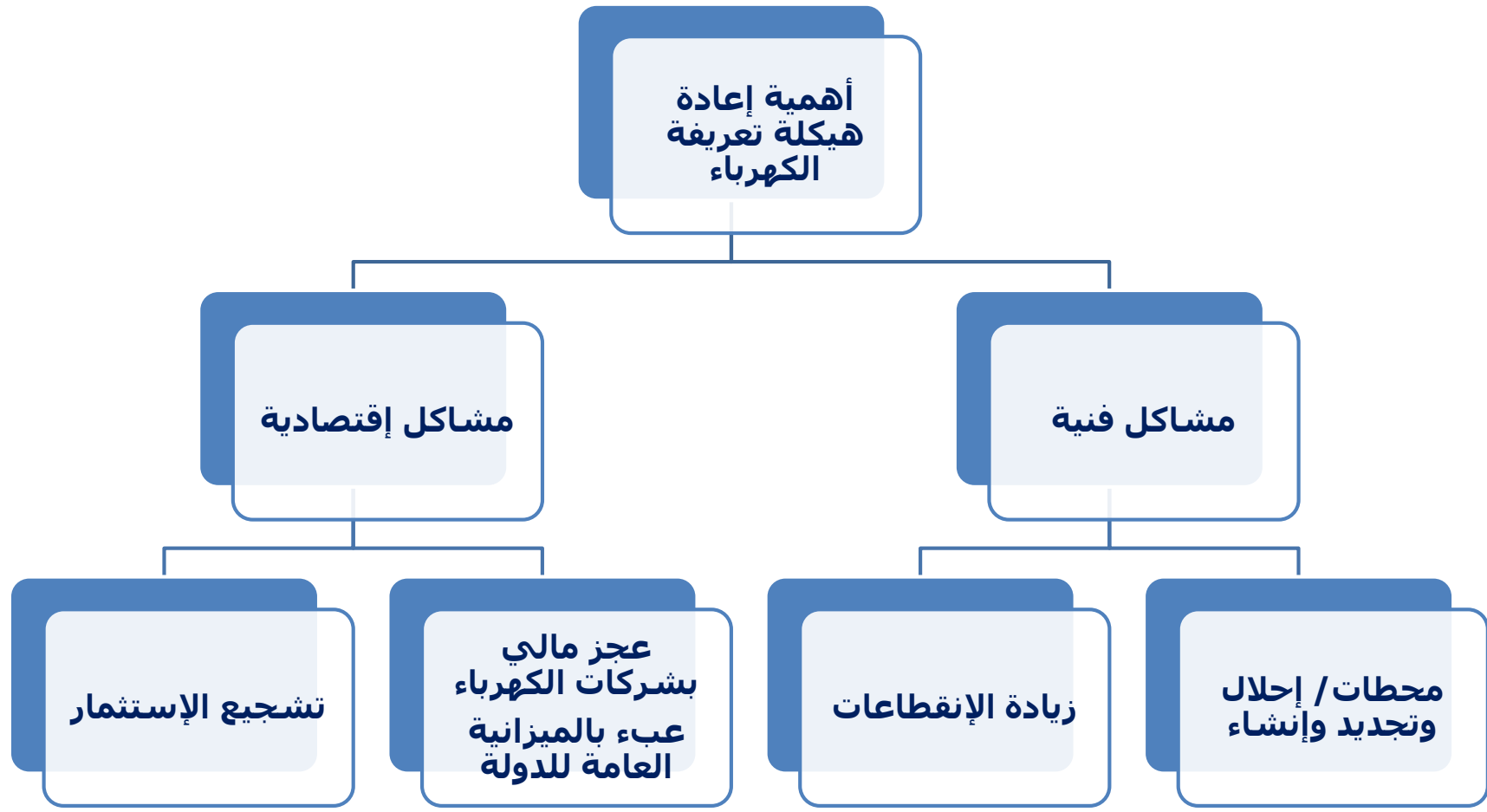


# الإستراتيجية الإعلامية والتواصل مع المستهلكين في إطار برنامج إصلاح دعم الطاقة

إرشادات وتوصيات

أ/ وداد طلعت عبد الحليم

أ/ مي محمد العشماوي





EgyptEra

**مشاكل: مدي تقبل  
الرأي العام**

• تحديات متوقعة في  
التعامل مع الرأي العام

**التنفيذ: من خلال الخطة الإعلامية**

• \* لغة حوار بسيطة (حقائق وأرقام  
في مستوى المواطن العادي)

\* شفافية لإكتساب مصداقية

**مواجهة الواقع: ضرورة إعادة  
الهيكلية**

\* تم إعداد دراسة تحليلية •  
مفصلة لإعادة هيكلة التعريفية  
علي مدار خمس سنوات  
قادمة.

