



بلدية رفح

Rafah Municipality

دليل إجراءات استقبال الشكاوى

"الدليل التطبيقي"

الإصدار الأول | 2021





تم إعداد هذا الدليل بالشراكة والتعاون مع مركز العمل التنموي - معاً

ضمن أنشطة المبادرات المجتمعية في مشروع "تعزيز قدرة اللاجئين الفلسطينيين على التأثير في ظروف معيشتهم داخل المخيمات" والذي ينفذه المركز بالشراكة مع الوكالة الألمانية للتنمية "GIZ"

يتقدم المجلس البلدي في بلدية رفح بالشكر الجزيء لكل من أسهم وتعاون وقدم معلومات لأغراض إعداد هذا الدليل من داخل البلدية وخارجها وبخاصة فريق العمل الخاص بإعداد الدليل،

أ. عبد الله اليعقوبي	مدير العلاقات العامة - بلدية رفح
م. إسماعيل الهمص	مدير وحدة الحاسوب - بلدية رفح
أ. أحمد براهمة	مدير المركز المجتمعي - بلدية رفح
أ. محمود عبد الهادي	مستشاري خارجي
أ. أميرة القطاع	مركز العمل التنموي - معاً

جميع الحقوق محفوظة لبلدية رفح @

في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: بلدية رفح، دليل إجراءات استقبال الشكاوى في بلدية رفح "دليل تطبيقي"

إن بلدية رفح ومركز العمل التنموي - معاً، لا يتحملان أي مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات الواردة لأغراض خارج سياق هذا الدليل، حيث يعتبر هذا الدليل للاستخدام الداخلي بعرض تحسين فاعلية البلدية في استقبال الشكاوى والتعامل معها.





جدول المحتويات:

كلمة رئيس البلدية	
الملخص التنفيذي	
الهدف من الدليل	
نطاق الدليل	
التعريفات والمفاهيم ذات العلاقة	
العاملين/ات في وحدة الشكاوى	
5.1 قواعد السلوك الوظيفي للعاملين/ات في وحدة الشكاوى.	
5.2 بطاقة الوصف الوظيفي لموظفة استقبال الشكاوى في البلدية.	
5.3 الاحتياجات الأساسية للمشتكي.	
5.5 المواصفات الفنية لنقطة استقبال الشكاوى في البلدية.	
5.6 متطلبات الاستجابة لقضايا النوع الاجتماعي والأشخاص من ذوي الإعاقة في عمل وحدة الشكاوى.	
إدارة الشكاوى في بلدية رفح	
6.1 دورة حياة الشكاوى في بلدية رفح :	
6.1.1 استقبال الشكاوى في بلدية رفح.	
6.1.2 تسجيل الشكاوى.	
6.1.3 تصنيف الشكاوى.	
6.1.4 إغلاق الشكاوى.	
مخطط مسارات الإحالات	
مخطط جهات الاختصاص	
مؤشرات قياس الأداء	
قياس رضا المشتكين	
التقارير الخاصة بالشكاوى	
النماذج المرفقة	



١. الملخص التنفيذي:

إن توفير متطلبات بيئة الحكم والحكومة الرشيدة في عمل الهيئات المحلية تعتبر خطوة مهمة لتعظيم الفائدة وضبط الجودة وتوفير معايير الشفافية والنزاهة والمساءلة ضمن بيئة عمل صالحة تضمن احترام حقوق الإنسان وقيم الكرامة الإنسانية، وتعزز من قدرة القائمين على هذه الهيئات المحلية من الاستجابة لمتطلبات الإدارة المثلى القائمة على استخدام أمثل للموارد المتاحة وتضمن العدالة والمساواة في الاستقدام من هذه الفرصة.

كما يجب أن تحرص الهيئات المحلية على خلق بيئة تنافسية في مجال تقديم الخدمات للمواطنين من حيث الرضا العام عن الخدمات، حيث تم إعداد دليل الشكاوى من قبل بلدية رفح بالتعاون مع استشاري خارجي وبالشراكة وتمويل من مركز العمل التنموي - معاً، ضمن أنشطة المبادرات المجتمعية في مشروع "تعزيز قدرة اللاجئين الفلسطينيين على التأثير في ظروف معيشتهم داخل المخيمات" والذي ينفذه المركز بالشراكة مع الوكالة الألمانية للتنمية "GIZ"، بهدف تعزيز فاعلية نظام الشكاوى المعمول به في بلدية رفح.

إن إصدار الدليل لا يعد غاية بحد ذاتها لبلدية رفح ومركز العمل التنموي - معاً، بل هو وسيلة للعمل على رفع مستوى رضا المواطنين وتنظيم آلية التعامل مع الشكاوى، وفي ظل تعدد واختلاف طبيعة احتياجات المواطنين، واتخاذ خطوات تطبيقية عملية تجاه تحصين بيئة عمل هذه البلديات لتصبح أكثر استجابة لمؤشرات ومتطلبات المساعدة الفاعلة التي تضمن الاستقلالية والحيادية. وتهدف بلدية رفح ومركز العمل التنموي - معاً لزيادة رضا المواطنين من خلال إجراءات شكاوى فعالة من خلال ما يلي :

- ♦ إقرار البلدية بحق المواطنين في تقديم الشكاوى، من خلال اعتماد منهجية لشكاوى، واعتبار الشكاوى وسيلة قيمة للتغذية الراجعة، ومدخلاً لنطوير خدماتها.
- ♦ دعم الهيئات المحلية بقادر مدرب تدريباً جيداً للتعامل مع الشكاوى وفق الدليل المعتمد.
- ♦ الإسهام في تحسين الأداء العام لهذه البلديات تحقيقاً للمصلحة العامة.
- ♦ توحيد إجراءات تقديم الشكاوى من قبل المواطنين في البلدية وتسهيلاً لها.
- ♦ التحقق من التزام الموظفين/ات بإجراءات الشكاوى وتنفيتها، والتعامل معها بحرفية عالية ولباقة تامة.
- ♦ توضيح مهام ومسؤوليات الموظفين/ات المختصين بالشكاوى.
- ♦ البت في الشكاوى بكفاءة وفعالية من خلال نظام شكاوى يمتاز بسهولة ويسر، وسرية المعلومات المقدمة، مع ضمان إنجاز وحل الشكاوى خلال فترة زمنية محددة.
- ♦ تطوير منظومة العمل في إدارة الشكاوى وفق أفضل الممارسات الدولية، والتقييم المستمر لإجراءات الشكاوى وتقديم الاقتراحات والتعديلات الالزمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة.
- ♦ المراجعة بشكل دوري لإجراءات التعامل مع الشكاوى والتأكد من فاعليتها وملاءمتها لاحتياجات المواطنين، وضمان التحسين المستمر.



2. الهدف من الدليل:

يستهدف هذا الدليل جميع الموظفين/ات والمختصين /ات بالتعامل مع الشكاوى في بلدية رفح، بالإضافة إلى المعنيين بتطوير الخدمات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المستفيدين من خدمات البلدية، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى، والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير نوعية الخدمات التي تقدمها البلدية وجودتها.

إن هذا الدليل يهدف إلى تعظيم الفائدة من المخرجات الرئيسية للشكاوى التي يقدم بها المواطنون من مختلف المناطق التابعة لنفوذ بلدية رفح، لاستخدامها كأساس لعملية الرقابة والتقييم، واستخلاص العبر والدروس المستفادة، بما يسهم في تصويب الأداء، وتعزيز الفاعلية باتجاه تحقيق رضا أكبر لدى المواطنين ومتلقي خدمات البلدية.

