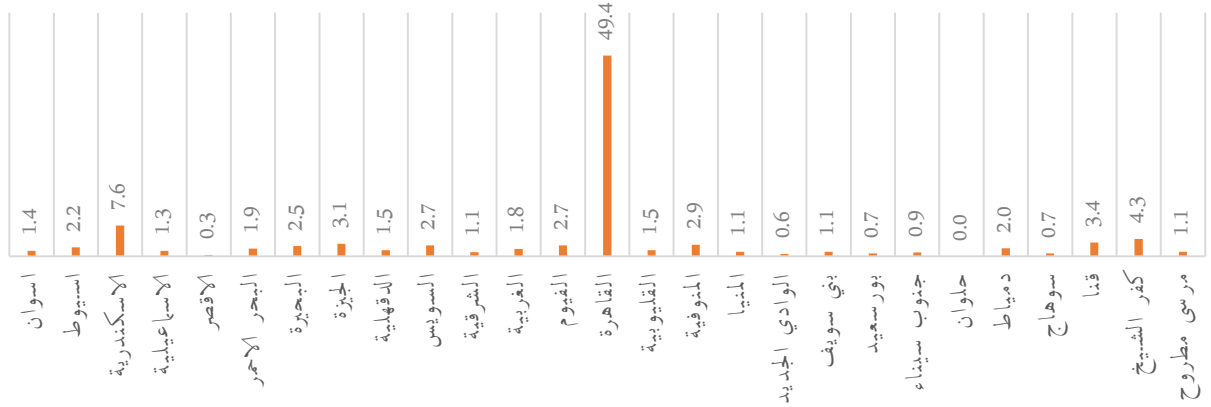
الشكايات، فتشير بيانات الشكل رقم (2) الى أن غالبية المترددات من محافظة القاهرة وذلك بنسبة 49% يليها مباشرة محافظة

الاسكندرية بنسبة 7.6، ثم محافظة كفر الشيخ بنسبة 4.3%.

شكل رقم (1) يوضح خصائص النساء المترددات على مكتب شكاي المرأة خلال عام 2020

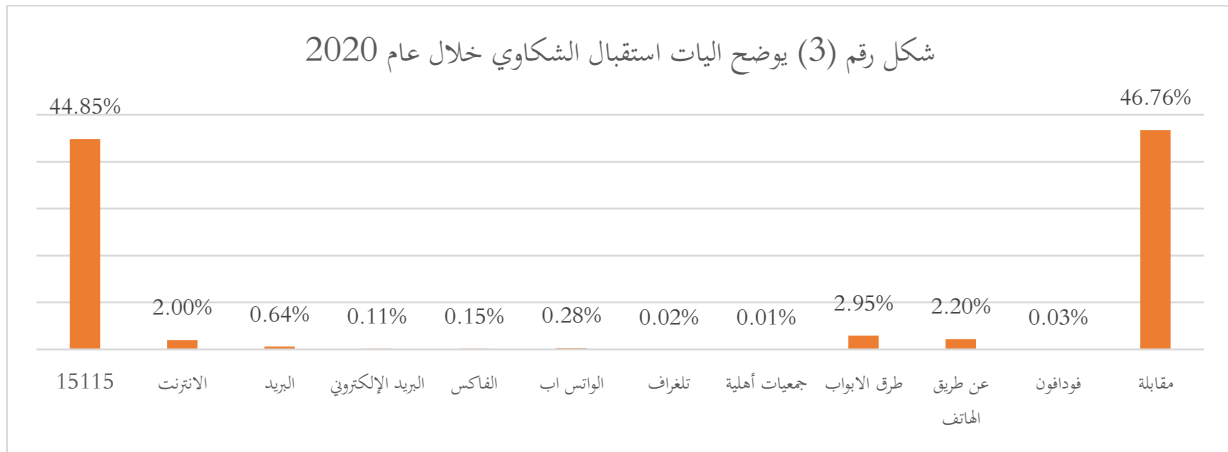


شكل رقم (2) يوضح نسب النساء المترددات على مكتب الشكاوي وفقا لمحافظة الشاكية

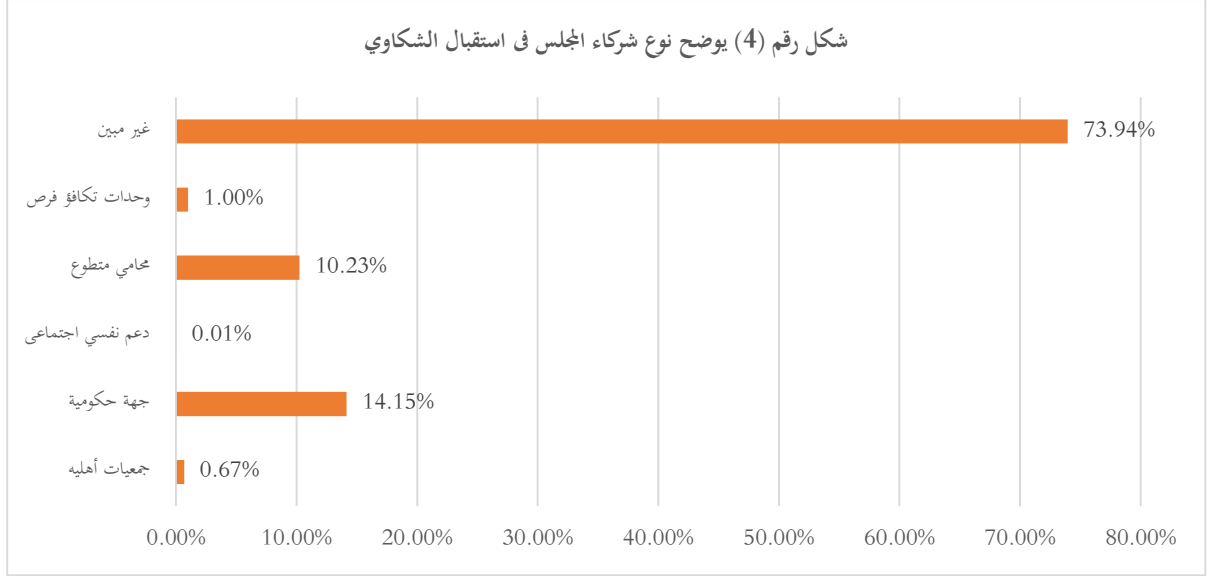


- ثانياً: اليات استقبال الشكاوي والفصل فيها

يقوم مكتب شكاوي المرأة باستقبال الشكاوي من خلال العديد من قنوات الاستقبال والتي تتمثل اما من خلال الخط الساخن 15115 أو من خلال هيئة البريد المصرية او من خلال استقبال الشاكيات مباشرة في فروع المجلس أو الجمعيات الاهلية الشريكة، كما يمكن ايضا استقبال الشكاوي من خلال الانترنت ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، سواء البريد الالكتروني او صفحات الفيسبوك والويتر والانسجرام والواتس اب. ومن ثم تشير البيانات الى ان غالبية المترددات على مكتب الشكاوي تم استقبالهم من خلال المقابلات المباشرة في الفروع المختلفة بمكاتب شكاوي المرأة في جميع محافظات الجمهورية وذلك بنسبة 46.7% يليها مباشرة الابلاغ على الخط الساخن 15115 وذلك بنسبة 44.8%، يليهم استقبال الشكاوي من خلال حملات طرق الابواب بنسبة 3% تقريبا. (شكل رقم 3).

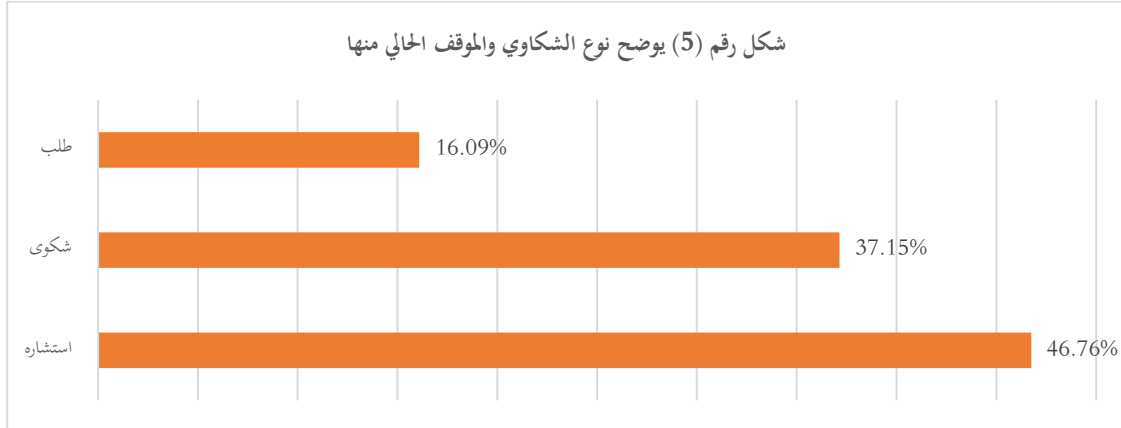


وفيما يتعلق بشركاء المجلس في استقبال الشكاوي، فكما سبق الذكر، فهناك العدد من الشركاء سواء من الافراد او المؤسسات الحكومية وغير الحكومية والتي يقوم مكتب شكاوي المرأة بالتشبيك معها من أجل استقبال وحل شكاوي النساء، ويوضح شكل (4) أنه على الرغم من أن غالبية البيانات غير مبين بما نوع الشريك وذلك بنسبة 73%، الا أننا نجد أن الجهات الحكومية والمحامين المتطوعين من أغلب شركاء مكتب شكاوي المرأة في استقبال وحل مشكلات النساء وذلك بنسبة 14% و 10.23% على التوالي، يليهم مباشرة وحدات تكافؤ الفرص بالوزارات بنسبة 1% ثم الجمعيات الاهلية بنسبة 7.0%.



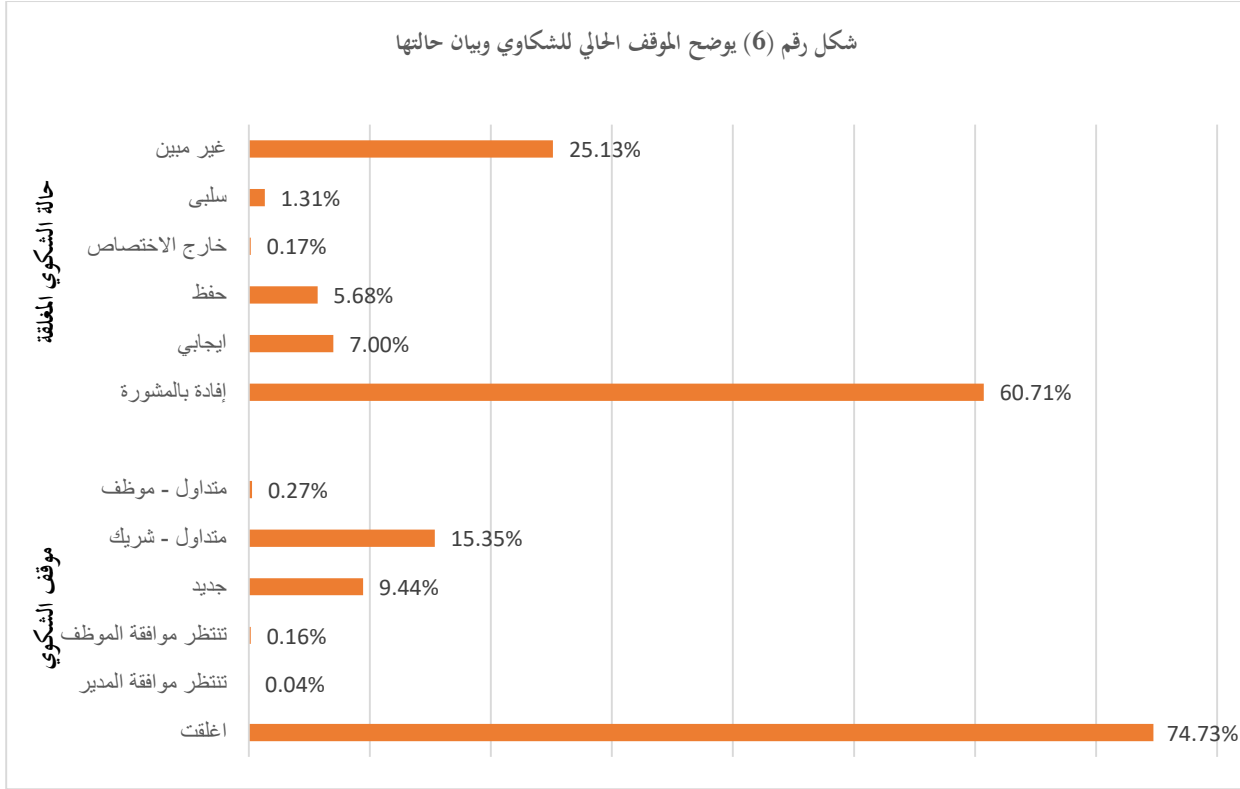
- نوع الشكاوي التي استقبلها المكتب وموقفها الحالي.

