



مركز اعلام حقوق الانسان والديمقراطية

"شمس"

دليل الشكاوى والاقتراحات



"SHAMS"

"شمس"

يعتبر حق الإنسان في تقديم العرائض والشكاوى من الحقوق الأصلية التي نصت عليها العديد من المواثيق الدولية والتشريعات الوطنية، وتعد المراجعات والشكاوى إحدى أدوات المساءلة الفعالة على أعمال الإدارة ومؤسسات المجتمع المدني وتحديدًا منظمات العمل الأهلي الفلسطينية. ان إطلاع منظمات العمل الأهلي على الشكاوي والاقتراحات من قبل الأطراف المختصة في الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة ودراستها والرد عليها خاصة حينما يتضمن الطلب معلومات عامة من حق المواطن الإطلاع عليها ويفسح المجال أمام جميع المواطنين لمساءلة موظفو الإدارة بخصوص أعمالهم، وفي الوقت نفسه تعتبر وسيلة هامة يتم من خلالها حماية الحقوق بشكل عام من الانتهاك سواء كانت حق التعبير والإطلاع أو الحق بالتوظيف وغيرها من الحقوق المتساوية لجميع المواطنين بعيدا عن المحسوبية والمحاباة كما تؤدي إلى تمكين المواطنين من المشاركة في إدارة الشأن العام وبلورة السياسات العامة التي تهم مجموع الناس.

تشكل الشكاوي او الاقتراحات التي يقدمها المواطنون او مجموعة مواطنين أو أية شخصية معنوية إلى المؤسسة، والمتعلقة بالاستفسار أو شكوى تشير إلى الإهمال في أداء واجبات وظيفة، قد تسلط الضوء على مكامن الخلل في أداء أشخاص أو في بعض مجالات عمل تلك المؤسسات، كما أن الاقتراحات تستهدف تحسين الخدمات وانتظام سير العمل وسرعة إنجازه، واستفساراتهم عن كيفية اتخاذ قرار ما أو مبرراته، فان هذا التوجه يدعم وجود نظام مساءلة شعبية على موظفي المؤسسات والمنظمات الأهلية والعامة. ان وجود نظام شكاوي يوفر للمواطنين آلية مساءلة شفافة فيما يتعلق بالعمل الإداري والأهلي وتبرير القرارات وتفسيرها، كما تشكل أداة تنبيه للمسؤولين عن قصور في أداء العاملين، وأوجه الخلل القائم في دوائهم ما يستدعي التدخل السريع لمعالجة هذه الإشكاليات، وتحسين أداء تلك المؤسسات برفع جودة وسرعة أداء الخدمات للمجتمع من خلال مساءلة موظفي الإدارة بخصوص أعمالهم وأدائهم.

تعد الشكاوى من الأدوات المهمة لإسماع صوت المواطنين ومشاركتهم ورصد المعايير التي يمكن بواسطتها قياس مدى التزام المؤسسات في تقديم الخدمات المكفولة قانوناً إلى المواطنين، بطريقة عادلة وبالكفاءة المفترضة. ان مشاركة المسؤولين في منظمات العمل الأهلي على صعيد مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والمنتهجين من الخدمات في تطوير الأسس السليمة التي تتناسب مع كل منظمة من منظمات العمل الأهلي، إن تطوير هذه المعايير لتكون نتاجاً للتفاعل بين الإمكانيات الفعلية والأطر القانونية والإجراءات الإدارية من جهة وبين طموحات المنتفعين وتوقعاتهم وخبراتهم وثقافتهم من جهة أخرى. وينظر إلى هذه المعايير بوصفها جزءاً



من استراتيجية شاملة لتحسين الأداء المؤسسي في مجال تقديم الخدمات، ومن الوارد استخدام التقارير الخاصة الصادرة عن وحدة الشكاوى لمعالجة أوضاع بعينها في بعض المصالح ولا سيما إذا كثرت الشكاوى تجاهها.