وعليه سيوفر هذا الدليل للموظفين/ات والمخخصين /ات في معالجة الشكاوى توضيح القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكّنهم من الالتزام بمعايير محددة، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوى المواطنين وأنواعها، بالإضافة إلى تحديد مسارات الإحالة للشكاوى التي يتم استقبالها وتحديد آليات معالجة هذه الشكاوى بالطريقة الأمثل، وبشكل عام فإن الدليل يهدف إلى ما يلي :

1. تطوير الخدمات المقدمة من البلدية وتحسين أدائها بما يمكنها من الارتقاء بخدماتها ويساعدها في عملية التحسين المستمر لأدائها، تحقيقاً لمتطلبات الجودة والتميز والشفافية.
2. تعزيز ثقة المواطن والشراكة والمساءلة الشعبية على عمل البلدية.
3. تنظيم وتسهيل عملية اتصال المراجعين مع الدوائر المختصة في البلدية لحل شكاوبيهم وتحقيق مطالبهم.
4. ضمان إنجاز الشكاوى ضمن فترة زمنية محددة وتوفير الوقت والجهد والكلفة في ذلك.
5. الحد من الاحتكاك بين المراجعين وموظفي البلدية، بما يمكن الموظف من استثمار وقته في إنجاز عمله على النحو المطلوب.
6. تكريس نظام عمل يقوم على الموضوعية والعدالة والنزاهة والمهنية في العلاقة مع المستفيدين، بعيداً عن المحسوبية والواسطة والعلاقات الشخصية.
7. توفير مرجعية عمل مكتوبة لإدارة الشكاوى التي تستقبلها البلدية، بحيث تتضمن هذه المرجعية جميع الإجراءات والتداير التي يجب اتباعها عند استقبال شكاوى المواطنين .
8. تضمين قضايا الأشخاص من ذوي الإعاقة في إدارة الشكاوى التي تستقبلها البلدية لضمان حقوقهم في تقديم الشكاوى .
9. تحسين استجابة بلدية رفح للحساسية الجندرية في إدارة الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين، لتكون مستجيبة لحاجات النساء الذين يقطنون في مناطق نفوذ البلدية، بما يضمن لهم القدرة على الوصول والسرية والخصوصية .



3. نطاق الدليل:

يعطي هذا الدليل التفاعل اليومي لموظفي/ات الشكاوى مع المواطنين، وإجراءات الاستلام والتعامل مع الشكاوى وأنواع قنوات الاتصال، بالإضافة إلى تصنيف الشكاوى التي تهدف إلى تطوير كفاءة الموظفين/ات، وتعزيز جودة إدارة الشكاوى، كما يشمل الدليل مؤشرات أداء معالجة الشكاوى، بهدف قياس مستويات رضا المواطنين، ووسائل لتوثيق الشكاوى، للاستفادة منها في التغذية الراجعة والدروس المستفادة، بهدف تحسين نوعية الخدمات .

إن هذا الدليل يركز على جميع أنواع الشكاوى التي يتقدم بها المواطنين، ويؤكد على ضرورة توثيقها في نظام إدارة الشكاوى، حيث يقع في نطاق اختصاص هذا الدليل تمكين موظفي/ات الشكاوى من فهم كيفية التعامل مع جميع الشكاوى لتحسين الاستجابة لها، وعلى وحدة الشكاوى إعداد آلية للتعامل مع الشكاوى، واختيار آلية تصنيف وفق جهة الاختصاص، أو طبيعة الخدمات التي تقدمها البلدية، والعمل وفق الإجراءات المحددة في هذا الدليل .

4. التعريفات والمفاهيم ذات العلاقة:

إنه من المهم توفير مصطلح لتعريف الشكاوى للمساهمة في فهمها من قبل البلدية، كما يواجه بعض المتعاملين والموظفين صعوبة في التفرقة بين الشكاوى والخدمة، وعليه سيتم توضيح الفرق بين الحالتين في التعريفات الآتية أدناه:

- **البلدية:** بلدية رفح
- **المجلس:** مجلس بلدي رفح
- **الرئيس:** رئيس بلدية رفح
- **الوحدة:** وحدة الشكاوى في بلدية رفح
- **الشكاوى:** هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم، حيث يقوم المواطن بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، القرارات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة، سواء كان ذلك شفوياً، أو كتابياً، أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى، ويعتبر التقدم بالشكاوى حق مكفول لجميع المواطنين المستفيدين من خدمات البلدية، ولا يجوز حرمان أي مواطن/ة من هذا الحق لأي سبب كان .
- **موظفة الشكاوى:** هو/هي الموظف/ة المكلف/ة من قبل إدارة البلدية بإدارة الشكاوى الواردة لبلدية رفح والمقدمة من قبل المواطنين، بحيث يعمل وفق مرجعية العمل الواردة في هذا الدليل وبما يضمن دوره في إدارة الشكاوى وضمان تحويلها لجهات الاختصاص، ومتابعة الاستجابة لها كحلقة وصل بين المواطن والبلدية، وتوثيق الشكاوى وتصنيفها، وإعداد التقارير الدورية عن الشكاوى في البلدية .
- **مسارات الإحالة:** يقصد بمسارات الإحالة في إدارة الشكاوى هي الطرق والمسارات المرسومة مسبقاً، والتي يستخدمها موظف/ة الشكاوى لنقل الشكاوى الواردة من المواطنين لجهات الاختصاص ذات



العلاقة في الوقت المناسب، وبما يضمن عدم ضياع الشكوى أو وصولها لجهة غير ذات علاقة بالشكوى المقدمة .

- **الخدمة:** يقصد بها جميع المهام والأعمال والنشاطات المادية والمعنوية التي يقع على عاتق البلدية تقديمها في النطاق الجغرافي التابع لها للمواطنين وفق قانون الهيئات المحلية رقم 1 لعام 1997، ويجب التمييز بين الشكوى وطلب الخدمة، حيث يرتبط طلب الخدمة برغبة المواطن/ة بقيام البلدية بتوفير أحد هذه الخدمات كونها غير موجودة، لكن الشكوى ترتبط بتذمر المواطن/ة من ضعف جودة خدمة تم تقديمها قبل البلدية أو يتم تقديمها.

أدوات استقبال الشكاوى: هي وسائل التواصل بين البلدية والمتalkin، حيث إن إتاحة العدد الأكبر من قنوات الاتصال يعكس اهتمام البلدية في العمل على تسهيل استقبال الشكاوى من المواطنين واهتمامها في تطوير خدماتها، عليه يجب لا يكون لطريقة استقبال الشكوى أي تأثير على أهمية الشكوى أو سير إجراءاتها، فجميع الشكاوى تعطى نفس الاهتمام طالما تم تقديمها عبر إحدى القنوات المعتمدة، وبالتالي فعلى البلدية إتاحة الفرصة أمام جميع المواطنين بدون تمييز لتقديم الشكاوى، من خلال تفعيل جميع القنوات لاستقبال شكاوهم بطرق ملائمة لجميع مكونات المجتمع، وبشكل خاص (النساء، الأشخاص من ذوي الإعاقة، كبار السن، الأمينين)، كما يجب أن تراعي هذه الأدوات أوقات الطوارئ وال Kovid-19.

