



وزارة الشؤون الاجتماعية
وحدة الشكاوى

دليل إجراءات عمل وحدة الشكاوى في وزارة الشؤون الاجتماعية



حزيران 2015



موقع وحدة الشكاوى

دولة فلسطين

وزارة الشؤون الاجتماعية

وحدة الشكاوى

تلفون: 02 240 2083

فاكس: 02 240 5644

بريد الكتروني: shakawi@mosa.gov.ps

الصفحة الكترونية: www.mosa.gov.ps

رام الله - فلسطين

مقدمة

يتضمن هذا الدليل مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل مع كافة أشكال الشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة في وزارة الشؤون الاجتماعية ومساعدتهم على حل تلك الإشكالات بكل مهنية وعدالة وشفافية، كما تهدف الوزارة إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من أجل تحسين وتطوير نوعية الخدمات المقدمة وضبط الأداء وتقديم الخدمات للمواطن بما يتوافق مع الإجراءات السليمة واللوائح والنصوص القانونية التي تحكم عمل الوزارة.

يوضح دليل إجراءات الشكاوى آلية تقديم الشكاوى والمراحل الرئيسية الواجب اتباعها في عملية معالجة الشكاوى في وحدة الشكاوى والأقسام المخولة بتلقي تلك الشكاوى ومعالجتها في المديرية، بالإضافة إلى إجراءات توثيق تلك الشكاوى والرد عليها ونماذج العمل الخاصة بكافة مراحل الشكاوى المقدمة من كافة متلقي الخدمة.

تري وزارة الشؤون الاجتماعية في تطوير وتطبيق نظام الشكاوى الحالي فرصة مهمة لتطوير قدرات الوزارة وتعزيز كفاءتها وإتاحة الفرصة للمواطن للتظلم ضمن إجراءات واضحة ومحددة تضمن وصول الشكاوى إلى الجهات ذات العلاقة ومن ثم معالجتها من خلال القرارات الإدارية وضمن الإجراءات القانونية السليمة، وبالتالي زيادة كفاءة الخدمات المقدمة ونوعيتها وتحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمة. لذلك يمكن إجمال أهمية إعداد هذا الدليل في الجوانب التالية:

- التأكيد على أهمية تفعيل الدور الرقابي من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية سواءً فيما يتعلق بأداء العاملين أو نوعية الخدمات المقدمة ومدى كفاءتها.
- إتاحة الفرصة للمواطنين لتقديم تظلماتهم وشكاوهم إلى الجهات ذات العلاقة واعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وبالتالي تحقيق رضا أكبر لمتلقي الخدمات.
- بناء الثقة وتعزيز المصداقية بين الوحدات التنظيمية للوزارة وملتقي الخدمة وبما يضمن وجود مفهوم التشاركية بين الوزارة والمواطنين لتحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المقدمة.
- وضع إجراءات مكتوبة ومحددة تضمن آليات تقديم الشكاوى ومراحل معالجتها ضمن سياسات إدارية موثقة تضمن تشخيص المشكلات والعقبات وتحديد مكامن الخلل والضعف وتقديم حلول فعالة للمشكلات القائمة.

تعريف الشكاوى

الشكاوى هي عبارة عن بيان أو رسالة أو تظلم يقدمه المواطن أو الهيئة أو المؤسسة مكتوباً وموقعاً للتظلم والاحتجاج على الخدمة المقدمة من الوزارة أو إحدى المديریات والمراكز التابعة لها، أو التحدث عن سلوك أو سوء معاملة من أحد الموظفين التابعين للوزارة، والمطالبة بإحقاق العدل والإنصاف والحصول على الحقوق.

تعريف وحدة الشكاوى

هي وحدة إدارية يتم فيها استقبال الشكاوى التي تقع ضمن اختصاص وزارة الشؤون الاجتماعية، ومتابعتها بإيجاد الحلول اللازمة لها، بحيث تكون الردود على الشكاوى المقدمة مكتوبة، ويتم توثيقها.

وتعتبر وحدة الشكاوى هي حلقة الوصل بين الوزارة من جهة، ومقدم الشكاوى من الجهة الأخرى، فهي قناة باتجاهين، وبالتالي فهي ليست جهة رقابية، وليست مفوضة بالبت في القضايا، وإنما هي وسيط بين المشتكي وبين إحدى الإدارات صاحبة الاختصاص في الوزارة، تتابع الشكاوى بتوصيلها إلى جهة الاختصاص التي تتعلق بها الشكاوى، وتتلقى الردود وتقدمها لصاحب الشكاوى. فعملها إداري وليس قانوني ولا رقابي.

سياسة وحدة الشكاوى

تقوم سياسة وحدة الشكاوى على:

- توفير إجراءات نزيهة للشكاوى، بحيث تكون واضحة ويسهل استعمالها من قبل أي شخص يرغب بتقديم شكاوى.
- الإعلان عن وجود وسائل وإجراءات للشكاوى من خلال وسائل الإعلام المرئية والمكتوبة ليتمكن الأفراد من التواصل مع الوحدة لتقديم الشكاوى.
- تدريب مندوبي وحدة الشكاوى في المديریات على إجراءات دليل الشكاوى.
- التأكد من أن كافة الشكاوى يتم التحقيق فيها بشكل منصف.
- بيان السقف الزمني لأية شكاوى يمكن متابعتها والتقدم بها.

مبادئ وحدة الشكاوى

تتعامل وحدة الشكاوى مع الشكاوى المقدمة لها ضمن المبادئ التالية:

