

سياسات واجراءات الشكاوى

2023



المجلس الفلسطيني للإسكان
Palestinian Housing Council

تعتمد قوة المجلس الفلسطيني للإسكان بشكل كبير على التزامنا بتنفيذ جميع السياسات والأطر التوجيهية في تنفيذ برامج المجلس المختلفة، وهو أساس نجاحنا المستدام، وسعينا لتجسيد أعلى المعايير الأخلاقية والمهنية. ومن أجل تحقيق أهداف المجلس الفلسطيني للإسكان ورسالته الانسانية والاجتماعية فإننا نؤكد على التزام كافة العاملين في المجلس بمختلف مستوياتهم الإدارية بتطبيق السياسات والأطر المحددة التي تنطبق على مجالات أعمالهم.

تؤكد تلك السياسات والأطر التوجيهية على انخراطنا الكامل في بناء مجتمع مستدام وعادل، وتعبير عن تفانينا في تقديم الخدمة الأمثل للمجتمع الذي نعيش ونعمل فيه. إن تطبيق هذه السياسات يشكل ركيزة أساسية في بناء سمعة المجلس ككيان موثوق وملتزم بالتممية المستدامة والعمل الجاد.

د. سميح العبد



رئيس مجلس الإدارة

المحتويات

3.....	تعريف الشكوى
3.....	نطاق السياسة
4.....	أهداف هذه السياسة:
4.....	المهام والمسؤوليات
5.....	تقديم الشكاوي
7.....	اجراءات معالجة الشكاوي
8.....	السرية وحماية البيانات
10.....	الملاحق

تعريف الشكاوى: تعبير عن عدم الرضا عن معايير أو إجراءات أو جودة خدمة ما، أو عدم اتخاذ إجراءات من قبل المجلس الفلسطيني للإسكان (المجلس) أو موظفيه وممثليه.

أنواع الشكاوى: يمكن تصنيف الشكاوى التي يتم جمعها عبر آلية تقديم الشكاوى كما يلي:

1. الشكاوى التي يمكن أن تتولاها (تتعامل معها) الآلية:
 - **الشكاوى غير الحساسة:** وهي التي تتعلق بجودة البرامج والخدمات في المجلس، كأي قلق بيديه مستخدم أو مستفيد من الخدمة أو صاحب مصلحة أو موظف حول جودة الخدمات التي يقدمها المجلس مثل عدم الرضا بحجم أو جودة الخدمة، الاعتراض على عملية استبعاده من تلقي الخدمة، أو عدم الالتزام بمعايير العمل، أو قلق أحد أفراد الجمهور أو الداعمين بشأن نهج معين في تنفيذ الأنشطة أو المشاريع. كما يشمل الإبلاغ عن الاحتيال أو الفساد والرشوة والمحسوبية.
 - **الشكاوى الحساسة:** وهي الشكاوى المتعلقة بسلوك الموظفين أو ممثلي المجلس، لا سيما تلك المتعلقة بما يلي: الإزدراء، وسوء المعاملة، والتحرشات الجنسية، والاستغلال، والسلوك العدواني أو التهديد، والتمييز، وغيرها من أشكال عدم الاحترام للمجتمع وعاداته، وتشمل أيضاً مخاوف الحماية Safeguarding أو حماية الطفل Child protection والحماية من الاعتداء والاستغلال الجنسي PSEA.
2. الشكاوى التي لا يمكن أن تتولاها (تتعامل معها) الآلية، وهي شكاوى حول مسائل غير مرتبطة بشكل مباشر بعمل المجلس، وتشمل المتعلقة بالنزاعات المجتمعية الداخلية، والإجراءات الحكومية أو التي تتخذها وكالات خارجية.
3. على سبيل المثال لا الحصر، سياسة الشكاوى لا تشمل الشكاوى التالية:
 - الطلبات الروتينية للمعلومات
 - الاستعلام العام عن عمل المجلس
 - الطلب والوساطة
 - النزاع التعاقدية
 - طلبات تعديل السجلات، على سبيل المثال، إلغاء طلب أو تحديث تفاصيل اتصال معين.
 - الطلبات لإلغاء الاشتراك من خدمة من خدمات المجلس.
 - طلبات الدعم أو طلبات الحصول على خدمة معينة.

