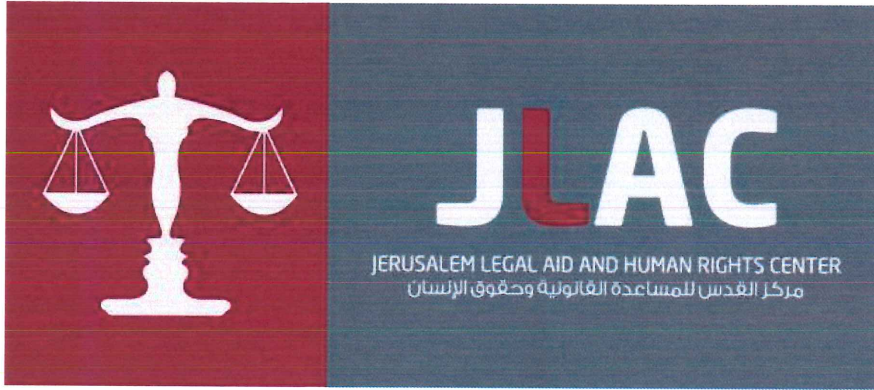


دليل الاقتراحات والشكاوى: السياسات والإجراءات



تم إقراره من مجلس الإدارة في آذار، 2021

توقيع رئيس مجلس الإدارة



فهرس المحتويات

3	مقدمة.....
3	الهدف العام:.....
4	تعريفات وتوضيحات
5	المعنيون/ ات والمستفيدون/ات من هذا الدليل.....
5	إدارة الدليل ومحتوياته.....
5	مراجعة وتعديل الدليل
5	القضايا والشكاوى التي يعالجها النظام.....
6	طرق استقبال المقترحات والشكاوى والتعامل معها:.....
7	صندوق الاقتراحات والشكاوى:.....
7	اجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى:.....
8	المقترحات.....
8	شكاوي متعلقة بسير العمل:.....
8	الشكاوى ذات الحساسية.....
9	الوقت المخصص للرد على الشكاوى:.....
9	المقترحات والشكاوى التي لا يتابعها المركز.....
9	الانتهاء وإغلاق الشكاوى:.....
10	حفظ الشكاوى:.....
10	تقييم نظام الشكاوى والتقارير:.....
10	متفرقات:.....
11	المرفقات

مقدمة

يسمى هذا الدليل "دليل الاقتراحات والشكاوى: السياسات والإجراءات" الخاص بمركز القدس للمساعدة القانونية وحقوق الإنسان. وقد اعتمد هذا الدليل بعد الاطلاع عليه من قبل مجلس الإدارة ومراجعته والموافقة عليه في آذار 2021.

ويأتي هذا الدليل تماشياً مع رسالة المركز في تقديم التمثيل والخدمات القانونية للضحايا الفلسطينيين، وخصوصاً الفئات الضعيفة بغض النظر عن مرتكبيها، والقيام بكل الأنشطة المساندة التي تؤدي إلى ذلك. والتزاماً بقيم المركز وأخلاقيات العمل ومبدأ السرية والحفاظ على الخصوصية، والالتزام بالقوانين والأعراف والمواثيق الدولية المتعلقة بحقوق الإنسان وضمن العيش الكريم، خاصة للفئات التي يعمل المركز معها، حيث أقرت المواثيق الدولية وكذلك التشريعات المحلية، بحق الإنسان في تقديم الشكاوى باعتبار أن هذا الحق من الآليات المحلية المهمة لحماية حقوق الإنسان على المستوى المحلي.

وانطلاقاً من ذلك، تم تحديث نظام للسياسات والإجراءات الخاصة بالاقتراحات والشكاوى لاستقبال والنظر في جميع الشكاوى المقدمة من قبل مُستفيدين/ات من خدمات المركز بكافة المناطق التي يعمل بها ولكافة الفئات التي يتعامل معها، وأفراد طاقم المركز (من موظفين/ات و/أو إداريين/ات)، ضمن أية قضية يمكن أن تُشكل تحيزاً أو اعتداءً أو تحرشاً أو شبهة فساد أو تقصير من قبل أي طرف، إن كان مُستفيداً/مُستفيدةً أو من قبل إداريي/ات المركز أو من قبل احد/ى موظفين/ات المركز أو بالعكس، وسيأخذ المركز بعين الاعتبار سرية الشكاوى التي تتطلب ذلك ضمن أي نشرة تصدر عنه.