يشير شكل رقم (5) الى أن الاستشارات القانونية كانت من أهم الانواع استقبالا في مكتب الشكاوي خلال عام 2020 وذلك بنسبة 46.7%، يليها مباشرة الشكاوي بنسبة 37%، ثم الطلبات بنسبة 16%.



وفيما يتعلق بموقف الشكاوي، نجد ان 74% من الشكاوي تم إغلاقها، في حين أن 15.3% مازالت شكاوي متداولة مع الشريك، و9% شكاوي جديدة تم استقبالها في الشهور الاخيرة من السنة وجاري العمل عليها. كما توضح البيانات الى ان الشكاوي التي تم اغلاقها كانت غالبيتهم (60.7%) تم الافادة فيهم بالمشورة، و7% تم الانتهاء منها بشكل ايجابي و5.6% تم حفظهم و1.3% تم اغلاقها بشكل سلبي، في حين 25% من الشكاوي التي اغلقت غير مبين موقفها من الاغلاق. (شكل رقم 6)

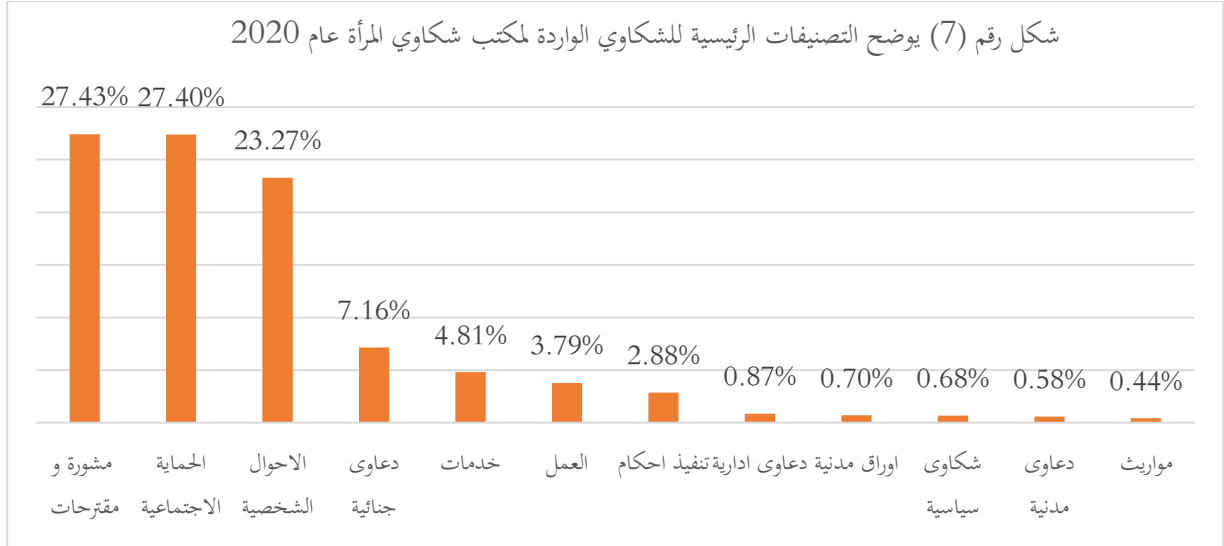
شكل رقم (6) يوضح الموقف الحالي للشكاوي وبيان حالتها



- ثالثاً: تصنيف الشكاوي وفقاً لنوع الشكوي

في إطار اهتمام مكتب شكاوي المرأة بتحليل الشكاوي الواردة وتصنيفها، تم تكوين لجنة استشارية من الخبراء القانونيين، لتعمل على جمع جميع الشكاوي الواردة ووضعها في إطار تصنيفات رئيسية وفرعية يمكن تحليلها مستقبلياً وفقاً لنوع القضية، وبالفعل قام الخبراء باستخراج اثنتا عشر تصنيفاً رئيسياً يندرج تحتهم العديد من التصنيفات الفرعية. وفيما يلي سنتناول بالتفصيل تلك التصنيفات الرئيسية والفرعية كما وردت إلى مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020.

يوضح شكل رقم (7) أن كل من الاستشارات القانونية وقضايا الحماية الاجتماعية كانت أكثر الخدمات التي قدمها مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020 وذلك بنسبة 27.43% و 27.40% على التوالي، يليها مباشرة قضايا الأحوال الشخصية بنسبة 23.3%، ثم الدعاوي الجنائية بنسبة 7% و الخدمات بنسبة 4.8% وقضايا العمل بنسبة 3.8%، في حين تعتبر قضايا الموارد من أقل القضايا التي وردت لمكتب الشكاوي بنسبة 0.4%. وفيما يلي نتناول بالتفصيل القضايا الأكثر تكراراً وفقاً لتصنيفها الفرعية وهي الاستشارات والمقترحات القانونية وقضايا الحماية الاجتماعية ثم قضايا الأحوال الشخصية وأخيراً الدعاوي الجنائية.

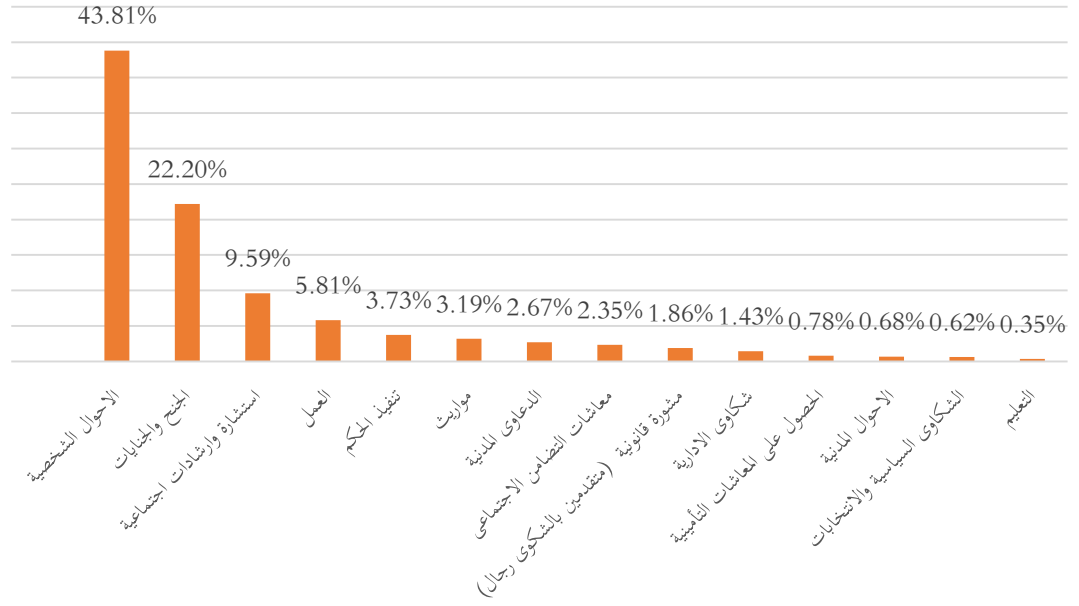


المشورات والمقترحات القانونية:

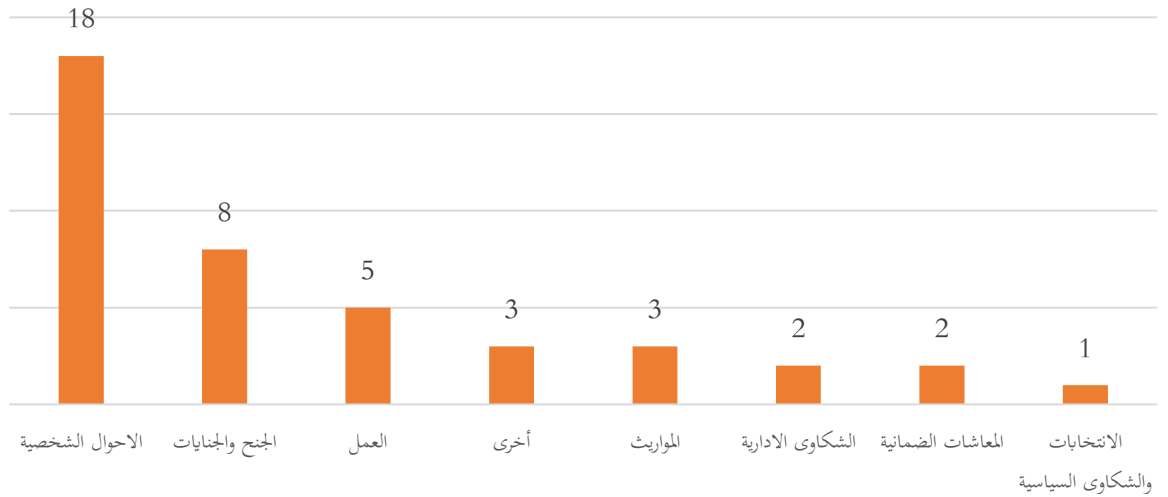
فيما يتعلق بالاستشارات القانونية، يشير شكل رقم (8) الى أن الاستشارات القانونية المتعلقة بقضايا الاحوال الشخصية، تحتل المرتبة الاولى من حيث الاستشارات التي قدمها مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020 وذلك بنسبة 43.8%، يليها مباشرة الاستشارات المتعلقة بالجنايات بنسبة 22%، ثم الاستشارات الاجتماعية والاستشارات المتعلقة بالعمل بنسبة 9.6% و5.8% على التوالي.

