



المجلس القومي للمرأة

مكتب شكاوى المرأة ومتابعتها



EUROPEAN UNION

الاتحاد الأوروبي

مشروع رقم 235 – 777 /2010

شكاوى المرأة المصرية المعاصرة دراسة تحليلية لشكاوى عام 2009

إشراف وتحرير
الدكتورة نجوى الفوال

إعداد
الدكتورة آمال هلال

الأستاذة عزيزة عبد العزيز

الدكتور عادل سلطان

القاهرة
2011
هيئة البحث

مدير مكتب شكاوى المرأة ومتابعتها (أستاذ بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنايية)، المشرف على الدراسة، كما قامت بتحرير التقرير النهائي.

الأستاذة الدكتورة/ نجوى الفوال

أستاذ بالمركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنايية، والباحث الرئيسي للدراسة، وقامت بالإشراف على عملية تحليل مضمون عينة

المحتويات

الصفحة

1

مقدمة

3

الإطار المنهجي للدراسة

8

نتائج الدراسة التحليلية

8

أولاً : الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات

15	ثانيا: توصيف الشكاوى والطلبات الواردة للمكتب
19	ثالثا : رصد لأنماط الشكاوى والطلبات
21	رابعا : تصنيف الشكاوى والطلبات وتحليلها
77	خامسا : الخاتمة
82	المراجع
84	الملاحق

مقدمة

المرأة المصرية: لمحة تاريخية

يعد الإنسان هو العنصر الأساسى فى عملية التنمية مثلما أنه هو الهدف منها، إذ يعتمد نجاح برامج التنمية واستدامتها على مشاركة العنصر البشرى ومدى إعداده وتأهيله. وللمرأة دور فعال فى عملية التنمية لا يقل أهمية عن دور الرجل، فهى عنصر هام ومحور من محاور التنمية وشريك فعال فى دفع مسيرتها.

ولقد ارتبطت النهضة النسائية فى مسيرتها الطويلة التى امتدت قرابة القرن ونصف بقضايا مجتمعية طرحتها ضرورات التقدم. فعندما بدأ محمد على فى تأسيس الدولة العصرية ارتبط ذلك بضرورة تحديث المجتمع لخدمة الدولة، وصاحبه ضرورة تعليم المرأة فأنشئت "مدرسة المولدات" عام 1832 لتخريج القابلات (أخصائيات الولادة). وقد دعم تبنى عدد من العلماء والمفكرين المصريين من دعاة التنوير - مثل محمد عبده ورفاعة الطهطاوى وقاسم أمين - قضية تحرير المرأة والمطالبة بتعليمها وبحقها فى العمل، فكانت دعوتهم بمثابة القاعدة الفكرية التى قامت عليها جسور الوعى الاجتماعى المتصل بأهمية النهوض بأوضاع المرأة.⁽¹⁾

ومن ناحية أخرى، فقد ساندت المرأة فى هذه المرحلة قضية التعليم من أجل النهوض بالمجتمع ككل، كما لعبت دوراً فى تحريك النهضة النسائية من خلال مشاركتها فى المؤتمرات الدولية. كذلك برز دور المرأة المصرية فى القضايا الوطنية، حيث سعت المرأة لتأسيس أحزاب سياسية تدافع عن قضاياها، فنشأ أول حزب سياسي تحت اسم "اتحاد النساء المصريات" ثم "الحزب النسائي الوطني" عام 1942. وقد طالب الاتحاد النسائي المصري عام 1947 بضرورة تعديل قانون الانتخابات باشتراك النساء مع الرجال فى الحق فى التصويت فى الانتخابات، وضرورة أن يكون للمرأة جميع الحقوق السياسية ومنها عضوية المجالس النيابية. وفى أعقاب قيام ثورة يوليو 1952 نص دستور 1956 على منح المرأة حقوقها السياسية الكاملة، حيث سادت قناعة بأن حرمان المرأة من هذه الحقوق يتنافى مع قواعد الديمقراطية، انطلاقاً من أن المرأة جزء من الكيان المجتمعي.⁽²⁾

وبالرغم من المكاسب العديدة التى حصلت عليها المرأة منذ ذلك الوقت، إلا أن التغيرات الاجتماعية والسياسية التى شهدتها المجتمع المصري فى العقود الأخيرة من القرن العشرين أدت إلى ظهور تيارات واتجاهات فكرية تقلل من وضع المرأة فى المجتمع وتؤثر سلباً على المكاسب التى حصلت عليها. وقد ساعد على انتشار هذا التيار الفكرى استجابة فريق من النساء له، حيث تراجعت مساهمة المرأة فى الحياة الاجتماعية والسياسية، وضعفت ممارستها لحقوقها المشروعة، ويؤكد على ذلك ما توصلت إليه بعض الدراسات التى أجريت فى مجال

المرأة⁽³⁾، حيث أرجعت الانخفاض فى الإنجاز النسائي على مستوى التعليم والعمل ومستوى المشاركة إلى عدم وضوح مفهوم العمل وعدم تحويله إلى قيمة راسخة فى وجدان المرأة، وإلى عدم اكتمال صور المساواة ليمتد إلى الحياة الأسرية والمكانة الاجتماعية. هذا بالإضافة إلى أن تهميش دور المرأة نابع من سطوة التقاليد وصور التمييز التى تفرض عليها.

ومن الملاحظ أنه مع بداية القرن الحادى والعشرين بدأت تتعالى صيحات بدفع المرأة للتمسك بحقوقها، والنظر إليها ككيان له من الإمكانيات والقدرات التى تمكنها من إثبات مكانتها داخل المجتمع. وبدأت جهود حثيثة على طريق تحديث وتطوير وضع المرأة والسعى نحو النهوض بها وتمكينها إيماناً بأن تنمية المجتمع وتطويره لا يمكن أن يتحقق دون مشاركة إيجابية من المرأة. هكذا نصت العديد من الاتفاقيات الدولية على ضرورة تمكين المرأة ومشاركتها الكاملة فى جميع جوانب الحياة بما فى ذلك عملية صنع القرار وبلوغ مواقع السلطة، هى من الأمور الأساسية لتحقيق المساواة والتنمية والسلام.⁽⁴⁾

وبناء عليه أصبحت قضايا المرأة تمثل أولوية على أجندة القضايا الداخلية سواء على المستوى الرسمى أو على مستوى المنظمات غير الحكومية على حد سواء، واستهدفت كافة الجهود تمكين المرأة سياسياً واقتصادياً واجتماعياً، والعمل من أجل القضاء على كافة مظاهر التمييز ضد المرأة، بالإضافة إلى تحقيق إصلاح تشريعى فيما يخص الأوضاع الخاصة بها فى كافة المجالات، فضلاً عن اتخاذ إجراءات بهدف تغيير القيم والمفاهيم المجتمعية المؤثرة سلباً على المرأة وتفعيل دورها.

لا شك أن الجهود المبذولة لتطوير وضع ومكانة المرأة وتفعيل دورها كشريك فى تنمية مجتمعها؛ أدى إلى إحداث تغييرات جذرية على مضمون وشكل الأدوار الاجتماعية والاقتصادية للمرأة المصرية، ولكن لا بد وأن نتوقف ونأمل وننقح مدى استفادة المرأة -بكافة فئاتها- بالحقوق التى كفلها لها القانون؟ ومدى تمكينها من استغلال هذه الحقوق فى تنظيم وتحسين حياتها الأسرية والعملية؟ وهل استطاعت السياسات الداعمة لوضع المرأة وتمكينها من مساندتها فى حماية حقوقها والحصول عليها؟ أم أن هناك من المعوقات ما يحد من الاستفادة بهذه الحقوق سواء معوقات قانونية، بمعنى وجود ثغرات قانونية فيما صدر من تشريعات وقوانين لحمايتها بحيث يتم استغلالها لعدم تمكينها، أم معوقات ثقافية تشتمل على اتجاهات وأفكار مستمدة من الموروث الثقافى تقف حائلاً أمام تمكين المرأة من حقوقها وتحد من قدرتها على المشاركة المجتمعية؟ أم معوقات ذاتية مرتبطة بنظرة المرأة لذاتها وعدم سعيها للمطالبة بحقوقها أو إساءة استخدام هذه الحقوق.

وللتحقق من تلك التساؤلات كان لا بد من رصد مشكلات واحتياجات المرأة، والتعرف على العقبات التى تواجهها، وتحليل تلك المشكلات من منظور اجتماعى ثقافى يسمح بالكشف عن تأثير الموروثات الثقافية والمعوقات الاجتماعية والقانونية التى قد تسهم فى تحجيم دور المرأة فى تنمية المجتمع أو إثبات هويتها وكيانها، والحصول على حقوقها.

الإطار المنهجي للدراسة

الهدف من الدراسة

تعد دراسة الشكاوى الواردة وإخضاعها للتحليل الاجتماعي مرحلة أساسية من عمل المكتب التي تهدف إلى إعادة إنتاج هذه الشكاوى في صورة مؤشرات تعكس الإشكاليات التي مازال المجتمع المصرى غير قادر على التعامل معها، والتي تعوق حصول المرأة المصرية على حقوقها المختلفة. لذا تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الشكاوى الواردة وأكثرها تكراراً وتحليل العوامل التي تسببها وتؤثر بصفة عامة على أوضاع المرأة المصرية.

وينبثق عن هذا الهدف عدة أهداف فرعية، وهى:

- 1- التعرف على الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات.
- 2- تحديد نوعية الشكاوى الواردة وأكثرها تكراراً، وعلاقتها بخصائص الشاكيات.
- 3- توزيع الشكاوى على المحافظات المختلفة للتعرف على علاقتها بالبيئة المحلية.
- 4- تحليل الشكاوى على أساس إقليمي (قبلى وبحرى / محافظات حدودية وأخرى حضرية).
- 5- مدى الارتباط القائم فيما بين بعض النوعيات المختلفة للشكاوى (مثل ارتباط شكاوى الأحوال الشخصية بكل من العنف ضد المرأة أو حرمانها من حقها فى الميراث).
- 6- التعرف على الجهود المبذولة من قبل المكتب لمواجهة هذه المشكلات.

أسلوب الدراسة

تدخل هذه الدراسة ضمن الدراسات التحليلية المقارنة التي تستخدم أسلوب تحليل المضمون - بشقيه الكمي والكيفي - وذلك للوصول إلى استدلالات محددة من محتوى الشكاوى بطريقة موضوعية منظمة، تهدف إلى اختبار المضمون ودراسة علاقاته المتداخلة والسعى إلى تفسير ما قد تصل إليه من نتائج. وهذا المستوى من التحليل لا يتأتى بدون المزج بين إمكانات التحليل الكمي للمضمون الذى يمكن من الدقة والموضوعية العلمية، وبين إمكانات التحليل الكيفي التي تتيح ثراء البيانات التي يتوصل إليها هذا التحليل⁽⁶⁾. وبناء عليه فقد اعتمد وضع استمارة تحليل المضمون على التحليل الكيفي للمعلومات الواردة فى كل من استمارتي الشكاوى والطلبات، وعلى الأخص فى الجزء المخصص لمضمون الشكوى، والذي تسجل فيه الشاكيات موضوع الشكوى أو الطلب بنفسها.

عينة الدراسة

تم سحب عينة عشوائية طبقية من الشكاوى الواردة خلال عام 2009 لكل من المكتب المركزى وفروعه بالمحافظات والتي يبلغ عددها 26 فرعاً. واعتمد تصميم عينة تحليل المضمون على قاعدة البيانات كإطار للشكاوى المقدمة للمكتب، وبذلك تكون العينة احتمالية ممثلة لذلك الإطار، علماً بأنه تم استبعاد الشكاوى التي تقع خارج اختصاص المكتب، والتي تم تحويلها إلى جهات أخرى مثل المجلس القومي للأمومة والطفولة، والمجلس القومي لحقوق الإنسان. وقد بلغ حجم الإطار العام الذي تم الاعتماد عليه فى سحب العينة 9542 شكوى وطلب موزعة على (15) تصنيفاً. ووفقاً للمعادلة الإحصائية التي استخدمت لسحب العينة فقد بلغ حجم الشكاوى التي خضعت للتحليل 2074 شكوى وطلباً، كما تم سحب عينة بديلة للحالات التي قد لا تتوفر كافة بياناتها قدرت ب 20% من حجم العينة الأساسية على مستوى كل تصنيف من التصنيفات المختلفة لنوعيات الشكاوى.

ويوضح الجدول التالي توزيع العينة على المحافظات المختلفة:

الجدول رقم (1)
توزيع عينة الدراسة طبقاً للمحافظة

النسبة المئوية	العدد	المحافظة
27.9	579	القاهرة / حلوان / 6 أكتوبر
6.7	138	الجيزة
5.4	112	الفيوم
4.2	87	شمال سيناء
4.1	85	كفر الشيخ
3.8	79	الدقهلية
3.6	75	القليوبية
3.6	74	أسوان
3.3	69	البحيرة
3.1	65	المنوفية
3.1	64	الغربية
2.9	60	الإسكندرية
2.8	59	جنوب سيناء
2.7	57	الوادي الجديد
2.6	53	قنا
2.5	52	دمياط
2.5	52	المنيا
2.2	45	الشرقية
2.1	43	بني سويف
1.8	38	بورسعيد
1.7	35	أسيوط
1.7	35	الأقصر
1.5	31	سوهاج
1.2	25	السويس
1.2	24	مطروح
100	2074	الإجمالي

أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة فى تحليل البيانات على استمارة تحليل المضمون التى اشتملت على قسمين:

القسم الأول:

أ- الجانب الشكلى للشكوى: ويشتمل على نوعية الشكوى، وتاريخ تلقيها، وسيلة التقدم بها، والجهات

السابق التقدم إليها بالشكوى، ومصدر المعرفة بالمكتب، وطبيعة الشكوى وتصنيفها.

ب- البيانات الخاصة بالشاكية: وتتضمن البيئة السكنية للشاكية، السن، الحالة التعليمية، الحالة

الاجتماعية، عدد الأبناء، الحالة المهنية، مصدر الدخل، الجهة أو الأفراد المشكو منهم.

القسم الثانى:

الجانب الموضوعى للشكوى: ويتضمن المحاور الرئيسية لأنماط الشكاوى، والتى بلغت سبعة محاور

كالتالى:

- الشكاوى القضائية .
- الشكاوى الاجتماعية.
- شكاوى العمل.
- شكاوى الوثائق والأوراق المدنية.
- الشكاوى الإدارية.
- قضايا العنف.
- الطلبات والاحتياجات الشخصية.

وقد اندرجت تحت تلك الأنماط فئات رئيسية وأخرى فرعية تمثل الأفكار المتضمنة التى تم تصنيفها من خلال عينة الشكاوى. وتجدر الإشارة إلى أن الفئات الفرعية تم رصدها كما وردت بالشكوى؛ لذا فإن عددها قد تفاوتت تحت كل فئة رئيسية، كما وضعت فئة أخرى (تذكر) فى نهاية الفئات الفرعية لكل فئة رئيسية لتضمين ما لم يرد من بيانات. ومن خلال هذه الفئات المختلفة يتم الكشف عن الجوانب المختلفة للشكاوى ومدى ورودها وتركيزها على شكاوى أو طلبات بعينها. وقد تم ترجمة هذه الأنماط الرئيسية للشكاوى فى عدد من الأبعاد تضمنتها استمارة تحليل المضمون، وهى: الأحوال الشخصية - العمل - القضايا الإدارية - الدعاوى المدنية -

الدعوى الجنائية - تنفيذ الأحكام - الأوراق المدنية - الضمان الاجتماعي - الصحة - الإسكان - التأمينات والمعاشات - التعليم - المشكلات البيئية - العنف (الأسرى / المجتمعي / المؤسسي) - الاحتياجات والطلبات. والجدير بالذكر أنه قد تم إعداد دليل تعريف بتلك الأبعاد الرئيسية وما يندرج تحتها من فئات فرعية لتحديد المفهوم بشكل دقيق؛ بحيث يكون هناك اتفاق بين الباحثين أثناء عملية تحليل المضمون.

ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة هو مدى الاتساق بين الدرجات التي يحصل عليها نفس الأفراد في تطبيق الأداة. وقد أدت صياغة استمارة تحليل مضمون الشكاوى بدقة إلى تضمينها العديد من الأفكار التي وردت في الشكاوى؛ الأمر الذي نتج عنه تعدد الفئات الرئيسية والفرعية. لذلك كان لابد من التحقق من الفهم الكامل لبنود الاستمارة وتقسيماتها واستيعاب دليل التعريف بهذه الفئات من جانب القائمين بالتحليل. وقد تمت مناقشة كافة بنود الأداة وتبادل وجهات النظر فيما يرد من فئات رئيسية وفرعية داخل كل بُعد يحتمل الاختلاف في تصنيفها. ولإجراء تجربة الثبات تم اختيار عينة من الشكاوى وفقاً لكل محور من المحاور التي تم تحديدها. وقد تم قياس نسبة الاتفاق بين المحللين على أساس حساب النسبة المئوية للاتفاق حول تصنيف الفئات الرئيسية على مستوى كل بُعد على حدة. وقد بلغت نسبة الاتفاق التي تم التوصل إليها 92,1 %، وهي نسبة عالية.

خطة التحليل الإحصائي للبيانات

انطلاقاً من أهداف الدراسة تم وضع خطة المعالجة الإحصائية للبيانات، كالتالي:

- استخراج مجموعة من الجداول البسيطة للنوعيات المختلفة من الشكاوى والطلبات (فردية - جماعية)، والجهات أو الأفراد محل الشكوى، بالإضافة إلى للخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات، وكذلك لأسلوب تعامل المكتب مع الشكاوى والطلبات الواردة ، وموقفها النهائي.
- حساب التكرارات والنسب المئوية لورود فئات المضمون على مستوى المحاور والفئات الرئيسية والفرعية للشكاوى الواردة على مستوى إجمالي الجمهورية، وعلى مستوى كل محافظة على حدة.
- استخراج الجداول المركبة للكشف عن الفروق في الشكاوى بين الأقاليم الجغرافية (محافظات حضرية - حدودية - قبلي - بحري) وتوزيعها على الأبعاد الرئيسية للشكاوى بفئاتها الرئيسية والفرعية.
- استخراج الجداول المركبة للكشف عن العلاقة بين الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات من ناحية، والأبعاد الرئيسية للشكاوى بفئاتها الرئيسية والفرعية من ناحية أخرى.

- استخراج الجداول المركبة للكشف عن العلاقة بين شكاوى الأحوال الشخصية من جهة، وكل من شكاوى العنف والمواريث من جهة أخرى.

نتائج الدراسة التحليلية

يتضمن هذا الجزء من الدراسة عرضاً لنتائج تحليل مضمون الشكاوى الواردة للمكتب خلال عام 2009، ويبدأ بإلقاء الضوء على ما توصل إليه التحليل من حيث خصائص الشاكيات، ثم يتطرق إلى توصيف للشكاوى والطلبات طبقاً لطرق وأساليب استقبالها ومصدر المعرفة بالمكتب، بالإضافة إلى رصد لصور المعاناة التي تواجه الشاكيات في المجالات المختلفة، وأنماط التمييز الموجه ضدهن في مناحي حياتهن، إلى جانب الكشف عن الفروق الجغرافية لأنماط الشكاوى والعوامل المجتمعية والذاتية التي تحد من تمتعهن بحقوقهن. كذلك تلقى نتائج الدراسة الضوء على جهود مكتب الشكاوى بالتعاون مع الجهات الرسمية وغير الرسمية الشريكة معه في التصدي للمشكلات التي تواجه المرأة (الشاكية) وتمكينها من حقوقها.

وسوف يتم عرض النتائج المستخلصة من تحليل مضمون الشكاوى وفقاً لما يلي:

أولاً: الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات.

ثانياً: توصيف الشكاوى والطلبات الواردة.

ثالثاً : رصد لأنماط الشكاوى والطلبات.

رابعاً: تصنيف الشكاوى والطلبات وتحليلها.

أولاً: الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات

تشير بيانات الدراسة إلى السمات العامة للشاكيات التي اتضحت من خلال تحليل نتائج عدد من المتغيرات مثل: البيئة السكنية، فئات السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الحالة العملية ونوع العمل، ومصادر الدخل والإعاشة. وفيما يلي عرض لأهم هذه السمات:

1- البيئة السكنية:

بينت نتائج الدراسة (جدول رقم 2) أن أغلب الشاكيات يقمن بمناطق حضرية وذلك بنسبة 70.5%، مقابل 27.4% يقطن في مناطق ريفية. وقد تركزت أغلب شكاوى هؤلاء في طلب المساندة القضائية، يليها الشكاوى المرتبطة بالعمل (جدول رقم 1 بالملحق). ويمكن تفسير ذلك في ضوء الثقافة السائدة في المجتمعات الريفية والبدوية التي تفرض على المرأة اللجوء إلى كبير القبيلة أو العائلة إذا ما تعرضت لمشكلة ما ترتبط بحياتها الأسرية، هذا بجانب ضآلة تعليم هذه الفئة من النساء وعدم الوعي الكافي بحقوقهن أو كيفية المطالبة بها.

الجدول رقم (2)

البيئة السكنية للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	البيئة السكنية
70.5	1463	حضر
27.4	568	ريف
2.1	43	غير مبين*
100	2074	الإجمالي

2- الفئة العمرية

يتضح من نتائج الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة للشاكيات تقع فى الفئة العمرية 30 - 39 سنة حيث بلغت نسبتهن 26%، يليها مرحلة منتصف العمر والتي تقع ما بين 40 إلى أقل من 50 سنة (22.8%). وتعتبر هذه الفترة العمرية هي فترة نضج المرأة وممارستها لأدوار اجتماعية متعددة فى مواقع مختلفة (أسرية وعملية) مما يعرضها لمشكلات أو معوقات قد تفوق أحياناً قدرتها على التغلب عليها. كذلك تشير النتائج إلى ظهور نسبة غير قليلة من الشاكيات (22%) تقع أعمارهن ما بين 20 لأقل من 30 سنة، وهو ما يدفع إلى التساؤل حول نمط شكاوى هذه الفئة التى تقف على مشارف الحياة الأسرية والعلمية، وهذا ما ستوضحه نتائج التحليل تفصيلاً فيما بعد.

الجدول رقم (3)

الفئات العمرية للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	فئات السن
0.8	17	أقل من 20 سنة
22.0	456	-20
26.0	539	-30
22.8	472	-40
10.4	216	-50
4.2	88	60 سنة فأكثر
13.8	286	غير مبين
100	2074	الإجمالي

* ملحوظة: يرجع عدم بيان بعض متغيرات الخصائص الديموجرافية والاجتماعية (غير مبين) إلى ورود العديد من الشكاوى عن طريق البريد أو الفاكس أو تليفونياً، بالإضافة إلى أن بعض الشكاوى تقدم بشكل جماعي، وبالتالي ينصب اهتمام الشاكيات فى التركيز على مضمون الشكاوى ووسيلة التواصل مع المكتب.

3- الحالة الاجتماعية

تشير النتائج إلى أن معظم الشكايات من المتزوجات وذلك بنسبة 50.4%، يليها المطلقات بنسبة 17.8%، هذا بجانب نسبة 3.2% ممن تعرضن للهجر والانفصال، وإن كانت النسبة ضئيلة إلا أنها تعبر عن تحمل المرأة لمسئولية رعاية الأبناء وحدها والإنفاق عليهم نتيجة نكوص الزوج عن تحمل مسؤولياته. كما يشير ارتفاع نسبة المتزوجات والمطلقات إلى وجود خلل في النسق الأسرى لهؤلاء الشكايات ومعاناتهن في الحصول على حقوقهن الشرعية والقانونية. (جدول 4)

الجدول رقم (4)

الحالة الاجتماعية للشكايات

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
50.4	1046	متزوجة
17.8	370	مطلقة
11.7	243	أرملة
9.3	193	غير مبین
7.5	156	غير متزوجة
3.2	66	هجر - انفصال
100	2074	الإجمالي

4- المستوى التعليمي

فيما يتعلق بالمستوى التعليمي للشكايات بينت النتائج أن أعلى نسبة من الشكايات هن الحاصلات على مؤهل متوسط بنسبة 24.3%، ثم من حصلن على تعليم جامعي بنسبة 20.2%. وهنا يثور تساؤل حول ما إذا كان هذا الارتفاع في المستوى التعليمي للشكايات معبراً عن زيادة وعيهن بحقوقهن والحرص على المطالبة بها. ولكن إذا ما تم وضع الشكايات اللاتي لم يحصلن على أي قسط من التعليم (الأميات) مع من يعرفن فقط القراءة والكتابة فإن نسبتهن مجتمعين تتفوق على النسب السابقة فتبلغ 37.7%، الأمر الذي يشير إلى أن هذه الفئة من النساء الأقل حظاً من التعليم هي الأكثر عرضة لانتهاك الحقوق والاستغلال، ومن ثم الأكثر احتياجاً للمساعدة من جانب المجتمع ومؤسساته.

الجدول رقم (5)

المستوى التعليمي للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	مستوى التعليم
24.3	503	متوسط
20.2	418	جامعي
19.9	412	أمية
17.8	369	تقرأ وتكتب
8.8	182	غير مبين
6.8	141	فوق متوسط
1.7	36	فوق جامعي
6.0	13	إعدادي
100	2074	الإجمالي

5- الحالة العملية

يلاحظ من الجدول (6) أن الغالبية العظمى من الشاكيات لا يمارسن أدواراً مهنية وذلك بنسبة 67.7%، الأمر الذي يعكس ارتفاع معدلات البطالة بين الشاكيات، وهو ما يتفق مع بيانات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء التي تشير إلى أن ضعف مساهمة الإناث في قوة العمل⁽⁶⁾.

الجدول رقم (6)

الحالة العملية للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	الحالة العملية
67.7	1405	لا يعمل
27.6	573	يعمل
4.6	96	غير مبين
100	2074	الإجمالي

أما عن نوعية الوظائف والمهن التي تزاولها العاملات من الشاكيات (والبالغ عددهن 573 مفردة) فتمثلت أغلبها في العمل بالجهاز الإداري الحكومي أو في مجال التدريس، وذلك بنسبة 27.6% لكل منهما. هذا بالإضافة إلى عمل بعضهن في الوظائف التخصصية (كالطبيبة، المحامية، المهندسة) وذلك بنسبة 19.5%، بجانب ممارسة بعض هؤلاء لأعمال مثل: التمريض، التجارة، والوظائف الإدارية العليا (جدول رقم 7). وتكشف هذه النتائج عن مساهمة المرأة (الشاكية) في سوق العمل بوظائف متنوعة، إلا أنها مازالت تعاني صعوبات في مجال العمل قد تؤثر على كفاءتها وعطائها، بالإضافة إلى شعور بعضهن بعدم المساواة والتمييز ضدهن.

الجدول رقم (7)

الحالة المهنية للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	المهنة
27.6	158	موظفة
27.6	158	مدرسة
19.5	112	وظائف تخصصية
7.5	43	عاملة
4.9	28	ممرضة
4.4	25	وظائف إدارية عليا
4.4	25	أعمال حرة
0.3	2	فلاحة
0.2	1	بالمعاش
3.7	21	غير مبين
100	573	الإجمالي

ويشير الجدول رقم (8) إلى أن غالبية الشاكيات اللاتي يعملن هن من العمالة الدائمة في القطاع الحكومي أو الخاص (بنسبة 69.5%). بينما 18.2% يمارسن العمل بشكل مؤقت، وغالباً عن طريق التعاقد. هذا إلى جانب نسبة 10.3% يعملن بشكل متقطع أو موسمي مثل: التدريس بنظام الحصة أو الأنشطة الموسمية أو الخدمة بالمنزل.

جدول رقم (8)

طبيعة العمل

نوع العمل	العدد	النسبة المئوية
دائم	398	69.5
مؤقت	104	18.2
متقطع أو موسمي	59	10.3
غير مبين	12	2.1
الإجمالي	573	100

6- الدخل ومصادره

تبين النتائج أن 55.4% من الشاكيات لا يوجد لديهن مصدر دخل ثابت يساعدن على إعالة أسرهن - خاصة المطلقات والأرامل والمهجورات- مقابل 39% لديهن عائد شهري من مصادر متعددة. ويوضح الجدولان التاليان مدى وجود دخل شهري للشاكيات، ومصادر الدخل والإعاشة لمن لا يمتلكن دخلاً.