\* إقناع المستهلكين بجميع  
فئاتهم أن الدعم سلاح ذو  
حدين، يمكن أن يكون ذو فائدة  
عظيمة في البداية ولكن يفقد  
أهدافه وينعكس بالسلب في  
حالة استمراره.



# دراسة إعادة هيكلة تعريفه الكهرباء والشفافيه مع المستهلكين (الحديث عن الدعم):

٢٠١٣

توك شو ثقافة منوعات صحه قراء اليومات ملفات ثقاف

عرض أول قبل أي قناة

رئيس التحرير خالد صلاح

اليوم السابع رمضان كريم

أخبار إيداع بديع وحجازي والبلتاجي قفص الاتهام في "الهروب الكبير"

"الكهرباء" تدرس رفع الدعم عن ٢٪ من المستهلكين

الخميس، 10 أكتوبر 2013 - 11:50

نايل سات 12169 رأسي 5/6 - 27500

الحديث AL HADATH خدمة أخبارية من العربية

العربية Al Arabiya

الرئيسية أخبار السعودية أسواق المغرب العربي الرياضة صحة ثقافة وفن تكنولوجيا الأخبار آراء برامج العربية الحدث فيديو

الحدث دراسات العربية العرب في أميركا العربية بودكاست لواء تردادات العربية العربية اليوم البث المباشر

الرئيسية « أسواق » النفط والغاز

آخر تحديث: الأحد 8 ذو الحجة 1434هـ - 13 أكتوبر 2013م 05:11 GMT - 08:11 KSA

"الكهرباء" المصرية تدرس زيادة سعر "التعرفة" ورفع الدعم

القطاع يحتاج 30 مليار جنيه للقضاء على أزمة انقطاع التيار نهائياً

الأحد 8 ذو الحجة 1434هـ - 13 أكتوبر 2013م

البث

تابع .. كل ما يتعلق

بأحداث الليلة

وتتضمن الشريحة الرابعة على سبيل المثال مليوني مشترك، وقيمة استهلاك الكيلو وات في هذه الشريحة يبلغ 32 قرشاً قبل الزيادة المتوقعة، أما الشريحة الخامسة والتي تبدأ من استهلاك 651 كيلو وات إلى 1000 كيلو وات، والتي سيتم رفع الدعم منها فقد كانت قيمة الكيلو وات 46 قرشاً، أما الشريحة السادسة والأخيرة والتي يزيد استهلاكها عن 1000 كيلو وات وهي في الغالب خاصة بالشركات والمصانع والمحلات التجارية والتي كانت تحاسب على قيمة 58 قرشاً للكيلو وات، والتي سيرفع عنها الدعم هي الأخرى بعد إقرار الزيادة الجديدة ورفع الدعم عن هذه الشرائح.

من جهته كشف الدكتور أكثم أبو العلا، المتحدث الرسمي باسم الوزارة، النقاب عن أن هناك اتجاهًا داخل الوزارة لإلغاء الدعم الخاص بالكهرباء على الشرائح العليا في الاستهلاك، والتي يزيد استهلاكها على 650 كيلو وات، وفي الوقت ذاته توجيه هذا الدعم إلى الشرائح الأخرى الدنيا، مشيراً إلى أن الوزارة تدرس رفع الدعم عن نحو ٢٪ من إجمالي مستهلكي الكهرباء في مصر، ممن يصل استخدامهم إلى ألف كيلو وات شهرياً، مع دراسة كيفية توفير هذا الدعم للفقراء واستخدامه في صيانة الوحدات وغيرها.