وحدة الشكاوى في البلدية: هي وحدة مختصة باستقبال الشكاوى المتعلقة بأداء البلدية ومتابعتها لدى الأطراف ذات العلاقة في البلدية، وإبلاغ المواطنين بالردود على الشكاوى وفق مدة زمنية محددة، ويكون عدد العاملين/ات في الوحدة ما بين موظف/ة إلى خمسة بالحد الأدنى، ويمكن أن تتبع وحدة الشكاوى في الهيكل التنظيمي للمركز المجتمعي أو دائرة العلاقات العامة أو مكتب الرئيس، لما لها من أهمية في اختصار الوقت والجهد على المواطن في حل المشاكل العالقة معه من خلال القنوات الرسمية في البلدية.

5. العاملين/ات في وحدة الشكاوى:

يعتبر العاملين/ات في استقبال وادارة الشكاوى حجر الأساس في نجاح أي نظام لإدارة الشكاوى في البلدية، حيث يقع على عاتق هؤلاء الموظفين/ات معاملة جميع المواطنين بأفضل طريقة ممكنة، وإظهار الاحترام والامتنان لهم لتقدمهم بالشكوى، كما يجب عليهم إظهار الاهتمام والاستماع الفعال للمواطنين لاستيعاب تذمرهم أو عدم رضاهم، وهو ما يسهم في تعزيز ثقة المواطنين بالبلدية، ويساعد في تحقيق الوحدة لأهدافها، ولغرض تقديم الإرشاد لموظفي/ات الشكاوى حول كيفية تأدية المهام المنوطة بهم.

ومن الضروري لموظفي/ات وحدات الشكاوى أن يدركوا جيداً طبيعة الدور المطلوب منهم في عملية إدارة الشكاوى التي تصل البلدية، فمن غير المطلوب من موظف/ة الشكاوى حل شكاوى المواطنين، بل تحويل الشكاوى وفق



مسار الإحالات لجهة الاختصاص، ومتابعة مسار الشكاوى لحين الاستجابة لها من قبل جهة الاختصاص، والتحقق من ذلك، ومن ثم إغلاقها أو إعادة تحويلها وتصنيفها وأرفقتها، والتحقق من رضا المواطنين عن حل الشكاوى .

5. قواعد السلوك الوظيفي للعاملين/ات في وحدة الشكاوى:

- **السرية:** إبقاء المعلومات التي يتم تصنيفها بأنها سرية بموجب أحكام القانون طي الكتمان وعدم كشفها.
- **الحيادية والموضوعية:** تقديم جميع الخدمات لكافه المواطنين، بصرف النظر عن الانتماء السياسي، أو العرقي، أو الجهوبي، أو اللون، أو الدين، أو الجنس، أو الإعاقة.
- **عدم التمييز:** جميع المستفيدين من خدمات دوائر ووحدات الشكاوى يجب أن يعاملوا بشكل متساوي وعادل ودون تمييز .
- **المجانية:** تقدم وحدات دوائر الشكاوى خدماتها للمستفيدين دون مقابل مادي أو معنوي.
- **الإلتصات النشط:** على العاملين/ات في وحدات دوائر الشكاوى الإنصات الجيد، والتحلي بالصبر عند تقديمهم أي خدمة للمستفيدين من خدمات دوائر ووحدات الشكاوى.
- **عدم التشهير:** لا يجوز التشهير بأى جهة رسمية أو غير رسمية أو بأى شخص تحت طائلة المسؤولية أو التعويض.
- **السرعة ومراعاة عامل الوقت:** نظراً لأهمية الوقت بالنسبة لشكاوى المواطنين لا بد من مراعاة السرعة في متابعة الشكاوى وفي الحصول على الحلول الممكنة فيها.
- **عدم التصرف في المعلومات:** لا يجوز استغلال المعلومات التي يتم الحصول عليها بحكم الموقع أو الوظيفة لأغراض الربح الشخصي، أو تمرير هذه المعلومات لآخرين يمكن الاستفادة منها مع حبها عن آخرين.
- **مراعاة الحساسية الجندرية:** يجب على موظفي/ات وحدات الشكاوى أن يراعوا احتياجات النساء خلال عملية استقبال الشكاوى، سواء من خلال ملائمة مكان استقبال الشكاوى وسهولة الوصول له وضمان الخصوصية والسرية، أو على مستوى الحماية وضمان الخصوصية لهن.
- **احترام القانون:** الخضوع لقواعد القانونية المنظمة للعمل وفقاً للقوانين والأنظمة أو اللوائح والتعليمات الصادرة بموجبها .
- **الحيادية:** وهي التصرف بما تمليه الجوانب الموضوعية للقضية المعروضة على الموظف/ة، وتقديم الخدمات والنصيحة بالجودة نفسها للمواطنين، بغض النظر عن معتقداتهم السياسية المختلفة.
- **الحرص على تأدية العمل بدقة وأمانة وسرعة وإخلاص، والتجدد من أية اعتبارات قد تدخل بمهامهم الوظيفية.**
- **حرص الموظفين/ات على تنمية القدرات العلمية والعملية التي تمكّنهم من القيام بالمهام المناطة بهم.**
- **التزام موظفي/ات الشكاوى بإحالة الشكاوى التي ترد إليهم للجهات المختصة في البلدية، دون أي اعتبارات خاصة، ودون إخفاء للمعلومات الواردة فيها أو تحريفها أو تأخيرها.**



- عدم التشهير بالمشتكى/ة أو الجهة المشتكى عليها تحت طائلة المسؤولية.
- مراعاة عامل الوقت والسرعة في تحويل الشكاوى التي ترد إليهم، وتحويلها إلى الجهات المختصة، والحصول على الحلول الممكنة لها.
- الابتعاد عن كل ما من شأنه خلق تضارب في المصالح في كل ما يتعلق بشؤون عملهم الوظيفي.
- التعامل مع الزملاء من موظفي الدوائر الأخرى في البلدية باحترام ومهنية، والتعاون معهم، ومشاركتهم الرأي، ومساعدتهم لضمان معالجة الشكاوى والعرائض بفعالية عالية.

5.2 مهارات أساسية للتعامل مع المشتكين:

يحتاج المشتكى/ة عند التقدّم بالشكوى إلى الشعور بالأمان، والإنصات، وتقدير وجهة نظره، وتقديم الاحترام واللطف والاهتمام، كما يجب أن يشعر المشتكى بالعدالة والسرية والخصوصية، وسرعة الاستجابة للشكوى التي تقدّم بها، ولغرض تسهيل مهمة موظفي/ات الشكاوى فإن الدليل يقدم نصائح وإرشادات لضمان تتمتع موظفي/ات الشكاوى بالمهارات الأساسية اللازمة للتعامل مع المشتكى/ة وتشمل:

1. التعريف: ابدأ بتعريف نفسك قبل أن تشرح دور الهيئة وصلاحياتها.
2. الأسئلة الروتينية أولاً: ابدأ بالأسئلة الروتينية أولاً، لأن ذلك سيسعد المشتكى والشاهد في وضع مريح.
3. كن أكثر تحديداً: كلما تطور اللقاء اجعل أسئلتك أكثر تحديداً وتركيزًا.
4. حاول ألا تقاطع المشتكى، لكن واصل إدارة اللقاء من خلال إبقاء التركيز على القضية، واستعمل أسئلة مباشرة لتعزيز معلوماتك حول مواضيع معينة، كأسماء الأشخاص المتورطين في الاعتداء أو الانتهاك، وتاريخ ووقت حدوثه، مع تدوين أهم المعلومات التي يدلي بها المشتكى.
5. تجنب توجيه أسئلة مغلقة يمكن أن تكون إجاباتها بنعم أو لا، إلا عندما ترغب بالتأكد على نقطة معينة طرحت، وأسأل أسئلة تكون نهايتها وإجابتها مفتوحة مثل: (هل يمكن أن تصف؟)، أو (قل لي لماذا؟)، وذلك من أجل دفع المشتكى للكلام.
6. أنصت للإجابات حول أسئلتك، واعكس ذلك للمشتكي من خلال التأكيد على أنك فهمت إجاباته وما قال، وللتأكيد على أنك فهمت إجاباته قم بشكل شبه متواصل بتلخيص إجاباته.
7. قم بسؤال أسئلة متتابعة، مثل: (هل هناك أسباب أخرى لعدم حصولك على الخصم المقرر؟ ولماذا تعتقد ذلك؟).
8. دون أسماء الوثائق والشهود، طالما كان المشتكى يجيب على أسئلتك دون أسماء الوثائق التي يمكن أن تحتاج إلى مراجعتها، وأسماء الشهود الذين يمكن الرجوع لهم من قبل جهات الاختصاص.
9. اختتم المقابلة: قم باختتم المقابلة من خلال وصف الخطوات التالية، واطرح إمكانية إجراء اتصالات أخرى، ومراجعات للوثائق التي تتوفرت في الملف.
10. حدد الوقت المتوقع الذي تحتاجه الشكاوى لاتخاذ الخطوات القادمة.



11. أسؤال إذا ما كان هناك أي أسئلة لدى المشتكي/ة وإذا ما كان لديه/ا ما يضيفه/تضيفه.
12. قم بإعطاء المشتكي/ة وصل يتضمن تاريخ تقديم الشكوى وعنوانها والوثائق التي قام بتسليمها وتاريخ المراجعة لحل الشكوى.

5.3 بطاقة الوظيفي لموظف/ة استقبال الشكاوى في البلدية:

نطاق المسؤولية: يخضع لإشراف مدير/ة وحدة الشكاوى

1. استقبال المواطنين الراغبين/ات بالتقديم بالشكاوى.
2. استقبال وتنظيم الشكاوى، وتسجيلها يدوياً وإلكترونياً.
3. حفظ وأرشفة الشكاوى الواردة للبلدية إلكترونياً ويدوياً.
4. التواصل والتسيير ومتابعة الشكاوى التي يتقدم بها المواطنين.
5. متابعة ملفات الشكاوى وإحالتها لجهات الاختصاص، ومتابعة الاستجابة لها حسب الأصول.
6. تحديد مواعيد الرد على الشكاوى التي يتقدم بها المواطنين.
7. كتابة محاضر اجتماعات لجان الشكاوى.
8. إعداد التقارير الدورية الكمية والنوعية حول إدارة الشكاوى الواردة للبلدية، وفق النماذج المرفقة مع دليل إجراءات استقبال الشكاوى المعتمد بها في البلدية.
9. قياس مدى رضا المواطنين حول فاعلية نظام الشكاوى المعتمد به في البلدية.
10. اتخاذ كافة التدابير التي من شأنها رفع وعي المواطنين بإجراءات استقبال الشكاوى في البلدية.
11. القيام بأية واجبات أخرى يكلف بها في مجال اختصاص الوظيفة وضمن الوصف الوظيفي لها.

5.4 المحددات الرئيسية لعمل وحدة الشكاوى في بلدية رفح:

1- مراعاة المدد المتعلقة بقبول أو رفض الشكوى وبطاقة المراجعة

- تلتزم الوحدة بإبلاغ المشتكي/ة أو من ينوب عنه/ا قانوناً بقبول الشكوى أو رفضها خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها.
- في حال حضور المشتكي للوحدة وقبول شكواه؛ يعطى بطاقة مراجعة مختومة بالختم الرسمي للوحدة تتضمن اسمه وعنوانه وتاريخ تقديم شكواه وموضوعها ورقمها وتاريخ المراجعة بشأنها، وأية بيانات أخرى ترى الوحدة ضرورة تضمينها.

2- مراعاة مدد إحالة الشكوى ومتابعتها والرد عليها

- تقوم الوحدة في حال قبول الشكوى بتحويلها إلى جهة الاختصاص في البلدية لإجراء اللازم خلال يومين عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها، ما لم تقتضي طبيعة الشكوى تحويلها فوراً.
- تلتزم جهة الاختصاص التي حولت إليها الشكوى بالرد على الشكوى واتخاذ الإجراء اللازم خلال يومين عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها، ما لم تقتضي طبيعة الشكوى اتخاذ إجراء فوري بها.



- إذا اقتضت طبيعة الشكوى اتخاذ إجراء لازم بها لأكثر من يومي عمل، تقوم الجهة التي أحيلت إليها الشكوى بالتنسيق مع الوحدة، على لا تزيد مدة اتخاذ الإجراء اللازم في الشكوى عن أسبوعين.

- في حال استلمت الوحدة ردا على الشكوى من الدائرة المحالة إليها الشكوى تقوم بإبلاغ الرد للمتقدم بها بأية طريقة تراها مناسبة، وتلتزم الوحدة بتقديم الرد مكتوبًا إلى المشتكى.

- يكون للوحدة صلاحية التعليق على الإجراء المتخذ في الشكوى من قبل جهة الاختصاص التي تم إحالة الشكوى إليها، وإرجاع الشكوى إليها، وفي حال عدم الاتفاق بينهما على طبيعة الرد أو الإجراء الذي اتخذ بشأن الشكوى؛ يرفع الأمر إلى مدير البلدية أو الرئيس لاتخاذ الإجراء اللازم خلال مدة لا تزيد عن أسبوع.

3- نشر نظام وإجراءات استقبال الشكاوى:

- تقوم وحدة الشكاوى باستخدام كافة الوسائل المتاحة لتوضيح إجراءات الشكاوى بشكل مختصر وسهل، وذلك ابتداء من تقديم الشكوى وانتهاء بالإغلاق، مع توضيح إجراءات الاستئناف أو عدم الرضا عن إغلاق الشكوى، وتوضيح قنوات استلام الشكاوى والقسم المسؤول وأرقام التواصل، وذلك من خلال وضعها في أماكن واضحة بالبلدية وضمان سهولة الوصول إليها أو الاطلاع عليها.

4- الإفصاح ونشر التقارير المتعلقة باستقبال الشكاوى في البلدية:

- تقوم وحدة الشكاوى باستخدام كافة أدوات النشر المتاحة للإفصاح عن التقارير التي تتضمن المعلومات الكمية والنوعية الخاصة بأداء وحدة الشكاوى في البلدية، وذلك لضمان إطلاع المواطنين عليها، وتسهيل عملية تقييم فاعلية استقبال الشكاوى في البلدية.

5- قياس رضا المواطنين بشكل دوري:

- تقوم وحدة الشكاوى بقياس رضا المواطنين حول فاعلية وملاءمة عملية استقبال الشكاوى، وذلك بشكل دوري وباستخدام كافة الأدوات الممكنة والمتحدة.