أما فيما يتعلق بالمقترحات التي وردت الى مكتب شكاوي المرأة، فقد استقبل المكتب خلال هذا العام 42 مقترح تشريعي، كان اغلبها مقترحات مرتبطة بقضايا الاحوال الشخصية (18 مقترح)، يليه مباشرة مقترحات تشريعية خاصة بقضايا الجنايات (8 مقترحات) ثم المقترحات المتعلقة بتعديلات قانونية في قانون العمل (5 مقترحات) ومقترحات خاصة بالموارث (3 مقترحات) وغيرهم من المقترحات القانونية المرتبطة بوضع تعديلات على التشريعات الحالية وذلك كما هو موضح بالشكل رقم (9)

شكل رقم (8) يوضح الشكاوي المتعلقة بالمشورات والمقترحات التي قدمها مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020

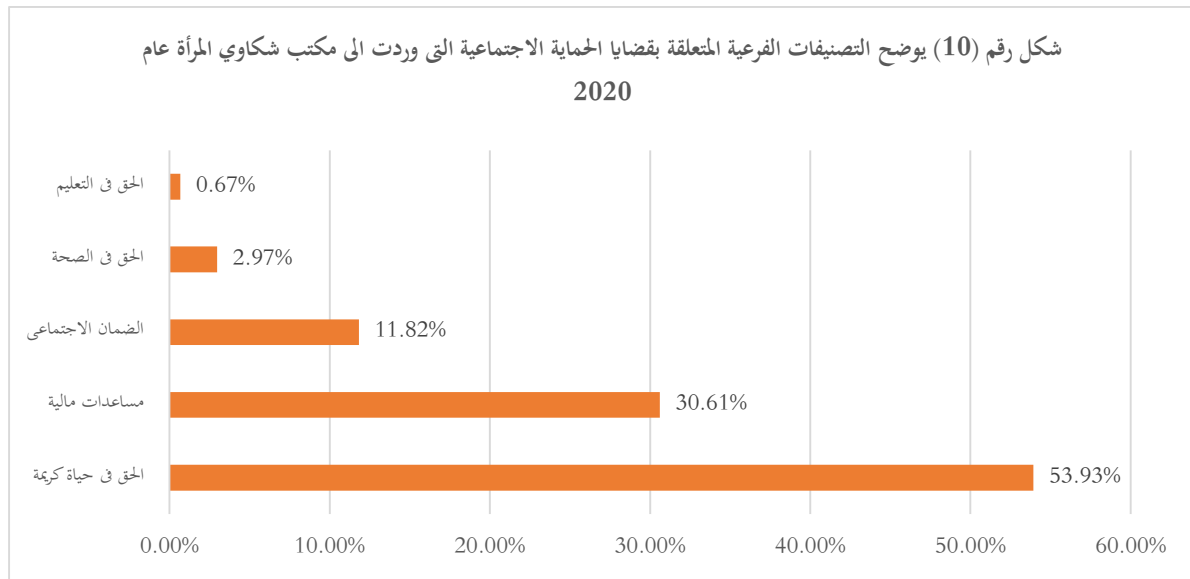


شكل رقم (9) يوضح عدد المقترحات التشريعية الى استقبلها مكتب شكاوي المرأة خلال عام 2020



قضايا الحماية الاجتماعية

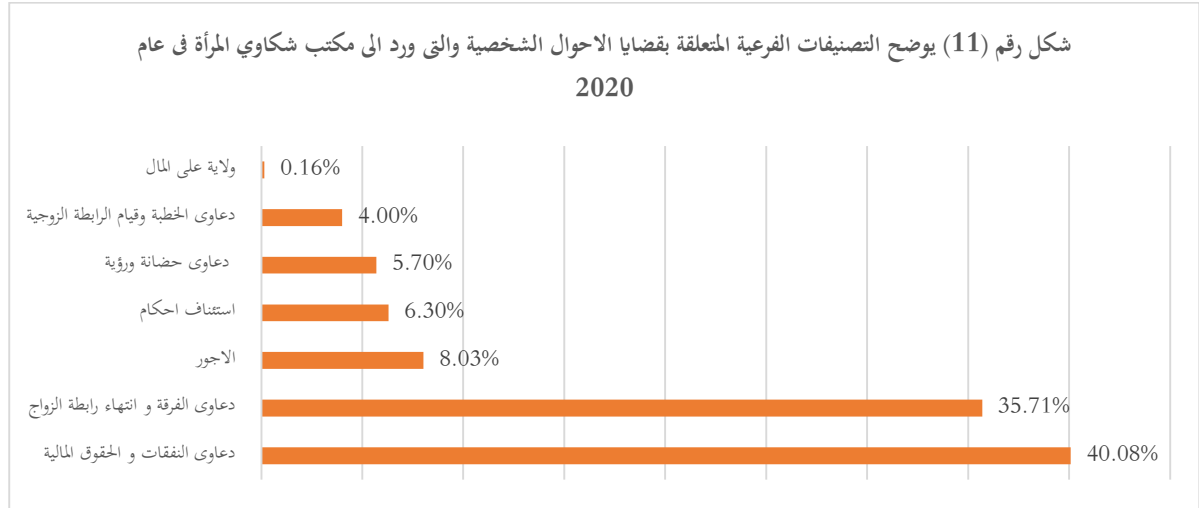
تم تصنيف القضايا المتعلقة بالحماية الاجتماعية الى خمسة تصنيفات فرعية، تضمنت الحق في الحياة الكريمة، والحق في الضمان الاجتماعي، والحق في التعليم والحق في الصحة، وأخيرا تصنيفات اخري تضمنت العديد من التصنيفا المتنوعة، ويوضح الشكل رقم (11) أن الحق في الحياة الكريمة والتي تشمل (بيت الزكاة، معاشات تكافل وكرامة وواستخراج البطاقات التموينية وطلبات الالتحاق بدور المسنين ودور الاستضافة والحصول على مسكن... وغيرها من الخدمات) جاءت في المرتبة الاولى من حيث اقضايا المتعلقة بالحماية الاجتماعية وذلك بنسبة 53.9%، يليها مباشرة طلب مساعدات مالية بنسبة 30.6% وتتضمن (مساعدة في تسديد الديون، وحالات الغرامات، والحصول على قروض... الخ)، كما جاءت قضايا الضمان الاجتماعي بنسبة 11.8% والتي تشمل (الحصول على معاشات الضمان الاجتماعية مثل معاش المطلقات والمسجون والايتام والمعاقين، بالاضافة الى التظلمات المتعلقة بتوقف المعاش والتأمينات وعدم احتساب المدد التأمينيه وغيرها). واخيرا جاءت القضايا المتعلقة بالحق في الصحة والحق في التعليم بنسب 2.9% و 0.67% على التوالي.



قضايا الاحوال الشخصية

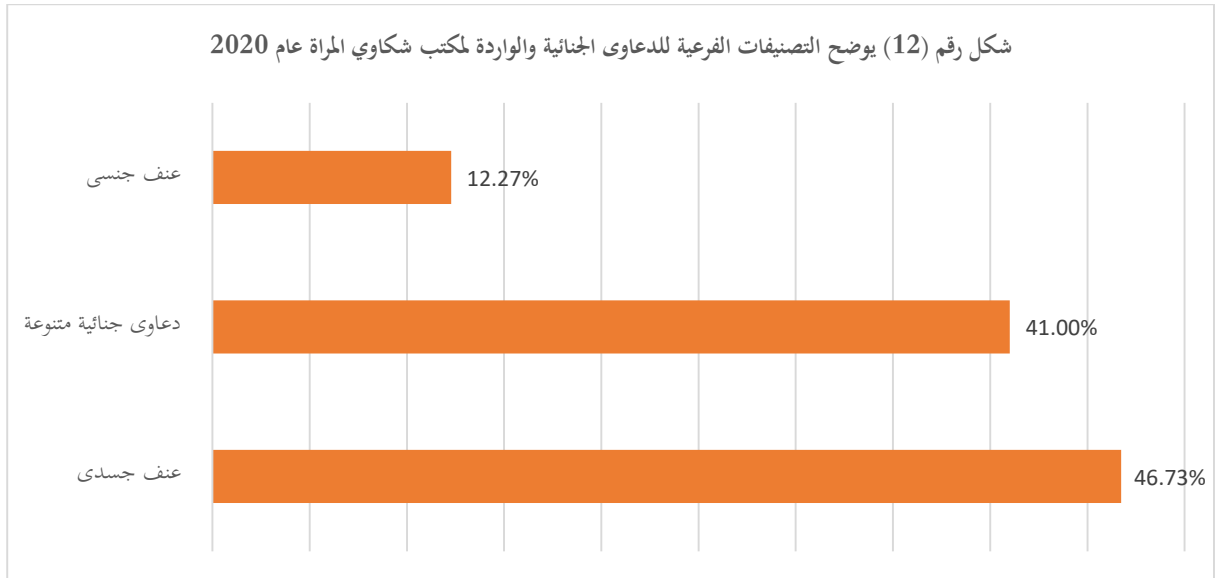
كما سبق الذكر، تعد قضايا الاحوال الشخصية من أكثر القضايا الواردة لمكتب شكاوي المرأة وخاصة في اطار الاستشارات القانونية والمقترحات التشريعية، ويوضح شكل (11) بالتحديد شكاوي الاحوال الشخصية الى مكتب الشكاوي وقام موظفي المكتب او شركاؤه من المحامون المتطوعين برفعها والعمل عليها من أجل الفصل بها، حيث يشير الشكل الى أن دعاوى النفقة والحقوق المالية والتي تضم (دعاوى نفقة اقارب ونفقة زوجية ونفقة صغار ونفقة عدة ونفقة متعة وورد منقولات زوجية وحبس لمتجمد النفقة) تحتل المرتبة الاول من حيث القضايا الواردة الى المكتب وذلك بنسبة 40% من اجمالي قضايا الاحوال الشخصية، يليها مباشرة

القضايا المتعلقة بالفرقة وانتهاء العلاقة الزوجية وتشمل (دعوى خلع، ودعوى طلاق ودعوى اثبات طلاق وبطلان زواج) وذلك بنسبة 35.7%، كذلك جاءت الدعاوى المتعلقة بالاجور في المرتبة الثالثة بنسبة 8% والتي تشمل (اجر حضانة، واجر مسكن، ومصاريف دراسية وفرش غطاء ومصاريف علاج للزوجة والابناء)، ثم الدعاوى المرتبطة باستئناف الاحكام والتي تضمن (استئناف حكم طلاق ونفقات واجور وقرار تمكين مسكن وقرار ولاية دراسية) وذلك بنسبة 6.3%، كما جاءت الدعاوى المتعلقة بقضايا الرؤية والحضانة (اسقاط حضانة، ضم صغير، طلب رؤية) بنسبة 5.7% ودعاوى الخطبة وقيام رابطة زوجية (اثبا نسب، اثبات زواج، استرداد شبكة الخطيب، دعاوى النشوز وانذار بالطاعة) بنسبة 4% وأخيرا الدعاوى المتعلقة بالولاية على المال (حجز، وتعيين قيم، قرار وصاية وعزل وصاية) بنسبة 0.16%



الدعاوى الجنائية

تشير البيانات، الى أن الدعاوى الجنائية المتعلقة بقضايا العنف الجسدي، تعد من أغلب الشكاوي الجنائية التي تم استقبالها خلال عام 2020، حيث نجد أن 95% من دعاوى العنف الجسدي تضمنت جنح الضرب بموجب 435 شكوي من اجمالي 457 شكوى خاصة بالعنف الجسدي، كذلك كانت هناك 41% من من الدعاوى الجنائية المتنوعة والتي وردت الى مكتب الشكاوي والتي تضمنت (جنح تبديد منقولات زوجية، جنحة سب وقذف، الامتناع عن تسليم ميراث، خيانة الامانة، تزوير، نصب... الخ)، وأخيرا جاءت قضايا العنف الجنسي بنسبة 12.3% واشتملت على جنح التحرش الجنسي وقضايا الاغتصاب وهتك العرض والتحريرض على الفسق ودعاوى الزنا. (شكل رقم 12)



المحور الرابع: نبذة عن بعض القضايا و الاجراء المتخذ من قبل مكتب شكاوى المرأة

أولا :- الحماية الاجتماعية و الدعم الاقتصادي

أ- الحاجات المادية .

