

الأنشطة التي نفذتها لجنة شكاوى المجلس

خلال الفترة من شهر يناير حتى شهر أكتوبر 2023

أولاً: إنطلاقاً من الدور الذي تقوم به لجنة شكاوى المجلس فى التعامل مع شكاوى المواطنين ومحاولة إستحداث آليات جديدة تمكن المجلس من الوقوف على حالة حقوق الإنسان من واقع الشكاوى ، وتحقيقاً للأهداف الأساسية فى تعزيز وحماية حقوق الإنسان ، نستعرض تقرير نشاط لجنة شكاوى المجلس خلال تلك الفترة من شهر يناير حتى أكتوبر الجارى ، حيث تلقت اللجنة خلال تلك الفترة عدد 3766 شكوى ، تنوعت ما بين طرق وصولها حيث بلغت شكاوى الحضور المباشر الى مقر المجلس بالحيزة والتجمع 1702 شكوى " المقابلة المباشرة "، وجاءت شكاوى الأونلاين فى المرتبة الثانية باجمالى 1395 شكوى ، والمرتبة الثالثة جاء الشكاوى عبر البريد العادى 274 شكوى ، وجاءت خاصة الواتس أب باجمالى 134 شكوى فى الرابعة ، وفيما جاءت الشكاوى عبر الفاكس بعدد 133 شكوى فى الخامسة ، وباقي الشكاوى ما بين التليغراف والايمل . كما تنوعت الشكاوى وفقاً للجنس حيث جاءت الشكاوى المقدمة من الرجال بعدد 2945 شكوى، فيما جاءت الشكاوى المقدمة من النساء بعدد 782 شكوى ، أما الشكاوى التى تخص جمع من المواطنين ومعروفة بالشكاوى المجمعة بعدد 36 شكوى .

تم تصنيف الشكاوى وفقاً للحقوق الى شكاوى مدنية وسياسية حيث بلغت 1595 شكوى إضافة الى طلبات العفو الرئاسى التى بلغت 875 طلب فى حين جاءت شكاوى الحقوق الاقتصادية والاجتماعية 551 شكوى ، وتم تقديم المشورة القانونية والاجراءات واعادة التوجيه لأصحاب الشكاوى لعدد ما يقرب من 300 مواطن . تم التصرف فيها باحالة تلك الشكاوى للجهات المختلفة باجمالى صادر للجهات 2036 بلاغ ، ورد ردود بشأنهم بلغت 839 رداً ، كما تم احالة عدد 875 طلب العفو الرئاسى .

ثانياً: شارك فريق من لجنة الشكاوى بالتعاون مع زملاء آخرين فى إتخاذ كافة الاجراءات الادارية الخاصة بمشاركة المجلس القومى لحقوق الانسان المنشئ بالقانون رقم 94 لسنة 2003 والمعدل بالقانون رقم 197 لسنة 2017 والذي يهدف الى دعم وتعزيز وتنمية وحماية حقوق الانسان والحريات العامة وإرساء مبادئ الديمقراطية فى الدولة المصرية ، واتصلاً بالمادة الثالثة من قانون المجلس والتي حددت اختصاصات المجلس القومى لحقوق الانسان فى متابعة الاستحقاقات الانتخابية والاستفتاءات فى متابعة الانتخابات الرئاسية 2024_ ، ومخاطبة الهيئة الوطنية للانتخابات فى ضوء قرار الهيئة رقم 22 لسنة 2019 والمتعلق بشأن "انشاء قاعدة بيانات قيد منظمات المجتمع المدنى والتغطية الاعلامية وغيرها لمتابعة الانتخابات والاستفتاءات"، واتصلاً باعلان هيئتك الموقرة بقبول الطلبات، فإن المجلس يأمل التكرم بالتصريح للسادة أعضاء المجلس والعاملين بالأمانة الفنية بالمجلس بمتابعة انتخابات رئاسة الجمهورية المقبلة بكافة جوانبها، حيث سبق وأن تقدم المجلس لهيئتك الموقرة وحصل على تصاريح لمتابعة الانتخابات الرئاسية للسادة أعضاء المجلس والعاملين بالأمانة الفنية، وتم الموافقة على استخراج 130 تصريح "متابع/زائر" ، وتم الحصول على أكواد أستصدار التصاريح من الهيئة وادخال كافة البيانات المطلوبة من صور البطاقات وصورة شخصية للسادة الأعضاء والعاملين بالمجلس ومن المنتظر قريباً استلام تصاريح المتابعة للانتخابات الرئاسية القادمة فى ديسمبر 2023.