نطاق السياسة

توضح هذه السياسة موقف المجلس من معالجة الشكاوى التي ترد مباشرة إلى مقرات المجلس وتلك التي يتم تصعيدها عبر الفروع، يسعى المجلس إلى تسهيل وتشجيع معالجة الشكاوى على كافة المستويات. يجب قراءة هذه السياسة جنباً إلى جنب مع سياسة الإخبار عن المخالفات أما إذا كانت الشكاوى تتعلق بطرف ثالث قد يكون أو لا يكون للمجلس علاقة مع ذلك الطرف، فإن المجلس سيحدد للمشتكي جهة الاختصاص لدى الطرف الثالث التي

يمكنه التواصل معها بخصوص شكواه. كما سيتخذ المجلس خطوات لتحديد ما إذا كانت إجراءات الطرف الثالث تؤثر على المجلس وما إذا كانت المسألة تحتاج إلى إبلاغ سلطات أخرى. كما يتم معالجة الشكاوي من خلال وحدة مستقلة تتبع الى لجنة الحوكمة في مجلس الادارة.

أهداف هذه السياسة:

- تسجيل وتقديم شكاوي بشكل شامل وموحد وموثوق به ويمكن تتبعه.
- تسجيل الشكاوي والتحقيق فيها واتخاذ الإجراءات العلاجية الملائمة وتقديم الملاحظات في الوقت المناسب وبشكل منهجي.
- ضمان الشفافية الداخلية والخارجية لإجراءات معالجة الشكاوي.
- تطوير وتحسين الإدارة التنظيمية للشكاوي والسياسات والإجراءات.
- اكتساب فهم أفضل لطبيعة وتنوع الشكاوي لضمان انعكاس سياسات وإجراءات المجلس بشكل ملائم مع احتياجات أولئك الذين يخدمهم المجلس.
- تعزيز المساءلة والتطوير على جميع مستويات المجلس.

المهام والمسؤوليات

1. مسؤول الامتثال/ موظف الشكاوي في المجلس يقوم بالمهام التالية:

- استلام الشكاوي وتوثيق عملية استلامها في سجل خاص يدوي أو آلي معد لهذا الغرض.
- يتم ارسال الشكاوي المودعة في صناديق الشكاوي الموجودة في فروع المجلس الى وحدة الشكاوي في الادارة العامة للمجلس بمغلف مغلق ومختوم وبتوقيع مسؤولين اثنين في الفرع.
- معالجة المعلومات حول الشكاوي بطريقة سرية ووفقاً لمتطلبات حماية البيانات وأمن المعلومات.
- يتم الرد على المشتكي خلال 3 أيام عمل وابلغ المشتكي بالخطوات والإجراءات للحل.
- إعداد تقارير إدارية شهرية بشأن الشكاوي، كما هو موضح في نهاية هذه السياسة (ملحق 2).
- التواصل مع مقدمي الشكاوي للحصول على مزيد من المعلومات وتقديم التحديثات.
- التواصل مع الاطراف ذوي العلاقة بالشكاوي الداخليين / الخارجيين حسب الاقتضاء.
- الحصول على تحديثات بشأن التقدم المحرز في القضية.
- التأكد من إدارة الشكاوي في الوقت المناسب وتوفير المدخلات والمعلومات لقيادة التحقيقات.
- تصعيد الشكاوي للمسؤول ذي الصلة.
- تصعيد الحوادث / الشكاوي الخطيرة الى الادارة العليا ولجنة الحوكمة في المجلس.
- إغلاق الشكاوي مع توثيق الحلول المتخذة.
- الحفاظ الأمين لملفات الشكاوي.
- إعداد التقارير الخارجية للجهات الرقابية.