- **السرية:** يتم التعامل مع كافة المعلومات الخاصة بالشكاوى بسرية تامة؛ أي أنه يتم تداول المعلومات مع من يحتاج إلى معرفتها، بحيث يتم اتباع متطلبات حماية المعلومات ذات العلاقة والتي تشتمل على ما يلي:
 - تتخذ وحدة الشكاوى كافة التدابير والاحتياطات اللازمة لضمان سرية الشكاوى المقدمة، وكذلك سرية الوثائق والمعلومات المتعلقة بها وبتفاصيل المشتكي.
 - يتم ضمان سرية معلومات المشتكي والجهة المقصودة بالشكاوى وبيانات كل منهما من خلال عدم السماح بالاطلاع عليها إلا من قبل الموظفين المختصين والمخولين الذين تقتضي طبيعة عملهم ذلك.
 - يتوجب على كل من يتعامل مع نظام الشكاوى التوقيع على وثيقة حماية السرية (ملحق رقم 2) ويتحتم عليه تنفيذ بنودها.
- **الشفافية:** تلتزم وحدة الشكاوى بالتعامل مع جميع الشكاوى بشفافية ونشر تقارير الشكاوى ضمن الإمكانيات المتاحة.
- **الحيادية والموضوعية:** تقديم جميع الخدمات لكافة المواطنين بصرف النظر عن الانتماء السياسي أو العرقي أو اللون أو الدين أو الجنس أو الإعاقة.
- **عدم التمييز:** يجب معاملة جميع المستفيدين من خدمات وحدة الشكاوى بشكلٍ متساوٍ وعادل ودون تمييز.
- **تقديم الخدمة بدون مقابل:** تقدم وحدة الشكاوى خدماتها للمستفيدين دون مقابل مادي أو معنوي.
- **الإنصات النشط:** يلتزم موظفو وحدة الشكاوى بالإنصات الجيد والتحلي بالصبر عند تقديمهم أي خدمة للمستفيدين من خدمات وحدة الشكاوى في وزارة الشؤون الاجتماعية.
- **السرعة ومراعاة عامل الوقت:** نظراً لأهمية الوقت لا بد من مراعاة السرعة في متابعة الشكاوى والحصول على حلول للشكاوى بالسرعة الممكنة، ومنح وحدة الشكاوى صلاحيات تقديم توصيات ومقترحات للحل.

أهداف وحدة الشكاوى

- إتاحة الفرصة للمواطنين بتقديم تظلماتهم بما يتوافق مع الاجراءات السليمة في اطار قيم الشفافية والنزاهة والمساءلة.
- العمل على حل الشكاوى المقدمة من المواطنين في الوزارة وفق الإمكانيات المتاحة.
- رصد الأخطاء المهنية وإبداء الملاحظات حول البرامج المقدمة من الوزارة من خلال تحليل النتائج المتعلقة بالشكاوى وأنواعها.

مرجعية وحدة الشكاوى

- تتبع وحدة الشكاوى في الوزارة للمرجعيات التالية:
- المرجعية الإدارية: تتبع الوحدة إدارياً للوزير مباشرةً.
 - المرجعية الفنية: تتبع الوحدة فنياً للإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء.
- كما يتبع قسم الشكاوى في المديرية للمرجعيات التالية:
- المرجعية الإدارية: يتبع موظف الشكاوى إدارياً لمدير المديرية في المحافظة.
 - المرجعية الفنية: يتبع موظف الشكاوى فنياً لوحدة الشكاوى في وزارة الشؤون الاجتماعية.

الشكاوى المسموح باستقبالها

1. الشكاوى المتعلقة بوزارة الشؤون الاجتماعية فقط.
2. الشكاوى التي تتعلق بعدم تقديم الخدمات للفئات المستهدفة من خدمات الوزارة، أو التأخر في إنجاز الخدمة، أو عدم تقديم الخدمة على الوجه الأمثل.
3. الشكاوى المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد وزارة الشؤون الاجتماعية.
4. الشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني أو المؤسسات الحكومية أو الشخصيات الاعتبارية والمتعلقة بأداء وزارة الشؤون الاجتماعية والمؤسسات التابعة لها.
5. الشكاوى التي تتعلق بتصرفات وسلوك أحد الموظفين أو استغلال المنصب العام، والتعسف في استعمال ما يمنحه ذلك المنصب من سلطة ضد المواطنين، أو عدم نزاهة

الإجراءات أو عدم قانونيتها.

6. الشكاوى المتعلقة بالتمييز وعدم المساواة بسبب الجنس أو اللون أو الدين أو الإعاقة.
7. الشكاوى الناجمة عن عدم إتاحة الفرصة للمواطن للحصول على المعلومات ذات الطبيعة العلنية.
8. الشكاوى التي اتخذ فيها قراراً أو تم رفضها من قبل إحدى الدوائر في حالة ظهور بيانات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكوى.

الشكاوى الغير مسموح باستقبالها

لا تقبل وحدة الشكاوى أية شكوى ترفع بحق أحد موظفي الوزارة إذا قصر في التزاماته الفردية خارج نطاق أدائه لوظيفته، كأن يتأخر في تسديد أجرة منزله الذي يقطن فيه مثلاً، كما لا تقبل وحدة الشكاوى أية شكوى تتعلق بموظفي الوزارة فيما يخص أي من الإجراءات الداخلية، بحيث تخرج الشكوى عن نطاق صلاحية الوحدة.

1. الشكاوى المنظورة أمام القضاء والمحاكم أو هيئات التحكيم.
2. الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي.
3. الشكاوى التي مضى عليها أكثر من ثلاث سنوات. "الشكاوى السلوكية فقط".
4. الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين.
5. الشكاوى التي عرضت على وحدة الشكاوى سابقاً والمتعلقة بنفس الأطراف والموضوع والسبب وقررت وحدة الشكاوى رفضها ولم تظهر تغييرات جديدة بشأنها.
6. الشكاوى المتعلقة بالتزامات الأفراد.
7. كافة مطالب الموظفين التابعين للوزارة حول التوظيف والترقية ونحوه من إجراءات داخلية وما يكفله قانون الخدمة المدنية.
8. شكاوى المساعدات الإنسانية والهيئات الخارجية مع توجيه المشتكي إلى الجهات ذات العلاقة ما لم تكن وزارة الشؤون الاجتماعية طرفاً في ذلك.

مهام وصلاحيات وحدة الشكاوى

تتأط بوحدة الشكاوى المسئوليات التالية:

1. استقبال الشكاوى والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات وحدة الشكاوى التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية من حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان المبررات والأسباب.
2. التحقق من تفاصيل الشكاوى والتأكد من اكتمال الوثائق المرفقة بها.
3. التحقق من المعلومات المقدمة في الشكاوى ومقارنتها بالبرنامج الوطني للحماية الاجتماعية.
4. تسجيل الشكاوى وفقاً لنظام الشكاوى ونظام التصنيف المعمول به.
5. المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة في الوزارة والمديريات للاستفسار وطلب الرد والتعليق على الشكاوى من خلال مراسلة المسؤول المباشر وإعلامه بمضمون الشكاوى.
6. المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكاوى أو تلكؤ الجهة المخاطبة في الرد، وذلك بمخاطبة نفس الجهة بكتاب استفسار عن وضع الشكاوى.
7. تحضير الردود على الشكاوى وتوثيقها.
8. إبلاغ المشتكي من خلال الرسائل القصيرة SMS وكتائباً بالرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه.
9. تمّنع لرئيس وحدة الشكاوى وإدارة مديرية الشؤون الاجتماعية في المحافظة صلاحية الاطلاع على جميع المراسلات الخاصة بالتعامل مع الشكاوى ومتابعتها والرد عليها.
10. القيام بعمليات توعية للجمهور من حيث: التعريف بوحدة الشكاوى وصلاحياتها وآلية المتابعة وطبيعة الإجراءات المتخذة وتسلسلها، والقضايا التي تنظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
11. تعريف المشتكي بحقه في الاعتراض والاستئناف، وتعريفه بالجهات التي يمكنه اللجوء إليها في حال شعوره بعدم عدالة الحل الذي توصلت إليه وحدة الشكاوى.
12. إعداد التقارير ذات الصلة بعمل الوحدة (شهرية، فصلية، سنوية وخاصة) وتقديمها للجهات ذات العلاقة سواء أكان الوزير أو الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء أو أية جهة ذات علاقة.
13. التنسيق مع الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
14. التنسيق والتعاون مع وحدات الشكاوى في الوزارات والمؤسسات الحكومية والأهلية.