جدول رقم (9)

مدى وجود دخل شهري للشاكيات

الاستجابة	العدد	النسبة المئوية
لا يوجد	1150	55.4
يوجد	808	39.0
غير مبين	116	5.6
الإجمالي	2074	100

وتبين النتائج أن مصدر الدخل لدى النسبة الأكبر من الشاكيات هو راتب العمل (68.3%)، يليه بفارق كبير الدخل من معاش الضمان الاجتماعي (بنسبة 14.2%)، ثم المعاش الوظيفي بنسبة 2.2%. أما اللاتي يعتمدن على معاش الزوج أو الوالد للإنفاق على أسرهن فبلغت نسبتهن 9.7%، وهناك نسبة ضئيلة للغاية يعتمدن على عائد ممتلكات أو مشروع تجارى (2.1%، 1.7% على التوالي).

جدول (10)

توزيع مصادر الدخل الشهري للشاكيات

النسبة المئوية	العدد	مصادر الدخل*
68.2	552	مرتب عمل
14.2	115	معاش ضمانى
9.7	78	معاش الزوج
2.2	18	معاش وظيفى
2.1	17	ممتلكات
1.7	14	مشروع - تجارة
1.1	9	نفقة شهرية
	808	عدد المستجيبين

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

أما الفئة التى ليس لديها مصدر دخل ثابت للإعاشة فتعتمد غالبيتها على مساعدة الأسرة (الوالد - الوالدة - الأخوة) باعتبارها الملاذ الوحيد الذى يحميها (72.1%) وذلك لحين الفصل فى قضاياها والحصول على مستحقاتها وأبنائها. بينما تلجأ نسبة 14.7% من الشاكيات إلى الاعتماد على مرتب الزوج باعتباره المسئول عن الإنفاق على الأسرة، أما اللاتي يعتمدن على مساعدات أهل الخير أو الإعانات الشهرية من المؤسسات الخيرية فلا تتعدى نسبتهم 3% لكل منهن . (أنظر الجدول 11).

الجدول رقم (11)

مصدر الإعاشة (فى حالة عدم وجود دخل)

النسبة المئوية	العدد	مصادر الإعاشة
72.1	829	مساعدات أفراد
14.7	169	مرتب الزوج
3.0	34	مساعدات من أهل الخير
2.8	32	إعانات من مؤسسات خيرية
100	1150	عدد المستجيبين

ثانياً: توصيف الشكاوى والطلبات الواردة للمكتب

1- نوعية الشكاوى والطلبات

تتقسم الشكاوى والطلبات التي ترد للمكتب إلى نوعين:

النوع الأول: شكاوى وطلبات فردية، وكانت لها الغلبة إذ بلغت نسبتها 66.6% و 31.1% على التوالي. وهذا النمط تطلب فيه الشاكايات مساندة المكتب في حل المشكلات التي تواجهها على مستوى الحياة العملية والأسرية، أو تحتاج إلى مشورة المكتب حول نوعية الإجراءات المتبعة لاستخراج أوراق شخصية أو الحصول على الخدمات الاجتماعية التي تلبى احتياجاتها المعيشية.

أما النوع الثاني: شكاوى وطلبات جماعية: وتمثلت بنسب ضئيلة بلغت 2.3%، ويرتبط هذا النمط بموضوعات ذات صلة بالعمل أو البيئة المحيطة بالشاكايات.

الجدول رقم (12)

توزيع عينة الدراسة طبقاً لنوع الشكاوى / الطلب

النسبة المئوية	العدد	نوع الشكاوى أو الطلب
66.6	1381	شكاوى فردية
31.1	646	طلب فردى
1.9	39	شكاوى جماعية
0.4	8	طلب جماعي
100	2074	الإجمالي

2- وسيلة التقدم بالشكاوى أو الطلب

يحرص المكتب على تعدد وسائل استقبال الشكاوى، بحيث يتيح للمرأة - في أنحاء الجمهورية - التقدم بشكاواها بالطريقة التي تتناسب وظروفها. وتشير النتائج إلى أن أكثر هذه الوسائل شيوعاً هي **المقابلة الشخصية** التي بلغت نسبتها - في إطار العينة - 71.7%، وذلك لاعتمادها على التواصل والحوار بين الشاكية ومتلقي الشكاوى (محامى المكتب).

كذلك تلقى المكتب عدداً من الشكاوى عن طريق **البريد العادي** بنسبة 8.3%، والفاكس بنسبة 7.9%. وقد تلجأ الشاكية لهذه الوسائل ربما لعدم قدرتها على التوجه للمكتب لبعدها المسافة أو لكبر السن أو لظروف أسرية، لذا تمثل هذه الوسائل منفذاً ييسر على المرأة التواصل مع المكتب للتعبير عن شكاواها. كما يوفر المكتب

لشكايات وسيلة الاتصال التليفوني - عن طريق خط مجاني - للحصول على استشارات قانونية أو التعريف بالخطوات الإجرائية اللازمة لحل مشكلاتهن (11.6% من إجمالي العينة).

الجدول رقم (13)

توزيع عينة الدراسة طبقاً لوسيلة التقدم للمكتب

الوسيلة	العدد	النسبة المئوية
مقابلة شخصية	1488	71.7
مكالمة تليفونية	241	11.6
بريد عادى	172	8.3
فاكس	163	7.9
بريد الكتروني	1	0.05
غير مبين	9	0.4
الإجمالي	2074	100

3- الأفراد والجهات محل الشكوى

سعت الدراسة إلى الكشف عن المصادر التي تسبب معاناة للمرأة (الشاكية) فى سعيها للحصول على حقوقها، أو تلك التي تمثل مصدراً لإيذائها النفسي والمعنوي. وقد بينت النتائج أن أكثر الجهات المشكو منها هي **المؤسسات الحكومية** - سواء كانت وزارات أو هيئات أو مديريات بنسبة 48.9%، حيث تتركز الشكاوى حول عدم الاستقرار والرغبة فى التثبيت فى العمل، أو رفض طلب النقل لجمع شمل الأسرة، أو إعاقة الحصول على مستحقات مالية متأخرة، أو على الخدمات الاجتماعية المرصودة للفئات الأكثر احتياجاً وللمرأة المعيلة. كذلك تبين أن مصدر الشكوى أحياناً يكون نابغاً من التعسف فى استخدام سلطة رئيس العمل أو تمييزه ضد المرأة وتحيظه للعاملين من الذكور، ورفضه منح المرأة حقوقها المنصوص عليها فى قانون العمل.

كما أظهرت النتائج أن مصدر معاناة المرأة قد يكمن داخل أسرتها ويتمثل فى الزوج أو الزوج السابق لدى نسبة غير قليلة من الشاكيات (37.4%)، إما لسوء معاملتها واستحالة العشرة والحياة الزوجية، أو لتهربه من الالتزامات والمسئوليات تجاه الأسرة والأبناء. كما أن هناك بعض الأضرار التي تقع على المرأة (الشاكية) من قبل أفراد من العائلة (الأقارب) يستغل فيه ضعفها كامرأة، وذلك بنسبة 5.1% أو أفراد داخل المجتمع سواء فى إطار البيئة السكنية (الجيران) بنسبة 1.4%، أو أفراد تتعامل معهم فى حياتها العامة بنسبة 2.6% وذلك لاغتصاب حق من حقوقها أو دفعها للتنازل عنه. (أنظر جدول 14).

وبجانب ما سبق فهناك نسبة 1.7% تمثل طلبات موجهة لمؤسسات غير حكومية أو جمعيات أهلية بهدف الحصول على إعانات مالية للمساعدة فى الوفاء بالتزاماتهن الأسرية.

الجدول رقم (14)

التوزيع التكراري والنسبي للجهات أو الأفراد محل الشكوى

الجهة*	العدد	النسبة المئوية
مؤسسات حكومية	1015	48.9
الزوج	586	28.3
طليق الشاكية	188	9.1
الأقارب/أهل الزوج	60	2.9
أحد الأشخاص	54	2.6
الأسرة	46	2.2
مؤسسات أهلية/ غير حكومية	36	1.7
الجيران	28	1.4
أفراد من جهات أمنية	27	1.3
الأبناء	5	0.2
زوج - طليق الابنة	5	0.2
زملاء العمل	1	0.5
عدد المستجيبين	2074	-

*قد تقع الشكوى في إطار أكثر من فئة

ويتضح مما سبق أن الشكاوى الواردة تتنوع في مصادرها فمنها ما هو على المستوى المؤسسي، والآخر على مستوى الأفراد ذوى الصلة المباشرة والقريبة بالشاكية، أو ضمن من تتعامل معهم بشكل غير مباشر في حياتها اليومية.

وقد تبين أن عددا من الشاكيات قد تقدمن بشكاواهن لجهات أخرى قبل التقدم بها للمكتب، وذلك لأسباب متعددة (690 شاكية)، حيث تشير النتائج إلى توجه غالبية الشاكيات لمحكمة الأسرة بنسبة 40.3%، ويرجع ذلك إلى أن غالبية الشكاوى تقع في إطار الأحوال الشخصية، حيث لا تقام دعاوى (الطلاق - الخلع - النفقات) في تلك القضايا إلا بعد إجراء التسوية في هذه المحكمة. يضاف إلى ذلك قيام بعض الشاكيات باللجوء إلى القضاء بمساعدة محامين من خارج المكتب للحصول على حقوقهن وذلك بنسبة 22.6%، هذا بجانب سعى بعضهن إلى تقديم شكاواهن لجهة العمل أو الهيئات الأعلى للمطالبة بحقوقهن الوظيفية وذلك بنسبة 27.9%. كما تطلبت طبيعة بعض الشكاوى ضرورة توجه الشاكيات إلى أقسام الشرطة لإثبات حقوقهن من خلال محاضر رسمية (10.9%).

جدول رقم (15)

توزيع عينة الدراسة طبقاً للجهة التي تقدمت الشاكية إليها
بالشكوى قبل لجوئها للمكتب (ن=690)

الجهة*	العدد	النسبة المئوية
محكمة الأسرة	278	40,3
اللجوء للقضاء	156	22,6
جهة العمل والهيئات الأعلى	193	27,9
أقسام الشرطة	75	10,9
وحدات تكافؤ الفرص	2	0,3

* قد تقع الشكوى في إطار أكثر من فئة

أما عن تردد الشاكيات على المكتب في فترات سابقة للتقدم بذات الشكوى، فتشير البيانات إلى أن الغالبية العظمى من الشاكيات (98%) لم يتقدمن بنفس الشكوى للمكتب في وقت سابق، مما يؤكد على جهود فريق العمل بالمكتب وفروعه (محامي المكتب) في مساندة الشاكية للوصول إلى حلول نهائية لشكاواها أو طلباتها، وعدم تراكم أو تجاهل أية شكاوى تقع في إطار اختصاص المكتب.

4- مصدر المعرفة بالمكتب

تعد معرفة المرأة بوجود جهة أو كيان يساندها في حل مشكلاتها انعكاساً لزيادة وعيها بحقوقها والسعي نحو المطالبة بها. وقد أظهرت النتائج الخاصة بمصدر المعرفة بالمكتب أن أكثر من نصف العينة عرفت بدور من الأقارب أو المعارف بنسبة 54.2%. ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ثقافة الفئات الأقل حظاً من التعليم في المجتمع النسائي والتي تعتمد على تناقل وتبادل المعلومات عبر المحيط البيئي، كما أن مصداقية المعلومة تتشكل من خلال الخبرة السابقة التي تمر بها إحداهن.

أما عن دور وسائل الإعلام (صحافة - إذاعة - تليفزيون) كمصدر لمعرفة الشاكيات بدور المكتب فقد بلغت نسبتها 7.8%، الأمر الذي يشير إلى ضعف فاعلية الدور الذي تقوم به هذه الوسائل في توعية المرأة بحقوقها وكيفية المطالبة بها، وهو ما يتطلب المزيد من تفعيل الصلة بين مكتب الشكاوى ووسائل الإعلام في نشر ثقافة حقوق المرأة كجزء من ثقافة حقوق الإنسان، وتبسيط الضوء على الجهات التي يمكن أن تساندها في الحصول على الحقوق التي كفلها القانون والدستور.

أما الجهات الأخرى التي مثلت مصدراً للمعرفة بالمكتب فقد تنوعت بين جهات حكومية ومجالس معنية بالمرأة أو جمعيات أهلية (بنسبة 6.6% و 2.3% على التوالي). وهنا تجب الإشارة إلى أن المكتب وفروعه

بالمحافظات يسعى من خلال أنشطة متعددة إلى تعريف المرأة بدور المكتب وتوعيتها بحقوقها القانونية، ويستخدم في ذلك الندوات التي ينظمها بالشراكة مع عدد من الجمعيات الأهلية في المجتمع المحلي، إلى جانب اللقاءات الجماهيرية التي تعقد بمقر المحافظة لحل المشكلات التي تواجه المرأة محلياً (جدول رقم 16).

جدول رقم (16)

توزيع عينة الدراسة طبقاً لمصدر المعرفة

النسبة المئوية	العدد	المصدر
54.2	1124	الأقارب - الأصدقاء
7.8	162	وسائل الإعلام
6.6	137	جهة حكومية - مجالس
2.3	48	جمعية أهلية/ نقابات
2.2	46	ندوات ولقاءات جماهيرية
1.6	34	أفراد ذوى اتصال بالمكتب
0.3	7	الإنترنت
24.9	516	غير مبين*
100	2074	الإجمالي

ثالثاً: رصد لأنماط الشكاوى والطلبات

سعت الدراسة للكشف عن الأنماط المختلفة للشكاوى التي ترد للمكتب من خلال تصنيفها تحت محاور رئيسية تحدد طبيعة تلك الشكاوى، الأمر الذي يعكس في النهاية ألوان المعاناة والمشكلات التي تتعرض لها المرأة المصرية.

وقد أوضحت النتائج أن نسبة كبيرة من الشكاوى تندرج في إطار الشكاوى القضائية بنسبة 45.3% التي تتطلب التدخل القانوني واللجوء إلى القضاء لتمكين المرأة من الحصول على حقوقها. فقد تتعرض المرأة في حياتها الأسرية لمشكلات مع الزوج يصعب فيها استمرار الحياة معه، أو بتهريبه من مسؤولياته في الإنفاق على أسرته، هذا بجانب مشكلات قانونية تقع فيها المرأة نتيجة أميتها وجهلها، لذلك تلجأ إلى المكتب لتساندها في الحصول على حقوقها المسلوقة أو حمايتها من الوقوع تحت طائلة القانون.

* ملحوظة: نظراً لورود عدد من الشكاوى عن طريق البريد والفاكس، فقد تخلو الشكاوى من مصدر المعرفة بالمكتب.

وتأتى **الشكاوى الاجتماعية** بفارق كبير فى المرتبة الثانية بنسبة 19.2%، وهى ترتبط بحزمة الخدمات التى توفرها الدولة لتشكيل شبكات أمان وحماية للمرأة المصرية، خاصة المرأة الفقيرة والأكثر احتياجاً فى ظل الظروف الاقتصادية والاجتماعية التى تزيد من حرمان هذه الفئة.

أما **شكاوى العمل** فقد احتلت المرتبة الثالثة بنسبة 15%، وهى تعبر عن المعوقات التى تؤثر على كفاءة المرأة العاملة وتنعكس على استقرارها الأسرى، مثل تعرضها لعدم المساواة أو التعنت أمام حصولها على حقوقها الوظيفية التى نصت عليها القوانين واللوائح المنظمة للعمل.

كذلك ظهرت بعض **شكاوى العنف** الموجه ضد المرأة ولكن بنسبة ضئيلة بلغت 9,4%، وهى تعبر فى مضمونها عن شكاوى صريحة من العنف الذى تتعرض له المرأة فى حياتها والذي يستغل ضعفها ووضعها الهش داخل المجتمع.

كما رصدت النتائج وجود شكاوى تتعلق بإجراءات توثيق **واستخراج الأوراق الرسمية** بنسبة 6.8%. وهذا النمط يعكس عدم معرفة المرأة بالإجراءات المطلوبة لاستخراج ما يثبت هويتها أو زواجها، وذلك لتمكينها من حقوقها وكافة الخدمات التى توفرها الدولة لحمايتها، لذا تلجأ إلى المكتب للمساعدة ومعرفة الإجراءات والخطوات التى تساعدها فى استخراج تلك المستندات.

وإلى جانب الشكاوى التى ترد للمكتب هناك عدد من **الطلبات** التى تسعى المرأة من خلال المكتب إلى الحصول على بعض التسهيلات لتحقيقها، وهى ترتبط بموضوعات متعددة يعبر بعضها عن احتياجات لتوفير سبل المعيشة، ويعبر البعض الآخر عن احتياجات ورغبات شخصية، وقد بلغت نسبة هذه الطلبات 8.5% من إجمالي العينة. ويقع هذا النمط من **الطلبات خارج اختصاص المكتب** إذ يختص بتنفيذه جهات أخرى، أو يرتبط بأوضاع اقتصادية تقف عقبة أمام تحقيق هذه الطلبات. إلا أن تقدم السيدات بهذه الطلبات للمكتب إنما يؤكد على ثقتهن بالمجلس القومي للمرأة - ممثلاً فى مكتب الشكاوى - ودوره الفعال فى مساندتهن. ومن ثم يسعى المكتب جاهداً للوفاء بهذه الطلبات معتمداً على الشراكات التى يعقدها مع المؤسسات الأخرى ووفقاً لطبيعة الطلب (أنظر جدول رقم 17).

جدول رقم (17)

توزيع عينة الدراسة طبقاً لأنماط الشكاوى (ن = 2074)

النسبة المئوية	العدد	نوع الشكاوى*
45.3	940	المساندة القضائية
19.2	398	القضايا الاجتماعية
15	312	شكاوى العمل
9.4	195	قضايا العنف
8.5	176	طلبات واحتياجات شخصية
6.8	140	وثائق وأوراق مدنية
1.8	38	قضايا إدارية

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

رابعاً: تصنيف الشكاوى والطلبات وتحليلها

تعددت وتنوعت الشكاوى التى تلقاها المكتب بفروعه المختلفة على مستوى محافظات الجمهورية، لذا تم تصنيفها إلى عدة أبعاد رئيسية، ويضم كل بُعد منها عدداً من الفئات الفرعية التى تعبر عن صور معاناة المرأة المصرية فى المجالات الحياتية المختلفة. وقد تم تحليل هذه الشكاوى على مستوى إجمالى العينة، وفى ضوء الخصائص الديموجرافية والاجتماعية للشاقيات وعلى مستوى الفروق بين الإقليم الجغرافى، بهدف تقديم بانوراما عامة عن نوعية المشكلات التى تواجه المرأة واختلافاتها وفقاً لطبيعة المجتمع الذى تنتمي إليه.

المحور الأول الشكاوى القضائية

احتلت الشكاوى القضائية المرتبة الأولى من حيث كم الشكاوى الواردة للمكتب، إذ بلغت 940 شكاوى بنسبة 45.3%. ويندرج فى إطار هذا النمط عدة أبعاد ترتبط بالشكاوى التى تتطلب تدخل القضاء لتمكين المرأة من الحصول على حقوقها وحقوق أبنائها التى سنتها الشرائع السماوية لتنظيم المسائل المتعلقة بأحوال الأسرة، وحقوقها فى الميراث، هذا بالإضافة إلى حمايتها من الاستغلال الذى تقع ضحية له وتمكينها من تنفيذ الأحكام التى تحصل بها على حقوقها إلا أنها تواجه بصعوبات فى تنفيذها. وتتمثل هذه الأبعاد فى الأحوال الشخصية، والدعاوى الجنائية، والدعاوى المدنية، وتنفيذ الأحكام، المواريث والتركات، وهى كالاتي:

جدول رقم (18)

توزيع الأبعاد الرئيسية للشكاوى القضائية

الأبعاد الرئيسية	العدد	النسبة المئوية
أحوال شخصية	680	72.3
تنفيذ أحكام	79	8.4
دعاوى جنائية	69	7.3
مواريث وتركات	66	7.0
دعاوى مدنية	46	4.9
الإجمالي	940	100

1- البعد الخاص بالأحوال الشخصية

أوضحت النتائج أن أغلبية الشكاوى القضائية في عينة الدراسة كانت تتعلق بالأحوال الشخصية، حيث بلغ عددها 680 شكوى (بنسبة 72.3% من إجمالي الشكاوى القضائية). وقد تعبر هذه النتيجة عن مدى تعقد الحياة الأسرية والتصدع الذي طرأ على العلاقات بين الزوجين، الأمر الذي قد يترتب عليه تفكك الكيان الأسري وتهديد استقرار الأبناء. وأغلب هذه الحالات تعكس أنماطاً لمعاناة المرأة التي تنشأ من ممارسة سلوكيات مرفوضة من قبل الرجل (كالإهانة، والضرب، وتعاطي المواد المخدرة والمسكرات، والبخل وغيرها)، وهو ما يدفع المرأة أحياناً إلى السعي نحو إنهاء هذه العلاقة. ويبين تحليل مضمون الشكاوى الواردة في إطار بُعد الأحوال الشخصية انقسامها إلى ثلاثة فئات رئيسية تضم مجموعة من الفئات الفرعية، وهي: شكاوى العلاقات الزوجية، وأوضاع الأبناء وحقوقهم، وتعقد الإجراءات الإدارية.

جدول رقم (19)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الرئيسية الخاصة

بالبعد الخاص بالأحوال الشخصية (ن = 680)

الفئات الرئيسية	العدد	النسبة المئوية
شكاوى العلاقات الزوجية	544	80.0
الشكاوى الخاصة بأوضاع الأبناء وحقوقهم	169	24.9
تعقد الإجراءات الإدارية	46	6.8

*فقد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

وفيما يلي عرض للنتائج وفقاً لكل من هذه الفئات:

أ- شكاوى العلاقات الزوجية

أوضحت النتائج أن عدد الشكاوى الواردة في إطار هذه الفئة بلغ **544 شكوى** بنسبة **80%** من إجمالي شكاوى البعد الخاص بالأحوال الشخصية. وتركزت أغلب هذه الشكاوى في إطار **المطالبة بالنفقات بأنواعها** حيث بلغت نسبتها **60%** من إجمالي هذه الفئة. وتعد النفقة بأنواعها من أبرز الحقوق المالية المترتبة على الزواج، حيث أن الأصل التزام الزوج بالإنفاق على زوجته وأبنائه بما يلزم من غذاء وكساء ومسكن ومصاريف علاج، وفي حالة الانفصال أو الطلاق وعدم وفاء الزوج بالتزاماته يتطلب الأمر فرض النفقة عليه إما بالتراضي أو عن طريق القضاء.

ومن أكثر الشكاوى الواردة في إطار النفقات هي **المطالبة برفع دعوى للحصول على نفقة زوجية ونفقة الصغار** لامتناع الزوج عن الإنفاق عليهم، وقد بلغت **231 شكوى** (بنسبة **42.5%**) من إجمالي الشكاوى المدرجة تحت فئة العلاقات الزوجية. ويليهما **المطالبة بزيادة مفروض النفقة** (بنسبة **7.4%**)، حيث تشكو الزوجة من ضآلة النفقة المقررة لها ولأبنائها وتطلب زيادتها نظراً لغلاء المعيشة وزيادة متطلبات الأبناء. ثم **الشكوى من امتناع الزوج عن سداد النفقة المقررة لفترة طويلة**، لذا تطلب الأمر رفع دعوى حبس بمتجمد النفقة وذلك بنسبة **9%**، وهي عقوبة رادعة حددها القانون لإلزام الزوج بالدفع أو الحبس، هذا بجانب شكاوى **لمطالبة بنفقة المتعة / العدة** بنسبة **4.2%**، و**نفقة أقارب** بنسبة **2.9%**. أما الشكاوى التي احتلت المرتبة الثانية في إطار هذه الفئة (العلاقات الزوجية) فهي **شكاوى الخلع والطلاق** بنسبة **17.8%**، **17.1%** على التوالي. ويعبر هذا النمط عن حدوث تصدع في الحياة الزوجية مما يترتب عليه استحالة العشرة بين الطرفين.

وقد ورد عدد من الشكاوى متمثلة في **طلب استشارة قانونية** من المكتب لإرشاد المرأة (الشاكية) بحقوقها الشرعية والوسيلة التي يمكن أن تلجأ إليها للحصول على تلك الحقوق. هذا بجانب **طلب المشورة** بشأن الخلافات والمشاكل الأسرية (بنسبة **12.9%**)، مما يدل على ثقة الشاكيات في المكتب وقدرة محاميه على تقديم المعلومات القانونية الدقيقة بشأن مشاكلهم الأسرية وتوجيههن للإجراءات السليمة للوصول إلى حقوقهن (أنظر جدول رقم 20).

جدول رقم (20)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: العلاقات الزوجية (ن=544)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
		طلبات النفقة بأنواعها:
42.5	231	• الحصول على نفقة زوجية وصغار
7.4	40	• زيادة مفروض نفقة
4.2	23	• نفقة متعة / عدة
2.9	16	• نفقة أقارب
2.3	16	• حبس بمتجمد نفقة
		طلبات الانفصال:
17.8	97	• الحصول على الخلع
17.1	93	• الطلاق (للضرر أو الهجر)
12.9	70	إرشادات أسرية / قانونية
4.8	26	اعتراض على إنذار طاعة
3.7	20	المطالبة بمؤخر صداق
1.8	10	إثبات الطلاق
1.7	9	الحصول على مصاريف حمل وولادة
1.3	7	إثبات زواج
0.2	1	تسليم قائمة منقولات
0.2	1	إثبات رجعة للزوج

* قد تقع الشكوى في إطار أكثر من فئة

ب- الشكاوى الخاصة بأوضاع الأبناء وحقوقهم

أوضحت النتائج أن عدد الشكاوى الواردة في إطار هذه الفئة بلغت 169 شكوى بنسبة 24.9% من إجمالي بُعد الأحوال الشخصية، وهي تعبر عن تضرر الشاكية من عدم التمكن من الحصول على حقوق أبنائها التي حددها الشرع والقانون. وقد تمثلت أغلب هذه الشكاوى في التضرر من عدم إنفاق الأب على أبنائه، وعدم تحمل مسئولية تلبية احتياجاتهم، لذا تلجأ المطلقة (الشاكية) لرفع دعوى للحصول على نفقة الصغار وقد وردت بنسبة 40.2% من إجمالي الفئة، حيث أن الغالبية من الشاكيات لا تعملن وليس لديهن مصدر رزق ثابت يساعدهن على تحقيق احتياجات الأبناء.

هذا إلى جانب عدد من الشكاوى حول المطالبة بأجر مسكن وأجر حضانة بنسبة 28%، 20.7% على التوالي. وهي من الحقوق التي حددها قانون الأحوال الشخصية*!. كما ورد عدد من الشكاوى للمطالبة بضم أو رؤية الصغار بنسبة 20.7% من إجمالي الفئة. وتمثل هذه الشكاوى شكلاً من أشكال معاناة الأم المطلقة، وأحياناً ما يكون وسيلة للضغط عليها للتنازل عن كافة مستحققاتها مقابل إبقاء الأبناء في حضانتها أو رؤية من انتهت فترة حضانتهم، لذا تلجأ للقضاء لتتمكن من الحصول على حقها القانوني.

كما ورد عدد من الشكاوى بنسبة ضئيلة حول مطالبة الزوجة برفع دعوى إثبات نسب الطفل لأبيه وهي من المشاكل الناتجة عن الزواج العرفي وعدم إدراك أهمية توثيق الزواج للحفاظ على الحقوق الشرعية للمرأة وأبنائها، بجانب رفض بعض الأزواج تسجيل ميلاد الطفل للتهرب من مسئولية الالتزام بالإنفاق عليه (أنظر جدول رقم 21).

جدول رقم (21)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة تحت
الفئة الرئيسية: أوضاع الأبناء وحقوقهم (ن=169)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
48.5	82	المطالبة بأجر مسكن / حضانة
40.2	68	المطالبة بنفقة صغار
30.8	52	المطالبة بمصاريف للأبناء
20.7	35	المطالبة بضم / رؤية الصغار
7.1	12	المطالبة بالولاية الدراسية
2.4	4	دعوى إثبات نسب
1.8	3	المطالبة بمصاريف ولادة
0.6	1	المطالبة بتسليم الأبناء لوالدهم (الزواج من أجنبي)
1.2	2	دعوى إثبات / إسقاط حضانة

* قد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

ج- تعقد الإجراءات الإدارية

أوضحت النتائج أن عدد الشكاوى الواردة في إطار هذه الفئة والتي ترتبط بتعقد بعض الإجراءات لحصول المرأة على حقوقها بلغ 46 شكوى (بنسبة 6.8%) من إجمالي بُعد الأحوال الشخصية، وتركزت أغلب الشكاوى في المطالبة بالتمكين من مسكن الزوجية بنسبة 50% من إجمالي الفئة. والإشكالية التي تكمن خلف هذه الشكاوى تتعلق بحصول المطلقة الحاضنة على قرار تمكين من هذا المسكن بعد استيفاء الإجراءات من نيابة

* المادة 18 مكرر ثالثاً من القانون رقم 20 لسنة 1929 المعدل بالقانون لسنة 1985.