ومن منطلق حرص منظمة العمل الأهلي الفلسطينية الشديد على مدى شفافية المنظمة وقربها من المواطنين، ومن ضمن خطة المنظمة التي تهدف إلى التطور والتقدم المستمر وتخطي جميع المعوقات، تم إنشاء آلية لاستقبال الشكاوي والمقترحات الخاصة بالمواطنين والموظفين بحيث تحتوي هذه الشكاوي على أي مشكلة يواجهها المواطنين خلال تعاملهم مع المنظمة في مختلف نشاطاتها في كافة محافظات الوطن، سواء كانت هذه المشاكل مع موظفين أو مع المتطوعين في المنظمة، أو مقترح موجهاً إلى المنظمة او مع المتعاقدين أو أعضاء الهيئة العامة... الخ ، وذلك حرصاً من المنظمة على بناء جسور من الثقة والتعاون بينها وبين كافة الشرائح والاستفادة من المقترحات والملاحظات المقدمة من قبل المواطنين.

استناداً إلى معايير الحكم الصالح والى الاتفاقيات الدولية ذات الصلة والى القوانين الدولية وتحقيقاً لمبادئ المسائلة والمحاسبة والشفافية فإن المنظمة تعتمد دليل الشكاوى والاقتراحات التالي:



*تعريفات أساسية

يكون للألفاظ والعبارات التالية الواردة في هذا الدليل المعاني المخصصة لها أدناه ما لم ترد القرينة على خلاف ذلك.

| | |
|-----------------------------|--|
| الوزارة | وزارة الداخلية. |
| الدائرة | الدائرة المختصة في المنظمة الأهلية . |
| الوزارة المختصة | الوزارة التي يندرج النشاط الأساسي للجمعية ضمن اختصاصها. |
| الوزير | وزير الداخلية. |
| الوحدة | وحدة الشكاوي بمنظمة العمل الأهلي |
| اللائحة الداخلية | اللائحة التنفيذية الصادرة لتنفيذ أحكام قانون الجمعيات الخيرية. |
| المؤسسة الأهلية/ غير حكومية | المؤسسة الأهلية الفلسطينية هي شخصية معنوية مستقلة تنشأ بموجب اتفاق بين عدد لا يقل عن سبعة أشخاص لتحقيق أهداف مشروعة تهم الصالح العام دون استهداف جني الربح ، وتتسم بالاستقلالية والطوعية والحرية وتحقيق الصالح العام ويتم تسجيلها حسب قانون الجمعيات الخيرية الفلسطينية. |
| الشكوى | اي ادعاء يتقدم به المشتكي موظف كان أم مواطن من خارج المنظمة حول وجود حالة فساد، أو عدم نزاهة، أو محاباة، أو تعارض مصالح أو أي ممارسة خارج عن نطاق القانون والنظام العام ومدونات السلوك للعمل الأهلي. |
| الجمعية العمومية | هي الهيئة العامة للمؤسسة أو الهيئة المكونة من مجموع أعضاء الجمعية المتطوعين والنشطين في العمل الأهلي وهي السلطة العليا في الجمعية أو الهيئة. |
| مجلس الإدارة | هو هيئة مكونة من مجموعة من الأعضاء تتراوح بين 7-13 شخصاً من المتطوعين النشطين في العمل الأهلي، وهم بالأساس أعضاء في الجمعية العمومية يتم انتخابهم من قبل أعضاء الهيئة العمومية لتطوير سياسات المؤسسة وإدارة شؤونها لفترة زمنية لا تزيد عن دورتين انتخابيتين. ويعد المجلس في فترة انتخابه المسؤول عن الجوانب الإدارية والقانونية، والأخلاقية والمالية للمؤسسة ، وينشط لصالح مساعدة المؤسسة في تحقيق رسالتها وبرامجها. |
| اللجنة التأسيسية او | هم الأفراد ممن تبلغ أعمارهم 18 سنة فأكثر ولا يقل عددهم عن سبعة والذين |