يُعتبر/تُعتبر كل موظف/ة يعمل/تعمل في المركز مسؤولاً/ة وبصورة شخصية أمام مجلس الإدارة عن احترام هذا النظام وتطبيقه عند وجود مُنتفع/ة يحتاج/تحتاج إلى تقديم الشكاوى، وبالتالي على جميع أفراد طاقم المركز الاطلاع على هذا الدليل وقراءته وفهمه.

لا يختص هذا الدليل بمعالجة المسائل الداخلية الخاصة بالعمل، والتي تشمل سُلّم الرواتب، وتقييم أداء الموظفين/ات، وظروف مكان العمل، والمهام والمسؤوليات، وغيرها من المسائل الداخلية التي يتم التعامل معها حسب سياسات وإجراءات المركز الإدارية، الا اذا شابها التمييز أو شبهة الابتزاز، ويحمل رسالة مؤداها ألا أحد فوق المساءلة .

الهدف العام:

يهدف دليل الاقتراحات والشكاوى: السياسات والإجراءات إلى التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل المستفيدين/ات من الخدمات المقدمة أو موظفي/ات المركز بهدف تحقيق رضى أكبر للمنتفعين/ات وحل المشاكل التي تواجه الموظفين/ات أثناء تأديتهم/ن للعمل بكل عدالةٍ وشفافية، كما يهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار المنتفعين/ات و/أو الموظفين/ات وأي معنيين/ات آخرين للتطوير، وضمن مستوى عال من الالتزام في متابعة القضايا وعدم الإهمال أو التقصير المهني.

أهداف الدليل الخاصة:

- توضيح الاجراءات التي يجب اتباعها لتقديم الاقتراحات والشكاوى.

- توضيح الآليات الخاصة عند النظر في الشكاوى المقدمة من المستفيدين/ات من خدمات المركز أو من موظفي/ات المركز، والمتعاملين معه، ضمن أية قضية يمكن أن تشكل تحيزاً أو اعتداءً أو تحرشاً أو تقصيراً أو شبهة فساد، من قبل أي طرف إن كان مستفيداً/مستفيدةً أو من قبل إدارة المركز أو من قبل احد/ى موظفي/ات المركز أو بالعكس.
- فتح المجال أمام جمهور المُستفيدين للتواصل مع إدارة المركز وتحسين أدائه.
- تعزيز ثقافة المساءلة والاقتراحات والشكاوى المكتوبة بين جمهور المُستفيدين وأفراد طاقم المركز.
- توضيح الآليات التي يجب اتباعها عند مراجعة المقترحات/الشكاوى المُقدّمة ومتابعتها

تعريفات وتوضيحات

الشكوى: كل ادعاء يتقدم به شخص (ذكراً كان أم أنثى) مستفيداً/ة من المركز و/أو موظفياً/ة في المركز حول أي انتهاك بحق أو أكثر من حقوقه/ا التي كفلتها التشريعات المحلية و/أو المعايير الدولية لحقوق الإنسان و/أو سياسات البرامج وأخلاقيات المهنة التي يعتمدها المركز، وتعاقباته، ارتكيب من خلال فردٍ أو مجموعة عاملية في المركز.

المقترحات: أي أفكار تساهم في تطوير وتحسين كافة جوانب العمل إن كان على صعيد العمل في البرامج أو الإدارة والمالية.

الشكوى المقبولة: كل ادعاء يتقدم/تتقدم به شخص على النموذج المخصص لذلك إلى حين اعتماده من قبل لجنة الشكاوى.

الشكوى غير المعتمدة: كل ادعاء تم اعتماده من قبل لجنة الشكاوى وتبين فيما بعد أن هذا الادعاء غير صحيح أو غير مُحقق.

المُشتكى/ة: كل شخصي ذكراً أو أنثى تعرض أحد حقوقه/ا للانتهاك في المركز أو في إطار الخدمة التي تلقاها من المركز من قبل احد/ى أفراد المركز وتم اعتماد شكواه من قبل لجنة الشكاوى.

المشتكى عليه/ا: أي فردٍ من طاقم المركز الذي/التي انتهك/ت حقاً من حقوق الموظفين/ات أو المستفيدين/ات من خدمات المركز.