6- استخدام أدوات متنوعة في استقبال الشكاوى:

- تقوم وحدة الشكاوى باستخدام أساليب متنوعة في عملية استقبال الشكاوى، بحيث تضمن هذه الأدوات أن تكون مجانية وسهلة الاستخدام من قبل جميع المواطنين، كما يجب أن تضمن هذه الأدوات استشار فاعل للفضاء الرقمي في استقبال الشكاوى من المواطنين.



موقع التواصل الاجتماعي



الفاكس



الدردشات



البريد الإلكتروني



تطبيقات الهاتف الذكي



الاتصال الهاتفي



الموقع الإلكتروني الخاص





6. الوجستيات الالزمه لعمل وحدة الشكاوى في البلدية:

تعتبر وحدة الشكاوى في البلدية المحطة الرئيسة التي يتوجه لها المواطنين الراغبون في التقدم بالشكاوى أو متابعة شكاواهم، وعليه فإن نقطة استقبال الشكاوى يجب أن تتمتع بالمواصفات الفنية التي تساعده العاملين/ات في مجال إدارة الشكاوى على تنفيذ المهام المطلوبة منهم بأفضل طريقة منهم، وعليه فإن الحد الأدنى لمواصفات نقطة استقبال الشكاوى يجب أن تشمل ما يلي:

- **مكان واضح وسهل الوصول:** يجب على المكان الذي يتم اختياره من نقطة استقبال الشكاوى أن يكون في واجهة البلدية بحيث يراه جميع المواطنين، كما يجب أن يكون الوصول لهذا المكان سهل وممكّن لاحتياجات الأشخاص من ذوي الإعاقة وكبار السن، كما يجب أن يكون المكان ملائم من حيث القدرة الاستيعابية.
- **أثاث مريح وملائم:** يجب على البلدية أن تقوم بتوفير أثاث مريح وملائم في نقطة استقبال الشكاوى لضمان وسائل الراحة للمواطنين وتقليل المشقة عليهم، بحيث لا يضطر المواطنين إلى الوقوف فترات طويلة لانتظار دورهم في التقدّم بشكاواهم، كما يجب أن يكون المكان جيد من حيث التهوية.
- **لوحات ويفاططات إرشادية:** يجب أن يتوفّر في نقطة استقبال الشكاوى لوحات ويفاططات إرشادية ترفع وعي المواطنين بإجراءات استقبال الشكاوى في البلدية والمدد الزمنية الالزمه، كما يجب أن تشمل هذه اليفاططات لوحات إرشادية للأشخاص من ذوي الإعاقة والمواطنين الأميين.
- **قواطع زجاجية لضمان الخصوصية:** إن الفكرة من توفير القواطع الزجاجية هو ضمان الخصوصية لجميع المواطنين خلال التقدّم بالشكوى، والحفاظ على السرية للمعلومات.
- **أجهزة حاسوب واتصال ومعدات للتتصوّير وطباعة المستندات:** يحتاج موظفي/ات الشكاوى لتصوّير الوثائق والمستندات المعززة للشكوى التي يتقدّم بها المواطنين، وعليه يجب أن تكون عملية تصوّير هذه الوثائق غير مكلفة للمواطنين ومجانية في البلدية لتذليل العقبات أمام المواطنين لممارسة حقهم في التقدّم بالشكوى، كما أن عمليات الإحاله والأرففه الإلكترونية تساعده في تسريع استجابة البلدية للشكوى المقدمة.



7. إدارة الشكاوى في بلدية رفح:

تشمل عملية إدارة الشكاوى في بلدية رفح توضيح مراحل التعامل مع الشكاوى المقدمة من المواطنين، وتحيد مسارات الإحالة، بالإضافة إلى تحديد آليات تصنيف الشكاوى، وكيفية معالجتها، وأاليات المتابعة، وكيفية تحديد المدد الزمنية للرد على شكاوى المواطنين، كما تشمل عملية إدارة الشكاوى في بلدية رفح إعداد التقارير الكمية والتوعية حول الشكاوى في البلدية، وقياس مدى رضا المواطنين حول فاعلية هذه العملية.

7.1 دورة حياة الشكاوى في بلدية رفح:

في البداية يجب توضيح مراحل إدارة الشكاوى الواردة لبلدية رفح، حيث تمر مرحلة تقديم الشكاوى بخطوات رئيسة، تبدأ بالاستقبال والتسجيل، ثم التصنيف والمعالجة، وتنتهي بالإغلاق، ويجب على وحدة الشكاوى توضيح جميع الخيارات المتاحة للمواطنين حول كيفية التقدم بشكاوهم وأاليات متابعتها، ويمكن تلخيص إجراءات استقبال الشكاوى في البلدية بالمحطات الرئيسية الواردة في المخطط المرفق:

ملخص الإجراءات
يتم تقديم الشكاوى لدى الوحدة وفقاً للإجراءات الآتية:
1- تعبئة الشكاوى إلكترونياً أو وجاهياً وفق النموذج المعتمد لدى البلدية لاستقبال الشكاوى، ووفقاً للمعلومات الواردة فيه.
2- إعطاء المشتكى/ة وصل استلام شكاوى وفق النموذج المعتمد لدى البلدية بهذا الشأن، وبما يتناسب مع الأداة التي استخدمها المواطن/ة.
3- إذا كان المشتكى/ة أمياً أو معاقة بصورة تمنعه من كتابة شكواه، يقوم موظف/ة الوحدة بتعبئته النموذج على أن يبصم مقدم الشكاوى على النموذج، وذلك بحضور أحد الشهود، ويوقع موظف الوحدة والشاهد على صحة البصمة.
4- تعطى الشكاوى رقمًا متسلسلاً، ويتم تسجيلها وتصنيفها وفقاً لنظام التصنيف المعتمد في الوحدة.





7.1.1 استقبال الشكاوى في بلدية رفح:

يجب عند استقبال الشكوى التحقق من أن الشكوى تقع ضمن اختصاصات بلدية رفح، كما يجب التتحقق من أن الموقع الجغرافي للشكوى المقدمة يقع ضمن مناطق نفوذ بلدية رفح وليس بلدية أخرى، كما يجب عند استقبال الشكوى وفق الوسائل والأدوات المعتمدة من البلدية (صندوق الشكاوى، خط ساخن، رقم واتس.. الخ) أن يتم توثيقها في سجل الشكاوى، ومنح المشتكى/ة إشعار باستلام الشكاوى وموعده الرد عليها، ومشاركتها مع الجهة ذات العلاقة مثل رئيس القسم أو مدير الدائرة، وبشكل عام فإن الشكاوى التي يحق للبلدية استقبالها وفق نظام الشكاوى المقرر من قبل بلدية رفح على النحو الآتي:

- طلبات الحصول على المعلومات العامة العلمية في البلدية.
- طلبات الحصول على توضيحات أو تفسيرات بخصوص القرارات التي يتم اتخاذها في البلدية.
- الشكاوى المتعلقة بعدم أداء أو التأخير أو التمييز أو عدم التقديم على الوجه الصحيح لأي خدمة من الخدمات البلدية.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال الشكاوى المتعلقة بسلوكيات موظفي/ات البلدية أو رئيس/ة البلدية أو أعضاء/أعضاء المجلس البلدي الذي/التي يمارسونها بحكم عملهم الوظيفي أو بسببه.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال الشكاوى المتعلقة باعتداء البلدية على ممتلكات المواطنين أو الاستيلاء عليها دون مبرر قانوني.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال الشكاوى حول امتناع البلدية عن تنفيذ القرارات الصادرة عن المحاكم، أو التأخير في تنفيذها، أو تنفيذها على نحو يخالف ما ورد فيها.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال الشكاوى المتعلقة بشبهات الفساد في البلدية.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال الشكاوى المقدمة من قبل الموظفين العاملين/ات في البلدية.
- يحق لوحدة الشكاوى استقبال أي شكاوى أخرى يقرر المجلس قبولها بناءً على توصية الوحدة.