الأحوال الشخصية، وبناءً عليه يتم التنفيذ عن طريق محضر التنفيذ، إلا أن بعض الأزواج يتحايلون لمنع ذلك عن طريق تغيير معالم مسكن الزوجية أو تأجير العين للغير، وبالتالي ليس أمام المحضر سوى إثبات الحالة والعرض على قاضى التنفيذ. وهذه الحالة لا تسقط حق الحاضنة والمحضونين فى شغل المسكن، ولكن المشكلة فى العناء الذي تتكبده المطلقة لتثبت حقها وتحصل عليه، ولحين الفصل فى الأمر قد تظل هي وأبنائها بلا مأوى.

كما ورد عدد آخر من الشكاوى بشأن طلب استئناف حكم بنسبة 43.5% من إجمالي هذه الفئة، وهى دعوى تلجأ إليها الشاكية فى حالة ما إذا كان الحكم الصادر غير منصف لها - من وجهة نظرها - وأغلب هذه الطلبات تدور حول استئناف حكم نفقة، تضرراً من قيمة النفقة المقررة التى لا تقى بالاحتياجات الأساسية للشاكيات وأبنائهن فى ظل غلاء تكاليف المعيشة.

وبالإضافة لما سبق، وردت شكوتان حول تأخر إجراءات الحصول على النفقة، وأخرى من تعقد إجراءات استخراج صيغة تنفيذية ثانية لحكم النفقة والتى يطلبها بنك ناصر لصرف النفقة المقررة منه (أنظر جدول رقم 22).

جدول رقم (22)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة تحت

الفئة الرئيسية: تعقد الإجراءات الإدارية (ن=46)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
50.0	23	المطالبة بالتمكين من مسكن الزوجية
43.5	20	استئناف حكم
4.3	2	تأخر إجراءات الحصول على النفقة
2.2	1	طلب تدبير حكم من الخارج
2.2	1	طلب استخراج صيغة تنفيذية ثانية

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

وبتحليل البعد الخاص بالأحوال الشخصية فى ضوء المتغيرات الديموجرافية والاجتماعية للشاكيات يتبين أن أغلب من تقدمن بهذه الشكاوى هن من فئة "الأميات" أو اللاتي "يعرفن فقط القراءة والكتابة" وهما يمثلان أدنى درجات المستوى التعليمي، حيث تصل نسبتهن إلى 41 %، ويليهن ذوات التعليم المتوسط 30.6 % . كما أن حوالي ثلث الشاكيات اللاتي يواجهن مشكلات فى حياتهن الزوجية هن من متوسطي العمر (30-40 عاماً)، وذلك بنسبة 34 % . ومما لا شك فيه أن الشكاوى التى يتلقاها المكتب وفروعه بالمحافظات المختلفة

تعبّر عن حال هؤلاء الشاكيات - الأميات وذوات التعليم المنخفض - اللاتي يلجأن للمكتب لمساندتهن في التغلب على المعوقات التي تحول دون تمكينهن من الحصول على حقوقهن (الجدولان رقم 2 و 3 بالملحق).

أما عن نوعية شكاوى الأحوال الشخصية وعلاقتها بالفئة العمرية للشاكيات، فقد تبين أن أغلب شكاوى الطلاق للضرر تتركز في فئة مقتبل العمر (20 لأقل من 30 عاماً) بنسبة 35.5%، أما طلب الحصول على النفقة الزوجية ونفقة الصغار فتركزت في الفئة العمرية 30 (لأقل من 40 عاماً) بنسبة 36.8%. في حين كانت طلبات التطبيق خلعاً الأكثر في إطار الفئة العمرية 40 (لأقل من 50 عاماً) بنسبة 38.1% بسبب استحالة العشرة واستنفاذ كافة الطرق لاستمرار الحياة الزوجية، ومن ثم تلجأ الشاكيات لهذا الحل حتى لو خسرت كافة حقوقها المالية (انظر جدول رقم 4 بالملحق).

2- البعد الخاص بتنفيذ الأحكام

يُعد إجراء تنفيذ الأحكام من أكثر المشكلات التي تواجه المرأة (الشاكية)؛ نظراً لمواجهتها العديد من المعوقات التي لا تمكنها من الحصول على حقوقها، منها ما يرجع إلى عدم معرفتها بالإجراءات القانونية والجهات المعنية بتنفيذ الأحكام، والأخر يرجع إلى أساليب التحايل التي يلجأ إليها الزوج للتهرب من تنفيذ ما حكم به ضده، بجانب بطء إجراءات تنفيذ الأحكام. وتشير النتائج إلى أن الشكاوى الواردة في إطار هذا البعد بلغت 79 شكوى (بنسبة 8.4%) من إجمالي محور الشكاوى القضائية. وأغلب الشاكيات من ذوات التعليم المتوسط بنسبة 34,2%، ومعظمهن يقعن في إطار الفئة العمرية (20-30 عاماً) بنسبة 40.3%. (أنظر جدول 2، 3 بالملحق)

وقد تركزت أغلب هذه الشكاوى في طلب المشورة القانونية - من محامى المكتب - لكيفية تنفيذ الحكم (نفقة - تمكين من مسكن - حبس الزوج - مصروفات علاج)، وذلك بنسبة 32.9% من إجمالي هذا البعد، فالشاكيات تحصل على حكم نهائى ولكنها ليست على دراية أو معرفة بالجهات التي تلجأ إليها لتنفيذ الحكم، وتطلب مساندة المكتب في توجيهها أو مخاطبة الجهات المعنية بالتنفيذ في حالة وجود صعوبات تواجهها. كما ورد عدد من الشكاوى حول صعوبة تنفيذ حكم بصرف متجمد نفقة وذلك بنسبة 24,1%، وفي ذات السياق تهرب الزوج من دفع النفقة بنسبة 13.9%، أو امتناعه عن تنفيذ حكم تبديد منقولات أو حكم ضم صغار بنسبة 8.9%، 11.4% لكل منهما. وهذا النمط من الشكاوى يرتبط بتعنت الزوج وسعيه للتهرب مما ما فرض عليه كنوع من التخلي عن مسؤولياته.

أما الشكاوى التي ترتبط بالمعوقات التنفيذية لكثرة الإجراءات المتبعة لتنفيذ الحكم وتخبط الشاكيات بين الجهات المختلفة للحصول على حقوقها، فتمثلت في تعقد الإجراءات القانونية التي يفرض على الشاكيات إتباعها لتنفيذ الحكم الصادر لصالحها وقد بلغت نسبتها 13.9% من إجمالي هذا البعد، بجانب تواطؤ بعض

عناصر التنفيذ مع الصادر ضده الحكم بنسبة 7.6%، هذا بخلاف تعقد إجراءات صرف النفقات من صندوق تأمين الأسرة وإن كان بنسبة ضئيلة لا تتعدى (5.1 % من إجمالي الفئة). (أنظر جدول رقم 23)

هذه الشكاوى تضعنا أمام تساؤل وهو: ما فائدة حصول المرأة على حكم واجب النفاذ بحقوقها التي أقرها الشرع والقانون ومع ذلك تعجز عن تنفيذه؟

جدول رقم (23)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت بعد بطء الإجراءات القانونية (ن=79)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
32.9	25	طلب المشورة القانونية
24.1	19	المطالبة بصرف متجمد نفقة
13.9	11	تهرب الزوج من دفع النفقة
13.9	11	تعقد الإجراءات القانونية لتنفيذ الحكم
11.4	9	رفض تنفيذ ضم الصغار
10,1	8	عدم تنفيذ حكم بتبديد المنقولات
7.6	6	تواطؤ المحضرين مع الصادر ضده الحكم
5.1	4	تعقد إجراءات صرف النفقات من صندوق تأمين الأسرة
1.3	1	امتناع الزوج عن تسليم مسكن الزوجية
1.3	1	التظلم من إجراءات التحرى

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

3- البُعد الخاص الدعاوى الجنائية

تمثل الدعاوى الجنائية نمطاً من الشكاوى التى تلجأ فيها الشاكية للقضاء لحمايتها من الاستغلال الواقع عليها من قبل أفراد تربطهم بها صلة قرابة أو ممن تتعامل معهم فى البيئة المحيطة. وقد بلغ عدد الشكاوى الواردة فى إطار هذا البعد 69 شكوى بنسبة 7.3% من إجمالي محور الشكاوى القضائية. وقد تركزت فى الشكاوى التى تتورط فيها الشاكية كضحية نتيجة ثقتها فى شريك حياتها أو عدم درايتها بالعواقب القانونية التى قد تقع عليها بسبب توقيعها على أوراق تجهل هويتها، وأهمها: **جناة تبديد منقولات** بنسبة 47.8% من إجمالي هذا البعد، وهى دعوى ترفعها الزوجة للمطالبة بقائمة منقولاتها المثبتة عند الزواج، وفى حالة الطلاق ورفض

الزوج تسليمها بالتراضي تلجأ للقضاء، إلا أنه يصعب - أحياناً - إثبات حقها، وذلك فى حالة ضياع القائمة أو قيام الزوج بإخفائها، هذا بالإضافة لطول أمد التقاضي فى تلك الدعوى وتعدد درجاته، مما يترتب عليه تكبد الشاكية العناء منذ إقامة الدعوى لحين صدور الحكم، بجانب صعوبة إجراءات التنفيذ.

كما ورد عدد من الشكاوى حول تضرر الشاكية من الوقوع فى جريمة خيانة الأمانة بنسبة 7.2%، والتضرر من الإرغام على توقيع إيصالات أمانة لأزواجهن كضامن ولكن عندما يتهرب الزوج تصبح هي متورطة لأنها تحل محل المدين فى مركزه القانوني، كما يقوم بعض الأزواج باصطناع إيصالات أمانة واستخدامها كوسيلة للضغط على مطلقته للتنازل عن حقوقها وقد وردت بنسبة 11.6% من إجمالي هذا البعد، هذا بجانب التعرض للسب والقذف، والاتهام ببلاغ كاذب (بنسبة 5.8% لكل منهما)، وهو نمط من العنف الأسرى والمجتمعي الذي تتعرض له المرأة من خلال تعاملها مع أفراد فى محيطها البيئي. بالإضافة إلى وقوعها تحت طائلة القانون بتهمة التشرد بنسبة 7.2% من إجمالي هذا البعد. (أنظر جدول رقم 24)

وقد أظهرت النتائج- فى ضوء المتغيرات الديموجرافية- أن غالبية الشاكيات ذوات التعليم المتوسط بنسبة 46.4%، ويندرجن فى إطار الفئة العمرية 30-40 عاماً بنسبة 30.4%، يليها من هن فى الفئة العمرية 20-30 عاماً، وهذه النتيجة تتسق مع أن أغلبهن يعانين مشكلات أسرية تقاومت ووصلت إلى الطلاق، بالإضافة إلى صغر سن بعضهن وعدم معرفتهن بالعواقب القانونية التى من الممكن الانزلاق فيها نتيجة التوقيع على أوراق تجهلها بهدف إرضاء الزوج. (أنظر الجدولان أرقام 2 و3 بالملحق)

جدول رقم (24)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت بعد الدعاوى الجنائية (ن=69)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
47.8	33	إقامة دعوى تبييد منقولات/إتلاف ممتلكات
11.6	8	الإرغام على توقيع إيصالات أمانة
7.2	5	خيانة الأمانة
7.2	5	جنحة تشرد
5.8	4	طلب دعوى التعرض للسب والقذف
5.8	4	طلب دعوى الاتهام ببلاغ كاذب
4.3	3	جنحة سرقة
1.4	1	التظلم من عدم تنفيذ حكم قضائي
1.4	1	طلب دعوى إسقاط سابقة جنائية
1.4	1	التعرض لإهمال طبي أدى لعاهة / وفاة

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

4- البعد الخاص بشكاوى المواريث والتركات

تتعرض بعض القطاعات من النساء لحرمانهن من حقوقهن الشرعية فى الميراث، عن طريق إجبارهن على التنازل عن ميراثها أو التحايل لإسقاط حقهن فيه. فهناك بعض العادات والتقاليد التى تنكر على المرأة حقها فى الميراث مرتكزة على عدد من المفاهيم والتصورات الخاطئة المرتبطة بالحفاظ على ميراث المرأة (الابنة أو الزوجة) من الاعتداء عليه أو وصوله لأطراف غريبة عن الأسرة (الزوج).

وتشير النتائج إلى أن إجمالي عدد الشكاوى الواردة فى إطار هذا البعد (الحرمان من المواريث والتركات) على مستوى كافة الفروع بالمحافظات المختلفة قد بلغ 66 شكوى بنسبة 7% من إجمالي محور الشكاوى القضائية. وقد تركزت أغلب هذه الشكاوى فى طلب الحصول على مشورة قانونية بشأن استحقاقها لميراث (زوج - والد) والحدود الشرعية لتوزيع الأنصبة وذلك بنسبة 43.9% من إجمالي هذا البعد. ويكشف هذا النمط من الطلبات عن عدم وعى بعض النساء بحقوقهن الشرعية ونصيبهن من الإرث كما حددته الشريعة الإسلامية، وكذلك بنوعية الإجراءات المتبعة لإثبات هذا الحق.

كما ورد عدد من الشكاوى حول رفع دعوى لاسترداد الحق فى الميراث وذلك بنسبة 25.8% من إجمالي البعد، وتُعتبر هذه الشكاوى عن تحايل البعض لسلب حقوق المرأة (الزوجة - الأخت...) فيما شرعه الله لها من ميراث مستغلاً فى ذلك ضعفها وخضوعها للعادات والتقاليد، أو حتى رغبتها فى الحفاظ على الروابط الأسرية على حساب حقوقها الشرعية.

بجانب ما سبق وردت عدة شكاوى حول المطالبة برفع دعوى فرز وتجنيد بنسبة 15.2% من إجمالي البعد، من أجل أن تتمكن المرأة من تحديد حقها الشرعي في الإرث والمطالبة به. هذا بالإضافة إلى عدد من طلبات رفع دعوى إعلام وراثية بنسبة 12.1%، وهي تُعد أولى خطوات إجراءات الحصول على الميراث (أنظر جدول رقم 25). وبتناول هذه النتائج في ضوء المتغيرات الديموجرافية للشاكيات (الجدولان أرقام 5 و 6 بالملحق) يتبين أن من يرغب في معرفة حقوقهن الشرعية في الميراث، والطرق القانونية للمطالبة به هن من فئة متوسطي العمر (30-50 عاماً)، كما أن أغلبهن من نوات التعليم المتوسط أو من يعرفن مجرد القراءة والكتابة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم معرفة ودراية المرأة بالحقوق التي أقرها الله سبحانه وتعالى لكل من الرجل والمرأة في الأمور المرتبطة بالميراث، لذا يتطلب الأمر تركيز الخطاب الديني على توعية أفراد المجتمع (ذكوراً وإناثاً) بحدود الله وشرعه ومنهاجه الذي وضعه سبحانه وتعالى لتستقيم معه الحياة، والعواقب المترتبة على التعدي على تلك الحدود.

جدول رقم (25)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة
تحت بعد شكاوى المواريث والتركات (ن = 66)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
43.9	29	مشورة قانونية للحق في الميراث
25.8	17	المطالبة باسترداد حق في الميراث
15.2	10	إقامة دعوى فرز وتجنيد
12.1	8	إعلام وراثية
4.5	3	المطالبة بحساب وقسمة
1.5	1	دعوى حصر تركة
1.5	1	طلب قرار وصاية

* قد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

وبتحليل هذه الشكاوى من منظور اجتماعي - ثقافي، يتبين أن الظلم الواقع على المرأة بحجب حقها في الميراث يرجع إلى عدة عوامل، من أهمها:

- الاعتقاد السائد في بعض المجتمعات (الريفية - البدوية) التي لازالت تحكمها الأعراف والتقاليد، بأن توريث المرأة يضيع ممتلكات الأسرة، كما أنه يؤدي إلى تفتيت الحيازة والممتلكات، وبالتالي فالرجل (أخ أو عم) هو "الحامي" لأموال المرأة داخل الأسرة من الضياع.

• عدم وعى العديد من النساء بحقوقهن التى أقرتها الشريعة الإسلامية فيما يتعلق بالتوريث وتوزيع الأنصبة بين الذكور والإناث، وكذلك عدم معرفتهم بالإجراءات المتبعة من الناحية القانونية للمطالبة بهذا الحق.

• عدم امتلاك المرأة المستندات التى تثبت حقها فى الميراث، إذ أن أغلب هذه المستندات والأوراق تُحفظ لدى كبير العائلة (أخ أو عم). كما أن استخراج هذه الأوراق من الجهات الحكومية يتطلب إجراءات كثيرة يتعذر على المرأة البسيطة غير المتعلمة القيام بها.

وتبين النتائج أن هذه الظاهرة بدأت تنتشر فى أوساط اجتماعية متباينة، وذلك نتيجة اختلال منظومة القيم والتمسك بالتقاليد والأعراف المتوارثة الخاطئة التى تتنافى مع نصوص الشريعة الإسلامية. وقد قام المكتب برصد هذه الظاهرة فى تقرير تم رفعه للأمين العام للمجلس عام 2009، والتحق أبحاثه بدورها إلى اللجنة التشريعية للمجلس لمزيد من الدراسة. وبالرغم من توصية اللجنة التشريعية بالمجلس القومي للمرأة بتشديد العقوبة على من يمنع أو يحرم أحد الورثة الشرعيين من ميراثه، سواء الذكر أو الأنثى، ومخاطبة وزارة العدل بهذا الشأن، إلا أن الأمر مازال فى إطار البحث والدراسة. وسعيًا للتغلب على المعوقات ذات البعد الاجتماعي التى تسهم فى حجب الحقوق الشرعية للمرأة قام المجلس القومي للمرأة بالتعاون مع وسائل الإعلام المرئية والمسموعة فى تسليط الضوء على هذه المشكلة، وتوعية المرأة بحقوقها الشرعية وحثها على المطالبة بها، بالإضافة لجهوده مع الوزارات المعنية والجهات التنفيذية فى مساعدة المرأة فى المناطق النائية والريفية باستخراج بطاقة الرقم القومي لتمكينها من إثبات هويتها تمهيداً للمطالبة بحقوقها.

5- البُعد الخاص بالدعاوى المدنية

احتل بُعد الدعاوى المدنية المرتبة الأخيرة فى عدد الشكاوى الواردة فى إطار محور الشكاوى القضائية إذ بلغ 46 شكوى بنسبة 4.9% من إجمالي المحور. ويتضمن هذا البعد فئتان رئيسيتان تشتمل كل منهما على عدد من الفئات الفرعية التى تعبر عن نوعية الشكاوى، وهى كالتالي:

جدول رقم (26)

التوزيع التكراري والنسبي لفئات الرئيسية

الخاصة ببعد الدعاوى المدنية (ن = 46)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الرئيسية
71.7	33	التعدي على الممتلكات
30.4	14	استشكالات

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

أ- التعدي على الممتلكات

أوضحت النتائج أن عدد الشكاوى الواردة في إطار هذه الفئة بلغ 33 شكوى بنسبة 71.7% من إجمالي بُعد الدعاوى المدنية. وقد تركزت النسبة الأكبر من الشكاوى في التضرر من الاستيلاء على حيازة تملكها الشاكية (سواء قطعة أرض أو دكان) وذلك بنسبة 24.2%، يليها المطالبة بالحصول على تعويض بنسبة 21.2% من إجمالي الفئة. هذا بالإضافة إلى شكاوى حول تضرر الشاكية من تعرضها للطرد من المسكن بنسبة 15.2%، حيث يرغب صاحب العقار في استغلال المسكن بصورة أخرى تدر عليه ربحاً أكبر فيسعى لمضايقتها، كما ورد عدد من الشكاوى حول المطالبة برفع دعوى صحة توقيع لإثبات حقها بنسبة 15.2% من إجمالي هذه الفئة. (أنظر جدول رقم 27)

جدول رقم (27)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: التعدي على الممتلكات (ن = 33)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
24.2	8	استيلاء على حيازة
21.2	7	المطالبة بالحصول على تعويض
15.2	5	المطالبة بإعادة صحة وتوقيع
15.2	5	التضرر من الطرد من المسكن
12.1	4	إنذار لدفع باقى أتعاب محامى
9.1	3	الاستيلاء على مقر السكن
3.0	1	المطالبة بتنفيذ عقد ابتدائى
3.0	1	المطالبة بامتداد العلاقة الإيجارية

* قد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

ب- استشكال الأحكام

وهو نمط من الشكاوى تتقدم به الشاكية للمطالبة بحقوقها عن طريق القضاء وقد ورد في 14 شكوى بنسبة 30.4% من إجمالي بُعد الدعاوى المدنية، وتمثلت أغلبها في دعاوى استشكال حول تنفيذ حكم صدر ضدها وقد بلغ 42.9% من إجمالي هذه الفئة، يليها دعوى فسخ أو بطلان عقد ، ودعوى مطالبة باسترداد حق بنسبة 21.4% لكل منهما. هذا بجانب دعوى تمكين من مسكن بنسبة 7.1% من إجمالي هذه الفئة. (أنظر جدول رقم 28).

جدول رقم (28)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: استشكالات الأحكام (ن=14)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
42.9	6	استشكال فى تنفيذ حكم
21.4	3	دعوى مطالبة باسترداد حق
21.4	3	إقامة دعوى فسخ أو بطلان عقد
7.1	1	إقامة دعوى تمكين
7.1	1	التظلم من أمر منع السفر

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

جهود المكتب فى التصدى للشكاوى القضائية

تتمثل الرسالة الأساسية لمكتب الشكاوى بفروعه على مستوى المحافظات المختلفة فى مساندة المرأة المصرية للحصول على حقوقها القانونية، وذلك من خلال التعاون مع شبكة من المحامين المتطوعين لتولى القضايا أمام المحاكم، هذا إلى جانب الوزارات والجهات المعنية بالنواحي القانونية لتمكين المرأة (الشاكية) من الحصول على حقوقها. وفى هذا الإطار تشير النتائج إلى أن الكم الأكبر من الشكاوى تم تحويله إلى محامين متطوعين، وذلك لتمكين المرأة (الشاكية) من الحصول على حقوقها الشرعية وحقوق أبنائها وذلك بنسبة 58.4%، هذا بالإضافة إلى تحويل عدد 80 شكوى (بنسبة 8.5%) إلى مكاتب التسوية وفض المنازعات، حيث تُعد مكاتب التسوية الخطوة الإجرائية الأولى التى تتبع فى حالة المطالبة بالطلاق أو الخلع أو الحصول على نفقة، ويتمثل دور مكاتب التسوية فى محاولة الصلح بين الزوجين والتبصير بالعواقب المترتبة على النزاع بينهما، ومحاولة التسوية ودياً للحفاظ على سلامة الأسرة واستقرارها، أما فى حالة عدم التمكن من إجراء التسوية ودياً، يتم التعامل مع المشكلة قضائياً.

هذا إلى جانب 265 شكوى (بنسبة 28.2%) لم تحال لأية جهة، حيث تمت إفادة الشاكية بالمشورة من قبل محامى المكتب وتعريفها بالمستندات والإجراءات التى تُتخذ لإثبات حقها. كما تم تحويل 23 شكوى (بنسبة 2.4%) إلى وحدة تكافؤ الفرص بوزارة الداخلية وأغلبها يرتبط بشكاوى تنفيذ الأحكام. أما الشكاوى التى ترتبط بما تواجهه الشاكية من صعوبات فى صرف النفقات فقد تم تحويلها لبنك ناصر لبحثها وتمكين الشاكية من حقوقها، وقد بلغ عددها تتعد 6 شكاوى فقط (بنسبة 0.6%). (أنظر جدول رقم 29).

جدول رقم (29)

أسلوب تعامل المكتب مع الشكاوى القضائية

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
58.4	549	الإحالة إلى محام متطوع
28.2	265	الإفادة بالمشورة من محامى المكتب
8.5	80	مكاتب التسوية وفض المنازعات الأسرية
2.4	23	وحدة تكافؤ الفرص بوزارة الداخلية
1.4	13	الإحالة إلى المديرية بالمحافظة
0.6	6	فرع بنك ناصر
0.4	4	قسم الشرطة (وحدة تنفيذ الأحكام)
100	940	الإجمالي

الموقف النهائي للشكاوى القضائية

لا تقف جهود المكتب فى مساندة المرأة وتمكينها من حقوقها عند تحويل الشكاوى للجهات المعنية أو إسنادها لمحامين متطوعين، وإنما السعى الدؤوب لمتابعة كافة الخطوات الإجرائية التى تُتخذ للوصول إلى حل نهائى للشكوى وتمكين المرأة من حقها إذا ثبت هذا الحق. ويتضح من نتائج الجدول (رقم 30) أنه تم التوصل إلى حلول نهائية وبشكل إيجابى لصالح الشاكية فى 246 شكوى (بنسبة 26.3%) من إجمالي الشكاوى الواردة فى إطار محور الشكاوى القضائية، وتم إفادتها بالمشورة حول حقوقها الشرعية والإجراءات والمستندات المطلوبة للمطالبة بهذه الحقوق وذلك بنسبة 26.9%. بينما لا تزال هناك 223 شكوى (بنسبة 23.7%) متداولة أمام القضاء للبت بشأنها (ذلك وقت إجراء هذه الدراسة)، و 118 شكوى (بنسبة 12.7%) تم التنازل عنها أو الصلح بين الشاكية والطرف المشكو منه، وفى أغلب الحالات ما يتم الصلح فى إطار مكاتب التسوية وفض المنازعات بمحكمة الأسرة. هذا بالإضافة إلى حفظ 66 شكوى (بنسبة 7%) من إجمالي شكاوى المحور؛ نظراً لعدم حضور الشاكية بعد تقديم الشكوى واستيفاء الأوراق والمستندات المطلوبة.

جدول رقم (30)

الموقف النهائي للشكاوى القضائية

النسبة المئوية	العدد	الموقف النهائي
26.9	253	إفادة بالمشورة
26.3	247	إيجابي
23.7	223	متداول أمام القضاء
12.7	119	صلح / تنازل
7.0	66	حفظ
2.0	19	تحت البحث والدراسة
1.1	10	سلبى
0.3	3	عدم أحقية
100	940	الإجمالي

المحور الثاني الشكاوى الاجتماعية

احتل محور الشكاوى والطلبات الاجتماعية المرتبة الثانية من حيث كم الشكاوى والطلبات الواردة، إذ بلغت 398 بنسبة 19.2 % من إجمالي عينة الشكاوى. ويقصد بالشكاوى الاجتماعية هنا تلك التي ترتبط بالخدمات التي تسعى الحكومة توفيرها لكافة مواطنيها - خاصة - الفئات الأكثر احتياجاً والفئات الضعيفة لتحقيق مستوى معيشى تتوافر فيه مقومات الحياة الكريمة والتي هي حق من حقوق الإنسان، ويتضمن هذا المحور عدة أبعاد تعبر عن الأنماط المختلفة للخدمات، وهى: الأبعاد الضمانية والتأمينية والصحية والتعليمية والإسكان والبيئة.

جدول رقم (31)

التوزيع التكرارى والنسبى للأبعاد الخاصة بمحور الشكاوى الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الأبعاد
74.3	296	الضمان الاجتماعي
13.1	52	التأمينات والمعاشات
5.0	20	الصحة
3.5	14	الإسكان
2.3	9	التعليم
1.8	7	البيئة
100	398	الإجمالي

نحاول فى ضوء تحليل مضمون الشكاوى والطلبات الواردة فى إطار أبعاد هذا المحور – والتي تعبر عن أصوات هذه الفئات الأكثر احتياجاً – تقديم صورة معبرة عن مدى استفادتها من حزمة الخدمات الاجتماعية التي توفرها الدولة للنهوض بأوضاعها.

1- البعد الخاص بشكاوى وطلبات الضمان الاجتماعي

لقد احتل هذا البعد المرتبة الأولى فى إطار محور الشكاوى الاجتماعية، إذ ورد فى 296 شكوى وطلب بنسبة 74.3% من إجمالي المحور. وتتمثل الغالبية العظمى فيما ورد فى صورة طلبات للحصول على الخدمات الضمانية التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي للأسر الأولى بالرعاية خاصة المرأة المعيلة من المطلقات والأرامل والمهجورات، وذلك لتمكينهن من تلبية احتياجات أبنائهن.