لجنة الشكاوى (أو اللجنة): تعتبر لجنة الرقابة والتدقيق في المركز هي الجهة المعنية بمعالجة الشكاوى، ويُمكنها عند إجراء التحري والتحقيق طلب المساعدة أو الاستعانة بخبرات من أشخاص آخرين - إن لزم الأمر.

الشكاوى المتعلقة بسير العمل: وهي الشكاوى المتعلقة بجودة وتنفيذ وتطبيق برامج وخدمات المركز.

الشكاوى ذات الحساسية: وهي الشكاوى المتعلقة بخرق القواعد السلوكية لقيم المركز ومبادئه، والتي تشمل سلوك الموظفين والموظفات بما في ذلك الإساءة وعدم الإحترام، والتمييز، سواء في تقديم الخدمات أو التوظيف أو منح الفرص المتكافئة لموردي الخدمات، وأي شكل من أشكال التحرش اللفظي أو الجسدي والتمييز القائم على النوع الاجتماعي والدين والإعاقة والخ... أو أي شبهة بالفساد أو الإحتيال.

المعنيون/ات والمستفيدون/ات من هذا الدليل

يُطبَّق هذا الدليل على جميع أفراد طاقم المركز (من موظفين/ات ومتدربين/ات والمتطوعين والمستفيدين/ات من الخدمات التي تقدم عن طريق المركز.

إدارة الدليل ومحتوياته

يقوم/تقوم المدير/ة الإداري/ة بتوفير نسخة من هذا الدليل لجميع العاملين/ات في المركز ويتم توقيع الموظف/ة على كشفٍ يؤكد استلامه/ها وفهمه/ها لهذا الدليل. كما يتم مشاركته مع أي موظف/ة أو متدرب/ة جديدة والتوقيع عليه.

مراجعة وتعديل الدليل

تلتزم إدارة المركز باستشارة المنتفعين/ات والمعنيين/ات بشكل دوري لتطوير وتعزيز ومراجعة النظام سنوياً، بالمقابل تقع مسؤولية تعديل الدليل على عاتق لجنة الشكاوى. وتكون في الحالات التالية:

1. كلما دعت الحاجة، وخاصة إذا ظهرت ثغرات لا يعالجها¹.
2. في حال وجود تغيير كبير في بيئة العمل أو خطط المركز أثناء التنفيذ.
3. في حال وجود حاجة أو طلب من أعضاء/عضوات مجلس الإدارة و/ أو الإدارة الداخلية.

للتذكير: عملية التعديل والمصادقة تسري عليها إجراءات تعديل دليل السياسات والإجراءات العام للمركز.

القضايا والشكاوى التي يعالجها النظام

القضايا التي يحق للمستفيد/ة تقديم شكوى للمركز:

- في حال عدم تقديم الخدمة المطلوبة حسب المتوقع وما تضمنته أخلاقيات المهنة.
- طول الانتظار وعدم الاستجابة لتقديم الخدمة المطلوبة أو الشعور بوجود إهمال/تقصير أو تأخر في المتابعة.
- عندما لا تُقدَّم الخدمة بالشكل المُتعارف عليه في بداية العمل وعدم حصول المستفيد/ة على الخدمة المحددة.
- في حال قُدِّمت الخدمة دون المستوى المطلوب.
- سوء المعاملة بصفة عامة.
- عدم توضيح الإجراءات عند تبني ملف /قضية جديدة .
- توفير المعلومات الخاطئة والتوجيه الخاطئ.
- التعدي على خصوصية ومعلومات المستفيد/ة.
- التعدي على خصوصية المُستفيد/ة من الناحية الجسدية و/أو التحرش اللفظي و/أو الجسدي.

¹ وذلك خلال جلسة مجلس الإدارة التي يتم فيها عرض التقرير الخاص بالمقترحات والشكاوى، وعندها يتم فحص ما إذا كان هناك حاجة لعمل تعديل.

- استغلال المشتكى عليه/ا لسلطة الموظف/ة المتابع/ة للحالة.
- اذا طلب/ت أي موظف/ة أتعابا لقاء خدمته/ا.