| | |
|---------------|--|
| المؤسسون | يشتركون في إنشاء الجمعية ووضع نظامها الأساسي. |
| المدير العام | هو شخص مؤهل من الناحية الإدارية والمالية يعمل تحت إشراف مجلس الإدارة ويشكل حلقة الوصل بين الموظفين ومجلس الإدارة. وهو الذي يسير الشؤون اليومية للمنظمة (الجمعية) وينفذ برامج الجمعية وأنشطتها والتي بالنهاية تساعد مجلس الإدارة على تحقيق رسالة الجمعية. |
| المساءلة | هي وجود آليات لتقديم التقارير حول استخدام موارد المؤسسة وتحمل المسؤولية من قبل المسؤولين عن قراراتهم. |
| النشاط الأهلي | أي خدمة أو نشاط اجتماعي أو اقتصادي أو ثقافي أو تنموي أو غيره يقدم تطوعاً أو اختيارياً ومن شأنه تحسين مستوى المواطنين في المجتمع اجتماعياً أو صحياً أو مادياً أو روحياً أو فنياً أو رياضياً أو ثقافياً أو تربوياً. |
| الموظف | هو الشخص الذي يستخدم بصفة نظامية في المنظمة الأهلية، ليقوم بواجبات ومسؤوليات وظيفة ما مقابل اجر محدد ويتمتع لقاء ذلك بالحقوق والإمتيازات المرتبطة بها. |
| وحدة الشكاوي | هي الجهة المسؤولة داخل منظمة العمل الأهلي على استقبال شكاوى المواطنين والموظفين، ومتابعة حلها، والرد على صاحبها وتوثيقها. |

الباب الأول: أهمية الدليل

المادة (1)

تشكل الشكاوي والعرائض المقدمة من المواطنين إلى المنظمة من أهم الأدوات الفعالة التي تطبق مبدأ المسائلة والشفافية من اجل استمرار النزاهة والمحاسبة في المنظمة.

المادة (2)



"SHAMS"

"شمس"

القيام بتشكيل المنظمة لنظام الشكاوي والاقتراحات يسلط الضوء على نقاط الخلل التي قد تصدر من احد أعضاء المنظمة سواء من قبل مجلس الإدارة أو من موظفين ومتطوعين ضد من يتعامل مع المنظمة بصورة مباشرة أو غير مباشرة

المادة (3)

يعتبر نظام الشكاوي والاقتراحات الخاص بالمنظمة آلية مهمة من الآليات الفعالة التي تعزز العلاقة بين المواطنين والمنظمة وذلك حرصا شديدا على رضا المواطنين وتعزيز ثقتهم بالمنظمة.

الباب الثاني: الشروط الواجب توافرها في مقدم الشكوى

المادة (4)

يتم تقديم الشكوى من كل مواطن او مجموعة من المواطنين أو أي مؤسسة ذات شخصية اعتبارية مستقلة لها مصلحة شخصية او عامة او موظف في المنظمة في تقديم الشكوى بشكل مباشر أو من خلال وكيل ينوب عنه/ا قانونيا.

المادة (5)

أن تكون الشكوى على المنظمة بشكل واضح وتفصيلي وبالكيفية التي يراها المشتكي ملائمة بغض النظر عن موضوع هذه الشكوى حتى تتمكن المنظمة من إيجاد الحلول والرد على المشتكي بالشكل الذي يرضيه ضمن الاحترام المتبادل لكل الناس واحترام حقهم في الشكوى والاستفسار ومساءلة المنظمة.

المادة (6)

يجب أن تكون الشكوى مقدمة من مشتكي معرف بشكل واضح وله عنوان ويمكن الاتصال معها من خلال أي من أدوات الاتصال المتعارف عليها.
اي شكوى لا تحتوي على اسم وعنوان المشتكي بشكل واضح ومن الممكن الوصول إليه تعتبر شكوى غير ذي صلة وهي باطلّة بناء على غياب اسم المشتكي وعنوانه وهي تعتبر شكوى من مجهول، وأي شكوى من مجهول تعتبر باطلّة وغير مقبولة.