تتلخص مهام وحدة الشكاوى في استقبال الشكاوى والتأكد من دخولها ضمن صلاحية الوحدة فضلاً عن القيام بعمليات المتابعة وصولاً إلى الرد على الشكاوى المقدمة، بالإضافة إلى الأعمال الإدارية من تصنيف وفهرسة الشكاوى ورفع التقارير للجهات ذات العلاقة.

الشروط الواجب توفرها في الشكاوى

يمكن استقبال الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات أو مخالفات قانونية أو خروج عن السياسات المعتمدة من قبل جهة ما في الوزارة أو المتعلقة بسلوك سيء يقوم به أحد موظفيها أثناء العمل، إضافة إلى إمكانية استقبال طلبات الاستيضاح عن مبررات أي قرار. وهناك شروط عامة يجب توفرها في الشكاوى لقبولها ومتابعتها وهي:

1. أن تتعلق الشكاوى بعمل وزارة الشؤون الاجتماعية أو بعمل أحد موظفيها أو إحدى المؤسسات التابعة لها أو أي أمر يدخل ضمن صلاحيتها واختصاصها.
2. تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى.
3. أن يكون المتقدم بالشكاوى صاحب الشكاوى نفسه أو من ينوب عنه بموجب تفويض خطي بحيث يتم التوقيع على الشكاوى.
4. أن تقدم الشكاوى مكتوبة وموقعة سواء من صاحب الشكاوى أو من ينوب عنه.

طرق استقبال الشكاوى

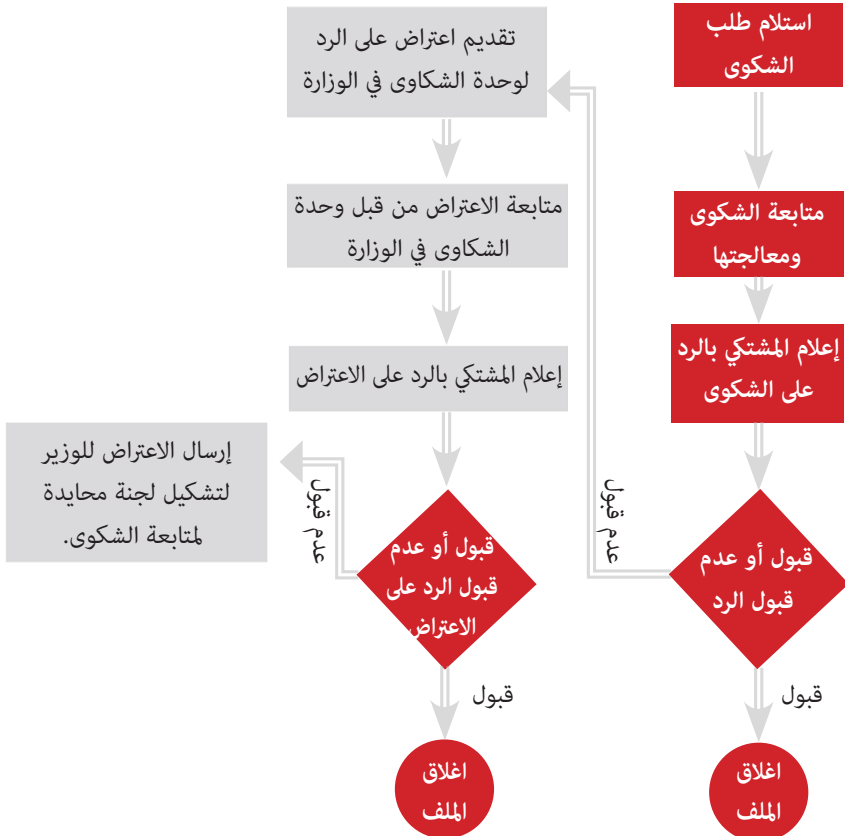
تقوم الوحدة باستقبال الشكاوى بإحدى الطرق التالية:

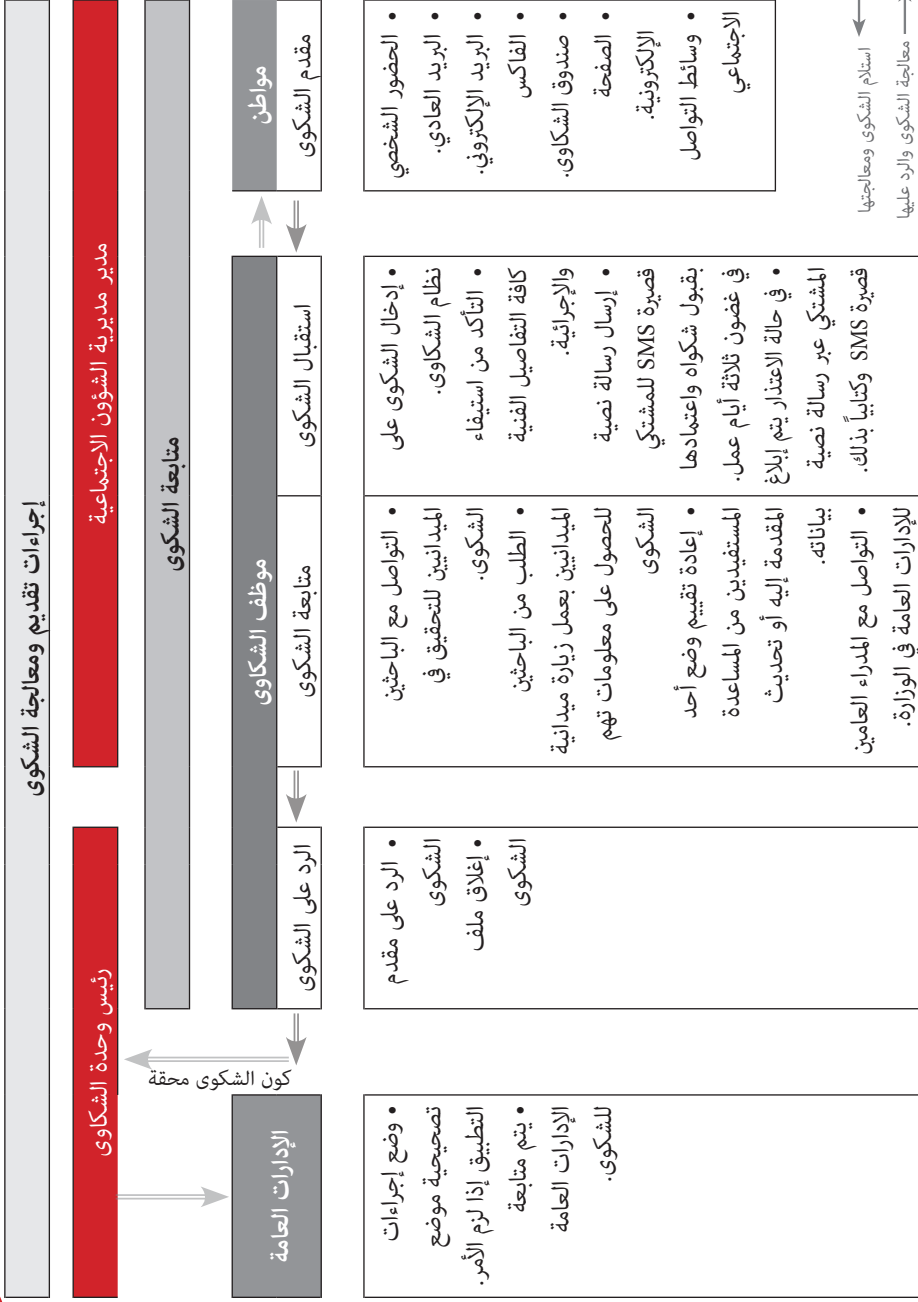
1. الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه بتفويض خطي إلى أحد مكاتب مديريات وزارة الشؤون الاجتماعية في المحافظات أو لوحدة الشكاوى في مقر الوزارة.
 2. البريد العادي.
 3. البريد الإلكتروني.
 4. الفاكس.
 5. صندوق الشكاوى.
 6. الصفحة الإلكترونية.
 7. وسائط التواصل الاجتماعي "الفيس بوك" مثلاً.
- يشترط في تقديم الشكاوى إرفاق اسم المشتكي وصورة الهوية ورقم هاتفه/الخلوي، أو أي وسيلة للتواصل معه، بالإضافة إلى معززات الشكاوى. ويجب التأكد من المعلومات المقدمة.

آلية العمل والإجراءات

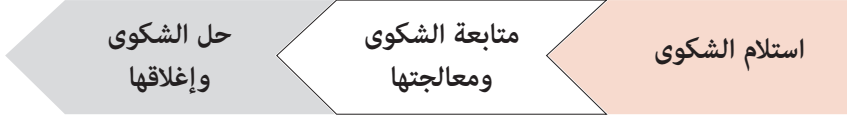
توفر آليات العمل الخاصة بالشكاوى إجراءات تقديم الشكاوى والحصول على الردود الخاصة بالشكاوى للمواطنين وذلك من خلال مكاتب مديريات وزارة الشؤون الاجتماعية في محافظات الوطن. كما توفر آليات العمل إمكانية الاعتراض على الردود الخاصة بالشكاوى من خلال تقديم اعتراض إلى وحدة الشكاوى في الوزارة، وفي حال عدم رضا المواطن عن الردود فإنه يمكن لوحدة الشكاوى تحويل الشكاوى إلى الوزير لتشكيل لجنة محايدة لمتابعة الشكاوى.

تسلسل خطوات تقديم الشكاوى





تتضمن آلية العمل لمتابعة الشكاوى المراحل التالية:



المرحلة الأولى: استلام الشكاوى

1. يتم استقبال الشكاوى مكتوبة من المواطنين من قبل موظف الشكاوى في أي من مديريات الوزارة في محافظات الوطن أو في وحدة الشكاوى في مقر الوزارة أو بالطرق المذكورة سابقاً. ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى للمباشرة في عملية المتابعة حسب التفصيل التالي:
 - تستقبل وحدة الشكاوى أو الفروع التابعة لها في مديريات وزارة الشؤون الاجتماعية، في المحافظات الشكاوى، وتقوم بإدخالها على نظام الشكاوى المحوسب المعمول به.
 - إعطاء الشكاوى رقم متسلسل ضمن نظام التصنيف المقرر من وحدة الشكاوى.
 - تصنيف الشكاوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة التي تعلقت بها.
 - تأكد موظف وحدة الشكاوى من استيفاء كافة التفاصيل الفنية والإجرائية.
 - يحق لموظف وحدة الشكاوى الاستفسار والاستيضاح من المشتكي عن أية معلومات إضافية يراها ضرورية.
 - إرسال رسالة نصية قصيرة (SMS) للمشتكي بقبول شكواه واعتمادها في غضون ثلاثة أيام عمل من قبل وحدة الشكاوى وبأنها أصبحت في طور المتابعة، أو إبلاغه باعتذار الوحدة عن متابعتها. في حال الاعتذار يتم إبلاغ المشتكي كتابياً بذلك (يمكن استلام الرد من خلال المديرية في نفس مكان تقديم الطلب) مع ذكر الأسباب والمبررات ومن خلال نموذج الرد الخاص بذلك.
2. يستلم المشتكي وصل استلام من وحدة الشكاوى من خلال نظام الشكاوى المحوسب (يوضح الوثائق والمستندات التي أرفقها مع الشكاوى حتى لا يحصل ادعاء بإضاعة الوثائق أو الزعم بعدم استلامها). وتقوم الوحدة بتصوير الملفات الأصلية وختمها بختم «نسخة طبق الأصل». ولا تقبل وحدة الشكاوى أية وثائق أو مستندات أصلية بل نسخاً مصورة عنها.