- 1 - أنه بتاريخ 2020/9/16 لجأت السيدة "ج.ع" ملكتب شكاوى المرأة (المركزي) حيث أن السيده ظروفها الماديه متعثره وتعجز عن سداد الديون التي اقترضتها مسبقا لسد الحاجة و صدر ضدها حكم بالحبس في جميعه رجال الاعمال.
الإجراء : تم التواصل ومخاطبه جميعه رجال الاعمال لجدوله المبلغ من أجل إلغاء الحكم الصادر ضد السيدة الغارمة .
النتيجة : تم ايقاف الحكم وتم جدولة نصف المبلغ وتم ادراج باقى المبلغ حتى يسر حالتها الماديه .
- 2- أنه بتاريخ 2020/8/25 لجأت السيدة " ن . ب" ملكتب شكاوى المرأة (فرع أسيوط) لعرض شكواها ، حيث أنها ارمله وظروفها الماديه متعثره وتريد بناء سقف لبيتها نظرا لتعرض احد ابنائها للموت بسبب لدغات العقارب
الإجراء تم مخاطبه بيت الذكاه وتم عمل بحث ميدانى لبناء السقف
النتيجة حصلت السيدة على الموافقه ببناء السقف وجرى البناء من بيت الذكاه بأحد قرى أسيوط الفقيرة .
- 3 - أنه بتاريخ 2020/8/10 لجأت السيدة " أ . ع" ملكتب شكاوى القومي للمرأة (فرع أسيوط)، حيث أنها ارمله و زوجها انتحر نتيجة تعثر الحاله الماديه ولديها ثلاث ابناء معاقين ذهنياً ، وكان سبب انتحار الاب زياده مصاريف الابناء المعاقين ومصاريف علاجهم
الإجراء والنتيجة تم مخاطبه مشيخه الازهر بيت الذكاه وتمت الموافقه على حصولها على معاش شهرى حصلت السيدة على معاش 800 جنيها شهريا .
- 6- أنه بتاريخ 2020/9/15 لجأت السيدة " ه . ع" ملكتب شكاوى المرأة (فرع أسيوط)، حيث أنها كانت تحصل على معاش شهرى 500 من خلال مشيخه الازهر ونظرا لتعرض زوجها لحادث ادى إلي بتر قدمه لذا لجأت لطلب زياده المساعده
الإجراء تم مخاطبه مشيخه الازهر بزياده المساعده الشهرية وذلك من خلال تقديم التماس اعاده النظر للمشيخه
النتيجة حصلت على معاش شهرى 1000 جنيها مدى الحياه من مشيخه الازهر بسبب بتر قدم زوجها وزياده سوء حالتها الماديه .

ب- نساء بلا مأوى (احالات لدور الاستضافة)

- 1- تقدمت السيدة "ص.أ" بتاريخ 2020/10/3 ملكتب شكاوى القومي للمرأة (المركزي) تشكو عدم وجود مأوى لها ولأبنائها ، حيث أن لديها ثلاث أبناء أعمارهم (3،4) سنوات و طفل (5) شهور ، و هجرها زوجها قرابة شهر ولم يرسل أى نفقات ، وليس لديها المال الكافي لدفع ايجار الشقة لذا تلتمس أى مأوى لها ولأطفالها
الإجراء : قام مكتب الشكاوى بعمل خطاب لدار استضافة المرأة المعنفة بينها التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي ، وقامت السيدة باستلام هذا الخطاب من أجل إحالتها.
النتيجة ستلمت الدار السيدة وتم حل المشكله ، وبالفعل وجدت السيدة هي وأبنائها مأوى آمن .
- 2- تقدمت " م . م" إلى مكتب شكاوى المرأة (المركزي) بتاريخ 2020/8/25 ، جاءت الفتاة مع والدتها إلى مكتب شكاوى المرأة لعرض شكوى مريم الفتاة حيث قام زوجها بطردها من منزل الزوجية ولديها طفلة تبلغ من العمر عام واحد فقط ، وعندما

عادت لمنزل والدتها رفض الجد (ابو الأم) استقبالها بالمنزل نتيجة خلافات سابقة بشأن الموافقة على زواجها ' وكان لديها مشكلة في استخراج بطاقة الرقم القومي بسبب عدم ثبوت عنوان ثابت لها ، ولا يوجد سكن حالي .

الإجراء قام مكتب شكاوى المرأة بعمل خطاب لدار استضافة المرأة المعنفة بمصر الجديدة وتم استلامه من قبل السيدة والتوقيع بالاستلام

النتيجة استلمت الدار الفتاة وطفلتها وتم حل المشكلة ، وبالفعل وجدت مريم مسكن آمن لها ولطفلتها .

3- تقدمت السيدة "س. ف" بتاريخ 2020/8/30 لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) بشكاوى فحواها "انها متزوجة ولديها 3 ابناء أعمارهم (3،10،14) عام ، تم الحكم على زوجها بالسجن 7 سنواتا في جنحة سرقة ، وكانت تقطن مع اخيها لكنه قام بطردها مؤخرا ، وهي الآن ليس لديها مأوى ، وليس لديها دخل ، وتلتمس مأوى لها ولأبنائها "

الإجراء قام مكتب شكاوى المرأة بعمل خطاب لدار استضافة المرأة المعنفة بمصر الجديدة وتم استلامه من قبل السيدة والتوقيع بالاستلام

النتيجة استلمت الدار السيدة وتم حل المشكلة ، وبالفعل وجدت السيدة مسكن آمن لها ولأطفالها .

4- أنه بتاريخ 2020/6/8 لجأت السيدة " ب. م " لمكتب شكاوى القومي للمرأة (فرع الفيوم) لطلب مساعدتها ضد ابنها لتعديه الدائم عليها بالضرب والسب والشتم بسبب رغبة في الحصول منها علي مبالغ مالية لشراء مواد مخدره ، حيث أنه يتعاطى المخدرات .

• **الإجراء**: تم الاستجابة من المجلس القومي للمرأة وتم احالتها الي مركز استضافة المرأة لتقديم الدعم نفسي والمساندة وتم استضافتها وتقديم اوجه الرعاية المعيشه والصحية والاجتماعية والنفسية .

النتيجة :

تم استضافتها وتقديم اوجه الرعاية المعيشه والصحية والاجتماعية والنفسية وانتهى الامر بعمل جلسة صلح بينها وبين ابنها الاصغر وعادت لمنزل ابنها.

5- أنه بتاريخ 2020/8/9 لجأت السيدة " م. ن " لمكتب شكاوى المرأة (فرع الدقهلية) مستغيثة حيث أنها متزوجة منذ 20 سنة يقوم الزوج بضربها ومعاملتها بشكل غير شرعى في علاقه الجسديه وقام بطردها وأهلها يرفضون الطلاق وقاموا بطردها ولا تجد لها ماوى حالياً .

الإجراء تم التواصل مع مديره الشؤون الاجتماعيه على الفور التي قامت بارسال فريق من الباحثين من جمعيه خير دمياط وقاموا ببحث الحاله

النتيجة تم توفير الإيواء لها في دار الملك بشطا الخاص بالمشردين كحاله استثنائيه بتاريخ 2020/8/18.

6 - بناء على ورود بلاغ على الخط المختصر للمجلس القومي للمرأة 15115 من صحفى بجريدة اليوم السابع ومضمونه بوجود حالة انسانية تحتاج الى مساعدة عاجلة متمثلة في فتاة تبلغ من العمر 35 عام تقطن بشبرا الخيمة وهي معاقة وتعيش بمفردها والذى تبين انه نتيجة اصابتها بمرض السكرى تسبب في غرغرينا بالقدم محدثا لها اعاقه و اضطراب حركى بالإضافة لضعف السمع وتعيش بمفردها بمسكن غير آدمى حيث توفى والديها وشقيقها ولم يتواجد سوى شقيق واحد يصعب عليه التردد عليها باستمرار ولا يوجد

احد يرهاها سوى احد الجيران والذي افاد بانها لديها مهارات يدوية في صنع اشكال بالجبس وزخارف ومنقوشات وتقوم بتسويقها عبر الانترنت وتحتاج الى توفير دار رعاية متخصصة ملائمة لحالتها الصحية

الاجراء والنتيجة: على الفور قامت رئيسة المجلس القومي للمرأة د.مايا مرسى بتكليف فريق عمل لتقديم كافة سبل الدعم المتاح للفتاة وبناءا عليه توجه اعضاء القومى للمرأة بمحافظة القليوبية ومبادرة اطفال وكبار بلا مأوى الى منزل الفتاة لتقديم مايلزم وتلبية احتياجاتها بشكل يضمن انسانيتهما ولكن تبين قيام اهل الخير بنقلها الى المستشفى على اثر اصابتها بغيبوبة السكر وبعد تماثلها للشفاء وعودتها الى منزلها طالبت بنقلها الى دار رعاية متخصصة لتلقى الرعاية المناسبة وهو الدور الذى قامت به مؤسسة معانا لانقاذ انسان كأحد شركاء النجاح لرعايتها صحيا وادماجها بجو الاسرة التى تفتقده منذ الصغر بالإضافة الى قيام القومى للمرأة بتوفير مشروع ملائم لحالتها الصحية يتضمن كافة اعمالها اليدوية والفنية لتمكينها ومد يد العون لها بشكل يضمن ويصون انسانيتهما وبالفعل تم نقلها للفحص الطبى الذى وضح بوجود تدهور ملاحظ لحالتها الصحية مما يستوجب بعض التدخلات الطبية الناجزة منها و اللاحقة وجارى متابعة الفتاة من خلال تضافر جهود الدولة من خلال تعاون مؤسساتها المختلفة لتقديم خدمات متكاملة نحو مواطنيها لضمان حياة كريمة لابنائها .

ج- الدعم النفسي - المشورة الأسرية

1- أنه بتاريخ 2020/7/12 لجأت السيدة / " ن . م " لمكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة ، حيث تتلخص الواقعة بحضور الشاكية للمكتب لطلب الجوء الجنسي لتعرضها للتحرش من قبل الطبيب النفسى المعالج لها ورفض اطباء الامراض النساء اجراء عمليه لها بعد معرفه انها محوله جنسيا وكذلك خوفها من الاضطهاد من قبل الاهل والمحاطين بها .

الإجراء

تم تحويل الامر للمكتب الرئيسى ومعرفة مايمكن تقديمه وعمل جلسات معها لمدة شهرين اسبوعيا لفرع المكتب لدعمها نفسيا خوفا من الاقدام على الانتحار حيث أنها محوله جنسيا (تدخل طبي جراحي) من ابراهيم الى نورا .

النتيجة

بعد تقديم الدعم النفسى للشاكية وارجاع الثقة لها من خلال الحضور بصفه دوريه تم التصالح مع الاهل وزياره الاهل وتم تم زواج الشاكية وعلم الزوج بالتحويل وتقبله ذلك وعدول الشاكية عن فكره اللجوء الجنسى لبلد أجنبية .

2- **تقدمت " ح . ع " ملكتب شكاوى المرأة عقب ساعات العمل الرسمية وتحميل حقيبة ملابسها ، وكان يبو عليها القلق والتوتر الشديد وعدد القدرة على تسلسل الافكار وتلعثم بالنطق حيث أنها اعربت عن وقوع عنف جسدى وتحرشات جنسية من قبل أبيها لها وعن ضرب من قبل اخوانها ، وهى تريد أى مأوى .**

الإجراء قام مكتب شكاوى المرأة بإرسال الفتاة عن طريق خطاب تحويل لدار استضافة المرأة المعنفة بالسادس من أكتوبر

النتيجة تم ارسال فريق الدعم النفسى الاجتماعى للفتاة بالدار بالاشتراك مع دكتور نفسى لتشخيص الحالة حيث أثنك بعض الاعراض الوسواس القهري الظاهرة على الفتاة ، وبالنهاية أتى أخيها لاستلامها بعد عمل جلسة وعى اجتماعي بالطرق السليمة للتعامل مع الفتاة بدلا من العنف .