الباب الثالث: كيفية استقبال الشكاوي

المادة (7)

يمكن لصاحب الشكاوى أو من ينوب عنه الحضور شخصياً إلى المنظمة وتعبئة نموذج الشكاوى خطياً بشكل يتضمن كافة البيانات التي تحتويها استمارة الشكاوي والتوقيع عليها من قبل المشتكي مع إرفاق كافة المستندات والوثائق المؤيدة للشكاوى في حال تطلبت طبيعة الشكاوى ذلك ، وفي حال كان المشتكي أمياً أو كان هناك عائق يمنعه من تعبئة النموذج يمكنه الاستعانة بموظف من وحدة الشكاوي مع توقيع أو بصمة الطرفان على الشكاوى وإعطاء المشتكي وصلأً أصلياً باستلام الشكاوى على أن يكون هناك نسخة أخرى في المنظمة .

المادة (8)

يمكن للمشتكي أيضاً تقديم شكواه عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس أو صندوق البريد أو صندوق الشكاوي في المنظمة او من خلال أي وسيلة اتصال أخرى بحيث يتم تضمين الشكاوى اسم المشتكي وعنوان البريد الإلكتروني والهاتف، الفاكس ورقم الهاتف النقال وموضوع الشكاوى وتاريخ إرسال الشكاوى. يتم الرد على المشتكي أيضاً عن طريق البريد الإلكتروني وبإمكان وحدة الشكاوي في المنظمة الاتصال هاتفياً على المشتكي من أجل استكمال أو توضيح أمر يتعلق بموضوع الشكاوى.

الباب الرابع: آلية التعامل مع الشكاوى

المادة (9)

عند استلام المنظمة للشكاوى، يتم إرسال جميع الشكاوي لوحدة الشكاوي لدراستها وفي حال قبول الشكاوى يتم تبليغ المشتكي بقبول الشكاوى وبأن شكواه أصبحت ضمن إطار المتابعة وسوف يتم وضعه في صورة آليات عمل وحدة الشكاوي. وفي الحالات التي ترفض فيها الشكاوى يتم إبلاغ المشتكي بقرار الوحدة وإبلاغه بالأسباب.

المادة (10)

الفترة الزمنية التي تحتاجها وحدة الشكاوي لدراسة الشكاوى واتخاذ قرار بقبولها أو رفضها وإرسال القرار إلى المشتكي يجب ان لا تتعدى أسبوعين من تاريخ تقديم الشكاوى. تقوم وحدة الشكاوي فور اعتماد الشكاوى بأعمال المتابعة والقيام بالإجراءات اللازمة من أجل إيجاد الحلول المناسبة بما تقتضيه طبيعة الشكاوى وبما تتضمنه اللوائح الداخلية للمنظمة.



المادة (11)

تقوم وحدة الشكاوى بتبليغ المشتكى بتفاصيل الرد النهائي حول الشكوى التي تقدم بها وفقا لآليات تقديم الشكوى خلال فترة شهر كحد أقصى.

المادة (12)

يحق للجهة المشتكى عليها في المنظمة الإطلاع على مضمون الشكوى والرد عليها بشكل كتابي او شفهي لوحدة الشكاوي وإذا لزم تقديم كافة البيانات او الوثائق التي تدعم وجهة نظر المشتكى عليه وإذا لزم الأمر ترتيب عقد اجتماع بحضور المشتكى والمشتكى عليه لمناقشة مضمون الشكوى، وعلى وحدة الشكاوي اتخاذ الإجراءات اللازمة وفي جميع الأحوال الحرص الشديد على شفافية ومصداقية الإجراءات المتخذة بخصوص المشتكى والمشتكى عليه.

الباب الخامس: توثيق خطوات معالجة الشكوى

المادة (13)

على الجهة المختصة باستقبال الشكاوي وهي وحدة الشكاوي بالمنظمة تسجيل وتوثيق كافة الخطوات المتبعة التي تتعلق بالشكوى في سجل خاص وموثق يسمى سجل الشكاوي.

المادة (14)

تقوم وحدة الشكاوي في المنظمة بإعداد تقرير دوري كل 3 اشهر ويتم رفعه إلى إدارة المنظمة ومجلس الإدارة بشكل دوري.

الباب السادس: أحكام عامة

المادة (15)

تتشكل الوحدة التي تختص بالنظر بالشكاوى المقدمة من المواطنين من المدير والمدير المالي/ الإداري ومدير المشاريع او كما يتفق عليه داخل مجلس إدارة المنظمة مع عدم التضارب مع

المادة (25). تتشكل الوحدة التي تختص بالنظر بالشكاوى المقدمة من موظفين المنظمة من رئيس مجلس الإدارة واثنان من أعضاء مجلس الإدارة مع عدم التضارب مع المادة (25).