2. لجنة الحوكمة: وهي أحد لجان مجلس الإدارة، وتكون مهامها على النحو التالي:

- الموافقة على اعتماد سياسات واجراءات الشكاوي المحدثة.
- استلام التقارير الإدارية الشهرية بشأن الشكاوي.
- التواصل بسرية مع مقدمي الشكاوي للحصول على مزيد من المعلومات وتقديم التحديثات ووفقاً لمتطلبات حماية البيانات وأمن المعلومات.
- الحصول على تحديثات بشأن التقدم المحرز في القضية والتأكد من إدارة الشكاوي في الوقت المناسب.
- الإشراف على الحوادث / الشكاوي الخطيرة.
- الموافقة على متطلبات إعداد التقارير الخارجية للجهات الرقابية.

3. دور المدراء والموظفين في المجلس

- الانفتاح على التعليقات الراجعة والشكاوي.
- التعاون والمشاركة في تحقيقات الشكاوي.
- الإبلاغ عن الشكاوي التي يعبر فيها عن عدم الرضا عن الإجراءات المتخذة وغير المتخذة من قبل المجلس ودعم مقدم الشكاوي في تقديم شكاوي من خلال الآلية الصحيحة لإحالة الشكاوي المشار إليها في هذه السياسة .
- التأكد من أن أي شكاوي مستلمة يتم الإبلاغ عنها لشكاوي المجلس عبر هذا البريد الإلكتروني:

complaint@phc-pal.org

تقديم الشكاوي

1. من يمكنه أن يتقدم بشكاوي؟ يستقبل المجلس الشكاوي من الجهات والأطراف التالية:

- الجهات الرقابية.
- الفئات المستهدفة أو المستفيدين من خدمات المجلس.
- المنظمات الشريكة.
- المجتمعات المحلية أو الأفراد الذين يعمل المجلس معهم.
- المتبرعين أو المانحين.
- عضو من الجمهور سواء كان فرداً أو شركة أو كياناً آخر.
- الموظفين: يجب على الموظفين الراغبين في تقديم شكاوي، الرجوع أولاً إلى السياسات والأنظمة الإدارية في المجلس، والتي تشجع الموظفين في المقام الأول على محاولة حل المسائل بشكل غير رسمي بالتشاور مع المدير المباشر (عند الإقتضاء).

2. من هم غير المشمولين بهذه السياسة؟

- تجدر الإشارة هنا إلى أن المجلس لا يمكنه قبول المسؤولية القانونية أو الوعد باتخاذ إجراءات علاجية لأي من أشكال الشكاوي التي تتعلق بإجراءات أو تقصير ناتج عن الشركاء من ذوي العلاقة

سواء المؤسسات الأهلية أو الحكومية أو الهيئات المحلية والشركات الخاصة كالبنوك، ما لم تكن هذه الإجراءات من اختصاص المجلس، وهي الموضحة في البند رقم 2 من أنواع الشكاوى (الشكاوى التي لا يمكن أن تتولاها "تتعامل معها" السياسة).

3. كيفية تقديم الشكاوى؟ يتم تقديم الشكاوى عبر قنوات الاتصال التالية:

وسيلة الاتصال	الإجراءات
<p>عبر البريد الإلكتروني:</p> <p>complaint@phc-pal.org</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - يتحقق الموظف المختص من البريد الإلكتروني / الموقع الإلكتروني بانتظام خلال الساعات المحددة للعمل. - يجمع الموظف الشكاوى التي تلقاها بنسخة مطبوعة ويرفقاها بنسخة ممسوحة ضوئياً للبريد الإلكتروني/ الشكاوى المستلمة عبر الموقع الأساسي ويرسلها إلى المسؤول عن آلية تقديم الشكاوى والذي يكون مسؤول عن تحديث قاعدة بيانات الشكاوى.
<p>عبر الموقع الإلكتروني من خلال أيقونة: "الشكاوى والبلاغات"</p> <p>www.phc-pal.org</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - يحصل مقدم الشكاوى على رد فوري أن رسالته وصلت وأن الفريق المختص سيجيب عليها في غضون 3 أيام عمل. - عند الحاجة يمكن للمسؤول الاتصال عن طريق الهاتف في المشتكى لطلب المزيد من المعلومات.
<p>عبر صناديق الشكاوى الموجودة في مقرات ومكاتب المجلس والتي يتم إبرازها في الفعاليات الميدانية خارج المكاتب أيضا.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - يتم توفير صناديق الشكاوى مختومة ومغلقة للمستفيدين أو المراجعين في مكاتب ومقرات المجلس أو في الأماكن التي ينفذ فيها أنشطته الميدانية. ويجب أن يتم وضعها في مكان بارز وواضح للجميع. - يتم تكليف أحد الموظفين في كل مكتب أو مقر بمتابعة صندوق الشكاوى ويكون مسؤول عن تفرغ الشكاوى التي يضمها الصندوق بشكل منتظم وتسليمها للمسؤول عن آلية تقديم الشكاوى. - عند الحاجة يمكن للمسؤول الاتصال عن طريق الهاتف في المشتكى لطلب المزيد من المعلومات.
<p>كتابيا إلى: قسم الشكاوى، لجنة الحوكمة</p> <p>العنوان:</p> <p>رام الله البيرة، حي الشرفة، بناية النعمان، الطابق الثالث</p> <p>غزة، الرمال، بناية طموح، الطابق الثالث</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - يتم استقبال الشكاوى عبر البريد لعنوان المجلس الموضح بظرف مغلق ومكتوب عليه من الخارج شكوى. - يقوم موظف الاستقبال أو الشخص المسؤول عن استلام البريد في المقر باستلام الظرف وتحويله للمسؤول عن آلية تقديم الشكاوى. - عند الحاجة يمكن للمسؤول الاتصال عن طريق الهاتف في المشتكى لطلب المزيد من المعلومات
<p>شخصياً: من خلال عقد اجتماع مع المسؤول عن آلية الشكاوى أو أي مسؤول مختص يرغب مقدم الشكاوى للقاء به.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> - في الحالات التي لا يرغب فيها المشتكى استخدام أي من الحالات الموضحة في الأعلى نتيجة أسباب خاصة يمكنه التقدم بالشكاوى شخصياً من خلال اللقاء المباشر وذلك بالاتصال المسبق لتحديد موعد مع الشخص المختص والمسؤول عن تلقي الشكاوى

وسيلة الاتصال	الإجراءات
	<p>- يتم استقبال المشتكي ويقوم الموظف المختص بإعداد مذكرة مكتوبة بتفاصيل الشكوى ويقوم المشتكي بالتوقيع عليها ومن ثم يتم تسليمها للمسؤول عن آلية التقدم بالشكاوى.</p> <p>- تستكمل باقي الإجراءات كما في الحالات أعلاه.</p>

كما يمكن تلقي الشكاوى بشكل غير مباشر عبر الهاتف أو وسائل أخرى مثل وسائل التواصل الاجتماعي أو قد يعبر الأفراد عن عدم رضاهم أثناء التعامل مع أمور أخرى، وفي هذه الحالات يتحمل موظفو المجلس مسؤولية تحديد الشكاوى ودعم صاحب الشكوى في ممارسة حقه في تقديم شكواه عبر القنوات الرسمية للشكاوى والموضحة في السياسة. ولا يمكن التعامل مع الشكاوى أياً كانت ما لم تكن عبر القنوات الرسمية الموضحة في هذه السياسة، ولا يبدأ المجلس بأي إجراءات ما لم يقوم صاحب الشكوى بتقديمها عبر أحد هذه القنوات.