وينقسم هذا البعد إلى فئتين رئيسيتين تضم كل منهما عدداً من الفئات الفرعية التي تكشف عن نوعية الخدمات والمساعدات التي تسعى المرأة (الشاكية) للحصول عليها، هذا بجانب المعوقات التي قد تحول دون تمكينها من الحصول على تلك المساعدات، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم(32)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الرئيسية الخاصة

بالبعد الخاص بالضمان الاجتماعي (ن = 296)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الرئيسية
83.4	247	المنح / والمساعدات
16.9	50	مشكلات إدارية

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

أ-المنح والمساعدات

أوضحت النتائج أن عدد الطلبات الواردة فى إطار هذه الفئة بلغ 247 طلباً بنسبة 83.4% من إجمالي البعد الخاص بالضمان الاجتماعي. وتركزت أغلبها فى المطالبة بمساعدة الدفعة الواحدة بنسبة 47.8% وهى نوع من المساعدات المالية التي تدخل فى إطار حزمة الخدمات التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي للأسر الفقيرة التي تمر بظرف طارئ (كالمرض، وزواج الأبناء) لمساندتهم، وتتمثل شروط استحقاق هذه المساعدة فى ألا يزيد دخل الأسرة عن 300 جنيه شهرياً، وهى منحة تصرف مرة واحدة.

كما ورد عدد من الطلبات للحصول على الخدمات التي تقدم للمرأة المعيلة لأسر فى صورة معاشات مثل: معاش مطلقات / هجر / أرامل / أسر مسجونين وذلك نسبة 36%، بجانب طلبات لمعاش ضماني تكميلي بنسبة 16.2%، وذلك نظراً لأن المعاش التأميني الذي تحصل عليه الشاكية ضئيل لا يكفى احتياجات أسرته، فهى ترغب زيادة دخلها عن طريق معاش الضمان، وهى خدمة تقدمها الوزارة فى حالة ما إذا كان المعاش التأميني أقل من معاش الضمان فتحصل المستحقة على قيمة الفرق بينهما. هذا بالإضافة إلى ورود

عدد من الطلبات لتقديم منحة لتجهيز الأبناء وذلك بنسبة 10.1% من إجمالي هذه الفئة، نظراً لعدم قدرتها على الإنفاق على هذا البند لارتفاع الأسعار وتحملها بمفردها عبء إعالة أسرتها. كما ظهر عدد من الطلبات حول الحصول على منحة المدارس بنسبة 4.9% وهي منحة مالية تقدمها الوزارة للأسر الفقيرة التي لديها أبناء في مراحل التعليم الأساسى والثانوى لتمكينهم من استمرار الأبناء فى التعليم والاستفادة من طاقتهم فيما بعد فى تنمية مجتمعهم. وقد ورد بنسبة ضئيلة لا تتعدى 2.4% طلبات لتسهيل إجراءات الالتحاق بمشروعات الأسر المنتجة وهى مؤشر عن وعى بعض النساء بأن تيسر وتحقيق متطلبات الحياة الكريمة لهن ولأبنائهن لا يعتمد بشكل أساسى على الإعانات والمساعدات التى تقدمها الوزارة، ولكن لابد من المشاركة فى سوق العمل والالتحاق ببعض المشروعات التى تدر عائداً دائماً يسهم فى رفع مستوى معيشة الأسرة.

ومن ضمن ما تقدمه وزارة التضامن الاجتماعى من خدمات دور الاستضافة لحماية المرأة التى لا تجد مأوى لها نتيجة تعرضها لمشاكل أسرية، وقد ورد عدد 5 طلبات بنسبة 2% تعبر عن احتياج المرأة لمكان يحميها ويمنحها الإحساس بالأمان (أنظر جدول رقم 33).

جدول رقم (33)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: المنح والمساعدات (ن=247)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
47.8	118	المطالبة بمساعدة الدفعة الأولى
36.0	89	طلب معاش ضمان مطلقة - هجر - أرامل - أسر مسجونين - معاقين
16.2	40	طلب معاش ضمان اجتماعى
10.1	25	طلب تجهيز الأبناء
4.9	12	طلب إعانة - منحة دراسية للأبناء
2.4	6	المطالبة بتسهيل الالتحاق بأحد مشروعات الأسر المنتجة
2.0	5	طلب الالتحاق بدار استضافة
1.2	3	طلب الحصول على قرض
1.2	3	طلب الحصول على أجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

ب - مشكلات إدارية

تكشف النتائج عن ورود عدد من الشكاوى فى إطار هذه الفئة بلغ 50 شكوى بنسبة 16.9% من إجمالي البعد الخاص بالضمان الاجتماعى. وتركزت غالبية الشكاوى فى إطارها حول التظلم من وقف صرف المعاش الضمانى المستحق بدون أسباب بنسبة 50%، لذا تلجأ الشاكية للمكتب لمساعدتها فى إزالة المعوقات

التي تحول دون حصولها على حقوقها. كما ورد عدد من الشكاوى حول التظلم من ضالة المعاش الضمانى، نظراً لارتفاع الأسعار وعدم قدرة المرأة على تحمل نفقات المعيشة المتزايدة وذلك بنسبة 10%. إلا أنه فى إطار جهود الحكومة وحرصها على رعاية الفئات الأولى بالرعاية تم توجيه الخطط والسياسات لرفع المعاناة عن هذه الفئة، حيث قامت وزارة التضامن الاجتماعى بإدخال تعديلات على قانون الضمان الاجتماعى؛ بحيث يتضمن زيادة معاش الضمان بشكل سنوى بصورة تتناسب مع زيادة الأسعار مع جواز الجمع بين المعاش المستحق للأسرة وبين ما تحصل عليه من أى دخل آخر يقل عن الحد الأدنى للمعاش.

بالإضافة لما سبق، ورد عدد من الشكاوى حول التظلم من إجراءات الحصول على معاش (هجر / أرملة / مطلقات) وذلك بنسبة 26%، والمطالبة بتسهيل إجراءات استخراج بطاقة تموينية أو إضافة الأبناء على البطاقة بنسبة 10% (أنظر جدول رقم 34).

تشير هذه الأنماط من الشكاوى إلى أنه مازال هناك بعض صور المعاناة التى تواجهها المرأة الفقيرة والمعيلة فى الحصول على الخدمات المرصود لها، ويرجع ذلك إلى تعقد الإجراءات الإدارية المطلوبة وكثرة الأوراق والمستندات المطلوبة لإثبات حقها، أو لتأخر بحث حالات الأسر لتحديد مدى استحقاقهم للمعاش.

جدول رقم (34)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: مشكلات إدارية (ن=50)

النسبة %	العدد	الفئات الفرعية*
50.0	25	التظلم من وقف صرف معاش بدون أسباب
26.0	13	صعوبة الحصول على معاش هجر / مطلقة / أرملة
10.0	5	المطالبة بتسهيل إجراءات استخراج بطاقة تموينية
10.0	5	تظلم من ضالة معاش ضمانى
2.0	1	تظلم من رفض فتح فصول لتعليم السيدات
2.0	1	تظلم من رفض فتح فصول لتعليم السيدات

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

وفى ضوء الاختلافات النوعية تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف المتقدمات بطلبات الضمان الاجتماعى من الأميات بنسبة 51.4 %، تركزت طلباتهن فى تجهيز الأبناء، ومساعدة الدفعة الواحدة، ومعاش ضمانى إضافى، ومعظمهن من الأرامل والمتزوجات المهجورات، أما شكاوهن فتمثلت فى التظلم من

وقف صرف معاش بدون أسباب. أما فئة من يقرآن ويكتبن وهى التى جاءت بالمرتبة الثانية بنسبة 18.9 %، فقد تمثلت طلباتهن فى الحصول على قرض بهدف إقامة مشروع صغير أوفى الأغلب استخدامه فى تجهيز الأبناء والأنفاق عليهم أو علاج أحد أفراد الأسرة، بينما تركزت شكاوهن فى صعوبة الإجراءات التى تواجههن فى الحصول على معاش-خاصة الأرملة- أو استخراج بطاقة تموينية، نظرا لعدم قدرتهن البدنية للانتقال بين أكثر من جهة لاستيفاء الأوراق المطلوبة، حيث أن أكثرهن تتراوح أعمارهن بين 40-50 عاما. (أنظر الجداول أرقام 7 و8 و9 و10 و11).

2- البعد الخاص بالتأمينات والمعاشات

تشير النتائج إلى أن الشكاوى الواردة فى إطار هذا البعد بلغت 52 شكوى بنسبة 13.1% من إجمالي محور الشكاوى الاجتماعية، أغلبهن من الأميات وتتراوح أعمارهن بين 50-60 عاما(الجدولان رقم 7 و8 بالملحق). وينقسم هذا البعد إلى فئتين رئيسيتين تضم كل منهما عدداً من الفئات الفرعية تعبر عن المشكلات الإدارية التى تعوق الشاكية من الحصول على معاش مستحق، هذا بالإضافة إلى احتياجها لمساندة المكتب فى التعريف بالإجراءات المطلوبة لإثبات حقها، وتتمثل هذه الفئات فيما يلي:

جدول رقم (35)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الرئيسية للبعد الخاص بالتأمينات والمعاشات

النسبة المئوية	العدد	الفئات الرئيسية
55.8	29	طلب المساعدة من المكتب
44.2	23	مشكلات إدارية
100	52	الإجمالي

أ- طلب مساعدة المكتب

لقد بلغ ما ورد فى إطار هذه الفئة عدد 29 طلباً بنسبة 55.8% من إجمالي البعد الخاص بالتأمينات والمعاشات، وتعتبر الطلبات فى إطار هذه الفئة عن احتياج الشاكيات لمعرفة الإجراءات المطلوبة للتمكن من صرف معاش مستحق عن ذويهم (أب / أخ / أبن) وقد ظهر بنسبة 44.8% من إجمالي هذه الفئة، وهى تؤكد بوضوح مدى ثقة الشاكيات فى المكتب وما يقدمه من خدمات لمساعدتهن، كما ورد عدد من الطلبات للحصول على المشورة القانونية لمدى استحقاق بعضهن فى معاش تأميني وذلك بنسبة 31% من إجمالي هذه الفئة، بجانب ورود عدد ضئيل لا يتعدى 5 طلبات بنسبة 17.2% تتمثل فى طلب الشاكيات مساندة المكتب فى التقدم بطلبات لوزارة المالية لإعفائهن من المديونيات التأمينية أو تقسيطها للتمكن من تسديدها. (أنظر جدول رقم

وتعتبر هذه النوعية من الطلبات عن دور المكتب تجاه هذه الفئة الضعيفة من السيدات الأرامل وكبار السن فى توعيتهن بحقوقهن التأمينية وكيفية المطالبة بها.

جدول رقم (36)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: طلب مساعدة من المكتب (ن=29)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
44.8	13	المساعدة فى صرف معاش مستحق لأب / أخ / أبن
31.0	9	الإفادة بالمشورة القانونية لمدى الاستحقاق
17.2	5	المساعدة فى الإعفاء من المديونيات التأمينية
3.4	1	المساعدة فى منح معاش استثنائي
3.4	1	المساعدة فى الإجراءات لإثبات حق

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

ب- المشكلات الإدارية

أوضحت النتائج أن عدد الشكاوى الواردة فى إطار هذه الفئة بلغت 23 شكوى بنسبة 44.2% من إجمالى البعد الخاص بالتأمينات الاجتماعية، تركزت أغلبها فى التضرر من ضالة المعاش التأميني بنسبة 26.1% من إجمالى الفئة، حيث لا تتمكن المرأة الفقيرة أو المعيلة من الوفاء باحتياجات أسرهن اليومية. هذا بالإضافة إلى تظلم الشاكية من الأخطاء الناجمة عن مكتب التأمينات فى حساب المعاش المستحق أو المديونيات التى تفرض عليهن برغم سداد المؤمن عليه لكافة الاشتراكات التأمينية، وذلك بنسبة 22%. أما الشكوى من تعقد الإجراءات وعرقلة صرف معاش الزوج، أو انقطاع صرف معاش مستحق فقد وردت بنسبة 17.4% لكل منهما، وهى الشكوى الناجمة عن تعدد الإجراءات المطلوبة لإثبات الحق فى المعاش، بجانب عدم وجود تعليمات موحدة فى إدارات التأمينات المختلفة بالأوراق المطلوب استيفائها لإتمام إجراءات صرف المعاش، مما يترتب عليه إجهاد الشاكيات - خاصة الأميات وذوات التعليم المنخفض - فى محاولة إثبات حقهن.

جدول رقم (37)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: المشكلات الإدارية

(ن=23)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
26.1	6	التضرر من ضالة المعاش
22.0	5	تظلم من تعسف / خطأ مكتب التأمينات
22.0	5	تظلم من عدم صرف مستحقات تأمينية
17.4	4	توقف / انقطاع صرف معاش مستحق
8.7	2	تظلم من عرقلة صرف منحة (وفاة/مكافأة)
4.3	1	تظلم من عدم تحويل المعاش لمكتب بريد قريب من المنزل

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

3- البعد الخاص بالخدمات الصحية

أوضحت النتائج أن عدد الطلبات التى وردت فى إطار هذا البعد قد بلغت 20 طلباً بنسبة 5% من إجمالي محور الشكاوى الاجتماعية. وقد تركزت هذه الطلبات حول الخدمات الطبية التى تقدمها وزارة الصحة لخدمة المواطنين؛ انطلاقاً من أن الرعاية الصحية وتخفيف العبء على الفئات الفقيرة حق من حقوق الإنسان، وهدف من أهداف السياسة العامة التى يجب أن تسعى الدولة لتحقيقها. وقد تمثلت فى طلب العلاج على نفقة الدولة بنسبة 90% من إجمالي هذا البعد، والذى ظهر فى صورته طلب إجراء عملية جراحية أو صرف أدوية لعلاج الأمراض المزمنة أو إجراء أشعة وتحاليل مجانية.

كما وردت شكوتين فقط إحداهما من نقص الكوادر الطبية فى الوحدات الصحية، والأخرى عن تعرض الشاكية أو أحد أفراد أسرتها لنوع من الإهمال الطبى فى التشخيص أو العلاج. (أنظر جدول رقم 38).

جدول رقم (38)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: الخدمات الطبية

(ن=20)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
90.0	18	طلب العلاج على نفقة الدولة (أدوية+ أشعة+تحاليل)
5.0	1	طلب كرسي متحرك
5.0	1	إهمال طبي
5.0	1	نقص الكوادر الطبية
5.0	1	طلب التحصين من أنفلونزا الطيور

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

4-البعد الخاص بالإسكان

تُعد خدمات الإسكان وتطويرها أحد أبعاد السياسة الاجتماعية التى لا بد أن تنتهجها الدول لخدمة الفئات الفقيرة ومحدودة الدخل. وقد ورد فى إطار هذا البعد عدد 14 شكوى بنسبة 3.5% من إجمالي محور الشكاوى من الخدمات الاجتماعية. وقد انقسم ذلك البعد إلى فئتين رئيسيتين يندرج فى إطارهما عدد من الفئات الفرعية تعبر عن المشكلات التى تواجه الشاكيات فى مجال خدمات الإسكان، وهى كالتالى:

جدول رقم (39)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الرئيسية

للبعد الخاص بالإسكان

النسبة المئوية	العدد	الفئات الرئيسية
64.3	9	المشكلات الإدارية
35.7	5	المشكلات الخدمية
100	14	الإجمالي

أ- المشكلات الإدارية

بلغت الشكاوى الواردة فى إطار هذه الفئة 9 شكاوى (بنسبة 64.3%) من إجمالي البعد، تمثلت فى التضرر من غرامات التأخير فى السداد بنسبة 44.4% من إجمالي الفئة، يليها كثرة المعوقات والإجراءات المطلوبة لتخصيص مسكن من مساكن الدولة بنسبة 33.3% من إجمالي الفئة. وهذه المعوقات قد ترجع إلى

عدم معرفة هذه الفئة الفقيرة ومحدودة التعليم بالأوراق والمستندات المطلوبة لاستحقاق تخصيص مسكن، وكيفية التقدم بها. (أنظر جدول رقم 40)

جدول رقم (40)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: المشكلات الإدارية

(ن=9)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
44.4	4	التضرر من غرامات التأخير
33.3	3	معوقات لتخصيص مسكن
11.1	1	المطالبة بوقف قرار إزالة
11.1	1	التمييز بين الأفراد فى طرح الوحدات السكنية

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

ب- المشكلات الخدمية

تتمثل شكاوى هذه الفئة فى نقص خدمات البنية الأساسية (المرافق) مثل: عدم توصيل كهرباء فى المناطق السكنية أو عدم وجود مياه شرب نقية لفترات طويلة أو المعاناة من عدم وجود صرف صحى بالمنطقة، وقد وردت تلك الشكاوى بنسب متساوية 40% من إجمالي الفئة والتي لا تتعدى (5) شكاوى. وبالرغم من أن أعداد هذه الشكاوى ضئيلة للغاية، إلا أنها فى الأغلب شكاوى جماعية تعبر عن معاناة سكان منطقة ما، وقد تم التعبير عن شكواهم من خلال إحدى الشكايات من داخل تلك المناطق (أنظر جدول رقم 41).

جدول رقم (41)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: المشكلات الخدمية

(ن=5)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
40.0	2	عدم توصيل كهرباء
40.0	2	عدم وجود مياه شرب لفترة طويلة
40.0	2	عدم وجود صرف صحى وغاز طبيعى

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

5- البعد الخاص بخدمات التعليم

تشير النتائج إلى أن الشكاوى الواردة في إطار هذا البعد "خدمات التعليم" في العينة قد بلغت 9 شكاوى بنسبة 2.3% من إجمالي محور الشكاوى الاجتماعية، تركزت في الشكاوى من ارتفاع تكاليف التعليم بما يتضمنه من مصروفات، ومجموعات دراسية، وانتقالات بنسبة 44.4%، وهذه الشكاوى ترتبط بصورة أكبر بالتعليم الجامعي، حيث تطلب الشاكية المساندة من الجهات المعنية عن طريق المكتب لتخفيض المصروفات أو تقسيطها؛ للتمكن من استكمال مسيرة التعليم لأبنائها الذين سعت لإلحاقهم بمعاهد خاصة أملاً في أن يحصلوا على تعليم عالٍ يتيح لهم فرصة إيجاد عمل مناسب يحدث نوع من الحراك الاجتماعي والاقتصادي ويضعهم في مستوى معيشي أفضل. كما ورد طلبات تُعبر عن رغبة الشاكية في استكمال تعليمها وإن كانت لا تتعدى طلبين بنسبة 22.2% من إجمالي هذه الفئة، إلا أنها مؤثر إلى على إدراك المرأة (الشاكية) لأهمية التعليم في فتح المجال للمساهمة في سوق العمل والحصول على دخل يمكنها من تلبية احتياجات أبنائها. (أنظر جدول رقم 42). وأظهرت النتائج في ضوء المتغيرات الديموجرافية أن أغلبهن من ذوات التعليم المتوسط، ومن لديهن معرفة بالقراءة والكتابة بنسبة 33.3% لكل منهما، وتتراوح أعمارهن بين 20-30 عاماً، وهي الفترة العمرية التي ترتبط فيها بمشكلات التعليم، إما لوجود أبناء لديهن في مراحل التعليم أو محاولتهن استكمال دراستهن.

جدول رقم (42)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت البعد الخاص بخدمات التعليم

(ن=9)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
44.4	4	تظلم من ارتفاع تكاليف التعليم (مصروفات - مجموعات دراسية)
22.2	2	المطالبة بتيسير استكمال الدراسة
11.1	1	المطالبة بالنقل إلى محل إقامة الأسرة
11.1	1	طلب الحصول على سكن جامعي
11.1	1	تظلم من عدم الحصول على شهادة التخرج

* قد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

6- البعد الخاص بشكاوى البيئة

تركزت أغلب شكاوى هذا البعد 7 شكاوى بنسبة 1.8% من إجمالي محور الشكاوى الاجتماعية في الضرر من التلوث النابع من المواد المستخدمة في رش الموبيليات في إطار منطقة سكنية، مما يسبب مشاكل صحية (حساسية صدر - ضيق تنفس - التهاب العين)، هذا بجانب الضجيج الناشئ من الأدوات المستخدمة

وذلك بنسبة 71.4% من إجمالي هذا البعد، بالإضافة للتضرر من انبعاث الأبخرة التي تعمل على تلوث الهواء بالمنطقة السكنية وذلك بنسبة 28.6%. وهذه الشكاوى ذات نمط جماعي تعبر عن درجة الوعي لدى البعض من الشاكيات بالأضرار الصحية والنفسية التي تنجم من التلوث البيئي بمختلف صورته. إلا أن هذه الأنماط من الشكاوى لا تجد صدى لدى بعض المسؤولين عن حماية البيئة، فلا بد من وضع قوانين رادعة تمنع انتشار هذه الأنماط من الأنشطة الاقتصادية داخل المحيط السكني، وتوقيع الغرامات على القائمين بحرق القمامة في إطار المناطق السكنية، ولكن هل يتوقف الأمر عند التوقيع على الاتفاقيات الدولية للمحافظة على البيئة، أو وضع القوانين، أم يعتمد بشكل أساسي على تنفيذ وتطبيق هذه القوانين على أرض الواقع!

نستخلص مما سبق - في إطار شكاوى الخدمات الاجتماعية - أهمية وضع برامج وسياسات للتخفيف من حدة الفقر و تنوع وتعدد الأنشطة والمشروعات الخدمية التي تُعين الفئات الفقيرة ، خاصة النساء الفقيرات والعائلات لأسر على تلبية احتياجات أسرهن ورفع مستوى معيشتهم، هذا بجانب برامج تسهم في تنمية مهارات وقدرات المرأة وتوفير المشروعات التي تُمكنها من الدخول في سوق العمل والحصول على دخل ثابت يوفر لها ولأسرتها حياة كريمة. هذا بالإضافة إلى أهمية رفع وعي المرأة بأهمية دورها في المجتمع، وتعريفها بالخدمات الاجتماعية التي يجب أن توفر لحمايتها وتمكينها من رعاية أسرتها. كما يستلزم الأمر قيام كل وزارة -معنية بتقديم الخدمات الاجتماعية - بإصدار نشرة تتضمن نوعية الخدمات المقدمة وشروط استحقاقها، والأوراق المطلوبة استيفائها؛ بحيث تتوفر معلومات موحدة ومحددة لكافة أفراد المجتمع لكيفية الاستفادة من تلك الخدمات.

جهود المكتب في التصدي للشكاوى والطلبات الاجتماعية

انطلاقاً من الشراكة الفعالة بين مكتب الشكاوى بفروعه المختلفة والمؤسسات الحكومية وغير الحكومية، التي تهدف إلى مساندة المرأة وحماية حقوقها وتمكينها من الاستفادة من كافة الخدمات الاجتماعية التي توفرها الدولة لرفع المعاناة عن كاهلها ، قام المكتب بالتعامل مع الشكاوى والطلبات الواردة في إطار هذا المحور بتوجيهها للجهات المعنية والمختصة لفحصها وتحديد مدى أحقية الشاكية أو السعي نحو تحقيق طلبها، وذلك بعد قيام محامى المكتب بمساعدة الشاكية وتعريفها بالأوراق المطلوبة استيفائها لإرسالها للجهة المعنية للحصول على الخدمة المستحقة لها.

وتشير بيانات الجدول (رقم 43) إلى أن أغلب الطلبات والشكاوى في إطار هذا المحور 251 طلب (بنسبة 63.1%) تم تحويلها لوحدة تكافؤ الفرص أو مديريات وزارة التضامن الاجتماعي لبحث ودراسة هذه الطلبات وتقرير مدى أحقية المرأة (الشاكية) في حصول على الخدمة، يليها وزارة المالية (قطاع التأمينات والمعاشات) بنسبة 6.8%. هكذا فمن خلال التعاون القائم بين المكتب ووحدات تكافؤ الفرص بالوزارات أو المديريات التابعة للوزارات المختلفة يتم بحث الطلبات والشكاوى وتمكين المرأة (الشاكية) من حقوقها طالما

توافرت شروط الاستحقاق. هذا بالإضافة إلى سعى المكتب فى مد جسور التعاون مع الجمعيات الأهلية لتقديم المساعدات المالية للفئات غير القادرة أو توفير مكان استضافة لحماية المرأة المعنفة التى لا تجد مأوى لها، وقد بلغ عدد الطلبات المحولة لجمعيات أهلية 7 طلبات (بنسبة 1.7%). بجانب ما سبق فإن هناك نسبة 20.4% من الشكاوى تم حفظها وعدم إحالتها لأية جهة، إما بسبب عدم استكمال الشاكية للمستندات المطلوبة، أو اكتفائها بالحصول على المشورة من قبل محامى المكتب حول الشروط المطلوبة للحصول على الخدمة أو الإجراءات التى يجب أن تتبع لمخاطبة الجهة لبحث الشكوى.

جدول رقم (43)

أسلوب تعامل المكتب مع الشكاوى والطلبات الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
63.1	251	مخاطبة وزارة التضامن الاجتماعي
20.4	81	تم الحفظ لعدم استكمال المستندات
7.0	28	مخاطبة وزارة المالية (قطاع التأمينات)
3.0	12	الإحالة إلى المحافظة / الحي
1.7	7	مخاطبة وزارة الصحة
1.7	7	الإحالة إلى دار استضافة لحماية المرأة
1.5	6	مخاطبة وزارة التعليم العالي
0.7	3	مخاطبة وزارة الإسكان
0.5	2	مخاطبة وزارة البيئة
0.3	1	مخاطبة وزارة الخارجية
100	398	الإجمالي

الموقف النهائي للشكاوى والطلبات الاجتماعية

أوضحت النتائج إلى أنه قد تم التوصل لحلول نهائية بصورة إيجابية لصالح الشاقيات لعدد 150 شكوى وطلب (بنسبة 37.7%)، وهناك 91 شكوى وطلب (بنسبة 22.9%) لا تزال تحت البحث والدراسة فى جهات الاختصاص، بينما تبين أن 60 طلب وشكوى (بنسبة 15.1%) تبين عدم أحقية صاحبتها فيما أدعته من حقوق، إذ أنه خلال قيام الجهة ببحث الطلب أو الشكوى تبين انتفاء أحقية الشاكية فى التقدم بها، أو عدم انطباق شروط استحقاق الخدمة عليها، هذا بالإضافة إلى 41 شكوى وطلب قام محامى المكتب بتقديم المشورة بشأنها وتعريف الشاقيات بالإجراءات المطلوبة لاستيفاء الطلب أو مدى انطباق الشروط عليهن للحصول على الخدمة. كذلك تم حفظ 10.8% من إجمالي الشكاوى المقدمة لعدم استكمال الشاكية للمستندات المطلوبة (وذلك

بعد مرور ثلاثة أشهر على تقديم الشكاوى) أو لعدم حضور الشاكية للمكتب والاكتفاء بالحصول على المشورة والمعلومات من خلال الاتصال التليفوني (أنظر جدول رقم 44).

جدول رقم (44)

الموقف النهائي للشكاوى والطلبات الاجتماعية

النسبة المئوية	العدد	الموقف
37.7	150	إيجابي
22.9	91	تحت البحث والدراسة
15.1	60	عدم أحقية
10.8	43	حفظ
10.2	41	إفادة بالمشورة
2.3	9	صلح - تنازل
0.5	2	سلبى
0.5	2	متداول أمام القضاء
100	398	الإجمالي

المحور الثالث شكاوى العمل

لعل من أهم القضايا المعاصرة فى أغلب المجتمعات هي قضية تمكين المرأة ودمجها كشريك فى التنمية، فيشير التقرير السنوى للبنك الدولى لعام 2003 إلى أن "تشجيع المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة يعد أحد أسباب القوة، كما يعد واحداً من الأهداف الإنمائية للألفية الجديدة. ويشير مصطلح التمكين إلى ما يتمتع به الفرد من مصادر القوة وأنماط توزيعها، وتتحقق قوة المرأة بتمكينها من ظروفها ومدى توافر فرص اعتمادها على نفسها. فالتمنية الحقيقية لا بد وأن تقوم على مشاركة البشر فى صنعها وجزئ ثمارها، والمشاركة هنا لا تستهدف تنمية المجتمع فحسب، وإنما تستهدف تنمية الذات المشاركة وتطوير قدراتها وإمكاناتها.