القضايا التي يحق للموظف/ة تقديم شكوى للمركز:

- الشعور أنّ هناك تمييزا بحق الموظف/ة من قبل المدير المباشر أو من قبل ادارة المركز.
- الشعور بوجود استغلال من أحد أفراد الطاقم للمُشتكى.
- مخالفة مدونة السلوك الخاصة بممثلي المركز.
- الشعور بأنّ هناك مسّا بالكرامة الإنسانية لأحد أفراد الطاقم (سواء من أحد الزملاء/الزميلات أو من المسؤول المباشر).
- اساءة استخدام المشتكى عليه/ا لسلطته/ا على الزميل/ة مُقدّم/ة الشكوى.
- حال وجود سلوك يصنف في خانة الفساد او شبهة الفساد، او تعريض الموظف/ة لضغط للتغطية على فساد.
- معرفته/ا أنّ أحد الزملاء/الزميلات قد قام باستغلال موقعه/ا في المركز أو أنّ هناك خرقا واضحا لأنظمة المركز.

أنواع الشكاوى التي يتم معالجتها في هذا الدليل:

- الشكاوى المتعلقة بالقضايا المتمحورة حول تنفيذ وتطبيق برامج وخدمات المركز بمستوى أقل من المطلوب.
- الشكاوى المتعلقة بسوء تطبيق قيم ومبادئ المركز، والتي تشمل سلوكيات موظفي وموظفات المركز أو أي شبهة فساد أو احتيال.
- سلوكيات طاقم المركز التي تخرق القواعد السلوكية للمركز والتي يمكن اعتبارها غير لائقة، وتحمل اساءة وعدم احترام، وأي شكل من أشكال التحرش والتمييز.
- الفساد: سوء استخدام السلطة الموكّلة للموظفين والموظفات بهدف تحقيق مكاسب شخصية، لهم أو لغيرهم، ويشمل الرّشوة وتضارب المصالح والمحسوبية والاحتيال.

طرق استقبال المقترحات والشكاوى والتعامل معها:

يتم استقبال الاقتراحات والشكاوى في المركز بإحدى الطرق التالية:

من الممكن أن تُقدّم الاقتراحات أو الشكاوى عبر البريد الإلكتروني complaints@jlac.ps الخاصّ بالشكاوى في المركز، والذي سيتم تحويله تلقائياً إلى لجنة الشكاوى ، ويتم الرد على الشكاوى من خلال رسالة إلكترونية باستلام الشكاوى مع تقدير موعد الردّ عليها.

- لا يتم استقبال الشكاوى عبر الهاتف: لكن من الممكن التواصل من خلال الهاتف للاستفسار عن الإجراءات المتعلقة في تقديم الشكاوى من خلال التواصل مع المدير الإداري على هاتف رقم (022987981)
- من الممكن أن تُقدّم الشكاوى من خلال الحضور الشخصي إلى إحدى مقرّات المركز، والحديث مع احد/ى موظفين/ات المركز وتدوين الشكاوى على النموذج الخاص بذلك، ووضعها في الصندوق المخصص للشكاوي. ويمنع الموظفون في هذه الحالة من املاء نص الشكاوى او التدخل في صياغتها او توجيه المشتكى/ة للكتابة بطريقة معينة.

في حال القيام بالإتصال أو الحضور لمقر المركز والحديث مع احد/ى موظفين/ات المركز سيقوم موظف/ة المركز بطرح سؤال على المشتكي/ة حول رغبته/ا بتقديم شكوى رسمية أم لا، ثم يقوم /تقوم بمساعدته/ا في رفع الشكوى إذا ما قرّر/ت المشتكي/ة ذلك.

في حالة عدم قدرة المشتكي/ة على الكتابة، يلتزم الموظف/ة بالمساعدة في تعبئة النموذج الخاص، وسيقوم الموظف/ة الذي/التي يستلم/تستلم المعلومات بقراءة المعلومات المقدّمة في الشكوى أمام المشتكي/ة بشكل حرّفي، وتوقع المشتكي على النموذج، وتدوين تاريخ الشكوى، والتأكد من أن المعلومات المقدمة في الشكوى تعكس ما قام/ت المشتكي/ة بتقديمه/ا من معلومات دون اي حذف أو اضافة، ومن ثم وضعها في الصندوق أو إرسالها إلى البريد الالكتروني أعلاه scanned copy

للعلم: يُشجّع المركز العمل بتقديم الشكاوى من خلال البريد الالكتروني، مع التعريف بهوية المشتكي/ة، وذلك لسهولة التواصل مع مقدّم/ة المقترح أو المُشتكي/ة.