• **ثانيا : جرائم العنف ، التمييز ، الحرمان**

تم رصد عدد (11261) حالة عنف ، جرائم تعدى بأشكالها المختلفة .

تم ارسال (64) بلاغ للنياه العامة ، وتم ورود (42) رد من النياه .

التصنيف	الجرائم الالكترونية	جرائم الاغتصاب	جرائم العرض هتك	التحرش الجنسي	شكاوى متنوعة)		الاجمالي
					سب	وقذف (وخلافه)	
عدد البلاغات	25	7	11	4	17		64
تم الرد	19	4	6	4	9		42

1- السيدة المعروفة إعلاميا بسيدة المطرية :

- انه في يوم الثلاثاء الموافق ٢٠٢٠/٦/٣٠ قد لجأ الينا (مكتب شكاوى المرأة المركزى) والد " ش. ا " ضحية المطرية الذى قام زوجها باسقاطها من نافذه شقتهم بالدور الخامس بعد شجار طويل بينهم وتعديه عليها بالضرب المبرح بسلك الكهرباء حتى انتهى هذا الشجار بسقوطها ارضا ؛ وقد انتشر لها فيديو على التواصل الاجتماعى لحظه وقوعها من شقتها بالدور الخامس ؛والتي رصدها كاميرات المراقبة باحدى المحلات التجاربه بالقرب من منزلها ؛ حيث اسفرت التقارير الطبيه بوجود قطع بالحبل الشوكى وهتك بالكبد والكلى نتيجة السقوط ؛ولم يكتفى اهل الجاني بما حدث لها الا انهم قامو باخذ اولادها ومنعوها من ان ترى اولادها الا اذا قامت بالتنازل عن المحضر الذى حرر ضد ابنهم ؛لذلك وبناء ع توجيهات من رئيسه المجلس القومى بتقديم العون والمساعدة بكافه انواع الدعم القانونى لها حتى ياخذ العدل مجراه من تلك الجرمه التى انتزعت منها الانسانيه والرحمه ؛لذلك تم احاله الشاكبه شروق الحسينى الى احدى المحامين المتطوعين بالمجلس القومى للمرآه لمباشره كافه الاجراءات واخذ كافه التدابير التى تمكنها باخذ جميع الحقوق الصالحه للضحيه وذلك بتفويض المحاميه بمباشره المحضر الذى حرر بقسم المطرية حتى الانتهاء بصدر حكم على المتهم الذى قام بفعلة ،بالاضافه الى ذلك تم تفويضها ايضا فى ان ترفع قرار تسليم صغير للضحيه حتى تطمئن على اولادها .

الإجراء:

- إحالتها لمحامي متطوع لمباشرة سير التحقيقات الجنائية و رفع قضيه لضم صغارها اليها.
- تم استخراج بطاقة شخصيه لها بارسال مأمورية تصوير لمنزلها من قبل فرع المجلس بالجيزه بالتعاون مع مصلحة الأحوال المدنية.
- تم التعاون مع وزارة العدل لإرسال مندوب الشهر العقارى بمنزلها لعمل توكيل لمحامية مكتب الشكاوي المتطوعه

النتائج حتى الآن:

تم فعلا رفع دعوى ضم الصغار واخذ 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 المحامي والمحضر والاختصاصية النفسيه وكل هذا تم اثباته من قبل المحضر وقام المجلس من خلاله بمخاطبة الدخليه بتوفير امن قومي للتنفيذ. ومازالت المحامية متابعه تحقيقات النيابة في واقعه السقوط حيث تم التكيف القاونى للوقعه بجنحه ضرب اقل من 21 يوم وتم الحكم فيه بتاريخ 2021/1/10 بحبس المتهم سنه وثلاث اشهر مع الشغل والنفاذ وكفاله 10 الاف جنيه .وما يخص الشق الجنائى وهو بالشروع فى القتل تم حفظه ولكن لم ينتهى الامر على ذلك حيث قامن المحامى المتطوع بتقديم تظلم للنائب العام وقام المجلس ايضا بتوجيه خطاب رسمى للنائب العام لاعادة النظره مرة اخرى بالواقعه والتحقيق .

السيدة المعروفه إعلاميه بالسيدة التي تم ضربها من قبل زوجها بشرفة المنزل :

بالرصد على وسائل التواصل الاجتماعي تم رصد فيديو لرجل يضرب و يهين زوجته في شرفة منزلهم قامت السيدة باللجوء لمكتب شكاوي المرأة (المركزى) و احوالتها لمحامي متطوع لكي يياشر المحضر و يعمل علي رجوع الحق للسيدة

الإجراءو النتيجة :

إحوالتها لمحامي متطوع لمباشرة سير التحقيقات الجنائية قيد التحقيق ولم يتم الفصل فيها حتى الان .

فتاة التيك توك (منه عبد العزيز)

رصد المجلس القومي للمرأة ظهور فتاه على وسائل التواصل الإجتماعي تفيد بتعرضها لأغتصاب من قبل شخص أو عدد من الاشخاص و بعد ذلك تم اعلان ان القصة لم تحدث و ظهرت مره اخري تعتذر لإصدقائها و تفيد بعدم حدوث شئ و فورا تم القاء القبض علي كل هذه المجموعه بامر من النيابة العامة.

الإجراء :

تمت مخاطبة مكتب النائب العام للوقوف حول ماهية جريمة الفتاه الملقى القبض عليها بالرغم من اعلانها بأنها ضحية جريمة اغتصاب. بناء على قرار النيابة بالتحقيقات التي تجريها فى القضية رقم 2020/3328 ادارى قسم الطالبية والمقيدة برقم 11 لسنة 2020 حصر تحقيق النيابة الكلية بشأن ايداع المتهمه أية ابراهيم خميس على حسين المشهورة بمنة عبد العزيز احتياطيا بمركز استضافة المرأة المعنفة بالسادس من اكتوبر كبديل للحبس الاحتياطى ، وادخال المتهمه ببرامج التأهيل المعتمدة بمشروع حماية واستضافة المرأة التابع لوزارة التضامن الاجتماعى وتنسيقا مع المجلس القومى للمرأة اثناء اقامتها بالدار لتأهيلها ودمجها.

إيداعها في دار إيواء تابعه لوزارة التضامن و التنسيق مع فريق عمل وزارة التضامن لمحاولة اعادة تأهيلها. مساعدتها في استخراج بطاقه شخصيه من خلال فرع المجلس بمحافظة الشرقيه لتسهيل ضمان

دور المجلس القومي للمرأة في محاولة إعادة التأهيل:

- تدريب رياضة و لياقة بدنية

- تدريب وعلاج بالفن
- دورة تمكين مهني "مصنف شعر"
- استخراج بطاقة الرقم القومي
- التواصل المباشر مع أهل وذوى الفتاة
- فحص الوضع القانوني لميراث ومعاش مستحق للفتاة

دور وزارة التضامن:

- إيداعها و مراقبتها بدار ايواء المعنفات
- تقرير من مركز الرخاوي باعتلالها نفسيا و فرار ايداعها بمستشفى العباسيه لمدة 45 يوم.

النتائج حتي الآن:

- بدء محاكمتها و سماع شهادتها ضد المجموعه التي ارتكبت / شاركت فيف فعل الاغتصاب.
- خروجها من دار الايواء التي كانت مودعة بها لحين يتم التأهيل بقرار من النيابة .
- - قضت محكمة الطفل ، بالحبس سنة على المتهم الحدث محمد كلاشنكوف أحد متهمي قضية اغتصاب منة عبد العزيز فتاة "تيك توك"، لاثامه بتعاطي المخدرات.

قضية هتك عرض

- بتلقى استغاثة من والد المجنى عليها في المساندة القضائية وذلك لتعرض ابنته البالغة من العمر 24 عاما لهتك عرضها بالطريق العام

الإجراء

- تم الاستجابة من المجلس القومي للمرأة وارسل عدد 4 محام من مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة (المركزي) لتقدم الدعم القانوني والمساندة القضائية امام الدائرة 27 جنايات حدائق القبة
- النتائج حتي الآن:

تم الحكم على المتهم بالسجن المشدد لمدة ثلاث سنوات

إستغاثة من مواطنة أجنبية

- تتلخص الواقعة في تلقي استغاثة من مواطنة اجنبية تم تعرضها للتحرش من طيبب الفندق المقيمة به .

الاجراء

- تم الاستجابة وارسال محام من مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة (المركزي) والحضور مع الشاكية ومساندتها في تحرير البلاغ بشرطة السياحة ومن ثم الى مقر النيابة العامة وطلب بتحريض كافة الادوات التي تم استخدامها في الجريمة

النتيجة

- تم الاستجابة لطلبات المحام الحاضر مع الشاكية وتم حبس الطيبب احتياطيا على ذمة التحقيق .

القضية المعروفة إعلامياً (شاب الجامعه الامريكية)

تم رصد إنشاء صفة البيكرونية على وسائل التواصل الاجتماعي تحتوي على العديد من الشهادات لفتيات قام المدعو (أ. ب. ذ.) بالاعتداء عليهن بأشكال مختلفة تم تلقي استغاثة من عدة شاكيات ويستغنون فيه بأنهم تم التعدي عليهم جنسيا من قبل المتهم احمد بسام زكى وذكرو أنهم تم استدراجهم من قبل المتهم وتعدي عليهم جنسيا بصور وأشكال مختلفة.

الإجراء:

- قدم المجلس القومي للمرأة (المركزي) بلاغ لمكتب النائب العام حول الواقعة
- اطلق المجلس عدد من البيانات لحث الفتيات المتضررات بالتواصل فورا مع مكتب شكاوي المرأة لتقديم بلاغات رسمية و توصيلهم بالجهات التحقيق المعنية بإتخاذ اللازم .
- تم تحديد لهم ميعاد بمقر المجلس ومساعدتهم في كتابة البلاغ واحالة البلاغ الى النيابة العامة
- تم التحقيق قضائيا وتم الامر بالقبض على المتهم وحبسة احتياطيا على ذمة التحقيق .
- تم احالة الشاكيات الى محام ومساعدتهم في تمثيلهم قضائيا

النتيجة:

- تم احالة المتهم لمحكمة الجنايات بقرار من النائب العام و جاري المتابعه من قبل مكتب الشكاوي مع محامي الفتيات .
- قضت محكمة القاهرة الإقتصادية، يوم الثلاثاء، الموافق 2020/12/29 بمعاينة أحمد بسام زكى، المتهم بتهتك عرض 3 فتيات وتهديدهن وإساءة استخدام أدوات الاتصال ومواقع التواصل الاجتماعي، بالحبس 3 سنوات مع الشغل، وإحالة الدعوى المدنية للمحكمة المختصة.

قضية إغتصاب

- الشاكية قد تم اغتصابها من احد جيرانهم وذلك عام 2018 والتي 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 ببناء اجا بتاريخ 2018/12/3

الاجراء:

- تم تلقي الشكوى من الشاكية (بمكتب شكاوي فرع الدقهلية)ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة .

النتيجة

- تم الرد من قبل النيابة العامة على الشكوى المرسله بمذكرة نيابة جنوب المنصورة الكلية بالمعلومات فى القضية رقم 4063 لسنة 2020 ادارى مركز اجا بالمعلومات ومفادها انه قد تم تحقيق الواقعة تحقيا قضائيا وسؤال الشاكية وشهود الواقعة وارسلت الشاكية ومجلتها إلى مصلحة الطب الشرعى بتاريخ 2020/7/8 وذلك لاختذ عينه البصمة الوراثية من الاخيرة ومضاهاها لتحديد نسب الطفلة كما تم ارسال المشكو فى حقه إلى مصلحة الطب الشرعى بتاريخ 2020/7/13
- لاخذ عينه البصمة الوراثية ومضاهاها مع عينة الطفلة ومازالت القضية قيد التحقيقات حين ورود تقرير الطب

الشرعى وتحريرات جهة البحث.