ثالثاً: عقدت بين فريق عمل لجنة شكاوى المجلس عدة لقاءات مع الشركة الإنتاج الحربى للتكنولوجيا المسؤولة عن السيرفرات الخاصة بالمجلس والموقع الإلكتروني للمجلس وأمداد فريق عمل الشركة بكافة المعلومات وتم التوصل لشكل للابليكيشن (تطبيق شكاوى علي الموبايل) وربطه بالبرنامج الإلكتروني للشكاوى وتم التوافق علي تصور أخير فى غضون شهر سبتمبر 2023 ، ومن المنتظر اطلاقه للعلن واستخدامه من قبل المواطنين لعمل ابليكيشن .

رابعاً : شارك فريق عمل بحثى بملف الحقوق المدنية والسياسية بلجنة شكاوى المجلس مع زملاء آخرين مع اللجنة التى شكلت لذلك من السادة أعضاء المجلس فى إعداد وصياغة التقرير المقدم من المجلس لجنة مناهضة التعذيب المعنية ببنود إتفاقية مناهضة التعذيب وفقاً للآليات التعاهدية بالأمم المتحدة ، وعكف الفريق على مدار الثلاثة أسابيع الأخيرة من شهر سبتمبر 2023 على إعداد التقرير من خلال عملية تجميع واسعة لكافة البيانات الواردة بالتقارير السنوية للمجلس وعددهم 16 تقرير سنوى بالإضافة إلى إطلاع فريق العمل على أنتائج أعمال مشروع المجلس الخاصة بوحدة مناهضة التعذيب، شكاوى المجلس المتعلقة بادعاءات التعذيب وردود الجهات عليه وأنشطة المجلس فى هذا الصدد وإعداد رؤية تحليلية لها، وصياغة ذلك فى شكل تقرير متكاملة يعبر عن رؤية المجلس لقضية التعذيب وكيفية الالتزام ببنود الاتفاقية والتغلب على التحديات وتقديم حلول تدعم دور الدولة للوفاء بالتزاماتها الدولية وذلك تماشياً مع دور واختصاصات المجلس التى أقرتها مبادئ باريس وقانون المجلس فى مادة الثالثة فقرة 9، ولقد انتهى فريق العمل البحثى فى اعداد التقرير الذى حوى 63 ورقة A4، وتم عرضه على أعضاء اللجنة والذين أبدوا إعجابهم بالتقرير ، وطالب السادة تخفيض عدد ورقات التقرير الى حد يسمح بالحفاظ على السياق ودون اخلال بالمضمون والقضايا المتناولة ، وعليه قام الفريق البحثى مرة ثانية بتنفيذ المطلوب وخفض التقرير الى عدد ورقات 17 ورقة A4 وتم المراجعة والترجمة ورفعها بعد المراجعة النهائية لرئيسة المجلس على موقع اللجنة يوم 1 أكتوبر 2023 .

خامساً : قام فريق عمل لجنة شكاوى المجلس بعقد ورشة عمل عقد بمقر المجلس بالتجمع يوم 27 سبتمبر 2023 حول (من أجل مناهضة فعالة لجريمة التعذيب وضروب المعاملة القاسية)، وبمشاركة للجنة المدنية والسياسية والتشريعية بالمجلس وحضرها عدد من القضاة والخبراء وممثلى عدد من منظمات المدنى وعدداً من أعضاء وأمناء اللجان المشاركة بالورشنة ومن الأمانة الفنية بلجان المجلس وانتهت أعمال الورشة بإعداد البيان الختامى وصياغة التوصيات الصادرة عن أعمال جلسات ورشة العمل .