ويجب الانتباه إلى أن الشكاوى التي لا يحق لوحدة الشكاوى استقبالها وفق نظام الشكاوى المقرر من المجلس البلدي:

- الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص الطبيعيين والمعنوين.
- الشكاوى المعروضة على القضاء، أو أنها عرضت على القضاء وصدر حكم فيها، ما لم تكن الشكوى متعلقة بعدم تنفيذ الحكم من قبل المجلس البلدي.
- الشكاوى التي سبق وأن عرضت على المجلس البلدي، وكانت تتعلق بنفس الموضوع والسبب، وقرر المجلس رفضها، ما لم تطرأ أسباب جديدة تغير من مجريات الشكوى.
- الشكاوى التي تقع ضمن صلاحيات جهة أخرى.
- طلب المعلومات التي تعتبر سرية بموجب تعليمات مكتوبة تصدر بهذا الخصوص.
- الشكاوى أو العرائض التي تتعلق بقرارات أو إجراءات اتخذتها المجلس البلدي ومضى عليها أكثر من سنة.

ولضمان تنوع أدوات استقبال الشكاوى في البلدية، فإن الجدول المرفق يوضح أبرز الأدوات التي يمكن للبلدية استقبال الشكاوى من خلالها، مع توضيح مميزات وعيوب كل أداة، وطريقة التنفيذ، والمستلزمات الالزمة لتطبيقها:



ال المستلزمات للتطبيق	العيوب	المميزات	طريقة التنفيذ	الأداة
صندوق خشبي، قلم، نموذج الشكاوى الورقية.	لا يحصل المشتكي/ة على إثبات التقى بالشكوى، يعتبر الصندوق تغذية راجعة من طرف واحد فقط، يحتاج الحضور الشخصي للمشتكي/ة خلال أوقات الدوام، ويطلب الأمر تكاليف للتنقل والوصول لمقر البلدية، ولا يستجيب للشكوى الطارئة.	ي ضمن للمشتكي/ة الخصوصية والسرية، كما أن وجود الصندوق أمام الجمهور يعزز من خصوصية البلدية للمساءلة.	تقوم البلدية بوضع صندوق خشبي في نقطة استقبال الجمهور، يغلق الصندوق بقفل، ويكون مفتاح القفل مع مسؤول وحدة الشكاوى، يتم تفريغ الصندوق كل أسبوع مرة واحدة على الأقل.	الأداة 1: صندوق الشكاوى
رقم مجاني خاص بالاتفاق مع شركة الاتصالات الفلسطينية، أجهزة اتصال داخلي، سيرفر داخلي، موظفين/ات استقبال الشكاوى.	يحتاج تطبيق الرقم المجاني إلى معدات فنية ولوحات ملائمة نوعاً ما، يحتاج إلى موظفين/ات متخصصين/ات في استقبال الشكاوى من المواطنين على مدار الساعة، يحتاج إلى تكاليف تضمن الترويج الجيد للرقم المجاني.	سهولة الاستخدام من قبل المواطنين، لا يحتاج إلى الحضور الشخصي للمشتكي/ة، مستجيب للخصوصية والسرية.	ويطلق عليه أيضاً الخط الساخن، وهو رقم مجاني يتم نشره على المواطنين لاستقبال الشكاوى من المواطنين على مدار الساعة.	الأداة 2: الرقم المجاني
جهاز هاتف ذكي، شريحة جوال، رقم خاص لاستقبال الشكاوى، موظف/ة متخصص/ة.	يحتاج إلى توفر أجهزة هاتف حديثة لدى المواطن، قد يواجه كبار السن أو الفقراء أو الأشخاص الأميين صعوبة في استخدام مثل هذه البرامج، وبحرمهم من حقهم في التقدم بالشكوى.	سهل الاستخدام من قبل المواطنين، غير مكلف، يضمن الاستجابة للشكوى الطارئة، يضمن الخصوصية والسرية، يساعد في بناء اتصال مباشر بين المواطن وموظفة/ة استقبال الشكاوى، لا يحتاج إلى الحضور المباشر للبلدية، يدعم الشكاوى الصوتية.	تقوم البلدية باستخدام تطبيقات الهاتف الذكي الخاصة بالتواصل مثل Telegram، WhatsApp و يتم تخصيص رقم جوال خاص بذلك مع موظفة/ة استقبال الشكاوى.	الأداة 3: تطبيقات الهاتف الذكي
جهاز حاسوب أو هاتف ذكي، خط انترنت هوائي، موظف خاص لاستقبال الشكاوى.	يحتاج إلى توفر أجهزة هاتف حديثة لدى المواطن، قد يواجه كبار السن أو الفقراء أو الأشخاص الأميين صعوبة في استخدام مثل هذه البرامج، وبحرمهم من حقهم في التقدم بالشكوى.	سهولة الاستخدام من قبل المواطنين، شائعة الاستخدام، سهولة الوصول لصفحة الشكاوى، تضمن الفاعل بين البلدية والمواطنين، تدعم الحصول على صور ووثائق عن الشكاوى، مجانية وغير مكلفة.	تقوم البلدية باستقبال شكاوى المواطنين عبر موقع التواصل الاجتماعي، مثل الفيسوك أو تويتر، ويتم استقبال الشكاوى عبر برامج الردود الملحقة.	الأداة 4: منصات التواصل الاجتماعي
جهاز حاسوب متقدم، قاعدة بيانات، سيرفر، موظف/ة متخصص/ة، جهاز سكانر، طابعة.	يحتاج إلى تقييمات برمجية، تكاليف تشغيل مرتفعة، يحتاج موظفة/ة تقفي/ة متخصص/ة، يحتاج إلى توفر هاتف ذكي مع المواطن، قد يواجه بعض المواطنين صعوبة في استخدامه، بحاجة إلى حملات لتعليميه على المواطنين.	يراعي السرية والخصوصية، مجاني، سهولة الاستخدام، يمكن برمجته ليراعي احتياجات مكونات المجتمع، يدعم المرفقات.	تقوم البلدية بإعداد تطبيق الهاتف الذكي الخاص باستقبال الشكاوى من المواطنين، بحيث يدعم هذا التطبيق استقبال الرسائل الصوتية والصور والوثائق التي قد يتم إرفاقها مع الشكاوى.	الأداة 5: تطبيق الهاتف الذكي
جهاز حاسوب متقدم، قاعدة بيانات، سيرفر، موظف/ة متخصص/ة، جهاز سكانر، طابعة.	يحتاج إلى توفر هاتف ذكي أو جهاز حاسوب لدى المشتكي/ة، قد يواجه بعض المواطنين صعوبة في استخدامه، لا يعطي إشعار المواطن باستلام الشكاوى من الموظف/ة المتخصص/ة.	يراعي السرية والخصوصية، مجاني، سهولة الاستخدام.	تقوم البلدية بتحصيص بريد الكتروني لاستقبال شكاوى المواطنين بحيث يشرف عليه بشكل مباشر موظف/ة الشكاوى في البلدية.	الأداة 6: البريد الإلكتروني
جهاز جوال، موظفة/ة متخصص/ة.	لا يدعم المرفقات، لا يعطي فرصة للمشتكي/ة لمنح التفاصيل، يتطلب امتلاك المواطن/ة لرصيد في الجوال لإرسال الشكاوى.	سهل الاستخدام، يراعي السرية والخصوصية.	تقوم البلدية بتحصيص رقم جوال لاستقبال شكاوى المواطنين عبر الرسائل النصية.	الأداة 7: رسائل SMS
جهاز حاسوب متقدم، قاعدة بيانات، سيرفر، موظف/ة متخصص/ة، جهاز سكانر، طابعة.	يحتاج إلى تقييمات برمجية، تكاليف تشغيل مرتفعة، يحتاج موظفة/ة تقفي/ة متخصص/ة، يحتاج إلى توفر هاتف ذكي أو جهاز حاسوب مع المواطن، قد يواجه بعض المواطنين صعوبة في استخدامه، بحاجة إلى حملات لتعليميه.	يراعي السرية والخصوصية، مجاني، سهولة الاستخدام، يمكن برمجته ليراعي احتياجات مكونات المجتمع، يدعم المرفقات.	تقوم البلدية بإعداد نظام خاص باستقبال الشكاوى من المواطنين عبر الموقع الإلكتروني الرسمي، بحيث يدعم استقبال الرسائل الصوتية والصور والوثائق التي قد يتم إرفاقها مع الشكاوى.	الأداة 8: الموقع الإلكتروني