ولقد أكد الدستور المصرى على مبدأ المساواة بين الرجل والمرأة فى الحقوق والواجبات، حيث تنص المادة (14) من الدستور على أن "الوظائف العامة حق للمواطنين". كما أن قوانين العاملين المدنيين بالدولة (47 لسنة 1978) والعاملين بالقطاع العام وقانون القطاع الخاص (173 لسنة 1981) لا يقيم أية تفرقة بين الرجل والمرأة سواء فى شروط التعيين أو الأجور أو الأجازات. وتقتصر التفرقة على ما يشكل حقوقاً إضافية للمرأة

تتعلق بدورها الأسرى كزوجة وأم، وذلك استجابة لحكم المادتين (10 و11) من الدستور اللتين تلزما الدولة بحماية الأمومة والطفولة، وأن تكفل الدولة التوفيق بين واجبات المرأة نحو أسرتها وبين عملها في المجتمع.

هكذا يتبين كيف تتحقق المساواة الدستورية والقانونية لكل من المرأة والرجل في مجال العمل، والتساؤل الذي يثار هو: هل هناك فجوة بين الإطار الدستوري والقانوني وبين الممارسة الفعلية له في مجال الحياة العملية؟ بمعنى هل تستفيد المرأة من المزايا التي حصلت عليها في قانون العمل، أم أن هناك معوقات تحد من هذه الاستفادة؟ وهل تلعب المرأة ذاتها دوراً في تقليص مشاركتها في الأنشطة الاقتصادية؟ نجيب على هذا التساؤل من خلال نتائج تحليل مضمون الشكاوى الواردة في إطار البعد الخاص بالعمل والذي بلغت نسبته 15% من إجمالي عينة الشكاوى. وقد انقسم هذا البعد إلى ثلاث فئات رئيسية تضم كل منها عدداً من الفئات الفرعية التي تعكس مدى معاناة المرأة في نطاق العمل، سواء على مستوى المنظومة العامة للعمل أو النظام القائم داخل المؤسسة، أو التعامل مع رؤساء العمل، وهي كالاتي:

جدول رقم (45)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الرئيسية المحور شكاوى العمل (ن = 312)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الرئيسية
52.2	163	النظام القائم داخل المؤسسة
42.3	132	التعامل مع رؤساء العمل
10.9	34	النظام العام للعمل

* قد تقع الشكاوى في إطار أكثر من فئة

1- النظام القائم داخل المؤسسة

تشير النتائج (جدول رقم 46) إلى أن عدد الشكاوى والطلبات الواردة في إطار هذه الفئة بلغت 163 شكاوى وطلب (بنسبة 52.2%) من إجمالي شكاوى محور العمل. وقد تمثلت أعلى نسبة للشكاوى في تعسف جهة العمل بنسبة 26.4% من إجمالي هذه الفئة، ويتضمن مضمون هذه الشكاوى في رفض الجهة تسوية حالة وظيفية أو تعديل مسمى وظيفي لبعض العاملات وهن اللاتي يحاولن الاجتهاد والسعي الدؤوب لتحسين أوضاعهن التعليمية بالحصول على مؤهل عالٍ؛ بحيث يحدث نوع من الحراك المهني والاجتماعي لرفع مستوى معيشتهن. وترجع الجهة هذا الرفض لعدم وجود درجات خالية أو تكديس إدارة ما بالعاملين. كما تتضمن عدم المساواة في الحقوق الوظيفية، حيث تنتظم المعينات بعقود مؤقتة بعدم المساواة في الأجور أو ساعات العمل. هذا على الرغم من صدور كتاب دورى رقم 13 لسنة 2008 لوزير التنمية الإدارية ينص على تحقيق المساواة

بين المعينين والمتعاقدين فى الأجازات وساعات العمل. يلى ذلك شكاوى التظلم من قرار إداري بنسبة 22.1% حيث تتظلم بعض الشاكيات من نقلهن لجهة إدارية لا تناسب قدرتهن أو درجاتهن الوظيفية. كما ورد عدد من الشكاوى حول تأخر المستحقات المالية بنسبة 19.6% من إجمالي هذه الفئة وهى ترتبط - بصورة أكبر - بالمعينات بالعقود أو بنظام اليومية مثل:عاملات التشجير أو الرائدات الريفيات اللاتى يتأخر حصولهن على مستحقاتهن المالية لشهور، علماً بأن ممارسة العمل لدى هذه الفئة يعد فى المقام الأول من أجل المساهمة فى زيادة دخل الأسرة والوفاء باحتياجات أبنائها. كما ظهر عدد من الشكاوى حول التظلم من عدم اجتياز مسابقة أو امتحان وذلك بنسبة 19% من إجمالي هذه الفئة، وأغلب هذا النمط يندرج فى إطار التظلم من عدم النجاح فى امتحان كادر المعلمين، وهو النظام الذى طبقته وزارة التربية والتعليم فى إطار خطة تطوير المنظومة التعليمية التى يدخل ضمنها رفع قدرات ومهارات المعلم. وتمثل تظلم أغلبهن فى وجود أخطاء فى النتيجة والتصحيح مما تسبب فى أضرار نفسية وأدبية لهن.

أما الطلبات التى وردت فى إطار هذه الفئة فقد تمثلت فى طلب الشاكية النقل أو الانتداب لمحافظة أو جهة أخرى نظراً لظروف أسرية وذلك بنسبة 11.7%، أو الرغبة فى زيادة المرتبات والبدلات بنسبة 6.1% من إجمالي هذه الفئة؛ لارتفاع الأسعار وعدم قدرتهن على الوفاء باحتياجات أسرهن، هذا بالإضافة إلى طلب المشورة القانونية من محامى المكتب بشأن حقوقهن الوظيفية وكيفية المطالبة بها، وذلك بنسبة 2.5% من إجمالي الفئة. وتعتبر هذه الطلبات عن ثقة الشاكيات فى مكتب الشكاوى من خلال تعاونهن مع الوزارات والهيئات المختلفة لمساندة المرأة فى الحصول على حقوقها التى كفلها لها القانون.

جدول رقم (46)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة
تحت الفئة الرئيسية: نظام المؤسسة

(ن=163)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
26.4	43	تعسف جهة العمل
22.1	36	تظلم من قرار إدارى
19.6	32	تأخر مستحقات مالية
19.0	31	تظلم من عدم اجتياز امتحان / مسابقة
11.7	19	طلب نقل / انتداب لظروف أسرية
6.1	10	طلب زيادة المرتب / البدلات
3.1	5	طلب تغيير مكان العمل داخل الإدارة
2.5	4	تخطى فى التعيين
2.5	4	طلب مشورة قانونية
1.2	2	طلب الحصول على معاش مبكر
0.6	1	طلب تعاقد بعقد وزارى مميز

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

2-التعامل مع رؤساء العمل

تكشف النتائج أن عدد الشكاوى الواردة فى إطار هذه الفئة بلغ 132 شكوى (بنسبة 42.3%) من إجمالي شكاوى محور العمل. وقد تمثلت أعلى نسبة للشكاوى الواردة فى رفض طلبات النقل والانتداب وذلك بنسبة 35.6% من إجمالي هذه الفئة. و تمثل هذه الإشكالية عقبة أمام العديد من النساء العاملات فى قطاعات مختلفة، حيث يتقدمن بطلبات للنقل أو الانتداب لمحافظة أخرى حيث يقيم الزوج أو الأسرة، أو نظرا لبعده المسافة بين محل إقامتها ومقر عملها مما يحملها مشقة ومعاناة الانتقال والسفر، بجانب التكلفة المادية التى تلتهم المرتب الذى يمثل الدافع الرئيسى - لدى الغالبية - لممارسة العمل.

فبالرغم من أن القانون يمنح المرأة الحق فى النقل والانتداب حفاظاً على جمع شمل الأسرة وعدم إرهاب المرأة مادياً ونفسياً، بجانب صدور قرارات وزارية تغيد بنقل العاملات إلى وحدات قريبة من محل إقامتهن؛ إلا أن التطبيق العملى لهذه القوانين والقرارات تكشف عن وجود ثغرات على مستوى التنفيذ ينتج عنها عدداً من المعوقات التى تحد من تمتع المرأة بالمزايا المقررة لها، وعدم الاستفادة من كامل طاقتها وضعف كفاءتها العملية.

ومن هذه المعوقات تعنت بعض رؤساء العمل فى قبول طلبات النقل أو الانتداب إما بسبب عدم وجود درجات خالية أو احتياج الجهة للتخصص، كما أن بعض الجهات فى القطاع الخاص تلزم المعينات الجدد بالتوقيع على إقرارات بأن التقدم بطلبات النقل والانتداب لمحافظة أخرى خلال مدة الخمس سنوات الأولى للعمل تعد بمثابة استقالة خاصة فى المحافظات النائية. ونتيجة لهذه المعوقات تلجأ بعض العاملات إلى الحصول على إجازة بدون مرتب للتوفيق بين واجباتها الأسرية والمحافظة على كيان أسرته.

وفى ذات الإطار، ظهر عدد من الشكاوى حول التظلم من النقل أو الفصل التعسفى لجهة أو إدارة أخرى داخل المؤسسة وذلك بنسبة 25.8%، وقد تبين من خلال تحليل مضمون الشكاوى أن بعض إجراءات الفصل أو النقل تتم وفقاً لقواعد ولوائح منظمة للعمل داخل الجهة ولا يحق للشاكية التظلم منها، بينما البعض الآخر يرجع إلى تعنت رئيس العمل واستغلال سلطته.

كما ظهر عدد من الشكاوى حول سوء المعاملة والتمييز الذي تتعرض له الشاكية فى مجال عملها وذلك بنسبة 18.9%، ويتضح هذا التمييز من خلال تفضيل الذكور فى بعض الجهات لتولى المناصب وتهميش دور المرأة باعتبارها غير قادرة على تولى مهام القيادة لما لديها من التزامات أسرية تحد من كفاءتها فى العمل. وما يبرهن على هذا التمييز الواقع على المرأة العاملة، ما يشير إليه تقرير الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء (بحث القوى العاملة بالعينة لعامى 1990 - 2008) إلى أن نسبة البطالة بين النساء تبلغ أكثر من ثلاثة أضعاف النسبة بين الرجال حيث بلغت 19.3% بين النساء فى حين انخفضت إلى 5.6% بين الرجال، وذلك نظراً لتفضيل منح فرص العمل للرجال دون النساء خاصة فى القطاع الخاص. كما أن هناك فجوة نوعية فى الأجور فى مجال القطاع الخاص وإن كان يختلف وفقاً للنشاط الاقتصادى⁽⁷⁾. كما تشير إحدى الدراسات التى أجريت على عدد من العاملات بمصانع الغزل والنسيج إلى أن أغلبهن يعانين من العزل الوظيفى والتمييز فى العمل وتصارع الأدوار، مما يؤثر على إنتاجهن ومشاركتهن الاجتماعية فى نطاق العمل، بجانب سوء معاملة الرؤساء وزملاء العمل⁽⁸⁾.

وبجانب ما سبق، ظهر عدد من الشكاوى حول تعنت رئيس العمل فى منح بعض الأجازات الوجودية (إجازة وضع أو رعاية طفل - إجازة مرافقة للزوج) التى لا تحتتمل سلطة تقديرية لرئيس الجهة، وذلك بنسبة 7.6% من إجمالى الفئة. (أنظر جدول رقم 47).

هكذا يتبين وجود اختلاف قائم بين ما وضع من قوانين وقرارات منظمة للعمل تحدد الحقوق الوظيفية وتكافؤ الفرص للعاملين وبين أساليب القادة من رؤساء العمل فى تطبيق وتنفيذ هذه القوانين والقرارات. ربما يرجع هذا إلى عدة أسباب منها: تقلص فرص العمل، وترك بعض الأمور للسلطة التقديرية لرئيس الجهة وتحديده لاحتياجات العمل، بالإضافة إلى رؤية المرأة لذاتها ومفهومها المحدود لقيمة العمل؛ حيث تُقرن مساهمتها فى

النشاط الاقتصادي بضرورة توفير الآليات التي تنظم حياتها الأسرية، وأن أية قرارات تؤثر على هذا التنظيم تُعد ظلماً واقعاً عليها.

جدول رقم (47)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة الرئيسية: التعامل مع رؤساء العمل

(ن=132)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
35.6	47	رفض طلبات النقل والانتداب
25.8	34	فصل أو نقل تعسفى
18.9	25	سوء معاملة وتمييز
21.2	28	إساءة استغلال السلطة
7.6	10	تعسف من عدم منح إجازة وضع أو رعاية طفل
5.3	7	تخطى فى الترقية
2.3	3	رفض طلب العودة لمكان العمل الأسمى
1.5	2	رفض طلب منح عمل بنصف الوقت

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

3-النظام العام للعمل

تشير النتائج إلى أن عدد الشكاوى الواردة فى إطار هذه الفئة بلغ 34 شكوى (بنسبة 10.9%) من إجمالي محور شكاوى العمل. وقد تركزت أغلبها فى طلب التثبيت أو التعيين فى القطاع الذي يعملن فيه منذ أكثر من 5 أو 10 سنوات وذلك بنسبة 61.8%، بجانب رفض تعيين العقود المؤقتة بنسبة 11.8%، أغلبهن من المدرسات المتعاقدات بنظام العقد الشامل. بالرغم من أن القانون "الفقرة (2) من المادة (23) قانون 1978/47 والمضافة بالقانون (2000/5) أجاز "تعيين العاملين المعينين بمكافأة شاملة والذي مضى على تعيينهم ثلاث سنوات على الأقل فى الوظائف الشاغرة بالجهات التى يعملون بها بعد موافقة الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة". إلا أن الواقع العملى ومن خلال الشكاوى الواردة يؤكد على عدم أخذ معظم الجهات بهذه النصوص القانونية، لذا لجأت بعض الجهات فى التعاقد بمكافأة شاملة لمدة سنة وتجدد بعد فصل التجديد بيوم أو أكثر عن المدة السابقة لكي لا تصبح متصلة المدة وتعطى حق للمطالبة بالتعيين بعد مضى 3 سنوات متصلة وفقاً للمادة السابقة.

ربما ترجع هذه الإشكالية إلى الأوضاع الاقتصادية التي يمر بها المجتمع، وأتباع الدولة لسياسة التكيف الهيكلي والتخلي عن سياسة تعيين الخريجين ، وتقلص فرص العمل خاصة أمام الفئات التي لا تمتلك المهارات والقدرات التي يحتاجها سوق العمل في وقتنا الراهن.

جدول رقم (48)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت الفئة مشكلات: مع النظام العام للعمل

(ن=34)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
61.8	21	طلب تثبيت / تعيين
11.8	4	رفض تعيين العقود المؤقتة
11.8	4	طلب العمل بنظام التعاقد
11.8	4	رفض إعادة تعيين

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

وبتحليل أبعاد الشكاوى الاقتصادية فى ضوء الخصائص الديموجرافية للشاكيات، يتضح أن أكثر الشكاوى والطلبات كانت بين المتعلمات من ذوات التعليم الجامعي بنسبة 55.1 %، والتعليم المتوسط وفوق المتوسط بنسبة 15.1 % و 14.1 % على التوالى، وأكثرهن من العاملات فى مجال التدريس بنسبة 36.7 %، وقد تراوحت أعمارهن بين 30-40 عاما. (أنظر الجداول أرقام 12 و 13 و 14 بالملحق) وتمثلت شكاوى ذوات التعليم الجامعى فى التظلم من عدم اجتياز مسابقة تعاقد أو تعيين وهى أكثر ارتباطا بالمدرسات اللاتى خضعن لامتحان الكادر، بالإضافة إلى تظلم بعضهن من تخطيهن فى التعيين بالرغم من انطباق الشروط عليهن، وهى إشكاليات تعبر عن شعور المرأة العاملة بعدم المساواة والتمييز ضدها فى مجال العمل وتفضيل الذكور أو ذوى الوساطة. أما ذوات التعليم المتوسط وفوق المتوسط فقد تمثلت شكواهن فى شعورهن بالظلم الواقع عليهن من الجهة التى يعملن بها بسبب نقلهن لجهة أو إدارة أخرى بصورة تعسفية، بجانب تأخر مستحقتهن المالية بالرغم من ضالة المرتب.

أما رفض طلبات النقل والانتداب فهى شكوى عامة لكل المتعلمات العاملات فى الوظائف الإدارية والتخصصية. (أنظر الجدولان أرقام 15 و 16 بالملحق).

جهود المكتب فى التصدى لشكاوى العمل

يسعى المكتب لمساندة المرأة العاملة فى الحصول على حقوقها الوظيفية والعمل على إزالة أية أشكال من التمييز ضدها فى مجال العمل، وذلك من خلال التعاون مع وحدات تكافؤ الفرص بالوزارات والتي تمثل ثمرة جهود المجلس القومي للمرأة فى سعيه للنهوض والارتقاء بأوضاع المرأة العاملة.

وبناء عليه، يقوم المكتب بإحالة الشكاوى المرتبطة بالعمل للجهات والوزارات المعنية لبحثها والتحقق من مدى مصداقيتها وتمكين المرأة (الشاكية) ذات الحق من الحصول على حقوقها، وفقاً للقوانين واللوائح المنظمة للعمل فى تلك الجهات. فتشير نتائج الجدول (رقم 49) إلى أن أغلب الشكاوى 127 شكوى (بنسبة 40.7%) تم إحالتها للإدارات والهيئات الحكومية وجهة العمل، لبحث الشكاوى ومحاولة إيجاد حلول لها بما يتفق والقوانين المنظمة للعمل فى هذه الجهات. بينما 26% من إجمالي الشكاوى تم توجيهها لوحدات تكافؤ الفرص بالوزارات المختلفة، كما أن نسبة 24% من إجمالي الشكاوى تم التعامل معها من خلال المكتب عن طريق تقديم المشورة وتعريف الشاكيات بحقوقهن الوظيفية ومدى انطباق اللوائح والقوانين المنظمة للعمل على ما يتقدمن به من شكاوى. هذا بالإضافة إلى عدد من الشكاوى بنسبة 4.5% تم مخاطبة مكتب المحافظ بشأنها فى إطار اللقاء الجماهيرى الذي يعقده المحافظ للاستماع لشكاوى أبناء المحافظة، وما يرد لفرع المجلس من شكاوى خاصة بالمرأة، وذلك لمساندتهم فيما تقدمن به من تظلمات أو طلبات، خاصة ما يتعلق بالفصل أو الانتداب الداخلى والذي يعد من اختصاص المحافظ الموافقة عليه أو رفضه.

جدول رقم (49)

أسلوب تعامل المكتب مع شكاوى العمل

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
40.7	127	وزارات وهيئات حكومية
26.0	81	وحدات تكافؤ الفرص
24.0	75	إفادة بالمشورة بالمكتب
4.5	14	محافظات
3.2	10	جامعات
1.0	3	الإحالة إلى محامين متطوعين
0.6	2	نقابات / مجالس / جمعيات
100	312	الإجمالي

الموقف النهائي لشكاوى العمل

لضمان نجاح الجهود التي يبذلها المكتب فى تلقى الشكاوى وفحصها وإحالتها للجهات المعنية، تجرى متابعة هذه الشكاوى بشكل دائم للوصول إلى رد نهائى وقاطع بشأن موقف الشكوى. إما بتمكين الشاكية من حقوقها أو توضيح المبرر القانونى لعدم أحقيتها. ويتبين من الجدول التالى أنه تم التوصل لحلولى نهائية بشكل إيجابى لصالح الشاكيات لعدد 64 شكوى (بنسبة 20.5%) من إجمالى شكاوى المحور الخاص بالعمل، بينما هناك 65 شكوى (بنسبة 20.8%) قيد البحث والدراسة لدى الجهات المعنية التى أحيلت إليها الشكاوى. وقد بلغ عدد الشكاوى التى تدخل فى إطار عدم الأحقية بنسبة 18.3%. أما الشكاوى التى اعتمدت فيها الشاكية على توجيه محامى المكتب وإفادتها بالمشورة حول حقوقها الوظيفية فقد بلغت نسبتها 14.1%. هذا بالإضافة إلى حفظ عدد من الشكاوى بلغ 41 شكوى (بنسبة 13.1%)؛ نظراً لعدم استكمال المستندات المطلوبة، يتم الحفظ بعد مرور ثلاثة شهور من تقديم الشكوى.

جدول رقم (50)

الموقف النهائي للشكاوى والطلبات الخاصة بمحور العمل

النسبة المئوية	العدد	الموقف
20.8	65	تحت البحث والدراسة
20.5	64	إيجابى
18.3	57	عدم أحقية
14.1	44	إفادة بالمشورة
13.1	41	حفظ
9.1	28	سلبى
2.2	7	تنازل - صلح
1.9	6	متداول أمام القضاء
100	312	الإجمالى

المحور الرابع شكاوى العنف

يمثل العنف ضد المرأة قضية عالمية تتخطى الحدود الثقافية والجغرافية والطبقة الاجتماعية، فهو شكل من أشكال التمييز وانتهاك الحقوق. فعلى الرغم من الإعلان العالمى للقضاء على العنف ضد المرأة وتضمينه فى إطار مبادئ المساواة بين الجنسين، وتدابير مناهضة التمييز فى المواثيق والاتفاقيات الدولية، إلا أن الأرقام فى العالم كله ما زالت تسجل نسبة عالية من وقائع تعرض النساء للعنف. فالعنف ضد المرأة يُعد انتهاكاً صارخاً

لحقوقها ويحد من كرامتها، وأصبحت مناهضته ومساعدة ضحاياه مطلباً اجتماعياً ملحاً. ويمثل العنف مظهراً من مظاهر الاختلال في علاقات القوى بين الرجل والمرأة، إذ أنه يرتبط بمفاهيم النوع الاجتماعي وأدوار الرجال والنساء داخل المجتمع وفقاً للعادات والتقاليد المتعارف عليها في إطار ثقافات مختلفة، لذا فكثيراً ما تستخدم المعايير المرتبطة بالنوع كتبرير للسلوك العنيف ضد المرأة. فتشير الدراسات إلى أن العنف ضد المرأة سلوك منتشر في البيئات الحضرية والريفية على السواء وفي المستويات التعليمية والاقتصادية المختلفة، وأن أكثر الأشخاص ممارسة للعنف ضد المرأة هم الأزواج ثم الآباء⁽⁹⁾، وتؤكد على ذلك إحدى الدراسات التي أجريت عبر ثقافات متنوعة حيث يُنظر إلى العنف باعتباره حقاً للزوج من أجل تصحيح الأخطاء التي ترتكبها الزوجة، أو أنه أحد المفاهيم الاجتماعية والثقافية السائدة والتي تتضمن قبول اللجوء إلى القوة من أجل تحقيق تلك الأدوار المرسومة اجتماعياً لكل من الرجل والمرأة⁽¹⁰⁾.

في ضوء ما سبق، فإن التساؤل الذي يفرض نفسه وهو: هل يتطلب القضاء على العنف الموجه ضد المرأة وضع القوانين وتحديد عقوبات رادعة لممارسين العنف ضدها؟، أم أن الأمر يتطلب معالجة اجتماعية من خلال تعديل المنظومة الثقافية التي تدعم تلك السلوكيات؟

ربما تتضح الإجابة على هذا التساؤل من خلال تحليل مضمون الشكاوى الواردة للمكتب حول العنف الموجه ضد المرأة بأنماطه المختلفة، فقد أوضحت نتائج الدراسة إلى أن شكاوى العنف الواردة للمكتب بفروعه المختلفة بلغت 195 شكوى بنسبة 9.4% من إجمالي شكاوى العينة. وتنقسم هذه الشكاوى إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تمثل أنماط أو صور للعنف الذي تتعرض له المرأة (الشاكية) في حياتها الأسرية والعلمية. وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي:

جدول رقم (51)

التوزيع التكرارى والنسبى للأبعاد المندرجة

تحت المحور الخاص بشكاوى العنف

النسبة المئوية	العدد	الإبعاد
77.9	152	عنف أسرى
14.4	28	عنف مجتمعى
7.7	15	عنف مؤسسى
100	195	الإجمالي

1- العنف الأسرى

احتل هذا البعد المرتبة الأولى من حيث عدد الشكاوى الواردة فى إطار محور قضايا العنف، إذ بلغ 152 شكوى (بنسبة 77.9%) من إجمالي المحور. ويشتمل هذا النمط على العنف الضمنى المرتبط بالمشكلات الأسرية التى ينجم عنها الانفصال بين الزوجين بسبب سوء المعاملة والسلوك العنيف والمنحرف من قبل الزوج تجاه زوجته. ويقصد بهذا النمط (العنف الأسرى) العنف الموجه للمرأة من الزوج أو الآباء أو الأخوة أو الأقارب، لذا فقد تعددت صورته وأشكاله، بينما يظل العنف الموجه من الزوج ضد زوجته بصوره المختلفة يحتل النسبة الأعلى سواء كان عنفاً جسدياً ويتمثل فى: التعدى بالضرب بنسبة 72.4%، أو عنف لفظى يتمثل فى السب والقذف بكلمات تجرح كبرياءها وكرامتها بنسبة 44.7% من إجمالي هذا البعد، أو عنفاً نفسياً يتمثل فى: الغياب والهجر بنسبة 6.6%، الطرد من المسكن بنسبة 9.9%، إلى جانب خطف الأبناء وحرمان الأم من رؤيتهم بنسبة 1.3% من إجمالي هذا البعد.

ومن المؤكد أن هذا السلوك العنيف يرتكز على بعض المفاهيم الثقافية السائدة فى بعض المجتمعات التى تدعم وتؤكد على سيطرة الرجل وضرورة تقويم سلوك المرأة لتنظيم الحياة الأسرية. فتشير دراسة "المسح السكانى الصحى" لعام 2005 إلى أن العنف الموجه من الزوج ضد زوجته يمثل أكثر أشكال العنف الممارس، ويظهر فى صورة عنف جسدى ولفظى بسبب عدم طاعة الزوج⁽¹¹⁾. وبجانب ما سبق، فإن هناك صورة أخرى من العنف الممارس من الزوج ضد زوجته تتمثل فى الضغط عليها وقهرها للتنازل عن حقوقها بنسبة 17.1% من إجمالي البعد، وهو أسلوب لإجبارها على التنازل عن حقوقها الشرعية مقابل الحصول على الطلاق أو التنازل عن حقها وحقوق أبنائها فى النفقة ليتخلص من عبء الإنفاق عليهم. هذا بالإضافة إلى أشكال أخرى من العنف الموجه ضد المرأة فى المحيط الأسرى والعائلى وهو العنف الموجه من الآباء أو الأخوة ضد المرأة (الأخت أو الابنة). وهو يتمثل فى الإهانة فى صورة السب أو التعدى عليها بالضرب وجرح كرامتها بنسبة 4%.

جدول رقم (52)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت بعد العنف الأسرى (ن=152)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
72.4	110	التعدى بالضرب من قبل الزوج
44.9	68	التعرض للسب والقذف
17.1	26	القهر واغتصاب الحق
9.9	15	الطرد من السكن
6.6	10	الغياب والهجر
4.0	6	إهانة من قبل الأب أو الأخوة
2.6	4	التعدى بالضرب والسب من أهل الزوج
1.3	2	سوء معاملة الأبناء بالضرب المبرح
1.3	2	خطف وحرمان من الأبناء
0.7	1	افتعال محاضر كيدية
0.7	1	إساءة المعاملة فى العلاقات الزوجية

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

2- العنف المجتمعي

بينت النتائج أن الشكاوى الواردة فى إطار هذا البعد بلغت 28 شكوى (بنسبة 14.4%) من إجمالي المحور، وتمثلت فى استغلال ضعف المرأة، واستخدام القوة فى سلب حقوقها بنسبة 35.7% من إجمالي البعد لكل منهما. كما ورد عدد من الشكاوى حول تعرض الشاكية للضرب أو التعدى عليها بالسب والتهديد من قبل أشخاص داخل المحيط البيئى أو الإطار السكنى (الجيران) ممن تتعامل معها فى حياتها اليومية بنسبة 50% من إجمالي هذا البعد، كما ظهر عدد ضئيل من الشكاوى بنسبة 14.3% التى تعبر عن تضرر الشاكية من تعرضها للتحرش من قبل أفراد فى محيطها السكنى. وهذا النمط من الإيذاء الجسدى والنفسى يترك آثار سيئة على نفسية المرأة ويتسبب فى شعورها الدائم بعدم الأمان فى مجتمع ينظر للمرأة على أنها فريسة سهلة المنال. (أنظر جدول رقم 53).