واقعة تحرش بفتيات المنصورة:

- ضحيتان للواقعة المعروفة إعلاميا بواقعة التحرش بفتاة المنصورة والتي تم تداولها على مواقع التواصل الاجتماعي فيسبوك - يوتيوب حيث انه تم التواصل معهن عن طريق مقرة ومحامية مكتب شكاوى المجلس فرع الدقهلية وذلك لتقديم الدعم والمساندة القانونية لهن وقد ابدین رغبتهن في التواصل مع المجلس.

الاجراء:

- المتابعة مع الجهات الامنية بمحافظة الدقهلية
- المتابعة مع الفتيات أثناء تقديم البلاغ
- المساعدة في تقديم بلاغ للنائب العام

النتيجة :

- ورد مذكرة نيابة جنوب المنصورة الكلية والثابت بها اتخاذ النيابة العامة كافة تدابير الحماية قبل كلا من المجتى عليهما ،
- كما ثبت بتحريات المباحث الواردة بالتحقيقات رغبتهما في الوقوف بالإجراءات عند هذا الحد وذلك حرصا منهما على الحفاظ على سمعتهما.

تحرش بنزيلة فندق شهير:

- وردت الينا الشاكيه بانها تعرضت للتحرش بها اثناء اقامتها بفندق شهير بالجونة بتاريخ 2020/6/27 وذلك بتصويرها اثناء تواجدها بغرفتها الخاصة بالفندق

الاجراء:

- تم تلقي الشكوى من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة .

النتيجة :

- تم مخاطبتنا من النيابة العامة العامه بانهم تم مخاطبة نيابة جنوب الحيزة الكلية ووردت اليهم معلومات من نيابة جنوب الحيزة في القضية رقم 6405 لسنة 2020 جنح العمرانية والتي تفيد تحقيق الواقعة قضائيا

تحرش من مدرب الاسكواش بنادي شهير

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

الاجراء:

- تم تلقي الشكوى (بالمركزي) ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة .

النتيجة :

- امر السيد المستشار "النائب العام" بإحالة مدرب أسكواش بأحد النوادي الرياضية؛ لهتكه عرض ثلاث فتيات بالقوة والتهديد؛ بمباغتتهن وملامسة مواطن عفتهن 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 إحداهن بالضرب، وكمم فاهها للحيلولة دون مقاومتها أثناء تعديه عليها، وهددها بالتشهير بها إذا ما أخبرت ذويها بما فعل، فامتثلت لتهديده، وأُثن 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.
- وبالفعل تم احالة المتهم في الواقعة لمحكمة الجنيات بتهمة هتك العرض لجلسة 25 من يناير 2021
- تم الحكم علي المتهم بحكم مشدد 6 سنوات

فتيات معهد السينما:

- تم رصد ظهور صفحة على وسائل التواصل الاجتماعي لفتيات يدرسن بمعهد السينما التابع لأكاديمية الفنون . يستغثن بتعرضهن لمضايقات و حالات تحرش من قبل بعض الزملاء و الاساتذة بالمعهد

الاجراء:

- تم التواصل مع القائمين على الصفحة و دعوتهم لاجتماع في مكتب شكاوي المرأة و سماع شكاوهم
- تم تقديم الدعم الفني والمشورة القانونية وتلقى منهم البلاغ وتم الاحالة الى النيابة العامة

النتيجة:

- تم التواصل و عقد عدد من الاجتماعات مع المسؤولين بأكاديمية الفنون و عقد إجتماع مع معالي وزير الثقافة
- تم اصدار قرار داخلي بتفعيل وحدة مناهضة العنف ضد المرأة لرصد مشاكل الطلبة و الطالبات و الوقوف على إيجاد حلول لها في بدايتها.

تركيب كاميرات واجهزة تنصت بشقة سيدة بالاسكندرية .

- تلقينا بلاغ بتاريخ 30 /8/ 2020 من الشاكية يتلخص مضمونه في انها توصلت في غضون شهر يناير 2020 مع شركة تركيب كاميرات عن طريق الانترنت لتركيب نظام مراقبة داخلية وخارجية للمنزل وبعد تركيب الكاميرات تم التواصل معاها عن طريق اشخاص اخرين بهدف التودد اليها وابتزازها وتهديدها وفي حالة عدم موافقتهم على طالبها سوف يقومون بالتشهير بها وابلغوها بانه تحصلو 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 الشكاوي من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة

النتيجة

- قيد البلاغ برقم 36 لسنة 2020 عرائض المجلس القومي للمرأة وفتح تحقيق بتاريخ 2020/9/12 بشأن الواقعة بناية اول المنتزة وسؤال الشاكية في شكواها وتحرير الادلة وارسالة للمساعدات الفنية والتي اقرت بتقريرها انها اجهزة تصنت غير مصرح باستعملها .
- تم إحالة المتهم الى محكمة الجنايات بتهمة الاعتداء على حرمة الحياة الخاصة عن طريق استراق السمع بأجهزة تصنت

هتك عرض مواطنة امريكية من قبل سائق تاكسى .

- تلقينا بلاغ بتاريخ 2020/10/13 من مسئول شئون الرعايا بالسفارة الأمريكية بأن مواطنة امريكية تم تعرضها لحادثة هتك عرض من قبل سائق تاكسى وتم ابلاغ النيابة وعرضها على الطب الشرعى وعلى الفور تم التواصل مع المجنى عليها وتحديد ميعاد بتاريخ 2020/10/14 لمقابلتها بمقر المجلس.

الاجراء

- تم مقابلتها بواسطة المختص بجرائم العنف بمكتب شكاوى المرأة وسماع شكواها وتم الانتقال برفقتها إلى مقر النيابة العامة و الاطلاع على التحقيقات ومعرفة آخر المستجدات بالقضية وتتلخص الوقائع بأنه عند ذهابها إلى معمل المختبر لأجراء تحليل pcr وذلك لانتهاء اجراء سفرها وبعد الانتهاء من اجراء التحليل اوقفت تاكسى وطلبن منه الذهاب إلى فندق شهير وأثناء سيرهما بالطريق طلب منها إن تترك المقعد الخلفى وإن تجلس بالمقعد بجوارها وأثناء سيرهما قام بملامستها وهيا رفضت ثم قام بالاعتداء عليها وهتك عرضها بالقوه و التهديد

النتيجة

- تم ابلاغ شرطة السياحة بالواقعة وتم التحقيق والقبض على المتهم ثم عرضه على النيابة واقرت بجبة ٤ أيام على ذمة التحقيقات وبعد الانتهاء من الأربعة الايام تم تجديد حبسة ب ١٥ يوم عل. ذمة التحقيقات . وتم طلب صورة رسمية بالقضية بناء على رغبة الشاكية وتم تحديد موعد بتاريخ 2020/10/15 لاستلامها وتم الذهاب برفقتها إلى مقر المحكمة واستلام صورة القضية و إعطائها نسخة منها وجارى متابعة القضية لاستكمال التحقيقات وورود تقرير الطبيب الشرعى.

فتاة ميت غمر .

- أنه بتاريخ 2020/12/16 تواصل مكتب شكاوى المرأة (المركزي) مع فتاة "ميت غمر"، حيث التقت الفتاة بمسؤولى المكتب، والذين قاموا بدورهم بتقديم المشوره والدعم والمساندة القانونية لها، بالاضافة الى تقديم الدعم النفسي والاجتماعي.

لاجراء والنتيجة

- كما توجه أحد محامي مكتب شكاوي المرأة بصحبة المجني عليها إلى النيابة العامة لتقديم بلاغ بخصوص التهديدات التي تعرضت لها الفتاة من بعض الأشخاص أقارب المتهمين بالتحرش بها، وقام محامي مكتب الشكاوي بالحضور مع المجني عليها خلال تحقيقات النيابة معها وتقديم الاستشارة القانونية اللازمة لها وفقا لموقفها القانوني و فضلت الشاكية في توكيل محامي خاص بها بعيدا عن مكت الشكاوي.

تشهير زوج لزوجته بنشر صورها الخاصه عن طريق وسائل التواصل الاجتماعي

• بتاريخ 2020/9/21 تم نشر صورها الخاصة بغرفة نومها وبملايس المنزل من قبل الزوج وتم نشرها على وسائل التواصل الاجتماعي فيس بوك وذلك يرجع المشاكل الزوجيه القائمه بينه وبينها والمشاكل بينه وبين اهلها ومحاولته للاستيلاء على بعض الاموال والممتلكات الخاصة بالوالد وذلك بالتدليس والمغابنة على التوقيع على بعض الاوراق والاستخدامها ضدى وبعد قام بالسب والقذف على الحسابات الالكترونيه الخاصة بها والتشهير بها ونشر صور خاصة بها حيث قام ايضا بتحريض امه بسى عن طريق البريد الالكتروني وارسال رسائل بتهديدى بنشر المزيد من الصور وذلك للتوقف عن اقامة القضايا ضدهم والتنازل عن القضايا المقامة .

الاجراء

• تم تلقي الشكوى بمكتب شكاوى المرأة (المركزي) من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة .

النتيجة

• تم ارسال مذكرة من الاداره العامه لحقوق الانسان بشأن الواقعة لنيابة قويسنا الكلية

هتك عرض سيدة من قبل طبيب امراض نسا .

• انه بتاريخ 2020/9/21 كنت اقوم بالكشف الطبي عند المشكو فى حقه وهو طبيب نساء وقام بالتعدى عليها وهتك عرضها ولامس اجزاء حساسة من جسدها بطريقة شهوانية وطلب منها احتضانه اثناء قيامه بالكشف عليها وقامت بتحرير محضر رقم 5407 لسنة 2020 ادارى مركز قليوب الا ان جاء تحريات المباحث انها لم تتوصل للحقيقة الواقعة وتم اخلاء سبيل المتهم .

الاجراء

• تم تلقي الشكوى من الشاكية ومخاطبة النيابة العامة بشأن الواقعة .

النتيجة

• تم ارسال مذكرة من الاداره العامه لحقوق الانسان بشأن الواقعة لنيابة بنها الكلية ، بالفعل تم بدء التحقيقات بنبها الكلية .

تزوير بالأوراق الرسمية

• أنه بتاريخ 2020/9/8 تم عقد قران السيدة " ه . م " بدون علمها بتوقيع وبصمه والدها ، الامر الذى دعاها للاستغاثة بمكتب شكاوى المرأة لفسخ هذا العقد .

الإجراء

• توجهت محاميه مكتب الشكاوى بالمرأة (فرع اسيوط) لمركز الشرطه ومنها الي نيابه مركز منقوط وقامت بفسخ عقد الزواج الباطل .

النتيجة

تم الحل بشكل ايجابي وفسخ عقد الزواج واعتباره كأن لم يكن بالاضافه لسير دعوى

ضد الاب والزوج بالتزوير

اغتصاب جنسي وانكار للنسب

• أنه بتاريخ 2020/7/6 تقدمت السيدة " أ . م " بشكوى لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) ، فحواها انه منذ عامين قام احد جيران الشاكية باغتصابها وانتج عن هذه الجريمة البشعة طفله وبعد الحادثه تقدمت ببلاغ للشرطة بالواقعه ولكن تم حفظه من قبل النيابة ولم يثبت نسب الطفله ولم يتم معاقبه الجاني ولكنها بعد عامين من الواقعه والحفظ تكلمت وكسرت خوفها لأخذ حقها من الجاني من أجل اثبات نسب طفلتها له .