المادة (16)

يتم التعامل مع هذه اللائحة الخاصة بالشكاوي بشكل يسهل على المواطنين والموظفين إمكانية تقديم الشكوى بأي طريقة يجدها مناسبة.

المادة (17)

يتم التعامل مع الشكوى المقدمة من المواطن والموظف بسرية بحيث لا يجوز الإطلاع على الشكوى من الأشخاص الغير المعنيين أو لأهداف خاصة.

المادة (18)

وحدة الشكاوي المشكلة من الموظفين هي المسؤلة عن متابعة الشكاوي والاقتراحات وتوثيقها، وكل الشكاوي التي تأتي من الموظفين تحول الى وحدة الشكاوي المشكلة من مجلس الإدارة بشكل فوري من اجل دراستها من قبل وحدة شكاوي مجلس الإدارة. وحدة الشكاوي المشكلة من الموظفين ترسل تأكيد للموظف بان الشكوى استلمت وانها تبحث من قبل وحدة شكاوي مجلس الإدارة.

المادة (19)

المعاملة الحسنة للمشتكي بغض النظر عن طبيعة الشكوى ومن هو المشتكى عليه، والمحافظة على الحيادية والبعد عن الفتوية والمصالح الخاصة عند التعامل مع المشتكين.

المادة (20)

الجهات التي تقبل الشكوى بحقها: 1- الموظفين 2- الإدارة التنفيذية أو احد دوائر أو أقسام المنظمة 3- مجلس الإدارة

المادة (21)

على وحدة الشكاوي التصرف بموضوعية تامة بكل ما يتعلق بالشكاوي والاقتراحات.



المادة (22)

يتوجب على المشتكين ووحدة الشكاوي احترام كافة مدونات السلوك والقوانين والتعليمات واللوائح الداخلية المتعلقة بالمنظمة وبالجمعيات الأهلية الفلسطينية.

المادة (23)

يتم استقبال الشكاوى والرد عليها بشكل مجاني.

المادة (24)

لوحدة الشكاوي الصلاحية في تعيين من تراه مناسباً ضمن أعضاء اللجنة ولها أن تستعين بأي خبير أو مستشار خارجي.

المادة (25)

إذا كان المشكو عليه أحداً من أعضاء اللجنة المختصة بنظر الشكاوى ففي هذه الحالة يستثنى المشكو عليه من عضوية اللجنة لحين انتهاء النظر بالشكاوى.

المادة (26)

إذا كانت الشكاوى على المدير ففي تلك الحالة تحال الشكاوى إلى مجلس الإدارة.

المادة (27)

إذا كانت الشكاوى ضد رئيس أو أعضاء مجلس الإدارة ففي تلك الحالة يتم تشكيل لجنة من أعضاء المجلس يستثنى منها الشخص المشتكى عليه.

المادة (28)

يوضع صندوق الشكاوى في مكان بارز وواضح بحيث يسهل على المشتكي الوصول إليه.



المادة (29)

يتم فحص صندوق الشكاوى من قبل وحدة الشكاوي في نهاية كل أسبوع.

نموذج الشكاوى

عزيزي المواطن, الرجاء تعبئة نموذج الشكاوى الموجه ضد ----- وسيتم التواصل معكم خلال فترة بسيطة

1. اسم مقدم الشكاوى : ----- .

2. بصفته:



"SHAMS"

"شمس"

1. موظف في المنظمة
المنظمة

2. مواطن أو مشتكي من خارج

3. العنوان :

1. المدينة/ القرية -----

2. الشارع -----

3. الهاتف: -----

4. الفاكس : -----

5. البريد الالكتروني: -----

4. تاريخ اليوم : -----

5. اسم المشتكى عليه (شخص محدد أو قسم من المنظمة)-----

6. موضوع الشكوى من وجهة نظر المشتكي:

7. المرفقات: -----

i. -----

ii. -----