وأضاف أن الوزارة ما زالت في مرحلة الدراسة، ولم يتم اتخاذ القرار حول رفع الدعم عن مستهلكي الشريحة المرتفعة، والذين تصل استخداماتهم شهرياً من ٦٥٠ كيلو وات إلى ألف كيلو وات، لافتاً إلى أن هذه الشريحة تمثل فقط ٢٪ من إجمالي مستهلكي الكهرباء في مصر، منوهاً إلى أن مستهلكي الشريحة المرتفعة يمثلون أكبر مورد لوزارة الكهرباء، رغم أن أعلى تكلفة للكيلو وات التي يتحملونها ٦٧ قرشاً، موضحاً أن الوزارة تدرس كيفية رفع هذا الدعم دون أن يتأثر أيضاً أصحاب هذه الشرائح بشكل مبالغ فيه.

# التحديات

## التحدى الأول: قضية إجتماعية حرجة وحساسة (مرحلة معالجة الإدمان)

على الرغم من زيادة قدرة المستهلكين على تحمل مستوى أعلى من أسعار الكهرباء، إلا أنهم ليسوا على إستعداد لزيادة الإنفاق على الكهرباء، وذلك رغبة منهم في توجيه أي زيادة في الدخل إلى رفع مستوى معيشتهم وليس لسداد مستحقات لخدمة يتم الحصول عليها حالياً بأسعار منخفضة.

# التحديات

## التحدى الثاني: استفادة فئة مميزة فقط من المجتمع بدعم الكهرباء

الاستفادة الأكبر من دعم الكهرباء تذهب عادة إلى الفئة الأكثر قدرة على تحمل مستوى معيشة مرتفع وقادرة على تحمل نفقات العديد من الأجهزة الكهربائية. وحيث أن هذه الفئة غالباً لا تستفيد من خدمات الدولة الأخرى المجانية أو المدعمة مثل: التعليم أو الصحة، فإن حصولها على دعم الكهرباء يعتبر من الأشياء القليلة التي تعطيها الإحساس بالعدالة الإجتماعية ومشاركتها في الثروة الوطنية. وبالتالي: فإنها سوف تقاوم التغيير إحساساً منها أنه حق يسلب.

# التحديات

## التحدى الثالث: الدعم باعتباره وسيلة عادلة لتقاسم الثروة (العدالة الإجتماعية)

يتوقع المجتمع دائماً من الحكومة العدالة في توزيع الثروة الوطنية وتوفير الطاقة الرخيصة هي المؤشر الأكثر وضوحاً على هذه العدالة، ويرتبط ذلك في الذهن الشعبي بتوافر موارد الطاقة في مصر قبل البترول والغاز والسد العالي بالتالي فلماذا لا تكون أسعار الكهرباء منخفضة؟!

# التحديات

## التحدى الرابع: الإتحافات السياسية

- التحديات السياسية والاجتماعية: مقاومة فئات كثيرة من المجتمع سواء كانت أفراد أو أحزاب لهذا التغيير مما سوف يؤثر بالسلب على السياسيين ومنتخذي القرار مما يدفعهم إلي التراجع.
- شحن الرأي العام: مما يدفع المجتمع للتظاهر رفضاً للقرارات، وهذا نتيجة للتغيرات المجتمعية والسياسية التي طرأت على الدولة منذ ثورة يناير والذي كان من أهم دوافعها هي غلاء المعيشة والنسب العالية للتضخم في أسعار السلع الاستهلاكية خلال السنوات الأخيرة.



# التحديات

## التحدى الخامس: السروقراطية ومقاومة التغيير المؤسسي

دائماً ما تكون عملية الإصلاح أو إعادة الهيكلة عملية معقدة تحتاج إلى الكثير من الجهد من متخذي القرار والعاملين على تنفيذه وقدرة على تحمل المسؤولية وذلك لصياغة القوانين والإجراءات المختلفة التي تخدم هذا التغيير. وبالتالي يحاول كل طرف حماية نفسه والبعد عن المشكلات التي قد تنتج عن طرح تلك الأفكار.

# التحديات

## التحدى السادس: التوقيت الزمني لعملية إعادة هيكلة تعريفه الكهرباء

يعتبر التوقيت الحالي لقيام هذه الحملة دقيق وحساس، حيث أن الدولة تواجه ظروف تباطؤ في النمو الإقتصادي وبالتالي معاناه فئات كثيرة من المجتمع من ضغوط إقتصادية سوف تزيد من مقاومة تلك الفئات لعملية إعادة الهيكلة.