تعامل لجنة الشكاوى مع الشكوى:

سيقوم/ستقوم لجنة الشكاوى بمراجعة المقترحات والشكاوى خلال أسبوع من وصولها عبر البريد الالكتروني، حيث تقوم بالتأكد من طبيعة الشكوى، إذ ما كانت الشكوى متعلقة بسير العمل أو شكوى ذات حساسية، والتأكد ايضاً من صحتها وموافقتها لشروط كونها شكوى.

لا تنظر اللجنة في أي شكوى مجهولة المصدر ولكنها توفر الحماية للمشتكي الا اذا ثبت وجود دافع كيدي.

صندوق الاقتراحات والشكاوى:

- 1- يتم وضع صندوق للاقتراحات والشكاوى في جميع فروع المركز (دون استثناء) في مكان بارز، ويكتب على الصندوق بخط واضح "صندوق الاقتراحات والشكاوى".
- 2- مسؤولية حفظ نسخ مفاتيح صناديق الشكاوى ضمن مسؤوليات لجنة الشكاوى .
- 3- تنتدب لجنة الشكاوى أحد الموظفين /ات لفتح الصندوق في كل مقرّ وذلك من خلال تفويض مكتوب يُجدد كل ستة أشهر.
- 4- يتم فتح الصناديق في جميع المقرات مرّة كل شهر أو كلما دعت الحاجة.
- 5- يتم تدوين نماذج الاقتراحات والشكاوى في مرفق رقم (1) (وتسليم جميع الوثائق والنماذج للجنة الشكاوى.
- 6- في حال عدم وجود اقتراحات أو شكاوي يتم تدوين ذلك في النموذج أيضاً.
- 7- تتشاور اللجنة فيما بينها لتحدد الوقت المناسب للنظر في الاقتراحات أو الشكاوى (إن وُجدت)، على أنّ يكون خلال أسبوعين من فتح الصندوق.

إجراءات التعامل مع الاقتراحات والشكاوى:

تقوم اللّجنة بعد فتح صندوق المقترحات والشكاوى أو بُعيد استلامها من خلال البريد الالكتروني بإعطاء أرقام تسلسليّة خاصة لكل نموذج، وفرزها إمّا مقترحات أو شكاوي عاديّة أو شكاوي ذات حساسيّة

المقترحات

في حال ورود اقتراحات للصندوق يتم مبدئياً دراستها من قبل اللجنة، ومن ثم أخذ تغذية راجعة من الطاقم الإداري للمركز، ليحوّل من بعدها الى الجهة المعنية - إذا كان قابلاً للتطبيق، وفي حال تم اعتماده ابلاغ مقدم الاقتراح بأن الاقتراح تم اعتماده ويتم اصدار كتاب شكرٍ من المركز. سواء قبل الاقتراح او لم يتم قبوله.

شكاوي متعلقة بسير العمل:

- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى وتفريغ البيانات الواردة بها في سجل الشكاوى وحسب رقمها التسلسلي، مع إعطاء كل وثيقة مرفقة بالشكاوى نفس رقم الشكاوى التسلسلي.
- دراسة الشكاوى من اللجنة لتحديد الجهة المعنية بالشكاوى وتحديد الفترة الزمنية المطلوبة للإجابة عليها إن أمكن، وبدء عمليات التحقق من الشكاوى والمعلومات.
- إرسال نسخة من الشكاوى إلى الجهة المعنية بالشكاوى. أو الجزء الخاص بالشخص المعني اذا شملت الشكاوى أكثر من شخص/جهة.
- متابعة الرد من الجهة المشتكى عليه/ا خلال الفترة الزمنية المحددة للشكاوى .
- عند ورود الرد من الجهة المعنية والتحقق من الموضوع تتم إجابة مقدم الشكاوى حسب الاصول.
- يحق للجنة اللجوء الى الوثائق أو مصادر محايدة للتحقق.

الشكاوى ذات الحساسية

يتم اتخاذ الاجراءات المتعلقة بالشكاوى المتعلقة بسير العمل، لكن مع الأخذ بعين الاعتبار ما يلي:

1- السريّة التامة.

2- إذ كانت الشكاوى مقدمة بحق احد/ى أعضاء اللجنة ي/تتنحى عن النظر في الشكاوى وتتم الاستعانة برئيس/ة مجلس الإدارة.