3. يتم التعامل مع الشكاوى المقدمة من خلال البريد العادي أو البريد الإلكتروني أو الفاكس أو صندوق الشكاوى أو الصفحة الإلكترونية أو وسائط التواصل الاجتماعي من خلال الإجراءات التالية:

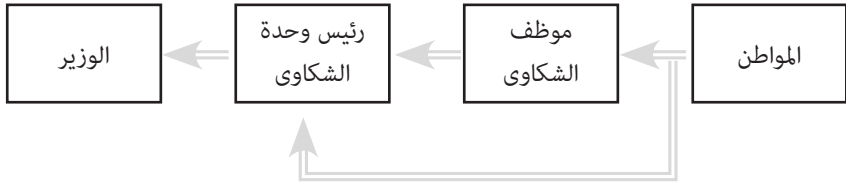
- في حال كانت جميع الوثائق المطلوبة ووسائل التواصل مع المشتكي مرفقة، فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه.
- في حال كون المعلومات في الشكاوى غير مكتملة، فإنه يتم التواصل مع المشتكي للحضور لوحدة الشكاوى أو المديرية أو مطالبته بإرسال المعلومات والوثائق المطلوبة لاستكمال الطلب ومتابعة الشكاوى حسب الأصول والإجراءات المذكورة أعلاه. وفي حال لم يستجب المشتكي، يقوم موظف الوحدة بالتحقق ومتابعة الشكاوى حسب الأصول وتوثيق الردود ومن ثم إغلاق ملف الشكاوى.
- في حال عدم توفر وسائل للتواصل مع المشتكي فإنه يتم متابعة الشكاوى حسب الأصول والاحتفاظ بالردود وإغلاق ملف الشكاوى.

المرحلة الثانية: متابعة الشكاوى ومعالجتها

يقصر دور وحدة الشكاوى على مخاطبة الجهات الخاصة لرفع التظلم وفق القانون، فهي ليست جهة رقابية أو قضائية أو مخولة بالبت في القضايا. وتحصر وحدة الشكاوى أيضاً على الاتصال بالجهات ذات العلاقة في الوزارة والمديريات ما أمكن، كما ويحرص أن تكون مخاطباتها ومراسلاتها مع أي جهة من جهات الاختصاص من خلال كتب رسمية ومعتمدة.

أ) متابعة الشكاوى المتعلقة بالسلوكيات:

يتم توجيه جميع الشكاوى المتعلقة بسلوكيات موظفي وزارة الشؤون الاجتماعية إلى رئيس وحدة الشكاوى في الوزارة والذي يرفعها بدوره للوزير للتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات اللازمة.



← استلام الشكاوى ومعالجتها

→ معالجة الشكاوى والرد عليها

ب) متابعة الشكاوى المتعلقة بتلقي الخدمات

1. تباشر وحدة الشكاوى وفور اعتماد الشكاوى بأعمال المتابعة والمخاطبة وإجراء الاتصالات بالجهات ذات العلاقة في المديرية أو الإدارات العامة في الوزارة للاستفسار عن الشكاوى، حيث تقوم بإطلاع الجهة المخاطبة صاحبة العلاقة على ملخص حول مضمون الشكاوى. ويمكن أن تتضمن متابعة موظف وحدة الشكاوى الإجراءات التالية:
 - التواصل مع الباحثين الميدانيين للتحقيق في الشكاوى.
 - مطالبة الباحثين الميدانيين بعمل زيارة ميدانية للحصول على معلومات تهم الشكاوى، أو إعادة تقييم وضع أحد المستفيدين من المساعدة المقدمة إليه أو تحديث بياناته.
 - التواصل مع المدراء العامين للإدارات العامة والجهات ذات العلاقة في الوزارة.
 - يقوم رئيس وحدة الشكاوى بمتابعة جميع الشكاوى والتأكد من أن موظف الشكاوى يقوم بمتابعة جميع شكاوى المواطنين وإيجاد الحلول لها ضمن الإطار الزمني المخصص لذلك.
2. تستلم وحدة الشكاوى رد الجهات المخاطبة والتي تتضمن حلاً للشكاوى بتصحيح الإجراء الخاطيء الذي جرى اتخاذه أو تفسيره وتبريره ضمن سقف زمني محدد.
3. في حالة عدم استلام أي رد، يقوم موظف وحدة الشكاوى بإعادة مخاطبة نفس الجهة لتذكيرها بالشكاوى والاستفسار عن وضعها وذلك باستخدام نموذج المتابعة والتذكير.
4. يقوم موظف الشكاوى بتبليغ المشتكي بتفاصيل الرد حول الشكاوى التي تقدم بها من خلال رسالة نصية (SMS) وكتابياً (ويمكن استلام الرد في نفس مكان تقديم الطلب في المديرية أو الوزارة).

5. في سياق عملية المتابعة، يحق لوحدة الشكاوى القيام بـ:

- الاتصال بالإدارات العامة أو المديریات التي تعلقت بها الشكاوى لإبلاغها بأن الرد الذي استلمته بخصوص شكاوى ما غير مقنع وغير مبرر، وبأنها ستبلغ المشتكي بالرد كما وصلها إلا في حال غيرت الإدارة العامة أو الدائرة أو القسم ذلك الرد، ففي هذه الحالة تبلغ الوحدة المشتكي بالرد الجديد.
- تحول الشكاوى للإدارة العامة ذات الاختصاص لعمل التدخل اللازم لمعالجتها.
- الاتصال بأكثر من جهة داخل الوزارة نفسها للاستيضاح حول تفاصيل شكاوى معينة.
- يمكن للجهة المشتكى عليها الاجتماع مع المشتكي مع إعلام وحدة الشكاوى بذلك.
- الاتصال بمكتب الوزير أو من يفوضه لإبلاغه بعدم تلقيها أي رد بخصوص شكاوى ما رفعتها الوحدة إليه، وبأنها ستبلغ المشتكي بعدم وجود رد من الوزير.

6. في حال تعلقت الشكاوى بأطراف خارج اختصاص وحدة الشكاوى، تقوم الوحدة بقبول الجزء المتعلق بالوزارة والذي يقع ضمن دائرة اختصاصها، ويقوم موظف الشكاوى بإرشاد المشتكي للتوجه إلى الوزارة المعنية أو الدوائر المختصة لمتابعة الشق الآخر من شكاواه المتعلقة بها.