7.1.2 تسجيل الشكاوى:

- على موظف الشكاوى الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الشكاوى.
- بعد التأكيد من مضمون ومحنتوى الشكاوى يتم إعلام المشتكى/ة بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى، على أن يتم تحديد سقف زمني محدد للرد على الشكاوى.
- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى المحوسب (نموذج رقم A)، وضمان تزويد مقدم الشكاوى بوصول يتضمن بالحد الأدنى: (تاريخ تقديم الشكاوى - اسم الموظف الذي استلم الشكاوى - موضوع الشكاوى - المستدات أو الوثائق المرفقة عند تقديم الطلب - تاريخ المراجعة للرد على الشكاوى - الرقم المرجعي للشكاوى).
- عند تسجيل شكاوى جديدة يتوجب على الموظف تزويد المتعامل بإيصال استلام الشكاوى وفق النموذج رقم (A)، والذي يتضمن الرقم المرجعي للشكاوى ليتسنى للمتعامل متابعة الشكاوى.
- في حال رغب المتعامل بمتابعة شكاوى قائمة، يقوم موظف وحدة الشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكاوى.
- يقوم الموظف بتسجيل الشكاوى في سجل استقبال الشكاوى وفق النموذج (A) من خلال حضور المتعامل - أو قيامه بالاتصال هاتفيًا، أو من خلال إحدى القنوات أو وسائل الاتصال الخاصة بالجهة.
- بغض النظر عن الوسيلة التي استخدمها المواطن لتقديم الشكاوى، فإنه يجب على الموظف/ة تسجيل الشكاوى وأرشيفتها، وتزويد المتقدم بما يثبت تقدمه بالشكاوى، والموعد الزمني للرد بما يتاسب وأدلة استقبال الشكاوى، وفي حالة استقبال الشكاوى عبر الخط المجاني/الساخن فإن الموظف يقوم بتزويد الموظف برسالة نصية SMS.

7.1.3 تصنيف الشكاوى:

تصنيف الشكاوى يعد من أهم المراحل التي تساهم في سهولة تخزين المعلومات الخاصة بالشكاوى واستخراجها، وسرعة الوصول إليها، ومعرفة السبب الرئيسي للمشكلة، ورفع التوصيات بشأنها، حيث يتوجب توفير الحقول الخاصة بالتصنيف، وذلك حسب التصنيفات التي تحددها البلدية بناءً على اختصاصها أو طبيعة الخدمات التي تقدمها، ووضع مؤشرات القياس الخاصة بهذه التصنيفات للتمكن من حل الشكاوى في الوقت المناسب، مثل الشكاوى مرتبطة الأهمية، وعليه يجب أن تكون هذه التصنيفات والمؤشرات معتمدة من الإدارة العليا في البلدية.

ويتوجب على وحدة الشكاوى في البلدية إعداد قائمة بتصنيفات الشكاوى الواردة إليها ومؤشرات القياس الخاصة بالشكاوى وإرسالها للإدارة التنفيذية للبلدية خلال شهر من تاريخ تعميم وتطبيق هذا الدليل، وذلك بالاستعانة بالملحق رقم (A).

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكاوى ضمن مسارات الإحالة لجهات الاختصاص؛ يتطلب على الجهة وضع تصنيف للشكاوى حسب الخدمات التي تقدمها كل جهة اختصاص بالاستناد إلى دليل خدمات البلدية، مما سيكون له أثر كبير في سهولة استخراج التقارير التحليلية عن الشكاوى، وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى، وإمكانية تحديد الثغرات ومجالات التحسين.

يختلف تصنيف الشكاوى من بلدية إلى أخرى وذلك على حسب درجة التصنيف وحجم ونوعية الخدمات التي تقدمها، والهيكلية التنظيمية للبلدية، إن قيام البلدية بدراسة وتحليل وتصنيف خدماتها يسهم في تسهيل تشخيص المعوقات، وتحديد مجالات التحسين بسهولة وأكثر دقة، بحيث يكون هذا التصنيف ضمن الخدمات التي تقدمها البلدية، وننصح البلدية هنا باستخدام تصنيف للشكاوى يعتمد على الإجراء المتبعة.



تصنيف الشكاوى حسب الإجراء

يعتبر مسؤول/ة وحدة الشكاوى هو الجهة المكلفة بتصنيف الشكاوى الواردة وفق نظام التصنيف الموضح في الصورة المرفقة، ويندرج تحت هذا التصنيف:

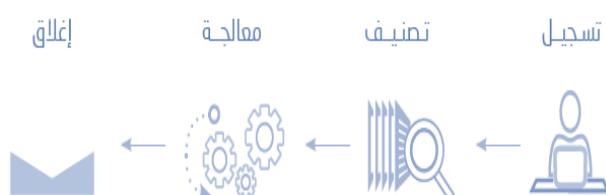
شكاوى قابلة للحل من أول اتصال:



يتطلب هذا النوع تمكين الموظف/ة المختص/ة من الاستجابة لحل الشكاوى من أول اتصال، مع تسجيلها في نظام إدارة الشكاوى لضمان الحصول على الإحصائيات الصحيحة.

المدة الزمنية للرد: يوم واحد

شكاوى تتطلب معالجة:



في حالة الشكاوى التي لا يمكن حلها من أول اتصال، فإن موظف/ة الشكاوى ي/ يقوم بإدخال الحالة في إدارة الشكاوى، واتباع آلية تصنيف الحالات لتحديد الإطار الزمني لحل الشكوى، والبدء بمعالجة الشكوى وفق مسارات الحالة، ومن ثم إضافة الرد أو الحل النهائي في السجل لكي يتم التواصل مع المشتكى/ة حسب الإجراءات المتبعة لإغلاق الشكوى.