# دراسة اعادة هيكلة تعريفه الكهرباء والشفافيه مع المستهلكين (الحديث عن الدعم):

EgyptEra

٢٠١٤

الدستور  
كل عام و أنتم بخير

رئيس مجلس الإدارة / رضا إدوارد تابعونا على

الدستور الورقي PDF

العاشره : الأحد 13 يوليو 2014

الرئيسية | عاجل | كل الأخبار | رمضان كريم | رياضة | حوادث | عالم | اقتصاد | ثقافة وفن | محافظ

آخر الأخبار

بكهام متحمس لرؤية ميسى فى نهائى المونديال 01:21 م

للترع حساب موحد بالبنوك رقم ٦٦٦٧٧٧

EgyCureBank

المصري اليوم

عدد اليوم

أخبار مصر | رمضان ٢٠١٤ | رياضة | فنون | رأي | حوادث | محافظ

أسعار التذاكر لوجهات طيران الإمارات التسع: شيكاغو، نيويورك، هيوستن

احجزوا الآن

أهلاً بالغد Emirates

محمد شاكر: رفع الدعم عن الكهرباء خلال 5 سنوات.. وزيادة الأسعار سنوية

الخميس 13:05 2014-07-03 | كتب: هشام عمر عبد الحليم

Share 24

وزير التخطيط: رفع الدعم عن الكهرباء و الطاقة بدءاً من العام المالي الجديد

طباعه

السبت 02:24 - 2014-07-28

المصري اليوم

عدد اليوم

أخبار مصر | رمضان ٢٠١٤ | رياضة | فنون | رأي | حوادث | محافظ

سافروا مع طيران الإمارات إلى 9 وجه في أميركا، بما فيها شيكاغو، من 5 أغسطس.

أهلاً بالغد Emirates

الحكومة تواصل هيكلة الدعم.. عبر رفع أسعار الكهرباء للمصانع 25%

الثلاثاء 13:04 2014-04-22 | كتب: محمد عبد العاطي

Share 16

## معايير النجاح

أهداف واضحة  
توحيد موقف الحكومة

خطة إعلامية مبنية على دراسات لفئات المجتمع  
(رسائل واضحة لكل فئة)