يتألف الإطار الزمني للتحقق ومتابعة الشكوى مما يلي:

المرحلة الأولى			
الخطوة	الجهة المستهدفة	الوسيلة	الفترة الزمنية
قبول طلب الشكوى	يقوم موظف وحدة الشكاوى بإرسال رسالة نصية للمشتكي بقبول الشكوى.	• إرسال رسالة نصية	3 أيام عمل
رفض طلب الشكوى	يقوم موظف وحدة الشكاوى بإرسال رسالة قصيرة SMS وكتاب للمشتكي برفض الشكوى وبيان أسباب الرفض. يمكن استلام الكتاب من نفس المكان الذي تم فيه تقديم الطلب.	• إرسال رسالة نصية • رسالة تبين سبب الرفض	3 أيام عمل

المرحلة الثانية			
الخطوة	الجهة المستهدفة	الوسيلة	الفترة الزمنية
التحقق من الشكوى	طلب استفسار من الباحث الميداني	• توجيه رسالة إلكترونية من خلال برنامج الشكاوى	• 3 أيام عمل لإرسال الرسالة
	طلب زيارة ميدانية لتحديث البيانات	• طلب القيام بزيارة ميدانية من خلال توجيه رسالة إلكترونية من خلال برنامج الشكاوى • القيام بزيارة ميدانية لتحديث البيانات	• 7 أيام عمل للقيام بالزيارة الميدانية وتحديث البيانات • 3 أيام عمل إضافية للتذكير بعدم الرد على تحديث البيانات
	التحقق من الشكوى من خلال مدراء الإدارات العامة في الوزارة	• توجيه رسالة إلكترونية من خلال برنامج الشكاوى	• 5 أيام عمل للرد على الرسالة. • 3 أيام إضافية للتذكير بعدم الرد

المرحلة الثالثة			
الخطوة	الجهة المستهدفة	الوسيلة	الفترة الزمنية
الرد على الشكوى	موظف وحدة الشكاوى المتابع للشكوى	• إرسال رسالة نصية بالرد على الشكوى • إرسال رسالة بالبريد بالرد على الشكوى	• 3 أيام عمل من استلام الرد من الجهة المعنية في الوزارة والانتهاء من عملية التحقق
إغلاق الملف	رئيس وحدة الشكاوى	• يغلق الملف بعد إرسال الرد للمشتكي	• مباشرة بعد إرسال الرد إلى المشتكي.
الاعتراض على الرد على الشكوى	طلب اعتراض من المشتكي	• طلب اعتراض مقدم إلى وحدة الشكاوى في الوزارة.	• شهر من استلام الرد

المرحلة الثالثة: حل الشكاوى وإغلاقها

تقوم وحدة الشكاوى بإغلاق الشكاوى التي تتابعها بعد إعداد «تقرير الإغلاق» الذي يبين فيه رقم الشكاوى وتاريخ تقديمها، واسم المشتكي، والمتابعات التي تمت، والرد وتاريخه، وتاريخ الإغلاق وسببه ومبرراته. وتوضح وحدة الشكاوى للمشتكي، كما يظهر في نموذج الرد، بأن له حق الاعتراض والطعن في الإجراءات والقرارات خلال شهر من تلقي الرد. ويقدم الاعتراض إلى وحدة الشكاوى في الوزارة للنظر والاستئناف في الشكاوى من جديد.

وتشتمل خطوات إغلاق الشكاوى ما يلي:

- إعداد تقرير الإغلاق.
- تلقي الرد المكتوب وإبلاغه للمشتكي عن طريق رسالة نصية SMS وكتابياً.
- عدم تلقي الرد (الرد السلبي) وإبلاغ المشتكي من خلال رسالة نصية وكتابياً بعدم وجود رد.
- طلب المشتكي نفسه إغلاق الشكاوى ووقف متابعتها شريطة توقيع المشتكي على النموذج الخاص بذلك.
- تقوم وحدة الشكاوى بتصنيف الشكاوى قبل إغلاق ملف الشكاوى إلى التصنيفات التالية: شكاوى محقة وشكاوى غير محقة وشكاوى كيدية.
- في حال كون الشكاوى محقة، تحال القضية إلى الجهة المعنية لمتابعة القضية وإنصاف المشتكي. ويتم إبلاغ المشتكي باسم الجهة التي سوف تتابع قضيته للتواصل معها.
- على موظف وحدة الشكاوى أن يحرص على تسجيل وتوثيق كافة الخطوات (الإحالات، المراسلات، الاستفسارات، الحلول والردود) في سجل خاص ومحوسب. كما يجب أن لا تتجاوز الردود السقوف الزمنية المعتمدة مع إعطاء هامش معين لطبيعة الشكاوى.
- تعيد وحدة الشكاوى فتح ملف أي شكاوى في حال ظهور معطيات ومستجدات تستدعي إعادة فتح الشكاوى بناءً على طلب المشتكي وتقديمه بهذا الطلب، حيث يتم اعتبارها شكاوى جديدة، وتعتبر الشكاوى القديمة مرجعاً يستند إليه في التحقق من الشكاوى الجديدة.

نظام التقارير

1. تعتبر مهمة إعداد التقارير الشهرية والربع سنوية والسنوية من أهم الأعمال التي تقوم بها الوحدة، لا سيما التقرير التفصيلي السنوي، لأنه يوضح حجم الشكاوى ويقدم مؤشرات حول بعض مواطن الخلل والضعف في الأداء ويكون أداة مهمة للوزارة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وإعداد الخطط المختلفة وتحديد الاحتياجات وتعزيز قيم النزاهة والشفافية والمساءلة.
2. يقوم رئيس وحدة الشكاوى بتقديم التقارير الشهرية والربع سنوية والسنوية إلى معالي الوزير والإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء.
3. إتاحة الفرصة للجمهور للاطلاع على هذه التقارير من خلال نشرها بالوسائل المتاحة للوحدة (اعتماد الوسائل المقروءة، الإنترنت، الصحف، المجلات الدورية).

نظام الترحيل

1. تحرص وحدة الشكاوى على إغلاق كافة الشكاوى التي تصلها في نهاية كل عام.
2. تحدد وحدة الشكاوى نمط نظام ترحيل الشكاوى وكيفيته وآلية المتابعة (توضيح الآلية لتكون عبارة عن إجراء متبع للجميع في العمل وقاموس موحد لكافة موظفي الشكاوى في المديرية).

نظام الحفظ والإتلاف

1. يتم حفظ الشكاوى بطرق ورقية ومحوسبة.
2. تحدد المدة التي يحتفظ بها بالشكاوى بناءً على تعليمات تصدر عن وحدة الشكاوى الرئيسية. (يفضل أن لا تتجاوز خمس سنوات ورقياً مع الاحتفاظ الدائم بالأرشفة الإلكترونية)
3. تشكل وحدة الشكاوى «لجنة الإتلاف» للتخلص من الأرشيف الورقي مع انتهاء مدة الحفظ القانونية.

