

منظومة مجلس الوزراء تسجل 238 ألف شكوى في مارس وتفصح عجز الخدمات والرقابة



منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة

الأربعاء 29 يوليو 2026 04:00 م

سجلت منظومة الشكاوى الحكومية الموحدة التابعة لمجلس الوزراء 238 ألف شكوى واستغاثة وطلب واستفسار خلال مارس 2026 في مختلف المحافظات، لتكشف الأرقام القياسية اتساع أزمات الخدمات والمعيشة وعجز الأجهزة التنفيذية عن منع تكرارها

وتحوّل الرقم، بدل أن يكون دليلا على نجاح الإدارة، إلى شهادة ثقيلة على دولة تدفع المواطنين نحو الاستغاثة المركزية بعد انسداد أبواب الأحياء والمديريات، بينما تكتفي السلطة بتجميل الاستجابة الرقمية دون مساءلة أسباب الانهيار اليومي

ووفقا للبيانات الرسمية، ذهبت 78 بالمئة من الشكاوى الموجهة إلى الوزارات، مقابل 15 بالمئة فقط للمحافظات، وهو توزيع يكشف ضعف الإدارة المحلية وفقدانها القدرة على معالجة مشكلات كان يفترض حلها داخل الحي أو المركز

في المقابل، استحوذت 9 وزارات على نحو 94 بالمئة من الشكاوى المحالة للوزارات، وفي مقدمتها التموين والداخلية والتضامن والإسكان والصحة، بما يرسم خريطة واضحة للقطاعات التي يواجه فيها المواطن أكبر قدر من التعطل والضغط

وبينما تعرض الحكومة نسب إنجاز مرتفعة، لا تكشف تقاريرها بصورة تفصيلية عدد الشكاوى التي عولجت ميدانيا، أو نسبة من عادوا للاعتراض بعد الرد، أو الفارق بين إغلاق الملف إلكترونيا وإنهاء الضرر فعليا

علو على ذلك، تعاملت وزارة التموين خلال مارس مع 95.6 ألف شكوى واستفسار وبلاغ، ارتبط معظمها بمنحة الدعم وبطاقات التموين والأسواق، وهي كثافة تعكس هشاشة الحماية الاجتماعية واتساع دائرة الأسر التي تنتظر مساعدة استثنائية

ومن جهة أخرى، سجل قطاعا الإسكان والمرافق 24.6 ألف شكوى، منها 17.9 ألفا مرتبطة بالإسكان و6676 بالمياه والصرف، لتظهر الأزمة في أبسط حقوق المواطنين، من مسكن قابل للتسليم إلى خدمة مياه مستقرة وأمنة

كذلك، تلقت المنظومة 9.3 ألف شكوى واستغاثة صحية، بينها حالات عاجلة وطلبات علاج وتأمين وانتظار، ما يكشف أن الوصول إلى الرعاية لم يعد حقا مضمونا، بل مسارا طويلا يبدأ غالبا بنداء استغاثة

وفضلا عن ذلك، سجلت شكاوى البيئة 8291 بلاغا، والكهرباء 5309، والاتصالات 5082، والبتترول 3578، بما يؤكد أن الأزمة ليست محصورة في قطاع واحد، وإنما تمتد عبر الخدمات الأساسية التي تمس تفاصيل الحياة اليومية

أما تراكم أكثر من 11.7 مليون شكوى منذ إطلاق المنظومة حتى مايو 2026، فيضع الخطاب الحكومي أمام اختبار صعب، لأن تضخم الأعداد لا يمكن تفسيره بالثقة وحدها دون الاعتراف باستمرار الخلل المؤسسي

فشل المحليات يتسع

يرى أستاذ الإدارة المحلية حمدي عرفة أن ضعف الوحدات المحلية ونقص قدراتها ومواردها يدفعان المشكلات الصغيرة إلى مستويات أعلى، وهو ما يفسر لجوء المواطنين مباشرة إلى مجلس الوزراء بدلا من الجهات الأقرب إليهم

وبحسب هذا المنظور، فإن تحرك بعض المحافظات بعد وصول الشكاوى إلى المركز لا يعكس كفاءة طبيعية، بل يكشف إدارة رد فعل تنتظر التصعيد قبل أداء واجبها، فتنحول الخدمة العامة إلى استجابة مؤقتة للضغط

ومن ثم، يصبح تركيز الشكاوى في القاهرة والجيزة والإسكندرية والشرقية والدقهلية دليلا على فجوة واسعة بين السكان والإدارات التنفيذية، لا سيما مع غياب مجالس محلية منتخبة تمارس الرقابة وتفرض مساءلة مباشرة