جدول رقم (53)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت بعد العنف المجتمعي (ن=28)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
50.0	14	التعدى بالضرب
35.7	10	استغلال ضعف المرأة
35.7	10	استخدام القوة فى سلب حقوق المرأة
14.3	4	التعرض للتحرش من قبل الغير
3.6	1	التشهير والابتزاز

* قد تقع الشكاوى فى إطار أكثر من فئة

3- العنف المؤسسي

وردت شكاوى هذا البعد فى إطار 15 شكاوى (بنسبة 7.7%) من إجمالي محور قضايا العنف، وهى تعبر عن العنف الواقع على المرأة (الشاكية) من قبل أفراد بصفتهم المهنية داخل الإطار المؤسسي، ويشير الجدول (رقم 54) إلى أن أغلب الشكاوى الواردة تمثلت فى تعرضها للاستغلال من قبل رئيس العمل أو أفراد ذوى قوة ونفوذ داخل المحيط البيئى بنسبة 73.3% من إجمالي هذا البعد. كما وردت شكاوى حول تعرضها للترهيب أو الظلم من أفراد بمؤسسات أمنية بنسبة 60% من إجمالي البعد، وظهرت عدد من الشكاوى حول سوء المعاملة التى تتلقاها من زملائها (الذكور) داخل المؤسسة المهنية والتى قد تصل لحد الإيذاء أو التهديد وقد بلغت نسبتها 20%. ومما يؤكد على هذا النمط من العنف فى إطار الجهات المؤسسية ما تشير إليه إحدى الدراسات التى أجريت على العنف الواقع على المرأة، إذ تبين أن هناك نسبة من النساء العاملات يتعرضن لأشكال مختلفة من التحرش أو الإيذاء اللفظى والنفسى فى نطاق عملهن، وأن هناك من يتعرض للتحرش وسوء المعاملة فى بعض المكاتب الحكومية، وأغلبه تحرش لفظى⁽¹²⁾.

جدول رقم (54)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرج

تحت بعد العنف المجتمعي

(ن=15)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
73.3	11	استغلال سلطة
60.0	9	تعسف / تهريب من أفراد الشرطة
20.0	3	التعرض لسوء المعاملة من قبل زملاء العمل

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

ويتضح من خلال تحليل هذه الأنماط من العنف فى إطار الخصائص الديموجرافية للشاكيات أن نمط العنف الأسرى له الغلبة تجاه الفئة الأدنى فى السلم التعليمى (الإمام بالقراءة والكتابة) بنسبة 29.6% يليها ذوات التعليم المتوسط بنسبة 27%. أما بالنسبة للفئة العمرية للشاكيات فقد تراوحت أكثرها بين (30-40 عاما) بنسبة 32.9%، وهى نتيجة تتسق وما ورد فى إطار شكاوى الأحوال الشخصية والتي كانت الأكثر بين هذه الفئة. وتؤكد نتائج الدراسة على أن هناك علاقة بين الاضطراب والخلل فى العلاقات الأسرية والعنف الممارس ضد الزوجة بنسبة 93.7%، فالزوجة التى تتعرض لأصناف متعددة من العنف (مثل: الضرب، والسب، والتهديد بحرمانها من الأبناء، والطرد من المنزل) تلجأ لطلب الطلاق أو الخلع للتخلص من هذه المهانة. (أنظر الجداول أرقام 17 و18 و19 بالملحق)

هكذا تكشف النتائج عن أن أكثر أشكال العنف الممارس ضد المرأة هو العنف الأسرى سواء كان عنفا بدنيا أو نفسيا، اعتقاداً من الرجل بأن له السيادة والسلطة لضبط سلوكيات المرأة، وهذه السلوكيات العنيفة نابعة من الثقافة السائدة فى مجتمعنا التى تعطى الرجل الحق فى فرض سيطرته على المرأة بدعوى الحماية والرعاية، كما أن له السلطة المطلقة فى اتخاذ القرار. وعلى الجانب الآخر تسهم أساليب تنشئة المرأة فى بعض الثقافات -خاصة- البدوية والريفية فى ترسيخ سلوكيات الخضوع والإستكانة وقبول السلوك العنيف من الرجل باعتباره أسلوب أو نمط حياة مقبول فى إطارها البيئى.

فبالرغم من التغيرات الإيجابية التى طرأت على مكانة المرأة، وانتشار الأفكار التى تؤكد على حقوقها، وزيادة وعيها بتلك الحقوق وكيفية المطالبة بها، والتمرد على الأفكار التقليدية التى تركز التمييز ضدها، إلا أنه مازال العنف يمثل وسيلة التعامل مع المرأة فى بعض البيئات والذى ينعكس سلبا على العلاقات الزوجية والكيان الأسرى ككل. لذا يتطلب الأمر تغيير وتعديل المناخ الثقافى لنشر فكرة احترام كرامة الإنسان (رجلاً أو امرأة)، ونشر التعاليم الدينية السمحة التى تحث على حسن المعاملة ومراعاة حقوق الإنسان.

جهود المكتب للتصدي لشكاوى العنف

يسعى المكتب على مستوى كافة الفروع بتقديم المساعدة للشاكيات اللاتي تعرض للعنف، وذلك من خلال توجيههن للجهات التي تساندهن في رفع الظلم الواقع عليهن، أو إلى الجهات التي توفر لهن سبل الحماية والرعاية والأمان. وتشير النتائج إلى أن هناك 177 شكوى (بنسبة 90.8%) من إجمالي شكاوى المحور، إما تم إفادة الشاكية فيها بالإجراءات التي يمكن اتخاذها للحصول على حقوقها من المشكو منه لرفع الظلم عنها، أو تم حفظها بسبب عدم استكمال الشاكية للمستندات التي تثبت شكواها أو اكتفائها بالاستشارة التليفونية. كما تم تحويل عدد 6 شكاوى (بنسبة 3.1%) من إجمالي شكاوى المحور إلى الجهات الأمنية لتحرير محضر يثبت واقعة العنف والاعتداء، بجانب عدد 4 شكاوى تم تحويلها لجمعيات أهلية لتقديم العون والرعاية للمرأة المعنفة التي لا تجد ملجأ لها بعد قيام الزوج بطردها من منزل الزوجية، وذلك لإلحاقها بدور إيواء تابعة لتلك الجمعيات (أنظر الجدول رقم 55).

أما فيما يتعلق بالموقف النهائي للتعامل مع الشكاوى، فيشير الجدول (رقم 56) إلى أن هناك 164 شكوى بنسبة 84.1% تم الإفادة بالمشورة بشأنهم، وتوجيه الشاكية وتعريفها بالخطوات الإجرائية التي تتبع لتمكن من إثبات حقها. هذا بالإضافة إلى أن تم حفظ 17 شكوى بنسبة 8.7% لعدم استكمال المستندات المطلوبة، وتم التوصل لحلول في عدد 6 شكاوى بنسبة 3.1%.

جدول رقم (55)

أسلوب تعامل المكتب مع شكاوى العنف

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
91.3	178	تمت افادتها بالمشورة أو حفظها
3.1	6	التوجه إلى قسم الشرطة لتحرير محضر
2.5	5	مخاطبة وزارة / محافظة
2.1	4	التحويل لجمعيات أهلية
0.5	1	الإحالة لجهة العمل
0.5	1	إحالة لمحام متطوع
100	195	الإجمالي

جدول رقم (56)

الموقف النهائي لشكاوى العنف

النسبة المئوية	العدد	الموقف
84.1	164	إفادة بالمشورة
8.7	17	حفظ
3.1	6	إيجابي
2.1	4	صلح - تنازل
1.0	2	عدم أحقية
1.0	2	تحت البحث والدراسة
100	195	الإجمالي

المحور الخامس طلبات الأوراق المدنية

لقد احتل محور طلبات استخراج الأوراق المدنية والحصول على الجنسية المرتبة الخامسة من حيث كم الشكاوى والطلبات الواردة إذ بلغ **140 شكوى** وطلباً بنسبة **6.8%** من إجمالي عينة الشكاوى والطلبات، وتتمثل الفئات الفرعية المندرجة في إطار هذا المحور في الاستفسار عن الإجراءات الإدارية اللازمة لاستخراج الأوراق الرسمية التي تثبت هوية الفرد داخل المجتمع، ومن خلالها تتمكن المرأة (الشاكية) من التمتع بكافة الحقوق التي كفلها القانون والدستور لها. وأغلب ما ورد في إطار هذا المحور ظهر في صورة طلبات تسعى الشاكية من خلال المكتب مسانبتها في توجيهها للجهات المعنية لاستخراج الأوراق الرسمية للتعامل مع الجهات المقدمة للخدمات المختلفة، ولتتمكن من إثبات حقوقها.

وتشير النتائج (الجدول رقم 57) إلى أن أغلب الطلبات تمثلت في طلب توثيق زواج غير رسمي بنسبة **52.1%** من إجمالي هذا المحور. وتكشف هذه الطلبات عن إشكالية الزواج العرفي (غير الموثق) الذي يترتب عليه ضياع لحقوق المرأة (الزوجة) وأبنائها. ويكثر هذا النمط من الطلبات في المجتمعات البدوية والصحراوية بسيناء ومرسى مطروح _ خاصة المناطق النائية والوديان الداخلية- حيث النظام السائد للزواج هو الزواج القبلي أو زواج السنة الذي يعتمد على الأسلوب الشفوي في عقد الزواج القائم على الإشهار والإعلان؛ فنظراً لبعده هذه المناطق وصعوبة الوصول إليها لا توجد بها مكاتب لتوثيق الزواج. وفي هذا الإطار لابد من الإشارة إلى جهود المجلس القومي للمرأة مع المحافظين في توفير الآليات التي تمكن المرأة في هذه المناطق من توثيق عقود الزواج (التصادق على الزواج). هذا بجانب جهود مكتب الشكاوى بهذه المحافظات في رصد طلبات الزواج

غير الموثق، هذا بالإضافة إلى الندوات التي يعقدها المكتب في هذه المناطق لرفع وعى النساء بأهمية توثيق الزواج، وما يترتب عليه من إيجابيات للمحافظة على كافة حقوقها وحقوق أبنائها.

كما ورد عدد من الطلبات للمساعدة في استخراج الرقم القومي بنسبة 34.3% من إجمالي هذا المحور، وهو مؤشر على زيادة وعى المرأة بأهمية وجود إثبات للشخصية يؤكد عضويتها في المجتمع ويكفل لها التمتع بالخدمات التي تقدمها الدولة في كافة المجالات، ويرجع هذا إلى الجهود التي يبذلها المجلس القومي للمرأة للنهوض بأوضاع المرأة، وإحدى هذه الجهود المشروع الذي يتولاه للقيام بكافة الإجراءات لاستخراج الرقم القومي وسداد الرسوم عن غير القادرات في كافة المحافظات خاصة النائية منها. هذا بالإضافة إلى عدد من الطلبات حول الرغبة في استخراج شهادة ميلاد بنسبة 17.9% من إجمالي المحور. هذا بجانب عدد من الطلبات لتقديم المشورة من محامى المكتب حول الإجراءات المتبعة والجهات المعنية التي يتم التوجه إليها لتصحيح قيد ميلاد أو زواج أو تغيير وتصحيح إسم بشهادة الميلاد.

جدول رقم (57)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت محور طلبات الأوراق المدنية

(ن = 140)

النسبة المئوية	العدد	الفئات الفرعية*
52.1	73	المطالبة بتوثيق زواج غير رسمى (عرفى)
34.3	48	المطالبة باستخراج الرقم القومي
20.7	29	المساعدة في استخراج شهادة الميلاد
3.6	5	المطالبة بتصحيح إسم
2.9	4	طلب المساعدة في تغيير محل إقامة
2.1	3	طلب المساعدة في إجراءات قيد زواج/وفاة
2.1	3	المطالبة بالحصول على الجنسية
1.4	2	طلب استخراج شهادة قيد ميلاد طفل
0.7	1	طلب تغيير النوع في شهادة الميلاد

* قد تقع الشكوى في إطار أكثر من فئة

جهود المكتب في التصدي لطلبات الأوراق المدنية

تشير النتائج إلى أن أغلب الطلبات قد تم توجيهها لفرع المجلس القومي للمرأة بنسبة 37.9% من إجمالي المحور، حيث تمثلت في طلبات توثيق زواج في إطار مشروع مناهضة الزواج القبلى غير الموثق في المحافظات الحدودية بالتعاون مع المحافظة وبعض الجمعيات الأهلية، ومن خلال ما ورد لمكتب الشكاوى من

طلبات يسعى المجلس إلى التوجه لتلك الأسر وإتمام إجراءات التوثيق بدون رسوم؛ وذلك للمساهمة في الحفاظ على كافة حقوق المرأة القانونية والاقتصادية. هذا بجانب إحالة عدد 46 طلباً بنسبة 32.9% إلى مكتب المحافظ للمساعدة في استخراج الأوراق الرسمية التي تثبت هوية المرأة لتمكينها من إثبات حقها في المجتمع والاستفادة من كافة الخدمات المتاحة لها، أو تحويلها إلى المحافظة محل الميلاد لتصحيح قيد أو استخراج شهادات الميلاد. كما تم توجيه نسبة 15.7% من الطلبات للوزارات والإدارات المعنية خاصة وزارة العدل (مصلحة الأحوال المدنية) لاتخاذ الإجراءات اللازمة لاستخراج الرقم القومي أو قيد زواج أو وفاة وغيرها من الأوراق الرسمية، بالإضافة إلى نسبة 10% من الطلبات تمت إفادتها بالمشورة من قبل محامى المكتب وتعريفها بالإجراءات المتبعة لاستخراج الأوراق المطلوبة، أو تم حفظها لعدم استيفائها للبيانات والأوراق المطلوبة.

جدول رقم (58)

أسلوب المكتب فى التعامل مع طلبات الأوراق المدنية

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
37.9	53	الإحالة لفروع المجلس القومي للمرأة
32.9	46	الإحالة إلى المحافظة التابعة لها
15.7	22	مخاطبة وزارات/ إدارات
10.0	14	إفادة بالمشورة أو حفظ
2.1	3	الإحالة إلى جمعيات
1.4	2	التحويل إلى محامى متطوع
100	140	الإجمالي

أما عن الموقف النهائي لهذه الطلبات فتشير نتائج الجدول التالي إلى أنه تمت مساندة الشكايات وتحقيق أغلب الطلبات الواردة وذلك بنسبة 85%، بينما تم توجيه المشورة والإفادة بالإجراءات المطلوبة بنسبة 10% من إجمالي طلبات المحور، وتم حفظ عدد (3) طلبات بنسبة 2.1% لعدم استيفاء المستندات المطلوبة وعدم حضور الشاكية للمكتب.

جدول رقم (59)

الموقف النهائي لطلبات الأوراق المدنية

النسبة المئوية	العدد	الموقف
8.5	119	إيجابي
10.0	14	إفادة بالمشورة
2.1	3	حفظ
0.7	1	سلبي
0.7	1	صلح - تنازل
0.7	1	تحت البحث والدراسة
0.7	1	مداولة أمام القضاء
100	140	الإجمالي

المحور السادس الشكاوى الإدارية

يقصد بهذا النمط الشكاوى التي تتظلم فيها الشاكية من عدم حصولها على حقوقها سواء من جهة العمل أو من أشخاص يشغلون موقعاً داخل إحدى المؤسسات الحكومية (بحكم وظيفتهم) أعاقوا حصولها على تلك الحقوق. وقد بلغ عددها 38 شكوى بنسبة 1.8% من إجمالي عينة الشكاوى. وتمثل أغلبها في التظلم من قرار إداري بنسبة 55.3% من إجمالي هذا المحور، حيث يتم التظلم من قرار تعسفي من جهة حكومية سواء كانت جهة العمل أو المحليات والمحافظات (قرار بهدم منزل أو بإزالة كشك وغيرها). كما ورد عدد من الشكاوى حول التظلم من سوء أداء موظف للخدمة المنوط به القيام بها بلغت 15 شكوى بنسبة 39.5% من إجمالي هذا المحور. بالإضافة إلى عدد من الشكاوى حول التظلم من فرض رسوم أو المطالبة بصرف تعويضات وذلك بنسبة 5.3% لكل منهما.

جدول رقم (60)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

(ن=38)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
39.5	15	تظلم من أداء موظف
55.3	21	تظلم من قرار إدارى
5.3	2	تظلم من فرض رسوم
5.3	2	المطالبة بصرف تعويضات
2.6	1	تعسف إدارة التسكين

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

جهود المكتب فى التصدى للشكاوى الإدارية

تمثلت جهود المكتب بفروعه المختلفة فى التعامل مع الشكاوى الواردة من خلال التعاون مع الشركاء المتعاونين فى الجهات المختلفة، لذا فقد تم تحويل عدد من الشكاوى إلى بعض الوزارات والإدارات الحكومية لفحص تلك الشكاوى والوصول إلى حلول لها وذلك بنسبة 34.2%، و29% على التوالي. بينما هناك 10 شكاوى بنسبة 26.3% تم تقديم المشورة بالإجراءات القانونية وتعريف الشاكية بمدى استحقاقها فى حالة رفع دعوى قضائية.

جدول رقم (61)

أسلوب تعامل المكتب مع الشكاوى الإدارية

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
63.2	24	وزارات/ إدارات
26.3	10	الإفادة بالمشورة
7.9	3	مخاطبة مكتب المحافظ
2.6	1	التحويل إلى محامى متطوع
100	38	الإجمالي

أما عن الموقف النهائى لهذه الشكاوى والطلبات فقد تم التوصل إلى حلول إيجابية لصالح الشاكية فى 8 شكاوى (بنسبة 21.1%) من إجمالي هذا المحور. بينما تبين عدم أحقية الشاكيات فيما تقدمن به من شكاوى

بعد فحصها من جهة الاختصاص بنسبة 28.9%، بالإضافة إلى أنه مازال هناك عدد 6 شكاوى (بنسبة 15.8%) تحت البحث والدراسة لدى الجهات المختلفة، وتم إفادة الشاكيات بالمشورة وتوعيتهن بالإجراءات القانونية المتبعة بنسبة 15.8%.

جدول رقم (62)

الموقف النهائي للشكاوى الإدارية

النسبة المئوية	العدد	الموقف
28.9	11	عدم أحقية
21.1	8	إيجابي
15.8	6	إفادة بالمشورة
15.8	6	تحت البحث والدراسة
10.5	4	حفظ
5.3	2	سلبى
2.6	1	صلح - تنازل
100	38	الإجمالي

المحور السابع طلبات واحتياجات خارج الاختصاص

يمثل هذا النمط مجموعة الطلبات التي يتلقاها المكتب بفروعه المختلفة لعدد من السيدات أو الفتيات اللاتي يلجأن إلى المكتب لمعاونتهن في تلبية احتياجاتهن. وبالرغم من أن غالبية هذه الطلبات تقع خارج نطاق قدرات اختصاصات وصلاحيات المكتب، إذ تخص جهات بعينها وضعت شروطاً ومعايير محددة لتحديد المستفيدين من خدماتها، إلا أن المكتب يسعى جاهداً من خلال الشراكة مع الجمعيات الأهلية وبعض المؤسسات الحكومية ومكاتب المحافظين (في كافة المحافظات) إلى مساندة الشاكيات بتوجيههن لهذه الجهات أو تحويل التماسهن عسى أن تتحقق وفقاً لشروط ومعايير الجهة المعنية. وقد بلغ عدد الطلبات الواردة في إطار هذا المحور 176 طلباً بنسبة 8.5% من إجمالي العينة. وانقسمت الطلبات التي وردت في إطار هذا المحور إلى ثلاثة أبعاد رئيسية تضم كل منها عدداً من الفئات الفرعية التي تعبر عن نوعية الطلبات التي تسعى الشاكيات في إلتماسهن إلى تحقيقها.

جدول (63)

التوزيع التكرارى والنسبى للأبعاد الرئيسية الخاصة بمحور
الطلبات والاحتياجات خارج الاختصاص

(ن=176)

النسبة المئوية	العدد	الأبعاد الرئيسية
79.5	140	طلب تسهيلات - منح
14.2	25	المساعدة إزاء إجراءات إدارية
6.8	12	طلبات استخراج تراخيص

1- طلب تسهيلات أو منح

تشير النتائج إلى أن الطلبات الواردة فى إطار هذا البعد بلغت 140 طلباً بنسبة 79.5% من إجمالي محور طلبات واحتياجات. وقد تمثلت أغلبها فى طلب إيجاد فرصة عمل بنسبة 52.9% من إجمالي هذا البعد، وأكثرهن فى إطار الفئة العمرية 20-30 عاماً، من ذوات التعليم الجامعى، وهو مؤشر يعبر عن احتياج المرأة بصفة خاصة الفتيات حديثى التخرج - للمشاركة فى سوق العمل لمعاونة أسرهن فى أعباء الحياة وتحمل نفقاتهن، وذلك بعد تحمل أسرهن عبء تعليمهن أملاً فى تحقيق مستقبل أفضل. كما ورد عدد من الطلبات للحصول على إعانة أو مساعدة مالية بنسبة 16.4% من إجمالي البعد، أغلبهن فى إطار الفئة العمرية 40-50 عاماً، ومن ذوات التعليم المنخفض، حيث تنحصر أمامهن فرصة إيجاد عمل لكبير السن وضعف المهارات والقدرات العلمية والمهارية، فيدفعهن العوز المادى إلى طلب إعانة أو مساعدة تتسم بصفة الدوام للوفاء بالتزاماتهن الأسرية. كما ورد طلبات لإيجاد مسكن من مساكن الدولة المخصصة للحالات الملحة والنساء بلا مأوى وذلك بنسبة 15%، بالإضافة إلى طلب إيجاد مشروع يمكنهن من ممارسة عمل يدر عليهن دخلاً بنسبة 7.9% من إجمالي هذا البعد (أنظر جدول 64). وأغلب مقدمي هذه الطلبات فى الفئة العمرية 30-40 عاماً، من ذوات التعليم المتوسط أو ممن لديهن إلمام بالقراءة والكتابة. وفى هذه المرحلة العمرية تكون المرأة أكثر طموحاً وقدرة على المجازفة واختراق سوق العمل وممارسة أنشطة اقتصادية بسيطة تدر دخلاً دائماً يحقق لها قدراً من الحماية والاستقرار. (أنظر الجدولان 20 و21 بالملحق).

تعكس هذه الطلبات بعض صورة الاحتياج الشديد لهؤلاء النساء لمصدر دخل يفي باحتياجاتها، بجانب رغبة بعضهن - خاصة الفتيات حديثى التخرج - فى المشاركة فى سوق العمل. فالأزمة الاقتصادية التى يمر بها المجتمع، وتضاؤل دور الدولة فى تعيين الخريجين أدى إلى تقلص فرص العمل المتاحة أمامهن خاصة فى

القطاع الحكومي، الأمر الذي دفع بهن لطلب مساعدة المكتب من خلال جهود المجلس القومي للمرأة نحو تمكين المرأة اقتصادياً في الحصول على عمل يحقق أهدافهن ويضمن لهن دوراً في المجتمع .

جدول رقم (64)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية المندرجة

تحت بُعد طلب تسهيلات أو منح

(ن=140)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
52.9	74	طلب إيجاد فرصة عمل
16.4	23	طلب إعانة / مساعدة مالية
15.0	21	طلب تخصيص مسكن للحالات الملحة
7.9	11	طلب إيجاد مشروع
4.3	6	طلب الحصول على قرض
1.4	2	طلب تخصيص أرض زراعية / مبانى
1.4	2	طلب الاشتراك فى الزفاف الجماعى
0.7	1	طلب تحويل عقد مسكن الإيواء إلى عقد دائم

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

2- طلب المساندة إزاء الإجراءات الإدارية

قد بلغت الطلبات الواردة فى إطار هذا البعد 25 طلباً بنسبة 14.2% من إجمالي المحور، وتمثلت أغلبها فى طلبات التدخل فى الشئون التنظيمية والإدارية لبعض الجهات بنسبة 24% من إجمالي هذا البعد، وهو الأمر الذي يقع خارج صلاحيات عمل المكتب، إذ أن لكل جهة اللوائح التنظيمية التى تحدد أسلوب العمل بداخلها ولا يجوز التدخل بما يتعارض وهذه اللوائح. هذا بالإضافة إلى طلبات تعبر عن رغبة البعض فى التوسط لدى بعض الجهات (كالبنوك) لجدولة أقساط أو ديون متراكمة، بجانب طلب التدخل فى الدفع بإجراءات التقاضى أو الشئون التى تتعلق بالمحاكم بنسبة 16% لكل منهما. كما ورد عدد من الطلبات بنسبة 12% من إجمالي هذا البعد حول رغبة البعض فى تعيين أبنائهن فى الجهات التى يعملن فيها اعتماداً على ما ورد بقانون العمل.

جدول رقم (65)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت بُعد طلب المساندة إزاء الإجراءات الإدارية (ن=25)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية*
24.0	6	نواحي تنظيمية (تعديل لوائح)
16.0	4	طلب إسقاط / جدولة ديون
16.0	4	المطالبة بالتدخل فى أعمال القضاء
20.0	5	طلب تعيين أبناء العاملين
12.0	3	طلب التعاقد على شراء وحدات سكنية / أراضى
8.0	2	طلب الحصول على شهادات وأوراق إدارية
4.0	1	طلب نقل الابنة إلى مدرسة قريبة من المنزل

* قد تقع الشكوى فى إطار أكثر من فئة

3- طلب استخراج تراخيص

يشير هذا البعد والذى ورد فى 12 طلبا بنسبة 6.8 % من إجمالي المحور إلى سعى بعض السيدات للحصول على ترخيص من الجهات المعنية (المحافظة - الحى)، بحيث يصرح لهن بإقامة بعض المشروعات ، والتي تمثلت اغلبها فى طلب ترخيص لإقامة مبنى أو تشغيل مخبز أو الحصول على كشك.

جدول رقم (66)

التوزيع التكرارى والنسبي للفئات الفرعية المندرجة

تحت بُعد طلب استخراج تراخيص

(ن=12)

النسبة المئوية	العدد	الفئة الفرعية
83.3	10	طلب الحصول على ترخيص مبنى / محل / مشروع / سيارة
16.7	2	طلب الحصول على ترخيص هدم / ترميم عقار

جهود المكتب فى التعامل مع الطلبات خارج الاختصاص

سعى المكتب نحو تحقيق بعض الطلبات الواردة إليه من الشكايات - بالرغم من وقوعها خارج اختصاصه- وفقاً لما يتاح له من تسهيلات من خلال الشركاء المتعاونين (سواء هيئات حكومية أو جمعيات أهلية أو محافظين)، وذلك وفقاً لطبيعة الطلب ذاته وعدم مساسه باللوائح والقوانين التنظيمية لهذه الجهات.

يتضح من الجدول (رقم 67) أنه تم تحويل عدد 41 طلباً (بنسبة 23.3%) - وفقاً لطبيعتها - لوزارات وإدارات حكومية فى إطار التعاون الدائم بين المكتب والجهات الحكومية المختلفة لإتاحة الفرصة للمرأة (الشاكية) لتحقيق احتياجاتها. كما تم تحويل 16 طلباً (بنسبة 9.1%) من إجمالي المحور إلى مكتب المحافظ أو مجلس المدينة، وذلك من خلال اللقاءات الجماهيرية التى يعقدها المحافظ بالتعاون مع فرع المجلس ومكتب الشكاوى بالمحافظة. بالإضافة إلى توجيه 12 طلباً (بنسبة 6.8%) للجمعيات الأهلية المتعاونة مع المكتب. وفى هذا الإطار لابد من الإشارة إلى دور مكتب الشكاوى كآلية من آليات المجلس القومي للمرأة فى توصيل أصوات الشكايات والطلبات الملحة للمرأة الأكثر احتياجاً لصانع القرار من خلال أمين عام المجلس أملاً فى مسانبتها وتحقيق احتياجاتها من خلال التعاون المثمر بين الجمعيات الأهلية والمجتمع المدنى والمجلس، ومما يدل على هذا العرض الذى تقدمت به إحدى شركات المقاولات الخاصة بتوفير مجموعة من الوحدات السكنية (بمشروع هرم سيتى للإسكان التعاونى) للنساء بلا مأوى، واللاتى تمكن المكتب من حصرهن بناءً على ما ورد إليه من طلبات وذلك لمواجهة - ولو جزئياً - مشكلة المرأة بلا مأوى على اختلاف مسبباتها.

بجانب ما سبق تم حفظ عدد 95 طلباً (بنسبة 53.9%) من إجمالي طلبات هذا المحور إما لكونها تقع خارج نطاق اختصاص المكتب وليس له صلاحية التعامل معها، خاصة إذا ما كانت تتعارض مع اللوائح والقرارات التنظيمية لبعض الجهات، أو بسبب تقديم المشورة بشأنها من قبل محامى المكتب وتوجيه المتقدمات بالطلبات للجهات التى يمكن أن تسهم فى الوفاء باحتياجاتهن.