4. البيانات المطلوبة لتقديم الشكاوى البيانات التي يجب أن يشتمل عليها استخدام أي وسيلة من وسائل

التقدم بالشكاوى موضحة في نهاية هذه السياسة (نموذج الشكاوى ملحق رقم 1)

- اسم المشتكي وعنوانه ورقم هاتفه وعنوان بريده الإلكتروني.
- طريقة الاتصال المفضلة.
- علاقة صاحب الشكوى بالمجلس؛ على سبيل المثال مستفيد، صاحب مصلحة.
- وقائع الشكاوى والتواريخ والأوقات والمكان (الأماكن)، حيثما أمكن، باستخدام كلمات أصحاب الشكاوى أنفسهم.

5. تتعلق الشكاوى الصحيحة بما يلي:

- أنشطة المجلس.
- موظفو/ ممثلو المجلس.

يتم قبول الشكاوى المتعلقة بموظفي المجلس فقط، إذا كانت هذه الشكاوى تتعلق بهؤلاء الموظفين بصفته غير موظفين لن يكون على المجلس مسؤولية بأي شكل من الأشكال عن تصرفات أو سلوك موظفيها في حال ارتكبوها خارج إطار واجباتهم ومسؤولياتهم بما في ذلك أثناء حياتهم الخاصة أو غير ذلك، كما يمكن اعتبار الموظفين في البعثات الخارجية ممثلين للمجلس خارج ساعات العمل العادية.

إجراءات معالجة الشكاوي

- بمجرد استلام الشكاوى، يُقر المجلس باستلامه للشكاوى برد آلي.

- في غضون 3 أيام عمل، يردّ المجلس خطياً بتفاصيل ومعلومات الاتصال الخاصة بالشخص أو القسم الذي سيتعامل مع الشكوى.
- قد يطلب من صاحب الشكوى تقديم المزيد من الأدلة، ويحاول المجلس الاتصال في ثلاث مناسبات منفصلة، وإذا لم يتلقى أي رد خلال شهر واحد من الطلب الأولي، فسيتم إغلاق الشكوى.
- يمكن معالجة غالبية الشكاوى بسرعة، وعادة ما يتم تلقي الرد النهائي في غضون 30 يوم عمل كحد أقصى.
- إذا كانت الشكوى تتطلب عملية تحقيق رسمية، فقد يستغرق الأمر وقتاً أطول.
- إذا لم يتمكن المجلس من حل المسألة في غضون 30 يوم عمل، فسيبقى مقدم الشكوى مطلعاً أولاً بأول، ويتم الشرح له عن سبب التأخير والاشارة إلى الوقت الذي من المتوقع فيه أن يكون المجلس قادر على تزويد صاحب الشكوى برد نهائي حيثما أمكن ذلك.

السرية وحماية البيانات

- سيتم التعامل ومعالجة جميع الشكاوى بسرية في جميع مراحل نظام معالجة الشكاوى، وهذا يعني أنه سيتم تخزين المعلومات المتعلقة بالشكوى بطريقة آمنة للمدة المطلوبة وفقاً لسياسة الاحتفاظ بالبيانات، ولن يتم الكشف عنها إلا لموظفي المجلس الآخرين إذا لزم الأمر بشدة لإيجاد حل للشكوى. في بعض الظروف قد يكون من الضروري الكشف عن المعلومات لطرف ثالث، على سبيل المثال، قد يكون لدى المجلس التزام قانوني لتبادل المعلومات مع هيئة ذات صلة إذا كانت المسألة تطوي على ارتكاب جريمة جنائية، أو مخاوف حماية تتعلق بأعمال تخل بأمن المجتمع. لن يتم مشاركة المعلومات التي تحتوي على بيانات شخصية لطرف ثالث إلا إذا كان لدى المجلس أساس قانوني للقيام بذلك على النحو المحدد في اللوائح العامة لحماية البيانات. وذلك بالاستناد لمتطلبات حماية البيانات وأمن المعلومات.