سيكون على لجنة الشكاوى عقد اجتماع لمراجعة الشكاوى وتحديد إذا ما كان هنالك حاجة لتدخل خارجي أو تقني، أو إدراج أي من أصحاب المصلحة الآخرين كشريكٍ بالتحقيق أو لإبداء الرأي.

ملاحظات هامة:

- في حال أنّ الشكاوى تتعلق بأي عضو و/أو عضوة من أعضاء وعضوات لجنة الاقتراحات والشكاوى يستبعد العضو/ة المعني/ة ليتم مناقشة موضوع الشكاوى بخصوصه/ا.
- الشكاوى من مجهول/ة تسجل في سجل خاص ولا يتم إهمالها وإعطائها رقماً متسلسلاً يضاف إليه عبارة مجهول/ة ويتم دراستها للاستفادة من محتوياتها من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى، وتُحفظ.
- سيتم معاملة الشكاوى بكل جدية وشفافية وحيادية مع ضمان عدم التأثير على طبيعة العلاقة مع مقدم/ة الشكاوى سواء كان خارجياً أو داخلياً

الوقت المخصّص للرد على الشكاوى:

في حال تم تقديم الشكاوى عبر البريد الإلكتروني سيتم الرد على استلام الشكاوى خلال أسبوعٍ من تقديم الشكاوى.
في حال تم تقديم الشكاوى عبر صناديق الشكاوى في المواقع سيتم الرد على الشكاوى خلال فترة تتراوح بين شهرٍ الى ستة أسابيع من تقديم الشكاوى.

المقترحات والشكاوى التي لا يتابعها المركز

لا تتابع اللجنة المقترحات أو الشكاوى في الحالات التالية:

- إذا مضى أكثر من ثلاثة أشهر على علم المشتكي/ة بوقوع الانتهاك إلا إذا كان الانتهاك مستمراً.
- إذا كان موضوع الشكاوى منظوراً به أمام أي هيئة قضائية، أو إذا عُرضت على القضاء وصدر فيها حكمٌ قضائيٌّ.
- إذا عُرضت الشكاوى على المركز ورفض متابعتها إلا في حالة توفر أدلة جديدة.
- القرارات الإدارية التي مرت عليها الفترة القانونية للاعتراض. كل قرارٍ إداري تم إتخاذه من قبل مجلس الإدارة أو إدارة المركز الداخلية ومضى عليه فترة من الزمن على سبيل المثال (إقرار دليلٍ إداري أو متعلقٍ بالموظفين أو هذا الدليل وتم اطلاع الموظفين عليه ولم يرد منهم ملاحظات وأُقرّ واتفق فيه من مجلس الادارة وبعد فترةٍ اعتراض أحد/ى الموظفين/ات ولم يُطبّق بندٌ من بنوده أو أكثر من بند).
- إذا ارتأت لجنة الشكاوى أن الشكاوى كيدية أو غير منطقية.
- عدم إبداء المشتكي/ة الاهتمام الكافي بشكواه، وعدم تقديمه الأدلة والمستندات الثبوتية التي يطلبها المركز خلال فترة محدودة، علماً أن الاهتمام غير الكافي مربوطٌ بتقديم أدلة وبراهين طلبت من المشتكي ولم يحضرها.
- عدم رغبة المشتكي/ة في الاستمرار بمتابعة التحقيق في شكواه/ا.
- إذا ما قدّم أحد أفراد طاقم عمل المركز شكاوى عن أحد الزملاء/الزميلات (كأنّ التقديم كان بالإنابة). عندها، تلتزم اللجنة بخطاب الموظف/ة صاحب الشأن والاستفسار ما إذا كان معنياً/ة في أنّ يقدّم شكاوى. في حالة إبداء عدم الرغبة، لا يُنظر في الشكاوى.

الانتهاء وإغلاق الشكاوى:

- 1- في نهاية التحقيق، ستقوم اللجنة بالاجتماع مرةً أخرى لمناقشة الشكاوى والمسائل المرتبطة بها، وتحديد الرد المناسب، بما في ذلك أي إجراءات يجب اتخاذها.
- 2- ستقوم لجنة الشكاوى حال انتهاء التحقيق والتوصل لنتائج نهائية بالرد على المشتكي/ة بكتابٍ رسميٍّ مكتوبٍ وإبلاغه/ا بنتائج التحقيق، إضافة للإطار العام الذي سار فيه التحقيق وآلية التعامل مع الشكاوى، والإجراءات التي سيتم اتخاذها وتطبيقها -إن وجدت- وآلية الاستئناف في حال عدم رضى المشتكي/ة عن نتائج التحقيق.
- 3- على اللجنة بعد ذلك تكليف احد/ى اعضاءها/عضواتها أو احد/ى الموظفين/ات لمتابعة التوصيات من قبلها، ومتابعة الإجراءات التي تم إقرارها في نهاية التحقيق.