جدول رقم (67)

أسلوب تعامل المكتب مع الطلبات
والاحتياجات خارج الاختصاص

النسبة المئوية	العدد	الأسلوب
53.9	95	الاكتفاء بالمشورة أو الحفظ
23.3	41	التحويل وزارات / إدارات
9.7	17	التحويل للأجهزة المحلية
6.8	12	التحويل إلى جمعيات أهلية
3.4	6	مخاطبة إدارة المشروعات بوزارة التضامن
1.7	3	التحويل إلى الصندوق الاجتماعي
1.1	2	التحويل إلى مركز تنمية مهارات المرأة
100	176	الإجمالي

أما عن الموقف النهائي لهذه الطلبات خارج الاختصاص، ومع ذلك فقد تم بذل الجهد من قبل محامى المكتب سواء بتحويلها للجهات المعنية أو بتقديم المشورة بالجهات التى يمكن أن تسهم بشكل إيجابي فى تحقيق طلباتهم. فتشير النتائج إلى أنه تم التوصل نحو تحقيق طلبات المتقدمات بنسبة 21% من إجمالي طلبات المحور، بجانب الإفادة بالمشورة بإجراءات التقدم للجهات المعنية لتحقيق طلباتهم بنسبة 15.3%. بينما تم حفظ عدد 100 طلباً (بنسبة 56.8%) نظراً لأنها تقع خارج اختصاص المكتب أو لعدم رد الجهة أو عدم حضور الشاكية واستكمال الأوراق المطلوبة. كما تبين عدم الأحقية فى 5 طلبات (بنسبة 2.8%).

جدول رقم (68)

الموقف النهائي للطلبات خارج الاختصاص

النسبة المئوية	العدد	الموقف
56.8	100	حفظ
21.0	37	إيجابي
16.0	28	إفادة بالمشورة
2.8	5	عدم أحقية
2.3	4	سلبي
1.1	2	تحت البحث والدراسة
100	176	الإجمالي

توزيع أبعاد الشكاوى على مستوى محافظات وأقاليم الجمهورية

فى إطار تحليل نتائج الدراسة لإلقاء الضوء على توزيع الأبعاد المختلفة للشكاوى على مستوى المحافظات وتحليلها فى إطار النسق الثقافى ووفقا للإقليم الجغرافى، فقد بينت النتائج أن أكثر الشكاوى وروداً- والخاصة بالأحوال الشخصية- قد تركزت فى محافظتى القاهرة والجيزة بنسبة 41.2 % و 8.4%. ويرجع هذا الكم الأكبر من شكاوى هذا النمط فى إطار محافظة القاهرة لتركز مكتب الشكاوى فى قلب العاصمة واستقباله للشكاوى من كافة المناطق والمحافظات ، كما أن محافظتى القاهرة والجيزة يمثلان النمط الحضرى الذى تأثر بكافة التغيرات الاجتماعية التى لحقت بالمجتمع المصرى، وانعكست آثارها على الكيان الأسرى. كما أن ارتفاع المستوى التعليمى للمرأة فى المناطق الحضرية قد أسهم فى زيادة وعيها بحقوقها وكيفية المطالبة بها، هذا بجانب تغير نظرة المرأة لذاتها وتمسكها بحقوقها باعتبارها كيانا له نفس الحقوق والواجبات داخل المجتمع. أما إذا قارنا هذا البعد الخاص بالأحوال الشخصية على مستوى الإقليم الجغرافى، يتبين ورود الشكاوى الخاصة به بمعدل أكبر فى محافظات الوجه القبلى (بنسبة 23.2 % مقابل 20.5 %) لمحافظات الوجه البحرى. وهى نتيجة تدعو للتأمل حيث أن ثقافة وتقاليد مجتمع الصعيد تدعم المحافظة على الكيان الأسرى واللجوء لكبار العائلة لحل أية مشكلات تقع بين الزوجين، وتنشأ المرأة على أن دورها الأساسى هو المحافظة على الرباط الأسرى. ولكن إذا تناولنا هذه النتيجة من منظور آخر فربما كان لها ما يبررها وهو وقوع محافظة الجيزة فى إطار هذا الإقليم(الوجه القبلى) وهى تتسم بخصائص المجتمع الحضرى الذى تأثر بالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية التى انعكست سلبا على بنى الأسرة.

وتجدر الإشارة إلى أن ظهور هذا البعد قد تضاعف في إطار محافظات الحدود خاصة محافظتي مرسى مطروح، وجنوب سيناء (بنسبة 1.3% و 0.3% على التوالي)، وذلك بحكم الثقافة السائدة في تلك المحافظات التي لازالت تحتكم للعرف والتقاليد في حل المنازعات الأسرية وداخل نطاق العائلة.

أما شكاوى وطلبات البعد الخاص بالعمل فقد وردت بنسبة أكبر -بخلاف محافظة القاهرة- في محافظة الدقهلية (بنسبة 11.5%)، يليها محافظة كفر الشيخ (بنسبة 7%)، بينما أقلها ورودا في محافظة السويس، والأقصر، والوادي الجديد، وجنوب سيناء بنسبة 0.3% لكل منهم. لا يعنى هذا أن المرأة العاملة في تلك المناطق لا تعاني من مشكلات في حياتها العملية، وإنما تعد مؤشرا ربما لضعف مساهمة المرأة في النشاط الاقتصادي الرسمي داخل هذه المحافظات، وقد يرجع هذا إلى عدة أسباب منها: انتشار الأمية، وعدم امتلاك الآليات التي تسمح لها بالمشاركة في سوق العمل، هذا بالإضافة إلى القيم والموروثات الثقافية في هذه المناطق التي ترفض خروج المرأة للعمل، وإنما ينحصر دورها في الأعمال المنزلية، أو بعض الأنشطة التي تمارس في إطار العائلة داخل المنزل مثل: الأشغال اليدوية، تصنيع الكليم، والأقفاص وغيرها.

كما تكشف النتائج عن ظهور شكاوى وطلبات الضمان الاجتماعي بمعدل أكبر في محافظات الفيوم (بنسبة 21.5%)، والجيزة (بنسبة 16.6%)، وكفر الشيخ (بنسبة 13.5%)، من إجمالي ما ورد على مستوى كافة المحافظات، كما تتزايد معدلاتها في إطار محافظات الوجه القبلي بنسبة 42.2% مقارنة بباقي المحافظات، مما يشير إلى هشاشة الوضع الاقتصادي للمرأة في تلك المحافظات، حيث تعاني من الفقر المادي وفقر القدرات، وأغلب الشاكيات عائلات لأسر (أرامل، ومهجورات) يسعين من خلال جهود المكتب الحصول على المساعدات والمنح التي تقدمها وزارة التضامن الاجتماعي في إطار شبكة الخدمات الاجتماعية للفئات محدودة الدخل. وهذه النتيجة تتسق مع ما تؤكدته خريطة الفقر (2006) من أن محافظات الوجه القبلي هي الأكثر فقراً⁽¹³⁾.

وفيما يتعلق ببعد الأوراق المدنية والجنسية فقد ظهر بمعدل أكبر في إطار محافظتي جنوب وشمال سيناء بنسبة 38.6% و 31.4% على التوالي. ويرجع حرص المرأة السيناوية على استخراج الأوراق التي تثبت هويتها أو توثيق زواجها إلى جهود المجلس القومي للمرأة، ومحافظة سيناء في تسهيل إجراءات استخراج هذه الأوراق، وإعفاء غير القادرات من الرسوم، هذا بجانب دور فرع مكتب الشكاوى في توعية المرأة السيناوية بأهمية الأوراق التي تثبت هويتها في تمكينها من الحصول على حقوقها، والاستفادة من الخدمات التي تقدمها الدولة لفئات المجتمع.

قد أظهرت النتائج أن بعد الطلبات والاحتياجات -والذي تمثل أغلبه في إيجاد فرصة عمل أو سكن أو الحصول على إعانة مالية- ورد بصورة أكبر في محافظات الفيوم (بنسبة 11%)، والمنيا وأسوان (بنسبة 6.3% لكل منهما). ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء ضآلة فرص العمل في تلك المحافظات، بحيث لا تتمكن

المرأة - خاصة صغيرة السن- من المشاركة فى الأنشطة الاقتصادية، بجانب تصاعد حده الفقر فى قرى هذه المناطق، لذا تلجأ الشاكية للمكتب لعله يكون منفذاً لتحقيق احتياجاتها أو تمكينها من الحصول على إعانة مالية بصفة دائمة تساعد على تغطية التزاماتها الأسرية.

وإذا تناولنا بالتحليل بعد شكاوى العنف خاصة العنف الأسرى وفقاً للإقليم الجغرافى يتبين ظهوره بمعدلات مرتفعة فى المحافظات الحضرية، بينما ظهر (بنسب ضئيلة 4.6% و 2.6%) فى محافظات الوجه القبلى والحدود، ويمكن تفسير هذه النتيجة فى إطار تشابه النسق الثقافى فى هذه المجتمعات، والذي يعمل على ترسيخ بعض الأفكار التى تدعم فكرة قبول السلوك العنيف الممارس ضد المرأة وإدراجه ضمن الممارسات العادية، والتى يحق للرجل ممارستها لتقويم سلوك المرأة، انطلاقاً من بعض المفاهيم الدينية -المغلوبة -والتي لا علاقة لها بالأسلام. (أنظر الجداول أرقام 22 و 23 و 24 بالملحق)

يتضح مما سبق أن المرأة الحضرية التى تحظى بقدر من التعليم، وتشارك فى الأنشطة الاقتصادية، وتندمج فى الحياة الاجتماعية، تكون أكثر وعياً بحقوقها وتسعى للمطالبة بها لإدراكها بوجود جهات تهتم بشؤونها وتعمل على تمكينها من تلك الحقوق لذا فإنها تطالب بإزالة أية تمييز أو عدم مساواة تتعرض له، ومن ثم ترتفع نسبة الشكاوى والطلبات الواردة فى نطاق المناطق الحضرية. كما اتضح أن هناك أنماطاً من الشكاوى تتجلى بصورة أكبر فى محافظات بعينها وفقاً لطبيعة الظروف الاجتماعية والثقافية لتلك المجتمعات.

الخاتمة

تعد قضية النهوض بأوضاع الأسرة المصرية قضية أساسية لترسيخ الالتزام بمكانتها فى المجتمع وتعزيز علاقات الترابط بين أفرادها، وتحسين ظروف معيشتها، وتطوير التشريعات التى تكفل لها الحماية والرعاية وضمان الاستقرار. وتمثل المرأة العنصر الرئيسى فى جهود الارتقاء بالأسرة، لذا تسعى الجهود المبذولة على المستوى الرسمى وغير الرسمى نحو تمكينها والارتقاء بأوضاعها، وذلك من خلال تعليمها لإكسابها الثقة فى ذاتها، وإكسابها القدرات والمهارات الأساسية التى تؤهلها لمعرفة حقوقها وواجباتها وممارسة أدورها المختلفة.

فيشير تقرير التنمية البشرية إلى مفهوم الأمن الإنسانى بأبعاده المختلفة كأساس للتنمية، ويعنى الأمن الإنسانى بالنسبة للمرأة رعايتها وتوفير احتياجاتها من حيث: **الأمن الاقتصادى** بمعنى أن يكون لها دخل ثابت كافٍ لإشباع حاجاتها الأساسية، إما نتيجة عملها أو كضمان من الحكومة، أى توفير العمل المناسب والأجر المناسب وإتاحة فرص التعليم والتدريب. هذا بجانب **الأمن النفسى والاجتماعى** الذى يكفل لها ألا تتعرض للاضطهاد لكونها أنثى، وأن يكون لها حرية الاختيار فى حياتها الاجتماعية، وتتمكن من الحصول على حقوقها المنصوص عليها فى الدستور والقوانين والمعاهدات الدولية. ويؤكد مفهوم المواطنة الذى أرساه الدستور المصرى على تلك الحقوق بما يدعمها من مبادئ المساواة وتكافؤ الفرص بين الجميع دون تمييز فى مجالات التعليم والعمل والترقى فى الوظائف العامة.

هكذا يتضح أن قضايا المرأة تعد من أبرز القضايا التى تزايد الاهتمام بها عالمياً ومحلياً على المستوى الرسمى وعلى مستوى المنظمات غير الحكومية على حدٍ سواء، وقد ساهم هذا الاهتمام فى إحداث نقلة نوعية نحو إعادة النظر فى قضاياها والعمل على أبعادها بما يحقق لها المساواة ويمنع أى شكل من أشكال التمييز ضدها، بجانب تمهيد الطريق نحو إجراء بعض التعديلات التشريعية المتعلقة بشئونها. ولكن التساؤل الذى يطرح نفسه هو: هل تحقيق مفهوم المساواة والأمن الإنسانى ومنع التمييز يتأتى فقط من خلال إرساء مبادئ قانونية وتشريعية؟ من المؤكد أن القانون هو الضامن لتطبيق مبادئ تكافؤ الفرص وتحقيق العدالة والمساواة، إلا أنه لا يكفى وحده لتحويل تلك المبادئ إلى ممارسة فعلية فى إطار الحياة اليومية للأفراد، كما أنه وليس كافياً لتحريك المجتمع المصرى وإحداث التغيير المنشود، خاصة فى ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التى يمر بها هذا المجتمع. فتكشف نتائج هذه الدراسة لتحليل مضمون شكاوى المرأة أن المشكلة تكمن فيما اشتمل عليه التراث الثقافى السائد بين شرائح المجتمع المتباينة من أفكار وتقاليد تهمش دور المرأة وتقرض عليها صوراً من التمييز وتكرس نوعية من الأدوار الاجتماعية التى تجعلها حبيسة داخلها.

لذا يتطلب الأمر إحداث تغيير فى المنظومة الثقافية التى تشكل أفكار واتجاهات أفراد المجتمع عامة (على مستوى الإطار الأسرى والمؤسسى) تجاه المرأة، وتعديل نظرة المرأة نفسها لذاتها حيث أنها تسهم بشكل غير مباشر فى تشكيل هذه النظرة السلبية نحوها، وذلك من خلال الأفكار المتوارثة التى يتم غرسها من خلال وسائط التنشئة الاجتماعية، فتدعم تلك النظرة للمرأة على أنها مخلوق ضعيف يقبل التمييز ضدها وتتهاون فى المطالبة بحقوقها. وهكذا فإنه لكى يكتسب القانون قيمة عالية فى المجتمع ويصبح ذو فاعلية ملموسة، يصبح من الضروري أن يتمثل الأفراد مبادئ هذا القانون ويجعلونها جزءا من فكرهم وسلوكهم.

ولعل أبرز ما توصلت إليه الدراسة من النتائج التى تدعم ما سبق ما يلى:

- تزايد شكاوى الأحوال الشخصية التى تعكس الخلل والاضطراب الذى أصاب الأسرة المصرية، والذى تبدو مظاهره من خلال ارتفاع دعاوى الطلاق (للضرب) والخلع بسبب ممارسة الزوج لسلوكيات وغير مقبولة تجاه الزوجة، أو لتهريبه من الالتزام بمسئوليته بالإنفاق على أبنائه. ويرتبط بذلك عدة إشكاليات ترهق المرأة من أجل الحصول على حقوقها الشرعية، مثل: تعقد إجراءات فرض النفقة والتى تتمثل فى طول أمد التقاضى (إجراءات التحرى عن الدخل، وإعلان الزوج)، عدم فرض النفقة المؤقتة التى تعين الزوجة على الإنفاق على أبنائها لحين صدور حكم نهائى واجب النفاذ بالنفقة. هذا بجانب تعنت صندوق تأمين الأسرة بفرض تعقيدات إجرائية -خارج قدرة المحكوم لها- تعوق صرف النفقة المقررة.

- تعقد إجراءات تنفيذ الأحكام التى تحصل عليها المرأة للحصول على حقوقها سواء النفقة أو التمكين من مسكن الزوجية، أو استرداد منقولات الخاصة بها، ويرجع ذلك إما لعدم معرفة الشاكية (المرأة) بالخطوات والجهات المنوط بها التنفيذ، أو لتحاييل الزوج وتهريبه من التزاماته التى فرضها القانون وأحيانا إمعانا فى إذلال الزوجة.

- تنامى أعداد شكاوى الحرمان من الميراث، والتى تعكس عدم وعى بعض النساء بحقوقهن الشرعية وكيفية المطالبة بها، بجانب التعصب والتمسك ببعض الأعراف والتقاليد السائدة فى بعض المجتمعات التى تنكر على المرأة حقوقها فى الميراث، انطلاقا من فكرة الحماية لأموالها وعدم تفتيت ممتلكات الأسرة، رغم مجافاة ذلك الواضحة لمبادئ أساسية فى الشريعة الإسلامية.

- إجهاد بعض السيدات -خاصة كبار السن وذوات التعليم المنخفض- فى إتمام الإجراءات واستيفاء الأوراق المطلوبة لإثبات حقها، نظرا لعدم وضوح التعليمات أو الشروط المحددة

لاستحقاق الخدمة لدى بعض الجهات، أو إصدار قرارات تعرقل تيسير الحصول على الخدمة، الأمر الذى يفقد المرأة كثير مما اكتسبته من مزايا وحقوق.

- **تعرض المرأة العاملة** - فى بعض الجهات - لسوء المعاملة والتمييز من قبل رؤساء العمل ويتجلى هذا فى تهميش دورها وتخطيها فى تولى المناصب القيادية، انطلاقاً من أفكار وتصورات تدعّم الفوارق بين الجنسين، وتقلص قدرات المرأة، وتؤكد انعكاس مسؤولياتها الأسرية على أدائها وكفاءتها.

- **رفض طلبات النقل والانتداب للجهة التى يقيم بها الزوج أو الأسرة**، وهى التى تمثل عقبة أمام العديد من النساء العاملات فى قطاعات مختلفة. فبالرغم من أن القانون يعطى المرأة الحق فى النقل والانتداب حفاظاً على جمع شمل الأسرة، وعدم إرهاب المرأة مادياً ونفسياً، إلا أن التطبيق العملى لهذه القوانين والقرارات الوزارية تكشف عن وجود بعض الثغرات على مستوى التنفيذ ينتج عنها عدد من المعوقات التى تحد من تمتع المرأة بالمزايا المقررة لها، والاستفادة من كامل طاقاتها وكفاءتها العملية، الأمر الذى يدفع بعضهن إلى الحصول على إجازة بدون مرتب أو الاستقالة حفاظاً على جمع شمل الأسرة رغم حاجتهن للدخل العائد من الوظيفة.

- **مازال العنف** يمثل وسيلة التعامل مع المرأة فى بعض البيئات، ويمثل العنف الأسرى أكثر أشكال العنف الممارس ضد المرأة (زوجة-ابنة) سواء عنف بدني أو نفسي، بحيث ينعكس سلباً على العلاقات الزوجية والكيان الأسرى. وهذه السلوكيات العنيفة نابعة من الثقافة السائدة فى مجتمعنا التى تعطى الرجل الحق فى فرض سيطرته على المرأة، كما أن له السلطة المطلقة فى اتخاذ القرار. وعلى الجانب الآخر تسهم أساليب تنشئة المرأة فى بعض الثقافات -خاصة الريفية والبدوية- فى ترسيخ سلوكيات الخضوع والإستكانة وقبول السلوك العنيف من الرجل باعتباره جزء من الممارسات اليومية، فهو أسلوب أو نمط حياة مقبول فى هذا الإطارها البيئى.

- **تزايد طلبات توثيق عقود زواج (غير رسمى)**، ويكثر هذا النمط فى المجتمعات البدوية والصحراوية النائية حيث النظام السائد للزواج هو الزواج القبلى أو السنة (الشفوى) القائم على الكلمة والإشهار، ويرجع هذا التزايد الإيجابى فى طلبات التوثيق لجهود المجلس القومى للمرأة بالتعاون مع الأجهزة المحلية فى توفير آليات إجراءات التوثيق، هذا بجانب تسهيل إجراءات استخراج الرقم القومى وإعفاء غير القادرات من الرسوم.

- احتياج المرأة-خاصة حديثة التخرج- لإيجاد فرصة عمل تتيح لها المشاركة فى مجال الأنشطة الاقتصادية، بجانب رغبة بعضهن فى الحصول على قروض أو مشروعات تكون منفذا لممارسة أعمال تدر دخلا يتسم بصفة الدوام.

وهكذا يتضح أن سياسات الدولة الداعمة لوضع المرأة ومساعدتها فى الحصول على حقوقها، والجهود المبذولة من قبل المجلس القومى للمرأة أدت إلى إحداث تغييرات جذرية على مضمون وشكل الأدوار الاجتماعية والاقتصادية للمرأة المصرية، حيث استفادت من القوانين التى وضعت لصالح الأسرة، والخدمات المرصودة لها. إلا أن هناك العديد من المعوقات التى تقلص استفادة المرأة من تلك المزايا والحقوق، بل وتفقدتها الكثير مما اكتسبته. لذا يتطلب الأمر وضع إطار عام يخدم قضايا المرأة ويحافظ على المكاسب التى حصلت عليها ويضيف إليها، يركز على بعدين أساسيين، أولهما: البعد القانونى والتشريعى الذى يمكن المرأة من الحصول على حقوقها ويحقق العدالة والمساواة، ويعمل على سد الثغرات القانونية التى تستخدم-أحيانا- لوضع معوقات إجرائية تفقد المرأة ما اكتسبته من حقوق، وإعادة النظر فى بعض القوانين بما يتناسب والأوضاع المجتمعية الراهنة ويحقق العدالة ولا يمس حدود الشرعية الإسلامية. ثانيهما: البعد الثقافى الذى يعمل على تدعيم الأفكار والاتجاهات الإيجابية نحو المرأة، ونشر فكر واعى بأهمية دورها كشريك فى التنمية، ونشر ثقافة حقوق الإنسان التى تركز فى المقام الأول- على احترام الآخر، ومبدأ الحقوق مقابل الواجبات، والتوعية بحقوق المرأة على زوجها كما نصت عليها الشريعة الإلهية، وأن أية تحايل على تلك الحقوق يعد اعتداء على حدود ما أقره الله، والتأكيد على أن فكرة القوامة للرجل ليست مطلقة وإنما يقابلها مجموعة من الواجبات التى يجب الالتزام بها تجاه أسرته.

يمكن بلورة ما طرح فى إطار عدة مقترحات قابلة للتطبيق كما يلي:

- خلق ثقافة داعمة لحقوق المرأة كجزء من حقوق الإنسان من خلال وسائط التنشئة المختلفة، وأهمها المؤسسات التعليمية فى إطار المناهج الدراسية، والمؤسسات الإعلامية من خلال الدراما والبرامج الحوارية.

- تكثيف برامج التوعية للمرأة باختلاف فئاتها التعليمية والمهنية لرفع وعيها بحقوقها القانونية والوظيفية وكيفية المطالبة بها، وتغيير نظرتها لذاتها وأدوارها الاجتماعية فى المجتمع.

- تكثيف الدورات التدريبية لتنمية مهارات المرأة بما يواكب العصر من تطورات تكنولوجية سواء المرأة العاملة أو حديثة التخرج برسوم رمزية خاصة فى المناطق الريفية وشبه الحضرية لرفع قدراتها ومهاراتها بصورة تسمح بإدماجها فى الأنشطة الاقتصادية المختلفة.
- قيام الوزارات المعنية بتقديم خدمات اجتماعية لفئات المجتمع بإصدار نشرات بالأوراق والمستندات المطلوبة للحصول على الخدمة المستحقة، وتعميمها على كافة المديریات فى المحافظات المختلفة.
- إعادة النظر فى القرارات التى تصدرها بعض الجهات ويترتب عليها العديد من المعوقات الإجرائية التى تفقد المرأة كثيراً من الحقوق التى اكتسبتها .
- إعادة النظر فى بعض مواد القوانين لسد الثغرات التى تستغل لمنع المرأة من الحصول على حقوقها خاصة فى مجال الأحوال الشخصية، والقانون الجنائى (عقوبة الحرمان من الميراث).
- وضع صيغة قانونية محددة تعالج إشكالية "النقل والانتداب" لتتنسق مع مواد الدستور والقرارات الوزارية بشأن توفير عمل مناسب للمرأة مع الحرص على جمع شمل الأسرة ورفع المعاناة عن كاهلها وتمكينها من أداء دورها الوظيفى والأسرى معاً بكفاءة ويسر .

المراجع

- 1- أنظر: عبد الله إمام: صفحات من تاريخ المرأة المصرية، القاهرة، مؤسسة روزاليوسف، 1987، ص 239. أيضا: الهيئة العامة للاستعلامات: التطور التاريخي لدور المرأة عبر العصور، الشبكة الدولية للمعلومات .
www. sis.gov.eg
- 2- عاطف إسماعيل: المرأة المصرية وواقع المشاركة، الجمعية المصرية لدعم التطوير الديمقراطي، القاهرة، الشبكة العربية لمعلومات حقوق الإنسان، 2009. ص 5 .
- 3- أنظر: أحمد زايد: المرأة المصرية بين خطاب التحرير والواقع، فى : المرأة وقضايا المجتمع، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، القاهرة، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2002، ص 19. وأيضا: كمال مغيث، وإلهام فرج: تهميش المرأة ومأزق الأيديولوجية التنموية، القاهرة، مجلة الفكر العربى، مج 13 ع 68، 1992، ص 155-162.
- 4- الهيئة العامة للاستعلامات: تمكين المرأة ، الفصل الثاني فى: التطور التاريخي لدور المرأة عبر العصور، مرجع سابق.
- 5- نجوى الفوال: البرامج الدينية فى التلفزيون المصرى ، تحليل مضمون الرسالة الإعلامية، التقرير الأول، القاهرة، المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية، 1994، ص 10 .
- 6- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء: بحث القوى العاملة بالعينة لعامى 1999 -2008، مساهمة المرأة فى النشاط الاقتصادي، القاهرة ، 2009، ص 70- 85
- 7- المرجع السابق.
- 8- ملك زعلوك: معوقات المرأة فى مشروعات التنمية، فى: ندوة المرأة والتنمية القومية، القاهرة، المركز الأقليمي العربى للبحوث والتوثيق فى العلوم الاجتماعية، اليونسكو، 1989، ص 100- 101 .
- 9- علياء شكرى: قضايا المرأة المصرية بين التراث والواقع: دراسة للثبات والتغير الاجتماعي والثقافى، تقارير بحث التراث والتغير الاجتماعي، القاهرة، الكتاب الثالث عشر، مركز البحوث والدراسات الاجتماعية، كلية الآداب، جامعة القاهرة ، 2003، ص 247-253 .
- 10- المجلس القومي للمرأة، ومؤسسة الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، دراسة العنف ضد النساء فى مصر : ملخص النتائج، ضمن أعمال المؤتمر الدولى حول "العنف ضد المرأة"، 26- 27 مايو 2009، القاهرة، المجلس القومي للمرأة، 2009، ص 1-71 .

- 11- فاطمة الزناتى: العنف ضد المرأة -حقائق من المسح السكانى الصحى،2005 ، منشور ضمن أعمال المؤتمر الدولى للعنف ضد المرأة، المرجع السابق، 2009،ص ص 1-37 .
- 12- المرجع السابق،ص 37 .
- 13-معهد التخطيط القومى : تقرير التنمية البشرية مصر،2005 .