ملحق (ا) إرشادات عملية للتعامل مع الشكاوى المقدمة شخصياً (يتم ذلك من خلال دورة في الاتصال والتواصل وفن مقابلة المستفيدين والتعامل معهم)

1. التزام الهدوء والاحترام طوال المحادثة.
2. استمع وامنح الشخص فرصة للتكلم عن الشكوى.
3. لا تناقش الحقائق في المرحلة الأولى وخاصةً إذا كان الشخص غاضباً.
4. أظهر اهتمامك بما تم قوله.
5. احصل على تفاصيل بخصوص الشكوى قبل أي تفاصيل شخصية.
6. اطلب التوضيح عند الضرورة.
7. أظهر بأنك فهمت الشكوى من خلال أن تعبر له عما سجلته من ملاحظات.
8. اعترف بمشاعر الشخص (حتى وإن شعرت بأنه يتصرف بغير عقلانية): يمكنك القيام بذلك دون إبداء أي ملاحظة على الشكوى نفسها، أو قبول الخطأ نيابةً عن الوزارة. مثال: «أتفهم أن هذا الوضع محبط بالنسبة لك».
9. إذا كنت تشعر باستحقاق الاعتذار عن شيء كان من مسؤولية الوزارة الخاصة بك فلا تتردد بالاعتذر.
10. اسأل الشخص عما يود القيام به لحل القضية.
11. كن واضحاً بشأن ما تستطيع القيام به والفترة الزمنية اللازمة وماذا سيتضمن ذلك.
12. لا تقدم وعوداً لا يمكنك تحقيقها (عدم تقديم الوعود بتاتاً).
13. أعط أسباباً واضحة ووجيهة لماذا لا يمكن تحقيق الطلبات بالتعاون مع الجهات المختصة.
14. تأكد من أن الشخص قد فهم ما تم إخباره به.
15. قم بتبليغ الشخص عن السبل المتاحة للمراجعة أو الاستئناف حيثما كان ذلك ملائماً.

ملحق (٢) السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات

على الرغم من أن ممارسة حق الحصول على المعلومات الموجودة لدى المؤسسات العامة يعد من أبرز مبادئ الشفافية والنزاهة والتي تستهدف تعزيز جوانب المساءلة في الوزارت والمؤسسات العامة الفلسطينية وتشجيع الانفتاح على المواطن وحقه في الحصول على المعلومات المختلفة، إلا أن السرية وحماية المعلومات العامة ذات الطبيعة الاستثنائية تعد إحدى التوجهات الضرورية لوزارة الشؤون الاجتماعية والتي تستهدف حماية المعلومات ومنع الاطلاع عليها من قبل أي شخص من غير ذوي المصلحة والعلاقة.

إن إفشاء الأسرار يعني الإفشاء بوقائع لها طابع الصفة السرية من شخص مؤتمن عليها بحكم وظيفته أو مهنته خلافاً للقانون أو اللوائح أو القرارات الإدارية. حيث أن هذه السياسة لا تعني بأي حال من الأحوال حرمان المواطن من حق الحصول على المعلومات والبيانات عندما يكون كشفها مشروعاً قانونياً. لذلك يمكن الإشارة فيما يخص السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات إلى الجوانب التالية:

1. حق الاطلاع على المعلومات مكفول لكل مواطن بما يتوافق مع ما ينص عليه القانون.
2. يحظر على أي موظف/ة تسريب أية معلومات أو إطلاع الآخرين على البيانات الداخلية للوزارة بشكل مباشر أو غير مباشر بغرض تحقيق منفعة مادية أو معنوية، بحيث يتحمل المسؤولية القانونية كل من يقوم بتسريب أية معلومات أو وثائق أو بيانات أو تفاصيل تتعلق بطبيعة سير عمل الوزارة أو القرارات الإدارية أو المعلومات الخاصة بالمستفيدين أو غيره وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية.
3. المعلومات هي كل ما يشير إلى أي نوع من أنواع البيانات والوثائق بمختلف أشكالها سواء الموجودة في أي من السجلات والوثائق المكتوبة أو المحفوظة إلكترونياً، أو الرسومات، أو الخرائط، أو الجداول، أو الصور، أو الأفلام، أو المايكرو فيلم، أو التسجيلات الصوتية، أوشرطة الفيديو، أو الرسوم البيانية، أو أية بيانات إحصائية، أو أية أشكال أخرى ترى الوزارة أنها تدخل في نطاق حماية المعلومة والتي لا يجوز نشرها أو تداولها وفقاً لهذا القانون.
4. يسري منع كشف المعلومات سواءً لأية جهة حكومية أو أهلية أو خاصة ليست ذات علاقة أو أفراد سواءً كانوا مقربين أو أصدقاء أو زملاء عمل أو غيره، على اعتبار أن كشف هذه المعلومات يجب أن يكون متاح لأشخاص مشروع إطلاعهم عليها بحيث تكون الوزارة قد أجازت كشفها لهم.
5. يسري الالتزام بعدم إفشاء أسرار الوظيفة العامة على الموظف العام أيضاً كانت صفته القانونية.

6. يجدر بالموظفين وطواقم العمل استخدام الوثائق والمعلومات فقط بهدف تنفيذ خدمات الوزارة وأعمالها المطلوبة.

7. تقوم سياسة الوزارة على الفصل بين سلطات ومسؤوليات الموظفين الذين يقومون بتنفيذ الأعمال المختلفة ضمن أوصاف وظيفية واضحة تمنع تداخل الصلاحيات والمهام، وبما يعني فصل العمليات الإدارية وبما يتوافق مع الهيكلية التنظيمية للوزارة قدر الإمكان.

8. يجب على الموظفين أن يحرصوا دائماً على تجنب كشف المعلومات السرية غير المسموح بنشرها. سواءً من خلال الأحاديث في أماكن العمل والأماكن العامة كالمطاعم والمصاعد والمواصلات العامة. بالإضافة إلى ذلك، يجب على الموظفين أن يتجنبوا المخاطرة بكشف المعلومات بشكل غير متعمد، وعلى سبيل المثال أن يمتنعوا عن ترك المعلومات السرية على مكاتبهم أو على مرأى من الآخرين وكذلك عليهم الامتناع عن استخدام مكبر الصوت على الهاتف عند مناقشة معلومات سرية.

9. عند انتهاء عمل أحد الموظفين عليه إعادة جميع الوثائق والأوراق وأية مواد أخرى ليتم حفظها وتوثيقها حسب الأصول والإجراءات المتبعة في الوزارة.

الحالات التي لا يجوز فيها الكشف عن المعلومات

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة إذا لم يكن مصرحاً بذلك قانوناً أو من خلال اللوائح والقرارات الإدارية الخاصة بالوزارة بخلاف المعلومات التي تعتبر معلومات معروفة.

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة إذا كانت تتعلق بالشؤون الداخلية للوزارة وموظفيها والأوامر الداخلية والمناقشات والمقترحات الأولية.

يجوز للموظف المختص رفض كشف المعلومة إذا كانت تتعلق بالمستفيدين أو أياً من الحالات التي تقدمت للوزارة ولطلب الخدمات أو المساعدة وغيره.