الإجراء

• تم استجابته المجلس للشاكية وقام بارسال بلاغ للنائب العام لفتح التحقيق مرة اخرى في تلك الواقعه وذلك بتاريخ 2020/7/7 .

النتيجة

• استجابت النيابة العامه للخطاب المرسل من قبل المجلس وتم اعاده فتح التحقيق بالواقعه وامرت باجراء تحليل DNA للطفله والجاني وبعد ظهور الفحص تم التحفظ على الجاني وحبسه على ذمه التحقيقات.

• طلبات تنفيذ الاحكام

" بلغ عدد خطابات تنفيذ الأحكام الصادرة من مكتب الشكاوى لوزارة الداخلية خلال عام 2020 حوالى 156 خطاب تنفيذ للأحكام "

عدم تنفيذ قرار قضائي بتسليم صغار

- 1 تقدمت الشاكية " د . ح " بطلب لمكتب شكاوى المرأة (فرع الاسكندرية) دعم المجلس في تنفيذ قرار تسليم صغار في الطلب الرقم 23 لسنة 2020 حصر تحقيق نيابة الرمل لشئون الاسرة المقيد 165 لسنة 2020 منازعة حضانة الاسكندرية الكلية لشئون الاسرة وتم مخاطبة وزارة الداخلية والتي افادت بانه قد تم تسليم الطفلة المذكورة للشاكية واصبحت في حضانتها وتحرر المحضر رقم 78 لسنة 2020 احوال قسم اول الرمل.
- 2 تقدمت الشاكية " ف . م " لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) بطلب دعمها في تنفيذ قرار النيابة العامة بضم الصغير محمود تامر محمد السباعى جنح عيش شمس الصادر بتاريخ 2019/5/5 والقاضى منطوقه بحبس المتهم سته اشهر وكفالة 500 جنية لايقاف التنفيذ والزمته بتعويض مدنى موقت قدره 501 جنية والمصاريف تم مخاطبة وزارة الداخلية وبالتابعة افادت الشاكية بقيام المشكو في حقه بتنفيذ قرار السيد المستشار المحامى العام بشئون الاسرة وتسليمها لجلها الطفل محمود بالطرق الودية وتنازلت عن السبب لإزالة شكواها.

عدم تنفيذ احكام نفقات واجور

• تقدمت الشاكية " ب . د " بطلب لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) لدعمها في تنفيذ حكم تنفيذ حكم حبس متجمد نفقة في الدعوى رقم 4142 لسنة 2017 اسرة بولاق الدكرور ، تم مخاطبة وزارة الداخلية وجاء لرد بأنه بضبط المحكوم عليه وقام بسداد قيمة المبلغ متجمد النفقة وتسلمت الشاكية وتم اتخاذ الاجراء ات القانونية في هذا الشأن

• تقدمت الشاكية " أ . ح " بطلب دعم المجلس (المركزي) في تنفيذ حكم حبس ثلاثين يوما نظير امتناعه عن اداء مبلغ 11900 جنيه قيمة متجمد نفقة زوجية وصغير عن الفترة 2016/10/11 حتى 2018/6/3 في الدعوى رقم 305 لسنة 2018 محكمة اسرة مدينة نصر ،إضطلعت الاجهزة الامنية بإستهداف المحكوم عليه بأماكن تردده عدة مرات مما اسفر عن ضبطه واتخاذ الاجراءات القانونية حياله

• تنفيذ حكم في جنحة تبيد منقولات زوجية

• تقدمت الشاكية " ن . ش " بطلب للمجلس لدعمها في تنفيذ حكم حبس غيابي سنه مع الشغل وكفالة 300 جنيه ومبلغ واحد وخمسون جنيه تعويض مدني مؤقت في جنحة تبيد منقولات في الدعوى رقم 11402 لسنة 2019 جنح حلوان الصادر بتاريخ 2020/5/19 وتم مخاطبة وزارة الداخلية وافادت وزارة الداخلية انه تم ضبط المشكو في حقه وعرضه على النيابة العامة بجلسة 2020/4/12 وعارض بجلسة 2020/7/16 كما تم اعلان الشاكية بنتيجة الفحص

• تقدمت الشاكية " ش . ن " بطلب للمجلس لدعمها في تنفيذ حكم حبس غيابيا سنه مع الشغل وكفالة الفين جنيه في جنحة تبيد منقولات زوجية في الدعوى رقم 38543 لسنة 2018 جنح منيا القمح وتم مخاطبة وزارة الداخلية والتي افادت بأنه قد تبين قيام المحكوم عليه باتخاذ الاجراءات القانونية في الحكم الصادر ضده في القضية رقم 38543 لسنة 2018 جنح مركز شرطة منيا القمح وبجلسة 2020/7/2 قضى بوقف تنفيذ العقوبة

• رابعاً : الأحوال الشخصية

- بلغ عدد الاحالات لشبكة المحامين المتطوعين الخاصة بمكتب الشكاوى اجمالي عدد 1954 احالة خلال 2020

- نبذه عن بعض الدعاوى التي تم احوالها وتم الحل لصالح الشاكية

• أنه بتاريخ 2020/10/5 السيده " أ . ن " لجأت لمكتب شكاوى المرأة (فرع أسيوط) لعرض شكواها ، حيث أنها قامت بالزواج العربي وأنجبت طفل وهو الان يبلغ ست سنوات وتريد تسجيله باسم والده وهو يرفض الإجراء

تم احوالها لمحامي متطوع وقام برفع دعوى اثبات نسب

• النتيجة

حصلت السيدة على الحكم باثبات النسب وتم استخراج شهاده ميلاد الابن الصغير
• أنه بتاريخ 2020/2/17 لجأت السيدة " س . ع " علي لمكتب شكاوى المرأة (المركزي) انها كانت متزوجة من شخص سوري الجنسية ومقيم في مصر وكان عقد الزواج عرفيا وتم رفع دعوي لاثبات الزواج مسبقا وصدر الحكم بذلك وأنجبت بنتين ثم وقعت مشاكل وتم الطلاق بعقد طلاق شرعي ولكن لا يمكنها اثباته بالمحكمة لعدم وجود اي مصدر دخل لدفع المصاريف الخاصة بالدعاوى .

• الإجراء

• تم الاستجابة من المجلس القومي للمرأة وارسل محام من مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة لتقديم الدعم القانوني والمساندة القضائية امام الدائرة 4 اسرة المنتزة

• النتيجة

• تم مساندة الشاكية برفع دعوي لاثبات الزواج علي عاتق المجلس ، وبالفعل صدر الحكم لصالح الشاكية

• أنه بتاريخ 2020/7/20 لجأت السيدة " ه . ه " لمكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة (فرع البحر الأحمر) لعرض شكواها ، حيث جاءت الشاكية وهي في حالة انهيار تام وهي متزوجة بتاريخ 2019/12/25 وزوج الشاكية تعدى عليها بالضرب وكانت حامل في شهرين والضرب ادى الى اجهاض الجنين وقام بطردها من مسكن الزوجية وتوجهت الشاكية لقسم شرطة الغردقة بتاريخ 2020/5/9 وتحرير محضر ضرب له برقم 5012 لسنة 2020 جنح ثاني الغردقة وتحدد له جلسة 2020/7/25 وايضا قامت بتحرير محضرات حالة بطردها وتريد معرفة كافة حقوقها القانونية وتريد المساعدة في توكيل محامى لإتخاذ الإجراءات القانونية في رفع القضايا ضد زوجها لكي تسترد حقوقها القانونية وفرشها الجديد ورفع دعوى خلع ولا يوجد اى مصدر دخل .

• الإجراء

• تم تحويل السيدة لمكتب المحامى المتطوع بتاريخ 2020/7/20 .

• النتيجة

• تم صدور الحكم لصالح الشاكية بجلسة 2020/9/19 بحبس المتهم زوجها 6 شهور وكفالة 1000 جنيها

1. ثالثاً : خدمات الحكومة والاوراق الشوتية

1- بتاريخ 2020/6/24 لجأت إلى مكتب شكاوى المجلس القومي للمرأة المركزي السيدة/س.ع.م. ٣٤ عام متضررة من زوجها لإمتناعه عن تسجيل إبنته الصغيرة منذ ثلاث سنوات ، وبمقابلة الشاكية وسماع تفاصيل شكواها وفحص المستندات المقدمة منها تبين أنها تزوجت بتاريخ ١٥ / ٦ / ٢٠١٣ زواج عربي غير موثق وأنجبت منه الصغيرة/ ت.أ.ع بتاريخ ٣١ / ٧ / ٢٠١٧ وتم التصديق على الزواج بتاريخ ١٧ / ٥ / ٢٠٢٠ وقد وعددها زوجها بتسجيل الصغيرة أكثر من مرة إلا أنه أخلف وعده وإمتنع عن ذلك ، كما تلاحظ لدينا أن إخطار الولادة الصادر من مستشفى المطرية غير موقع من المستشفى وغير محتوم وأن الشاكية حاولت إعتماده لكنها عجزت عن ذلك لكون المستشفى قد تحولت إلى مستشفى لعزل مصابي فيروس كورونا .

الإجراء على الفور وجهت الأستاذة/ أمل عبد المنعم - مدير مكتب شكاوى المرأة بمخاطبة الهيئة العامة للمستشفيات والمعاهد التعليمية وإتخاذ اللازم قانوناً لمساعدة الشاكية في قيد الصغيرة بمصلحة الأحوال المدنية حرصاً على هويتها ومستقبلها .

النتيجة : ورد الرد من الهيئة مرفق طيه شهادة من مستشفى المطرية التعليمى شاملة كافة بيانات واقعة الميلاد ومعتمدة ، وتم بالفعل تسجيل الصغيرة بمصلحة الأحوال المدنية .

رابعاً : العمل

4874 شكوى تم افادتها بالمشورة المناسبة تمثل شكواى تعسف بعض جهات العمل ضد تنفيذ قرار مجلس رئاسة الوزراء رقم ٧١٩ لسنة ٢٠٢٠ الخاص بتخفيض عدد العاملين في المصالح والاجهزة الحكومية وقد تضمن القرار منح الموظف الحامل والتي ترعى طفلا او اكثر يقل عمره عن ١٢ عام اجازة استثنائية، كما ادرج القرار السيدات العاملات من الامهات لاشخاص ذوى اعاقه ممن يزيد عمرهم عن ١٢ عام، لذا قام مكتب الشكاوى برصد هذه الشكاوى وارسالها إلى موقع رئاسة مجلس الوزراء لضمان سرعة الرد على الشكوى وبالفعل أغلب الردود بهذا الشأن وردت إيجابية، كما هناك 25 ردود إيجابية أخرى خاصة بطلب انتداب أو نقل وبعض المستحقات المالية .

خامساً : الضمان الاجتماعي

نجح مكتب شكاوي القومي للمرأة في حل إعادة صرف معاشات الضمان (تكافل وكرامة) لعدد (352) سيدة قمن باللجوء إلى مكتب شكاوي القومي للمرأة عارضين معاناتهن المادية جراء انقطاع المعاشات، وبالفعل سعى المكتب بمخاطبة وزارة التضامن الاجتماعي وورد 206 رد ايجابي بآأنه بالفعل تم بحث الحالات التي تم ارسالها مسبقا وجاري صرف المعاشات المتوقفة لمن يستحق.

1- أنه بتاريخ 2020/8/12 تقدمت السيدة "ص.ع" لمكتب شكاوي المرأة (المركزي)، لتلخص الشكوى في ان السيدة مطلقة وربة منزل ، لديها أربعة أبناء أعمارهم تتراوح من 1-15 عام ، تم خروجهم من المدارس وايقاف تعليمهم بسبب سوء الأحوال الاقتصادية ، حيث ليس لديها دخل ولا يوجد نفقات مرسله من طليقها للأبناء ، عندما حاولت تقاسم معاش أبيها المتوفي مع اختها المطلقة ، قام موظف التأمينات الاجتماعية بالتعسف وتعصيب الموقف بطلب وثيقة طلاق اختها وصورة بطاقتها ، ولم تستطع استخراج المعاش .