ملاحق الدراسة
(الجدول المركبة)
جدول (1)

التوزيع التكرارى والنسبى لمحاور الدراسة طبقا للبيئة السكنية

احتياجات وطلبات		شكاوى إدارية		شكاوى العنف		طلبات أوراق مدنية		الشكاوى القضائية		الشكاوى الاجتماعية		شكاوى العمل		المحور البيئة السكنية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
38.1	67	21.1	8	19.0	37	12.1	17	21.5	202	2.5	10	26.0	81	ريف
60.2	106	78.9	30	77.4	151	87.1	122	77.4	728	42.7	170	69.6	217	حضر
1.7	3	0	0	3.6	7	0.7	1	1.1	10	2.5	10	4.5	14	غير مبين
100.0	176	100.0	38	100.0	195	100.0	140	100.0	940	54.8	218	100.0	312	عدد الاستجابات

جدول (2)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الأول الشكاوى القضائية طبقا لمستوى التعليم

دعاوى مدنية		تنفيذ أحكام		دعاوى جنائية		أحوال شخصية		البعد مستوى التعليم
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
21.7	10	13.9	11	11.6	8	15.9	108	أمية
15.2	7	20.3	16	13.0	9	25.1	171	تقرأ وتكتب
0.	0	0.	0	0.	0	0.7.	5	إعدادى
19.6	9	34.2	27	46.4	32	30.6	208	متوسط
10.9	5	3.8	3	7.2	5	6.6	45	فوق متوسط
21.7	10	21.5	17	13.0	9	17.4	118	جامعى
4.3	2	1.3	1	1.4	1	0.9	6	فوق جامعى
6.5	3	5.1	4	7.2	5	2.8	19	غير مبين
100.0	46	100.0	79	100.0	69	100.0	680	الإجمالى

جدول (3)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الأول الشكاوى القضائية طبقا لفئات السن

دعاوى مدنية		تنفيذ أحكام		دعاوى جنائية		أحوال شخصية		البعد فئات السن
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.	0	0.	0	0.	0	0.7	5	أقل من 20
6.5	3	30.4	24	29.0	20	25.6	174	- 20
23.9	11	25.3	20	30.4	21	34.0	231	- 30
34.8	16	24.1	19	26.1	18	24.4	166	- 40
15.2	7	13.9	11	8.7	6	9.0	61	- 50
13.0	6	1.3	1	0.	0	2.6	18	+ 60
6.5	3	5.1	4	5.8	4	3.7	25	غير مبين
100.0	46	100.0	79	100.0	69	100.0	680	الإجمالى

جدول (4)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية للبعد الأول أحوال شخصية للمحور الأول الشكاوى القضائية طبقا لفئات السن

الإجمالي		غير مبين		+ 60		- 50		- 40		- 30		- 20		أقل من 20		فئات السن
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	93	4.3	4	1.1	1	9.7	9	17.2	16	30.1	28	35.5	33	2.2	2	الفئات الفرعية
100	7	0	0	0	0	14.3	1	0	0	42.9	3	42.9	3	0	0	طلب الطلاق
100	231	2.2	5	1.3	3	9.1	21	21.6	50	36.8	85	28.6	66	0.4	1	طلب إثبات زواج
100	26	0	0	0	0	11.5	3	15.4	4	34.6	9	38.5	10	0	0	طلب نفقة زوجية/ صغار
100	97	1.0	1	3.1	3	8.2	8	38.1	37	25.8	25	22.7	22	1.0	1	اعتراض على إنذار طاعة
100	16	0	0	25.0	4	18.8	3	12.5	2	18.8	3	18.8	3	6.3	1	طلب خلع
100	20	10.0	2	15.0	3	5.0	1	20.0	4	35.0	7	15.0	3	0	0	المطالبة بنفقة أقارب
100	23	4.3	1	4.3	1	13.0	3	34.8	8	30.4	7	13.0	3	0	0	المطالبة بمؤخر صداق
100	70	10.0	7	0	0	5.7	4	20.0	14	40.0	28	24.3	17	0	0	المطالبة بنفقة متعة/عدة
100	40	5.0	2	2.5	1	5.0	2	37.5	15	32.5	13	17.5	7	0	0	إرشادات أسرية / قانونية
100	9	0	0	0	0	0	0	11.1	1	11.1	1	77.8	7	0	0	المطالبة بزيادة مفروض نفقة
100	16	6.3	1	0	0	25.0	4	25.0	4	31.3	5	12.5	2	0	0	المطالبة بدعاوى مصاريف حمل وولادة
100	10	0	0	0	0	10.0	1	30.0	3	40.0	4	20.0	2	0	0	حبس بمتجدد نفقة
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	دعوى إثبات طلاق
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	إبطال دعوى مفروض نفقة
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	دعوى تسليم قائمة المنقولات
100	1	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	0	0	إثبات رجعة للزوج
-	544	-	18	-	14	-	54	-	129	-	179	-	146	-	4	عدد الاستجابات

النسبة المئوية منسوبة لبنود كل فئة

جدول (5)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية لبعده مواريث وتركات للمحور الأول الشكاوى القضائية طبقا لفئات السن

الإجمالي		غير مبين		+ 60		- 50		- 40		- 30		- 20		أقل من 20		فئات السن
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	الفئات الفرعية
100	10	14.3	1	0	0	10.0	1	60.0	6	20.0	2	0	0	0	0	دعوى فرز وتجنيب
100	8	0	0	12.5	1	37.5	3	25.0	2	12.5	1	12.5	1	0	0	إعلام وراثية
100	17	5.9	1	5.9	1	11.8	2	41.2	7	29.4	5	5.9	1	0	0	المطالبة باسترداد حق فى الميراث
100	3	0	0	33.3	1	0	0	33.3	1	0	0	33.3	1	0	0	المطالبة بحساب وقسمة
100	1	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	دعوى حصر تركة
100	29	17.2	5	3.4	1	6.9	2	27.6	8	34.5	10	10.3	3	0	0	مشورة قانونية للحق فى الميراث
100	1	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	طلب قرار وصاية
-	66	-	7	-	4	-	8	-	24	-	17	-	6	-	0	عدد الاستجابات

جدول (6)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية لبعده مواريث وتركات للمحور الأول الشكاوى القضائية طبقا للحالة التعليمية

الإجمالي		غير مبين		فوق الجامعى		جامعى		فوق المتوسط		متوسط		إعدادى		تقرأ وتكتب		أمية		التعليم الفئات الفرعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	10	20.0	2	0	0	0	0	40.0	4	10.0	1	0	0	30.0	3	0	0	دعوى فرز وتجنيب
100	8	12.5	1	0	0	12.5	1	0	0	37.5	3	0	0	25.0	2	12.5	1	إعلام وراثية
100	17	23.5	4	0	0	11.8	2	0	0	29.4	5	0	0	5.9	1	29.4	5	المطالبة باسترداد حق فى الميراث
100	3	0	0	0	0	33.3	1	0	0	33.3	1	0	0	0	0	33.3	1	المطالبة بحساب وقسمة
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	دعوى حصر تركة
100	29	13.8	4	3.4	1	13.8	4	6.9	2	34.5	10	0	0	17.2	5	10.3	3	مشورة قانونية للحق فى الميراث
100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	طلب قرار وصاية
-	66	-	11	-	1	-	8	-	6	-	19	-	0	-	11	-	10	عدد الاستجابات

جدول (7)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الثانى الشكاوى الاجتماعية طبقا لمستوى التعليم

التأمينات والمعاشات		الضمان الاجتماعى		التعليم		الصحة		البعد مستوى التعليم
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
32.7	17	51.4	152	0.	0	20.0	4	أمية
21.2	11	18.9	56	33.3	3	20.0	4	تقرأ وتكتب
0.	0	3.	1	0.	0	5.0	1	إعدادى
13.5	7	15.2	45	33.3	3	10.0	2	متوسط
1.9	1	2.7	8	11.1	1	5.0	1	فوق متوسط
15.4	8	2.4	7	22.2	2	0.	0	جامعى
1.9	1	0.	0	0.	0	0.	0	فوق جامعى
13.5	7	9.1	27	0.	0	40.0	8	غير مبين
100	52	100.0	296	100.0	9	100.0	20	الإجمالى

جدول (8)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الثانى الشكاوى الاجتماعية طبقا لفئات السن

التأمينات والمعاشات		الضمان الاجتماعى		التعليم		الصحة		البعد فئات السن
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
0.	0	1.4	4	0.	0	0.	0	أقل من 20
3.8	2	14.2	42	44.4	4	15.0	3	- 20
19.2	10	21.3	63	11.1	1	10.0	2	- 30
21.2	11	24.7	73	22.2	2	15.0	3	- 40
25.0	13	14.9	44	11.1	1	15.0	3	- 50
11.5	6	12.8	38	0.	0	0.	0	+ 60
19.2	10	10.8	32	11.1	1	45.0	9	غير مبين
100.0	52	100.0	296	100.0	9	100.0	20	الإجمالى

جدول (9)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية لبعء الضمان الاجتماعى للمحور الثانى الشكاوى الاجتماعية (طبقا للحالة التعليمية)

الإجمالي	غير مبين		فوق الجامعى		جامعى		فوق المتوسط		متوسط		إعدادى		تقرأ وتكتب		أمية		التعليم الفئات الفرعية	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	118	4.2	5	0	0	0	0	0	0	16.9	20	0	0	24.6	29	54.2	64	المطالبة بمساعدة الدفعة الأولى
100	25	4.0	1	0	0	0	0	0	0	16.0	4	0	0	24.0	6	56.0	14	طلب تجهيز الأبناء
100	6	16.7	1	0	0	16.7	1	16.7	1	16.7	1	0	0	16.7	1	16.7	1	تسهيل الحصول على مشروعات الأسر المنتجة
100	3	33.3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33.3	1	33.3	1	الحصول على قرض
100	3	33.3	1	0	0	0	0	0	0	33.3	1	0	0	0	0	33.3	1	الحصول على أجهزة لذوى الاحتياجات الخاصة
100	89	6.7	6	0	0	3.4	3	5.6	5	14.6	13	0	0	21.3	19	48.3	43	طلب معاش - ضمان مطلقة - هجر - ارامل
100	5	0	0	0	0	40.0	2	20.0	1	40.0	2	0	0	0	0	0	0	الاتحاق بدار استضافة
100	12	0	0	0	0	0	0	16.7	2	25.0	3	0	0	16.7	2	41.7	5	إعانة - منحة دراسية للأبناء
100	40	12.5	5	0	0	0	0	2.5	1	12.5	5	2.5	1	20.0	8	50.0	20	معاش ضمان
-	247	-	21	-	0	-	5	-	8	-	42	-	1	-	50	-	120	عدد الاستجابات

النسبة المئوية منسوبة لبند كل فئة

جدول (10)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية لبعء الضمان الاجتماعى للمحور الثانى الشكاوى الاجتماعية (طبقا للحالة التعليمية)

الإجمالي	غير مبين		فوق الجامعى		جامعى		فوق المتوسط		متوسط		إعدادى		تقرأ وتكتب		أمية		التعليم الفئات الفرعية	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك		
100	5	0	0	0	0	0	20.0	1	0	0	0	0	0	40.0	2	40.0	2	المطالبة بتسهيل إجراءات استخراج بطاقة تموينية
100	4	25.0	1	0	0	25.0	1	0	0	25.0	1	0	0	25.0	1	0	0	صعوبة إجراءات الحصول على معاش هجر
100	6	0	0	0	0	0	0	0	0	16.7	1	0	0	50.0	3	33.3	2	صعوبة إجراءات الحصول على معاش لأرملة
100	3	33.3	1	0	0	0	0	0	0	33.3	1	0	0	0	0	33.3	1	صعوبة إجراءات الحصول على معاش لمطلقة
100	25	4.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	96.0	24	النظم من وقف صرف معاش بدون أسباب
100	1	100.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	النظم من عدم صرف حصة دقيق
100	1	100.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	نظم من رفض فتح فصل لتعليم السيدات
100	5	20.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20.0	1	60.0	3	نظم من ضالة معاش الضمان
-	50	-	6	-	0	-	2	-	0	-	3	-	0	-	7	-	32	عدد الاستجابات

النسبة المئوية منسوبة لبند كل فئة

جدول (11)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية لبعء الضمان الاجتماعى للمحور الثانى الشكاوى الاجتماعية (طبقاً للحالة الاجتماعية)

الإجمالى		غير مبين		غير متزوجة		هجر - انفصال		أرملة		مطلقة		متزوجة		الحالة الاجتماعية الفئات الفرعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	118	2.5	3	2.5	3	0	0	36.4	43	16.9	20	41.5	49	المطالبة بمساعدة الدفعة الأولى
100	25	0	0	20.0	5	0	0	48.0	12	4.0	1	28.0	7	طلب تجهيز الأبناء
100	6	16.7	1	0	0	16.7	1	0	0	50.0	3	16.7	1	المطالبة بتسهيل الالتحاق بأحد مشروعات الأسر المنتجة
100	3	0	0	0	0	0	0	33.3	1	0	0	66.7	2	طلب الحصول على قرض
100	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100.0	3	طلب الحصول على أجهزة لدوى الاحتياجات الخاصة
100	89	0	0	2.2	2	12.4	11	33.7	30	34.8	31	16.9	15	طلب معاش ضمان مطلقة - هجر - ارامل
100	5	0	0	0	0	0	0	0	0	80.0	4	20.0	1	طلب الالتحاق بدار استضافة
100	12	0	0	8.3	1	0	0	25.0	3	0	0	66.7	8	طلب إعانة - منحة دراسية للأبناء
100	40	5.0	2	7.5	3	0	0	7.5	3	12.5	5	67.5	27	طلب معاش ضمان
-	247	-	6	-	11	-	11	-	79	-	52	-	88	عدد الاستجابات

جدول (12)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعء المحور الثالث شكاوى العمل طبقاً لمستوى التعليم

العمل		البعء	مستوى التعليم
%	ك		
0	0		أمية
1.0	3		تقرأ وتكتب
0.3	1		إعدادى
15.1	47		متوسط
14.1	44		فوق متوسط
55.1	172		جامعى
5.8	18		فوق جامعى
8.7	27		غير مبين
100.0	312		الإجمالى

جدول (13)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الثالث شكاوى العمل طبقا لفئات السن

العمل		البعد	فئات السن
%	ك		
0.3	1		أقل من 20
19.2	60		- 20
24.4	76		- 30
18.9	59		- 40
8.7	27		- 50
0.3	1		+ 60
28.2	88		غير مبين
100	312		الإجمالي

جدول (14)

التوزيع التكرارى والنسبى لمحاور الدراسة طبقا للمهنة

احتياجات وطلبات		شكاوى إدارية		شكاوى العنف		طلبات أوراق مدنية		الشكاوى القضائية		الشكاوى الاجتماعية		شكاوى العمل		المحور المهنة
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
7.4	2	10.5	2	4.9	2	0.	0	2.1	4	4.3	1	5.2	15	وظائف إدارية عليا
18.5	5	15.8	3	12.2	5	0.	0	15.7	30	21.7	5	22.8	66	وظائف تخصصية
29.6	8	10.5	2	39.0	16	33.3	2	35.1	67	21.7	5	22.8	66	موظفة
18.5	5	31.6	6	14.6	6	16.7	1	18.8	36	13.0	3	36.7	106	مدرسة
11.1	3	26.3	5	17.1	7	0.	0	5.2	10	13.0	3	0.	0	أعمال حرة
0.	0	0.	0	2.4	1	0.	0	5.2	10	0.	0	5.9	17	ممرضة
11.1	3	0.	0	4.9	2	33.3	2	13.1	25	13.0	3	3.8	11	عاملة
0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	8.7	2	0.	0	فلاحة
0.	0	5.3	1	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	0.	0	بالمعاش
3.7	1	0.	0	4.9	2	16.7	1	4.7	9	4.3	1	2.8	8	غير مبين
100	27	100.0	19	100.0	41	100.0	6	100.0	191	100.0	23	100.0	289	عدد الاستجابات

جدول (15)

التوزيع التكراري والنسبي للفئات الفرعية للمحور الثالث شكاوى العمل طبقا للحالة التعليمية

الإجمالي		غير مبين		فوق الجامعي		جامعي		فوق المتوسط		متوسط		إعدادي		تقرأ وتكتب		أمية		التعليم
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	32	6.3	2	6.3	2	40.6	13	21.9	7	21.9	7	3.1	1	0	0	0	0	الفئات الفرعية
100	8	0	0	12.5	1	62.5	5	12.5	1	12.5	1	0	0	0	0	0	0	تأخر المستحقات المالية
100	4	0	0	25.0	1	75	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تسوية حالة وظيفية
100	2	0	0	0	0	100	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تخطى التعيين
100	1	0	0	0	0	100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	رفض ضم مدة الخدمة
100	36	13.9	5	5.6	2	47.2	17	22.2	8	8.3	3	0	0	2.8	1	0	0	المطالبة بتعديل مسمى وظيفي
100	5	0	0	20.0	1	60	3	20.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	تنظم من قرار إداري
100	29	0	0	10.3	3	69	20	20.7	6	0	0	0	0	0	0	0	0	تغيير مكان العمل داخل الإدارة
100	2	0	0	0	0	50	1	0	0	50.0	1	0	0	0	0	0	0	تنظم من عدم اجتياز مسابقة تعاقداً أو تعيين
100	17	0	0	0	0	82.4	14	11.8	2	5.9	1	0	0	0	0	0	0	طلب الحصول على معاش مبكر
100	5	0	0	20.0	1	80	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	تصفحة العمل
100	4	25.0	1	0	0	50	2	0	0	25.0	1	0	0	0	0	0	0	عدم المساواة في الحقوق الوظيفية
100	19	21.1	4	5.3	1	52.6	10	10.5	2	10.5	2	0	0	0	0	0	0	طلب مشورة قانونية
100	1	0	0	0	0	100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	طلب النقل لظروف أسرية
100	1	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	تنظم من عدم تنفيذ قرار إداري
100	10	20.0	2	0	0	0	0	20.0	2	40.0	4	0	0	2.0	2	0	0	طلب تعاقداً بالعقد الوزاري المميز
100	1	0	0	0	0	0	0	20.0	2	40.0	4	0	0	2.0	2	0	0	طلب زيادة المرتب - البدلات
-	163	-	14	-	10	-	90	-	24	-	21	-	1	-	3	-	0	عدد الاستجابات

جدول (16)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية للمحور الثالث شكاوى العمل
طبقا للحالة التعليمية

التعليم	أمية		تقرأ وتكتب		إعدادى		متوسط		فوق المتوسط		جامعى		فوق الجامعى		غير مبين		الإجمالى		
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
الفئات الفرعية																			
تعسف فى الجزاءات	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	66.7	1	16.7	0	6	100	
نقل تعسفى	0	0	0	0	0	0	0	0	7	29.4	10	14	41.2	1	2.9	2	5.9	100	
سوء معاملة وتميز	0	0	0	0	0	0	0	0	4	8.0	2	15	60.0	2	8.0	2	8.0	100	
تخطى فى الترقية	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	71.4	1	14.3	1	14.3	100	
تعسف فى عدم منح إجازة وضع أو رعاية طفل	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12.5	1	6	75.0	0	0	1	12.5	100	
رفض منح إجازة مرافقة زوج	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	50.0	1	50.0	0	0	100	
رفض طلب منح عمل بنصف الوقت	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50.0	1	1	50.0	0	0	0	0	100	
إساءة السلطة	0	0	0	0	0	0	0	0	2	22.2	2	5	55.6	0	0	0	0	100	
رفض طلبات النقل أو الانتداب	0	0	0	0	0	0	0	0	7	14.9	7	30	63.8	2	4.3	1	2.1	100	
التظلم من عدم الحصول على ساعة رخصة	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66.7	2	0	0	0	0	1	33.3	100	
تعسف رئيس العمل	0	0	0	0	0	0	0	0	2	15.4	2	8	61.5	0	0	1	7.7	100	
طلب العودة لمكان العمل الأصيل	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	66.7	0	0	0	0	100	
عدد الاستجابات	-	0	-	0	-	0	-	18	-	21	-	78	-	7	-	8	-	132	

جدول (17)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الرابع شكاوى العنف طبقا لمستوى التعليم

عنف مؤسسى		عنف مجتمعى		عنف أسرى		البعد مستوى التعليم
%	ك	%	ك	%	ك	
0.	0	17.9	5	9.2	14	أمية
40.0	6	14.3	4	29.6	45	تقرأ وتكتب
6.7	1	0.	0	2.6	4	إعدادى
20.0	3	21.4	6	27.0	41	متوسط
0.	0	7.1	2	9.9	15	فوق متوسط
13.3	2	14.3	4	17.8	27	جامعى
0.	0	0.	0	0.7	1	فوق جامعى
20.0	3	25.0	7	3.3	5	غير مبين
100.0	15	100.0	28	100.0	152	الإجمالى

جدول (18)

التوزيع التكرارى والنسبى لأبعاد المحور الرابع شكاوى العنف طبقا لفئات السن

عنف مؤسسى		عنف مجتمعى		عنف أسرى		البعد فئات السن
%	ك	%	ك	%	ك	
0.	0	0.	0	0.7	1	أقل من 20
20.0	3	10.7	3	28.9	44	- 20
20.0	3	14.3	4	32.9	50	- 30
20.0	3	25.0	7	24.3	37	- 40
6.7	1	7.1	2	8.6	13	- 50
0.	0	7.1	2	2.0	3	+ 60
33.3	5	35.7	10	2.6	4	غير مبين
100.0	15	100.0	28	100.0	152	الإجمالى

جدول (19)

التوزيع التكرارى والنسبى لبعء الأحوال الشخصية طبقا لمدى وجود عنف أسرى

عدد الاستجابات	لا يوجد		يوجد		العنف الأسرى الأحوال الشخصية
	%	ك	%	ك	
104	0	0	93.7	104	علاقات زوجية
12	0	0	10.8	12	حقوق الأبناء
3	0	0	2.7	3	مواريث - تركات
8	0	0	7.2	8	إجراءات إدارية

جدول (20)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية للمحور السابع احتياجات وطلبات خارج الاختصاص طبقا لفئات السن

الإجمالى		غير مبين		+ 60		- 50		- 40		- 30		- 20		أقل من 20		فئات السن الفئات الفرعية
%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	
100	74	17.6	13	0	0	1.4	1	8.1	6	17.6	13	52.7	39	2.7	2	طلب إيجاد فرصة عمل
100	11	27.3	3	0	0	0	0	18.2	2	45.5	5	9.1	1	0	0	طلب إيجاد مشروع
100	6	16.7	1	0	0	16.7	1	16.7	1	50.0	3	0	0	0	0	طلب الحصول على قرض
100	23	8.7	2	0	0	21.7	5	39.1	9	17.4	4	13.0	3	0	0	طلب إعانة/ مساعدة مالية
100	2	50.0	1	0	0	0	0	0	0	50.0	1	0	0	0	0	طلب تخصيص ارض زراعية / مباني
100	21	23.8	5	4.8	1	9.5	2	19.0	4	33.3	7	9.5	2	0	0	طلب تخصيص مسكن للحالات الخاصة
100	2	0	0	0	0	0	0	0	0	50.0	1	0	0	50.0	1	طلب الاشتراك فى الزفاف الجماعى
100	1	0	0	0	0	0	0	100.0	1	0	0	0	0	0	0	طلب تحويل عقد مسكن الإيواء إلى عقد دائم
-	140	-	25	-	1	-	9	-	23	-	34	-	45	-	3	عدد الاستجابات

جدول (21)

التوزيع التكرارى والنسبى للفئات الفرعية للمحور السابع احتياجات وطلبات خارج الاختصاص طبقاً للحالة التعليمية

التعليم الفئات الفرعية	أمية		تقرأ وتكتب		إعدادى		متوسط		فوق المتوسط		جامعى		فوق الجامعى		غير مبين		الإجمالى	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
طلب إيجاد فرصة عمل	1.4	1	1.4	1	0	0	41.9	31	10.8	8	41.9	31	1.4	1	1.4	1	74	100
طلب إيجاد مشروع	9.1	1	18.2	2	0	0	36.4	4	0	0	9.1	1	0	0	27.3	3	11	100
طلب الحصول على قرض	33.3	2	16.7	1	16.7	1	16.7	1	0	0	0	0	0	0	16.7	1	6	100
طلب إعانة / مساعدة مالية	65.2	15	13.0	3	0	0	8.7	2	4.3	1	4.3	1	0	0	4.3	1	23	100
طلب تخصيص ارض زراعية / مبانى	0	0	0	0	0	0	100.0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
طلب تخصيص مسكن للحالات الخاصة	23.8	5	23.8	5	0	0	19.0	4	9.5	2	4.8	1	0	0	19.0	4	21	100
طلب الاشتراك فى الزفاف الجماعى	50	1	0	0	0	0	50.0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	100
طلب تحويل عقد مسكن الإيواء إلى عقد دائم	100	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100
عدد الاستجابات	-	26	-	12	-	1	-	45	-	11	-	34	-	1	-	10	140	-

جدول (22)
التوزيع التكراري للأبعاد المختلفة طبقا للإقليم

الإقليم	الأبعاد	العمل	الصحة	التعليم	الاسكان	الضمان الاجتماعي	التأمينات والمعاشات	مشكلات بيئية	أحوال شخصية	دعاوى جنائية	تنفيذ أحكام	دعاوى مدنية	أوراق مدنية وجنسية	عنف أسرى	عنف مجتمعي	عنف مؤسسي	مشكلات إدارية	احتياجات وطلبات
محافظات حضرية	80	5	6	3	57	26	0	356	27	38	17	12	109	5	11	13	26	
وجه بحري	132	8	2	2	98	13	6	153	22	15	15	6	32	19	4	17	49	
وجه قبلي	84	6	1	9	125	12	1	173	17	16	11	19	7	4	0	7	83	
محافظات حدود	16	1	0	0	16	1	0	64	3	10	3	103	4	0	0	1	18	
عدد الاستجابات	312	20	9	14	296	52	7	746	69	79	46	140	152	28	15	38	176	

جدول (23)
التوزيع التكراري والنسبي لمحاوير الدراسة طبقا للإقليم

المحور	شكاوى العمل		الشكاوى الاجتماعية		الشكاوى القضائية		أوراق مدنية وجنسية		شكاوى العنف		شكاوى إدارية		احتياجات وطلبات	
	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك	%	ك
محافظات حضرية	25.6	80	24.4	97	46.6	438	8.6	12	64.1	125	34.2	13	14.8	26
وجه بحري	42.3	132	32.4	129	21.8	205	4.3	6	28.2	55	44.7	17	27.8	49
وجه قبلي	26.9	84	38.7	154	23.1	217	13.6	19	5.6	11	18.4	7	47.2	83
محافظات حدود	5.1	16	4.5	18	8.5	80	73.6	103	2.1	4	2.6	1	10.2	18
عدد الاستجابات	100.0	312	100.0	398	100.0	940	100.0	140	100.0	195	100.0	38	100.0	176

جدول (24)

التوزيع التكرارى للأبعاد المختلفة طبقا للمحافظة

احتياجات وطلبات	مشكلات إدارية	عنف مؤسسى	عنف مجتمعى	عنف أسرى	أوراق مدنية وجنسية	دعاوى مدنية	تنفيذ أحكام	دعاوى جنائية	أحوال شخصية	مشكلات بينية	التأمينات والمعاشات	الضمان الاجتماعى	الاسكان	التعليم	الصحة	العمل	الأبعاد المحافظة
6	12	10	5	100	8	14	33	22	308	0	20	52	0	6	1	66	القاهرة
9	0	1	0	9	4	2	3	3	19	0	4	1	1	0	2	7	الاسكندرية
6	1	0	0	0	0	0	1	0	15	0	2	3	2	0	2	6	بورسعيد
5	0	0	0	0	0	1	1	2	14	0	0	1	0	0	0	1	السويس
4	2	0	0	8	0	0	1	1	26	1	0	3	0	1	0	12	دمياط
8	2	0	6	6	0	4	2	2	16	0	0	1	0	0	0	36	الدقهلية
9	1	2	2	2	4	1	2	1	7	2	2	1	1	0	2	6	الشرقية
4	0	0	3	3	2	4	4	3	17	0	0	23	0	0	1	11	القليوبية
4	1	0	2	0	0	1	2	3	5	0	5	40	0	0	1	21	كفر الشيخ
2	0	1	2	5	0	1	2	4	27	0	4	8	1	0	2	8	الغربية
4	1	0	0	0	0	3	1	3	20	2	0	13	0	0	0	17	المنوفية
10	10	0	4	4	0	1	1	2	11	1	1	8	0	1	2	17	البحيرة
4	0	1	0	4	0	0	0	3	24	0	1	1	0	0	0	4	الاسماعيلية
6	2	0	1	1	2	1	4	2	63	1	0	49	1	1	0	4	الجيزة
5	1	0	1	0	1	1	2	1	12	0	1	8	0	0	2	8	بنى سويف
19	1	0	0	0	6	1	0	3	25	0	2	37	1	0	0	17	الفيوم
11	2	0	0	0	0	0	1	2	15	0	3	8	0	0	2	9	المنيا
6	1	0	1	4	1	1	0	0	5	0	3	2	2	0	0	9	اسيوط
9	0	0	0	0	1	1	3	0	7	0	0	0	1	0	0	9	سوهاج
10	0	0	0	0	3	1	1	7	12	0	0	3	0	0	0	16	قنا
11	0	0	1	1	2	1	1	2	26	0	3	12	2	0	2	11	أسوان
6	0	0	0	1	3	4	4	0	8	0	0	6	2	0	0	1	الأقصر
7	1	0	0	1	3	2	9	3	26	0	0	7	0	0	0	1	الوادي الجديد
3	0	0	0	0	2	0	0	0	10	0	0	3	0	0	0	6	مطروح
2	0	0	0	1	44	1	1	0	26	0	1	4	0	0	0	8	شمال سيناء
6	0	0	0	2	54	0	0	0	2	0	0	2	0	0	1	1	جنوب سيناء
176	38	15	28	152	140	46	79	69	746	7	52	296	14	9	20	312	الإجمالى