يجوز للموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة يمكن أن يؤدي كشفها إلى المساس أو إلحاق الضرر بسلامة الأفراد.

يجب على الموظف المختص رفض الكشف عن أية معلومة تخص طرفاً ثالثاً وتتعلق بحياته الخاصة إلا في الحالات التالية:

- إذا وافق الشخص صاحب العلاقة على هذا الكشف.
- إذا كانت هذه المعلومة منشورة بشكل علني.

- إذا طلب هذا الكشف بموجب حكم قضائي أو بموجب موافقة من قبل النائب العام.
- إذا كان مقدم الطلب وصياً على الطرف الثالث.
- إذا كان مقدم الطلب من أقارب الغير وقدم الطلب بعد وفاته بعشرين عام على الأقل.

إقرار وتعهد

أقر وأتعهد أنا/ ----- وبصفتي -----
 ----- بأنني قد اطلعت على السياسة الخاصة بالشفافية وحماية المعلومات المتعلقة بوزارة الشؤون الاجتماعية ، وبناءً عليه أوافق وألتزم وأقر وأتعهد بما يلي:

1. ألتزم بعدم تسريب أية معلومات أو إطلاع الآخرين على البيانات الداخلية للوزارة بشكل مباشر أو غير مباشر بغرض تحقيق منفعة مادية أو معنوية، وذلك تحت طائلة المسؤولية القانونية.
 2. ألتزم بمنع كشف المعلومات سواءً لأية جهة حكومية أو أهلية أو خاصة ليست ذات علاقة، أو أفراد سواءً كانوا مقربين أو أصدقاء أو زملاء عمل أو غيره.
 3. أتعهد باستخدام الوثائق والمعلومات فقط بهدف تنفيذ خدمات الوزارة وأعمالها المطلوبة وطبيعة المهمات المنوطة بي.
 4. أتعهد أن أتجنب كشف المعلومات السرية غير المسموح بنشرها سواءً من خلال الأحاديث في أماكن العمل والأماكن العامة كالمطاعم والمصاعد والمواصلات العامة.
- وبناءً على ذلك فإنني أتعهد بالالتزام بما هو منصوص عليه ضمن نموذج الإقرار والتصريح الخاص بحماية المعلومات.

التوقيع

التاريخ:/...../..... م

طلب تقديم الشكوى

رقم الشكوى:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

الاسم الرباعي : _____ رقم الهوية: _____

محافظة/مدينة/قرية/مخيم : _____

الصفة :

- مقدم الشكوى وكيل عن مقدم الشكوى نائب في المجلس التشريعي
- مؤسسة أهلية جهة حكومية شخصية إعتبارية
- مجلس بلدي /قروي جهة أخرى -----

البرنامج الذي تتعلق به الشكوى:

- برنامج الأشخاص ذوي الإعاقة برنامج الأيتام برنامج المرأة
- برنامج المسنين برنامج الطفولة برنامج الجمعيات
- برنامج الرعاية الاجتماعية والأحداث برنامج التمكين الاقتصادي

فئة مقدم الشكوى:

- أرملة مطلقة عزباء معاق/ة مرض عضوي
- أطفال أيتام مسن/ة مهجورة مرض نفسي/عقلي
- أسرة أخرى -----

موضوع الشكوى:

- مساعدة نقدية جديدة تأمين طبي تموين
- ترميم تأهيل طبي تأهيل إجتماعي ونفسي

- إعفاء جمركي
 قروض لمعاقين
 زيادة قيمة المساعدة
 تخفيض قيمة المساعدة
 تمويل مشروع
 إعادة ربط المساعدة
 إبلاغ عن حجب المساعدة
 تحسين وضع
 كفالة يتيم
 أخرى-----
 سوء معاملة

هل قدمت شكوى في مؤسستك : نعم لا تاريخ تقديم الشكوى : / /

هل تلقيت رداً على الشكوى: نعم لا تاريخ الرد : / /

هل تنظر الشكوى في القضاء : نعم لا

الجهة التي وردت ضدها الشكوى: -----

رقم الهاتف: -----

رقم الخليوي: -----

البريد الإلكتروني : -----

المرفقات :

1. -----

2. -----

3. -----

4. -----

5. -----

6. -----

7. -----

رئيس وحدة الشكاوى

نموذج استفسار

الأخ / الأخت _____ المحترم / ة
الإدارة / _____

تحية طيبة وبعد،،،

تهديكم وحدة الشكاوى في _____ أطيب التحيات، مرفق الشكاوى
/ رقم ()

باسم المواطن / المؤسسة _____ ، موضوعها _____

الرجاء متابعتها وإفادتنا، راجين استلام ردكم خلال أسبوعين من تاريخ استلام كتابنا هذا
مع فائق الاحترام والتقدير

رئيس وحدة الشكاوى

مرفق:

نموذج تذكير

الأخ / الأخت _____ المحترم/ة

الادارة / _____

تحية طيبة وبعد،،،

تهديكم وحدة الشكاوى في _____ أطيب التحيات، عطفاً على

كتابنا المرسل لكم بتاريخ: / / والمتعلق بالشكوى الخاصة بالمواطن / المؤسسة /

رقم: () نود التذكير بعدم استلام ردكم خلال الفترة الممنوحة حسب نظام الشكاوى

الذي أقره مجلس الوزراء، راجين استلام ردكم خلال ثلاثة أيام من تاريخ استلام كتابنا

هذا.

مع فائق الاحترام والتقدير

رئيس وحدة الشكاوى

بطاقة مراجعة

الاسم الرباعي: _____
العنوان: _____
موضوع الشكوى: _____
تاريخ تقديم الشكوى: _____
تاريخ المراجعة: اليوم _____ التاريخ: / /

الأوراق الثبوتية

الخاتم

رئيس وحدة الشكاوى

نموذج إغلاق

رقم الشكوى: ()
تاريخ تقديم الشكوى: ()
اسم المشتكي: _____
موضوع الشكوى: _____
الجهة المقدم ضدها الشكوى: _____

المتابعات التي تمت بشأن الشكوى:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

الردود التي وردت:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

تاريخ الإغلاق: (/ /)

رئيس وحدة الشكاوى

ملاحظة: النماذج يتم تطويرها واستحداث الجديد منها وفقاً لمتطلبات العمل والأنظمة المعمول بها علماً بأنه يعمل الآن بنماذج الكترونية.

دولة فلسطين
وزارة الشؤون الاجتماعية
وحدة الشكاوى
تلفون: 02 240 2083
فاكس: 02 240 5644