أختيار التوقيت المناسب

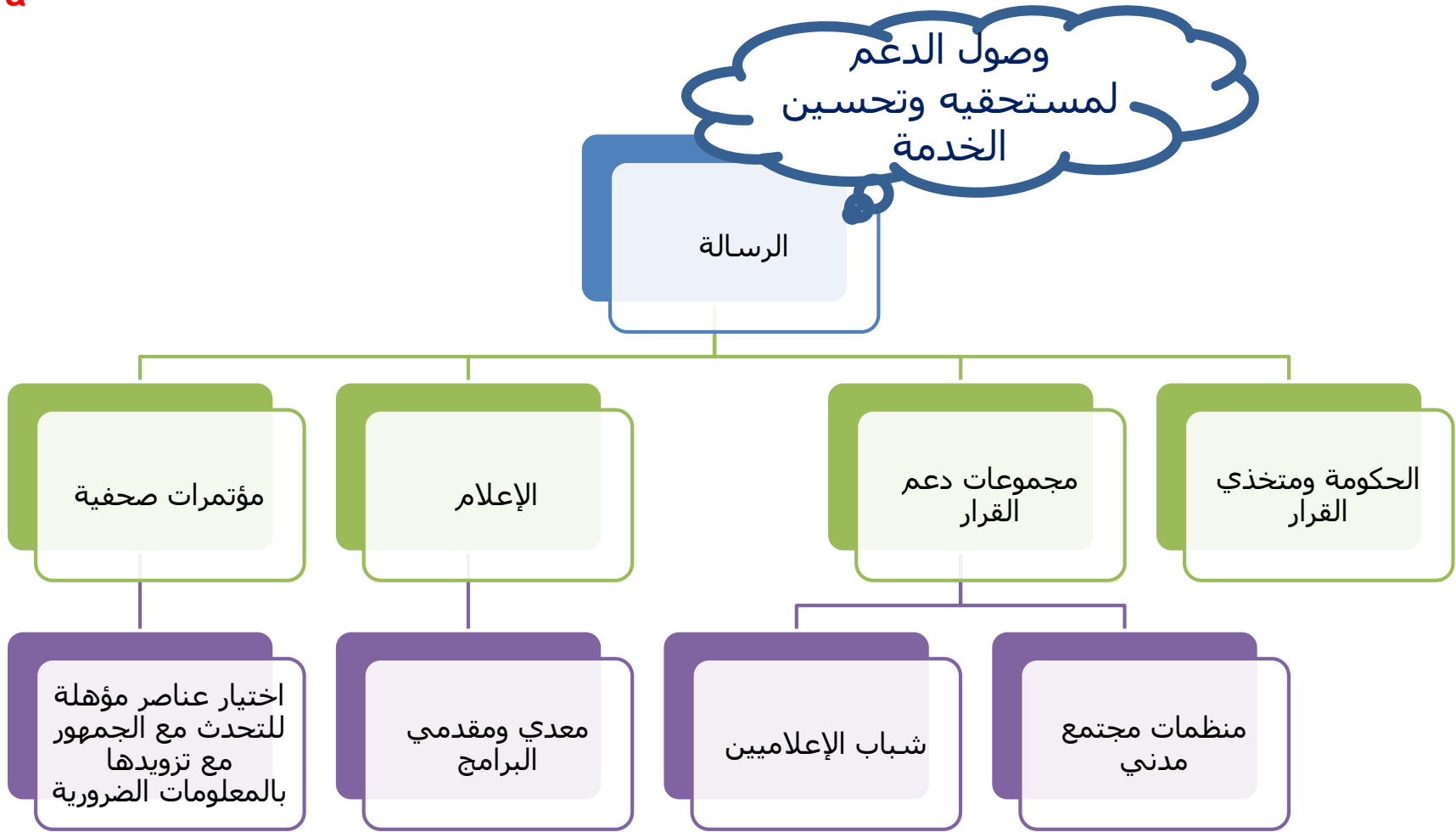
التعويضات  
إجراءات تخفيف الأثر

فصل التعريفة عن السياسة

تطوير جودة الخدمة المقدمة

البحث والتحليل والمتابعة وتقييم النتائج

# كيف نستمر؟



## محظورات:

- ✓ عدم إطلاق الاتهامات على أشخاص بعينها (توحيد موقف الحكومة من هدف اصلاح الدعم)
- ✓ عدم خلط الرسالة بالرد على الاتهامات

## توصيات:

- ✓ استخدام الرسالة والوسيلة المناسبة لكل فئة
- ✓ صياغة الرسائل بطريقة بسيطة
- ✓ قياس ردود الأفعال بصفة مستمرة وتطوير الرسالة بصورة تلائم كل مرحلة

## الخبرات العالمية

### الأردن:

- تم رفع الحد الأدنى من المرتبات، وتم تطبيق زيادة مباشرة في مرتبات بعض الموظفين الحكوميين.
- مكافأة لمرة واحدة تم تطبيقها على المتقاعدين وموظفي الحكومة ذو الدخل المنخفض.
- للإستهلاك أقل من ١٦٠ ك.و.س. تم تثبيت اسعار التعريفه (تعريفه خط الحياة) لهم من خلال منظومه الدعم التبادلي.
- تم تحويل مبالغ نقدية مباشرة لبعض القطاعات المنزلية محدودة الدخل (غير المتقاعدين وموظفي الحكومة محدودي الدخل.
- إعفاء ضريبي لـ ١٣ سلعة أساسية استهلاكية.

## مقارنة بما تم في مصر:

- ✓ تم إقرار رفع الحد الأدنى للمرتبات
- ✓ تم زيادة معاشات التضامن الاجتماعي
- ✓ تم إقرار التعريفة المغلقة (١٠٠ ك.و.س) للفئات الأقل دخلاً حيث يصل نسبة الدعم فيها إلي أكثر من ٨٠%. (لا يتجاوز ١% من إنفاقه)



# شكراً

[Mai.elashmawy@gmail.com](mailto:Mai.elashmawy@gmail.com)

[Wedad.talaat@gmail.com](mailto:Wedad.talaat@gmail.com)

[www.egyptera.org](http://www.egyptera.org)

[www.facebook.com/egyptera.official](https://www.facebook.com/egyptera.official)

[www.twitter.com/OfficialERA](https://www.twitter.com/OfficialERA)

[www.youtube.com/egypteraofficial](https://www.youtube.com/egypteraofficial)