4- عند إغلاق أي شكوى لا بد من توضيح الأسباب وبيان أسباب إغلاق الشكوى.

حفظ الشكوى:

سيتم حفظ الشكاوى المستلمة بملف خاص على السيرفر مع كلمة سر. هذا الملف تستطيع لجنة الشكاوى حفظ الشكاوى عليه وسيكون الملف متاحاً للجنة الشكاوى فقط.

السرية في هذه المرحلة امر هام جداً، لأنها تحفظ خصوصية المشتكي/ة، وتعتبر المعلومات التي قدمها/ قدمتها، ومحتوى الشكوى، وجميع العناصر الخاصة بالشكوى سرية للغاية، كما وسيحتفظ المركز بجميع الشكاوى والتقارير المرفقة من الاشخاص المتابعين/ات للشكوى، إضافة الى النتائج النهائية الشاملة لجميع محاضر الاجتماعات الخاصة بها، وجميع رسائل الرد أو الاستثناءات – ان وجدت- وذلك لمدة خمس سنوات

تقييم نظام الشكاوى والتقارير:

- 1- ستقوم لجنة الشكاوى بتحضير تقرير سنوي للنظام، سواء كان هذا التقرير جزءاً من التقرير السنوي الإداري للمركز أو منشور خاص بنظام الشكاوى، إذ يلخص التقرير المقترحات والشكاوى الواردة، ويُقسّمها حسب النوع (مقترحات أو شكاوى متعلقة بسير العمل أو شكاوى ذات حساسية)، والنتائج والإجراءات المتخذة وأي قرارات استثناء.
- 2- يتم احترام خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالمشتكين/ات، إذ أنه لن يتم نشر أي اسم مشتكي أو مشتكية في التقارير الخاصة بالنظام.
- 3- فيما يتعلق بتقديم الشكاوى ذات الحساسية، ستقوم لجنة الشكاوى بتحديد المعلومات القابلة للتداول ضمن التقارير، مع الأخذ بعين الاعتبار الإلتزام بسرية المعلومات الشخصية للمشتكي أو المشتكية. واحترام رغبتهم.

يتم إرفاق نماذج الشكاوى كمرفق لهذا الدليل ويتم تحديث المرفق كلما تغير هذا الدليل.

التقارير: ستقوم اللجنة بتقديم تقرير عن الشكاوى المستلمة والمعالجة خلال العام لمجلس الإدارة ضمن تقرير سنوي مفصل لخصوصيتها.

متفرقات:

على لجنة الشكاوى الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية عند معالجة الشكوى:

- شعور المستفيد/ة أو مقدّم/ة الشكوى بالأمان عندما يقوم/تقوم بتقديم المقترح والشكوى واستلامها.
- التحلي بالصبر والإصغاء للمشتكي/ة.
- التأكد من صحة المعلومات من المشتكي/ة.
- تكرار ما تم فهمه من المشتكي/ة عند الانتهاء من أخذ الشكوى.

- الشفافية من خلال توضيح إجراءات الشكاوى والتحليل.
- عدم تجاهل المشكلة.
- السرعة في الاستجابة.
- ابتعاد مستلم/ة الشكاوى عن اتخاذ موقف دفاعي.
- تجنب مستلم/ة الشكاوى الجدل مع المشتكي/ة.
- احترام المشتكي وعدم الاستخفاف به/ا.
- ابتعاد مستلم/ة الشكاوى عن القاء اللوم على الآخرين.
- ابتعاد مستلم/ة الشكاوى عن وضع الافتراضات دون التأكد من الحقيقة.
- ابتعاد مستلم/ة الشكاوى عن إعطاء وعود لا يستطيع المركز الوفاء بها.

المرفقات

- نموذج تدوين عناوين المقترحات والشكاوى عند فتح الصناديق
- نموذج كتابة الشكاوى