ماذا يفعل المشتكي إذا لم يكن راضياً عن الطريقة التي تم بها معالجة شكواه؟

تتضمن إجراءات شكاوى المجلس في ذاتها آليات إشراف وضمان وذلك للتأكد من إدارة كل شكوى والتحقيق فيها على نحو سليم. في كل حالة يشرف على البت في الشكوى فريق الشكاوى في المجلس الذين هم ليسوا مسؤولين عن التحقيق أو قرار البت في الشكوى. إذا كان مقدم الشكوى بعد تلقيه نتيجة الشكوى لا يزال غير راضٍ عن الطريقة التي تمت بها معالجة شكواه ويعتقد أن المجلس لم يتبع إجراءاته المنصوص عليها في هذه السياسة، يمكنه تقديم التماس بالاستئناف إلى رئيس لجنة الحوكمة بالمجلس موضحاً سبب استئناف القرار الأصلي. عند القيام بذلك، من المهم تقديم أسباب إضافية أو جديدة لسبب اعتقاده بأن الأمر لم يف بمعايير المجلس. في كل حالة، يقوم رئيس لجنة حوكمة المجلس الفلسطيني للإسكان بتقييم أسس الاستئناف واتخاذ الإجراء المناسب:

- قبول الاستئناف على الأسس المذكورة وتنفيذ تحقيق جديد أو إضافي مع فريق تحقيق جديد.
- دعم القرار الأصلي في حالة عدم قبول أسباب الاستئناف.

إن كان لا يزال غير راضي، فقد حددت السياسة آليات الشكوى الخارجية أدناه:

حيثما أمكن، يرحب المجلس بفرصة حل الشكاوى داخليا في المقام الأول، من خلال العملية المشار إليها، ولكن، إذا لم يكن راضيا عن كيفية تعامل المجلس مع الطلب، فيرجى العلم أن المجلس يلتزم بالقوانين والأنظمة التي حددها القانون الفلسطيني، فيما يخص مجالات عمله، فيمكن للمشتكي اتخاذ الإجراءات القانونية وفق ما ينص عليه القانون الفلسطيني.

الملحق رقم (1)

نموذج التقدم بشكوى

أولاً: بيانات المتقدم بالشكوى

الاسم المشتكي (رباعي)

عنوان المشتكي (بالتفصيل)

رقم الهاتف المحمول

رقم الهاتف الثابت إن وجد

البريد الإلكتروني (إن وجد)

ماهي طبيعة علاقتك بالمجلس الفلسطيني للإسكان

(شريك - مستفيد من البرامج - متلقي خدمة - مزود خدمة - غير ذلك (يرجى التوضيح))

ثانياً: بيانات وتفاصيل الشكوى

تاريخ وقوع الحادثة ذات العلاقة بالشكوى

الشكوى لها علاقة بـ

(سير العمل في البرامج والأنشطة - سلوك طاقم العمل "سوء معاملة - ممارسة التمييز -إساءة - ارتكاب

مسالك معينة" - فساد إداري أو مالي - غير ذلك (يرجى التوضيح))

تفاصيل الحادثة: الرجاء كتابة شرح مفصل للحادثة موضوع الشكوى مع التأكيد على ما يلي: (أين وقعت الحادثة، الأسباب، ما الذي حدث، ذكر كل من له علاقة بموضوع الشكوى، ما ترتب عليها من أحداث)

لا	نعم	بالإضافة لنموذج الشكوى هل لديك أي وثائق أو مستندات (أوراق - صور ...) تثبت وتدعم الشكوى؟
----	-----	--

الرجاء كتابة الحل الأمثل الذي تراه للشكوى من وجهة نظرك