غير أن المشكلة لا تقف عند ببطء الاستجابة، بل تمتد إلى معايير الحفظ والإغلاق، إذ يمكن تصنيف البلاغ مكررا أو ناقص البيانات دون نشر شرح تفصيلي يتيح للمواطن معرفة سبب استبعاده والطعن عليه

كما أن الاكتفاء بنسبة إنجاز عامة يمنح الجهات مساحة واسعة لتسجيل الردود الورقية باعتبارها حلا، حتى لو بقيت ماسورة الصرف مكسورة أو الوحدة السكنية متأخرة أو بطاقة التمويل معطلة فعليا

وبناء على ذلك، تحتاج المنظومة إلى نشر بيانات شهرية مفتوحة توضح المحافظة والقطاع ونوع الشكاوى وزمن الاستجابة ونتيجة المعالجة ونسبة التكرار، بدلا من بيانات احتفالية تجمع الاستفسار البسيط مع الاستغاثة الخطرة

غلاء يغير الأولويات

يشير الخبير الاقتصادي محمد البهواشي إلى أن السيطرة على التضخم تتطلب وفرة حقيقية للسلع ورقابة فعالة على الأسواق، غير أن ارتفاع شكاوى التمويل يكشف أن التدخلات المعلنة لم تمنع الضغط على ميزانيات الأسر

ومع ذلك، فإن انتقال صدارة الشكاوى من القمامة إلى الأسعار والبطاقات والخبز يعكس تحولا عميقا في طبيعة الأزمة، حيث لم يعد المواطن يشتكي من رداءة البيئة فقط، بل من صعوبة تأمين غذائه اليومي

لذلك، ارتبطت عشرات الآلاف من البلاغات بموعد صرف منحة الدعم وضوابط استحقاقها، وهو ما يفصح اتساع دائرة الاحتياج، ويكشف أن الملايين باتوا ينتظرون إجراء استثنائيا لمواجهة نفقات أساسية لا يمكن تأجيلها

وفي السياق نفسه، تزيد شكاوى تلاعب التجار وحجب السلع وتراجع الجودة من الشكاوى حول كفاءة الرقابة، لأن الحملات الموسمية لا تعالج سوقا مضطربة ما لم تقترن بعقوبات معلنة وسلاسل توريد مستقرة

إلى جانب ذلك، تكشف شكاوى الخبز والتمويل أن التضخم لا يظهر فقط في المؤشرات الرسمية، بل في وزن العبوة وجودة الرغيف وعدد السلع المتاحة وقدرة الأسرة على استكمال الشهر دون ديون

وبالتالي، فإن وصف الحكومة هذه الملفات بأنها استفسارات أو طلبات لا يغير جوهرها الاجتماعي، لأن المواطن الذي يسأل عن منحة أو بطاقة أو رغيف يفعل ذلك تحت ضغط مباشر من تآكل دخله

الإسكان والصحة تحت الضغط

يوضح المتحدث السابق باسم وزارة الإسكان هاني يونس أن قرارات اقتصادية وارتفاع تكاليف التنفيذ أثرا سابقا في جداول تسليم الوحدات، وهو تفسير يبرز كيف تنتقل أزمات التمويل والمقاولين مباشرة إلى المواطنين المنتظرين للسكن

وفي الوقت ذاته، لا تكفي إحالة شكاوى الإسكان إلى الوزارة أو الصندوق، لأن المعيار الحقيقي هو موعد التسليم الفعلي، وتعويض المتضرر، وشفافية ترتيب الأولويات، لا مجرد إرسال رد يحمل وعدا جديدا

إضافة إلى ذلك، تكشف استغاثات الصحة أن المرضى يدخلون المنظومة بعد فشل القنوات العادية، وهو ما يعني أن الشكاوى ليست إجراء إداريا محايدا، بل نتيجة تأخر علاج أو نقص خدمة أو غياب سرير

وبموازاة ذلك، تظهر شكاوى المياه والصرف والكهرباء والاتصالات أن المواطن يدفع فواتير متزايدة مقابل خدمات متقطعة، بينما تتحرك الجهات غالبا بعد التصعيد، في نموذج يعاقب من لا يملك وقتا أو قدرة على الشكاوى

وأخيرا، لا يمثل الرقم القياسي نجاحا حكوميا مكتمل الأركان، بل إنذارا بأن الدولة تدير آثار الأزمات أكثر مما تمنعها، وأن المنصة تحولت إلى سجل يومي لعجز المؤسسات عن تقديم خدمة مستقرة وعادلة

ولهذا، تبقى المحاسبة الحقيقية رهنا بنشر البيانات التفصيلية، وتمكين الرقابة المحلية، وربط إغلاق الشكاوى بإثبات إزالة الضرر، وإعلان الجهات المتقاعسة، حتى لا تتحول ملايين الاستغاثات إلى أرقام تزين تقارير السلطة