سادساً: الجولات الميدانية " الوحدات المتنقلة " التى نفذها فريق عمل لجنة شكاوى المجلس خلال تلك الفترة :

أجندة الجولة الميدانية التى نفذتها الوحدات المتنقلة شهرى مايو - أغسطس 2023			
شهر مايو 2023			
مرفق تقرير	أ/محمود بسيوني عضو المجلس ونائب أمين اللجنة	أسوان	<ul style="list-style-type: none"> نفذت لجنة الشكاوى جولة ميدانية لفريق عملها بمحافظة أسوان خلال الفترة من 21-25 مايو 2023 بعقد لقاءات مع السيد محافظ أسوان والمسؤولين التنفيذيين داخل المحافظة والمعنيين بالتعامل مع شكاوى المواطنين والوقوف على جودة الخدمات التى تقدم للمواطنين داخل المحافظة ، وكذا للتعريف بدور وآليات عمل لجنة شكاوى المجلس وتبادل الخبرات معهم . تم زيارة عدد من دور الرعاية والوقوف على أهم المشكلات والتحديات التى تواجههم
الجولة الميدانية التى تمت بالمحافظة متضمن أهم الملاحظات والمقترحات والتوصيات	أ/نبيل شلبي بالإضافة الى فريق من الباحثين من فريق عمل لجنة الشكاوى		
شهر أغسطس 2023			

<p>جاءت تلك الجولة ضمن خطة مشتركة مع لجان المجلس المعنية ومنها لجنة التدريب ولجنة نشر الثقافة واللجنة الاقتصادية وشارك بها عدد من السادة أعضاء المجلس وأمناء تلك اللجان بالإضافة إلى الباحثين بتلك اللجان مع فريق عمل لجنة الشكاوى <u>مرفق التقرير</u></p>	<p>أ/محمود بسيوني عضو المجلس ونائب أمين اللجنة أ/نبيل شلبي باحثين من فريق عمل لجنة الشكاوى</p>	<p>الاسكندرية</p>	<p>نفذت لجنة الشكاوى جولة ميدانية لفريق عملها <u>بمحافظة الاسكندرية</u> خلال الفترة من 15-18 أغسطس 2023 بعقد لقاءات مع السيد محافظ الاسكندرية والمسؤولين التنفيذيين داخل المحافظة والمعنيين بالتعامل مع شكاوى المواطنين والوقوف على جودة الخدمات التي تقدم للمواطنين داخل المحافظة ، وكذا للتعريف بدور وآليات عمل لجنة شكاوى المجلس وتبادل الخبرات معهم ، ولقاء مع السادة رؤساء جامعة الاسكندرية والسادة عمداء الكليات وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة</p> <p>تم زيارة عدد من دور الرعاية وخاصة دور المسنين ونوعية الخدمات المقدمة لهم والوقوف على أهم المشكلات والتحديات التي تواجههم</p>
<p>جاءت تلك الجولة ضمن خطة مشتركة مع لجان المجلس المعنية ومنها لجنة التدريب ولجنة نشر الثقافة واللجنة الاقتصادية وشارك بها عدد من السادة أعضاء المجلس وأمناء تلك اللجان بالإضافة إلى الباحثين بتلك اللجان مع فريق عمل لجنة الشكاوى <u>مرفق التقرير</u></p>	<p>أ/محمود بسيوني عضو المجلس ونائب أمين اللجنة أ/نبيل شلبي باحثين من فريق عمل لجنة الشكاوى</p>	<p>البحيرة</p>	<p>نفذت لجنة الشكاوى جولة ميدانية لفريق عملها <u>بمحافظة البحيرة</u> خلال الفترة من 19-21 أغسطس 2023 بعقد لقاءات مع السيدة نائب محافظ البحيرة والقائمة بأعمال المحافظ والمسؤولين التنفيذيين داخل المحافظة والمعنيين بالتعامل مع شكاوى المواطنين والوقوف على جودة الخدمات التي تقدم للمواطنين داخل المحافظة ، وكذا للتعريف بدور وآليات عمل لجنة شكاوى المجلس وتبادل الخبرات معهم ، ولقاء مع السادة رؤساء جامعة البحيرة والسادة عمداء الكليات وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة</p> <p>تم زيارة عدد من دور الرعاية والوقوف على نوعية الخدمات وأهم المشكلات والتحديات التي تواجههم</p>