• **الإجراء:** تم الاستجابة من المجلس القومي للمرأة وارسال خطاب لسعادة اللواء / جمال عوض رئيس الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بمضمون الشكوى

• **النتيجة:** ورد الى مكتب الشكاوي رد من مكتب رئيس الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بقبول الشكوى واستلامها وانه تم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحصول هذه السيدة على المعاش .

2 - أنه بتاريخ 25/08/2020 تقدمت السيدة "ع.أ" لمكتب شكاوي القومي للمرأة (المركزي) بشكوى فحواها " أنا لدى اصابة بالعين اليسرى ، قمت بالتقديم على معاش تأميني ، حصلت على شهادات طبية من أكثر من مستشفى ، ثم قمت بتسليمهم للهيئة القومية للتأمين والمعاشات بالحلي الثامن ، قامت الموظفة باستلامهم ، وأخطرتني بميعاد بكشف التأمين الصحي ، وبعدها انتهيت من كشوفاتي الطبية ، قاموا بتوجيهي للتأمين الصحي بمصر الجديدة ، واستخرجت نموذج استشارة طبية ، وقمت بتسليم الملف كامل لمسئول اداري بمستشفى التأمين الصحي ، ومن المفترض كان يرسل الى الوحدة (وحدة التأمين والمعاشات) بالحلي الثامن بتاريخ 2020/3/26 ، ثم وقعت جائحة الكورونا ، وتوقفت الأعمال ، لم أجد الملف الذي تم ارساله ، مؤخرا ذهبت للاستفسار عنه ، أجابت الموظفة بأنه تم ارسال الملف ووجوده فارغا " .

• **الإجراء:** تم الاستجابة من المجلس القومي للمرأة وارسال خطاب لسعادة اللواء / جمال عوض رئيس الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بمضمون الشكوى

• **النتيجة:** ورد الى مكتب الشكاوي رد من مكتب رئيس الهيئة القومية للتأمين الاجتماعي بقبول الشكوى واستلامها وانه تم اتخاذ الاجراءات اللازمة لحصول هذه السيدة على المعاش

المحور الخامس: خطة عمل مكتب شكاوي المرأة 2021 – 2025

فلسفة خطة عمل مكتب شكاوي المرأة " حقوق مستدامة 2021

- خطة عمل مكتب شكاوي المرأة " حقوق مستدامة" تعتمد الفلسفة في صياغتها علي اتخاذ كافة ما يلزم نحو ضمان استدامة الخدمات التي يقدمها المكتب للشاكيات وذلك بضمان استدامة كافة موارده العلمية والمادية والبشرية، وذلك من خلال:
1. وضع قواعد عمل واطر عامة موحدة لتدخلات واختصاصات مكتب شكاوي المرأة (تحديد تصنيفات مكتب شكاوي المرأة في 12 تصنيف تدخل)
 2. تكتيف الجهود في شأن تعزيز البنية التحتية للموارد المادية للمكتب وضمان استدامتها (منها انشاء فروع جديدة، تلبية الاحتياجات المادية للفروع والادارات الحالية)
 3. بناء ثقافة التخصصية بين فرق عمل المكتب ونشرها
 4. الاستثمار في بناء القدرات العلمية والخبرات لدي العاملين بمكتب شكاوي المرأة وكافة شركائه (برامج بناء القدرات بما في ذلك التدريبات الدورية والمتخصصة)
 5. خلق بيئة عمل ذات طابع خاص يسودها مبادئ عمل وقيم موحدة لتحقيق اهداف ورؤى ملموسة

محاور خطة عمل مكتب شكاوي المرأة – حقوق مستدامة 2021

وترتكز خطة عمل المكتب علي اربعة محاور عمل رئيسية وهي

1. المحور الاول: تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرأة المصرية من خلال بناء قدرات وطنية مستدامة
2. المحور الثاني: تقديم حزمة متنوعة من الخدمات للمرأة المصرية من خلال تطوير البنى التحتية وادارة العمليات.
3. المحور الثالث: الاسهام في تعزيز الوعي المجتمعي حول قضايا المرأة.
4. المحور الرابع: المساهمة في خلق بيئة تشريعية وسياسة داعمة للمرأة.

المحور الاول: تحسين جودة الخدمات من خلال بناء قدرات وطنية مستدامة

ويهتم هذا المحور بعنصرين اساسيين

1. ما هي الفئات المستهدفة كقدرات وطنية يراد بنائها بصفة مستدامة
2. ما المقصود بالاستدامة وكيف ستقوم الخطة علي ضمانها.

الفئات الوطنية المستهدفة ببناء قدراتها بصورة مستدامة

1. العاملين بمكتب شكاوي المرأة
2. العاملين بالمجلس القومي للمرأة من الادارات الداعمة لعمل مكتب شكاوي المرأة
3. العاملين بالجهات الوطنية الشريكة ومنها مكاتب تسوية منازعات الاسرة - النيابة العامة - وزارة الداخلية - وزارة التضامن الاجتماعي و غيرهم

المقصود بالاستدامة وكيف ستقوم الخطة علي ضمانها

يقصد بالاستدامة في هذا المجال

توفير فرص تعلم مهنية واكاديمية متعمقة ومستفضية مكثفة للكوادر الوطنية في العلوم الداعمة لمهامهم الوظيفية بهدف خلق جيل من الخبراء في المجالات المختلفة يمثلون حجر اساس لخطط التطوير المستقبلية يسهل الاعتماد عليهم دون الحاجة مطلقا الي اعادة تعليمهم او تدريبهم.

خطة بناء قدرات العاملين بمكتب شكاوي المرأة والادارات الاخرى من المجلس القومي للمرأة.

1. اعادة تعيين تصنيفات تدخلات مكتب شكاوي المرأة وحصرها في اختصاصات محددة Interventions classifications وتحديد الجهات الشريكة في كل تصنيف رئيسي.
2. اعادة توزيع الموارد البشرية العاملة بمكتب شكاوي المرأة علي الاقسام الادارية والفنية المختلفة
3. تشكيل فرق عمل فنية لكل تصنيف تدخل رئيسي ضمن تصنيفات تدخلات مكتب شكاوي المرأة interventions working teams
4. اعداد أدلة عمل موضوعية technical manuals تكون بمثابة الدليل المرشد لكل عامل بمكتب شكاوي المرأة في كل الفروع تهدف الي ضمان تقديم مشورة موضوعية بأعلي جودة وبصورة موحدة بين مختلفي مستوي جميع العاملين بالمحافظات المختلفة
5. تحليل الاحتياجات التدريبية للعاملين Training needs analysis بناء علي اقسامهم وتخصصاتهم المختلفة
6. توفير منح دراسية (كورسات متعمقة - دبلومات - ماجستيرات)

7. دعم استمرار نموذج التدريبات الجماعية الدورية للعاملين بمكتب شكاوي المرأة بهدف نشر العلم بين جميع العاملين من مختلف التخصصات
خطة بناء قدرات الجهات الوطنية الشريكة

1. عقد اجتماعات تشاورية بين المجلس القومي للمرأة والجهات المعنية الشريكة
2. اعداد ادلة عمل اجرائية مشتركة Procedural manuals بغرض تحديد الية الاحالة وكيفية التنسيق والمتابعة بشأن كل تصنيف تدخل رئيسي
3. عقد تدريبات جماعية دورية تضم العاملين التنفيذيين من كل من مكتب شكاوي المرأة والجهات المختلفة

المحور الثاني: تقديم حزمة متنوعة من الخدمات للمرأة المصرية من خلال تطوير البنى التحتية وادارة العمليات

تيسير الابلاغ وتقديم الشكاوي من خلال تطوير قنوات التلقي والاستقبال للشكاوي والبلاغات

1. انشاء فروع جديدة لمكتب شكاوي المرأة توسع افقي فروع جديدة
 2. تحديد وتلبية الاحتياجات اللازمة لتلقي البلاغات والشكاوي وتقديم المشورة تليفونيا عبرخط المشورة 15115 التابع لمكتب شكاوي المرأة
 3. تحديد وتلبية الاحتياجات اللازمة لتلقي البلاغات الكترونيا عبر الاستمارة الالكترونية وخدمة الواتساب ومواقع التواصل الاجتماعي
 4. قاعدة بيانات مكتب الشكاوي
- تعزيز جودة الخدمات للضحايا في مجال التصنيفات **G3** العنف التمييز الحرمان، **G4** ضحايا الجرائم الالكترونية ، **G5** ضحايا الاتجار بالبشر والهجرة غير الشرعية
- بتعزيز الموارد البشرية والمادية لاستقبال ودعم ضحايا الجرائم السابقة من خلال فرق عمل مدربة وغرف استقبال معده لتوفير اعلي مستويات الخصوصية وتيسير التنقل الامن ويشمل ذلك
1. توفير سيارات للتنقل الامن بالضحايا،
 2. تأسيس غرف ضخاصة لتلقي بلاغات الضحايا
 3. تأسيس مجمع متكامل الخدمات لتقديم كافة الخدمات للضحايا **one stop shop**
 4. تعيين موظفين جدد بكافة الفروع بواقع موظف لكل فرع وتأهيلهم
- تعزيز خدمات الدعم النفسي والمشورة الاسرية في اطار تصنيف التدخل **G11**
- اعداد المحتوى العلمي لدبلومة الدعم النفسي والمشورة الاسرية

- الاعلان عن البرنامج القومي للدعم النفسي والمشورة الاسرية واختيار المرشحين للالتحاق باكاديمية الدعم النفسي للمرأة والمشورة الاسرية
- انشاء شبكة الداعمين النفسيين والاجتماعيين وضم اعضاء اليها
- اطلاق الشبكة وبدء الاحالة ووضع نظم التنسيق والمتابعة والاغلاق
- تعزيز خدمات الدعم الاجرائي والقضائي للمرأة
- اعداد الاصدار الثاني من دليل عمل شبكة المحامين المتطوعين
- عقد اجتماعات تنسيقية وتشاورية دوريه مع اعضاء شبكة المحامين المتطوعين
- استمرار نظام العمل المعمول به بشأن الاحالة والمتابعة والتقييم

المحور الثالث: الاسهام في تعزيز الوعي المجتمعي حول قضايا المرأة.

1. اعداد دليل موضوعي مكون من مجموعة متنوعة من الرسائل التوعوية يتم استخلاص محتواها من الدليل الموضوعي المعتمد لمكتب شكاوي المرأة في كافة الاختصاصات ال 12
2. تصميم محتويات توعوية ابداعية مختلفة تستهدف كافة فئات المجتمع يتم اطلاقها عبر العديد من قنوات نشر الوعي ومنها صفحات التواصل الاجتماعي وحملات طرق الابواب
3. طباعة مواد دعائية توعوية تهدف الي نشر الوعي بالاضافة الي نشر معلومات حول قنوات الابلاغ وتقديم الشكاوي ومنها نشر خط المشوره 15115.

المحور الرابع: المساهمه في خلق بيئة تشريعية وسياسة داعمة للمرأة.

1. تعزيز وسائل الرصد والاحصاء ومنها تطوير قاعدة بيانات مكتب شكاوي المرأة
2. تسليط الضوء علي الظواهر المجتمعية الملحة من خلال اعداد اوراق العمل والدراسات ومقترحات التعديلات التشريعية ومشروعات القوانين تمهيدا لوضعها امام صانع القرار
3. عقد اجتماعات تنسيقية وتشاورية مع صناع القرار