المدة الزمنية للرد: يومين- خمس أيام عمل

شكاوى تتطلب طرف ثالث:

في حالة لم تنجح معالجة الشكوى، وتطلب الأمر طرف ثالث مثل القانوني، مستشارين، مدقق داخلي، المجلس البلدي، جهات حكومية، جهات مانحة.. إلخ.

المدة الزمنية للرد: 14-21 يوم عمل



نصائح وإرشادات عامة في تصنيف الشكاوى:

- في حالة الشكاوى التي تتطلب معالجة: من الضروري الانتباه إلى تمرير الشكوى عبر خطوات تقديم الشكوى، من أجل ضمان تسجيل ومعالجة الشكوى بالطريقة الصحيحة، عند قيام المتعامل بالتقدم بشكوى يجب على الموظف المختص التأكد مما إذا كانت شكوى مسجلة في النظام ويرغب المتعامل بمتابعتها أم شكوى جديدة يتطلب تسجيلها، حيث تبدأ مرحلة تسجيل شكوى جديدة بتقديم الشكوى؛ ومن ثم البدء بمعالجتها؛ يتم تزويد المتعامل بالحل وقياس مدى رضاه ومن ثم إغلاقها. يتطلب هذا النوع التدقيق وضمان متابعة الإنجاز من خلال مؤشرات الأداء الخاصة بإجراءات الشكاوى.
- الشكاوى التي تتطلب طرف ثالث: في حال لم يتمكن فريق الشكاوى أو القسم المختص من حل الشكوى أو أن الحالة تتطلب تدخل طرف ثالث، مثل أخذ الرأى القانوني، مستشارين، أو مراجعة المدقق الداخلي، مجلس الإدارة، جهات حكومية، الجهة الدولية المانحة، وفي بعض الحالات يتطلب حل الشكوى مشاركة أكثر من جهة مع جهات خارجية أو داخلية:
 - ✓ يتم تحديث بيانات الشكوى في النظام "شكوى تتطلب طرف ثالث".
 - ✓ تتم عملية حل الشكوى بتحديد الطرف الثالث المشارك في معالجة الشكوى، مثل: (قانونيين، مستشارين، جهة محلية، جهة اتحادية، جهة عالمية).
 - ✓ يتوجب على الجهات المشاركة في الشكوى التعاون والمشاركة في معالجة هذا النوع من الشكاوى، والبدء بمناقشتها ودراستها من خلال تنظيم الاجتماعات الخاصة بذلك إذا تطلب الأمر.
 - ✓ يتم تحديد الجهة المعنية للتواصل مع المتعامل، وغالباً ما تكون هذه الجهة هي التي تكون الشكوى من اختصاصها عن بقية الجهات المشاركة.
 - ✓ تقوم الجهة المعنية بالتواصل مع المتعامل وتزويده بالحل النهائي.
 - ✓ يتم قياس مدى رضا المتعامل عن حل الشكوى ومن ثم الإغلاق.

7.1.4 معالجة الشكاوى:

- على موظف إدارة الشكاوى التحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى خلال المدة الزمنية المحددة. هذه المرحلة تشمل المتابعة مع الأقسام أو الإدارات المختصة بشكوى المتعامل.
- على موظف/ة الشكاوى العودة إلى النظام للتحقق من قائمة ملفات الشكاوى التي تحتاج إلى متابعة واتصال بالأقسام المعنية أو بالمتعامل بشكل يومي.
- الغرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية كحد أدنى لكافية الحالات المتعلقة بأي شكوى لم تعالج بعد، والشكاوى التي تحتاج إلى تواصل مع المشتكى/ة يتم الاتصال به/ا عبر قناة الاتصال الملائمة.



- إذا تبين أن الشكوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف/ة المختص/ة العودة إلى آخر التحديات حول الشكوى على النظام أو الأرشيف للتحقق من وضع الشكوى والتواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.
- على موظف/ة الشكاوى تحديث بيانات ملف شكوى المشتكى/ة باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.
- عند معالجة الشكوى من الضروري إبلاغ النتائج للمشتكي/ة، والتواصل معه/ا حتى ولو لم يتسعى للجهة معالجة الشكوى، بغرض تزويد المتعامل بأحدث المعلومات حول وضع الشكوى.
- بعد تحديث بيانات المشتكى/ة، على الموظف/ة المعنى في الشكاوى التواصل عبر الجوال أو رسائل sms مع المشتكى/ة، ومعرفة مدى رضاه/ا عن الحل الذي تم التوصل إليه، وفي حال إبداء المشتكى/ة عدم الرضا عن الحل؛ يجب التوضيح للمشتكي/ة أن لديه/ا الفرصة لتقديم استئناف ضد طريقة إغلاق الشكوى، أو الحل إن رغب في ذلك.
- في حالة عدم رد المشتكى/ة أو صعوبة الوصول إليه/ا؛ يجب على الجهة معاودة التواصل مع المشتكى/ة خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكوى.
- في حال عدم رضا المشتكى/ة عن حل وإغلاق الشكوى، يتم تحديث بيانات ملف الشكوى، بما في ذلك القرار الذي تم التوصل إليه.
- يجب أن يراعي خلال معالجة الشكاوى اتباع مسارات الإحالة المعتمدة وفق هذا الدليل.

7.1.5 الرد على الشكاوى:

- بعد أن يتم استلام رد الجهة المختصة على الشكوى المقدمة؛ يقوم موظف الشكاوى بالتواصل مباشرة مع المواطن/ة صاحب/ة الشكوى لإبلاغه بطبيعة الرد على الشكوى، ويتم إبلاغ المواطن/ة بذلك الطريقة التي تقدم بها بالشكوى، مع ضرورة أن يتم توثيق عملية الإبلاغ.
- يجب أن يقوم الموظف/ة بإثبات عملية استلام المشتكى/ة لرد البلدية بشكل شخصي، وليس عبر وسيط ينوب عنه، ويفضل أن تكون عبر محادثة أو مكالمة مسجلة لضمان ضبط الجودة.
- يجب أن يتحقق موظف/ة استقبال الشكاوى من أن المشتكى/ة وافق على رد البلدية على الشكوى ويريد إغلاقها، وفي حال كان المشتكى/ة يريد المتابعة في الشكوى يجب على الموظف/ة عدم إغلاق الشكوى.

7.1.6 إغلاق الشكاوى:

- يتم إغلاق الشكوى بعد استلام وحدة الشكاوى الرد على موضوع الشكوى من قبل الجهة ذات الاختصاص، ووصول الرد إلى المشتكى عبر موظف الشكاوى وفقاً للنموذج رقم (3)، أو في حالة طلب المشتكى/ة ذلك، ويجب التتحقق من حل الشكوى عبر الاتصال المباشر على المشتكى/ة.
- في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المشتكى/ة عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى حسب النظام المعمول به من خلال الاتصال المباشر عبر الجوال أو الهاتف، أو عن طريق الجهة في الحالات المعقدة أو السرية، ويمكن قياس رضا المشتكى/ة من خلال النقاط الآتية:

- ✓ هل تشعر بأن المشكلة تم حلها بطريقة مرضية؟
- ✓ كيف تقييم الرضا حول إنجاز الشكوى من (1-10).



✓ هل لديك ملاحظات تود إضافتها لغرض تطوير العمل في استقبال ومعالجة الشكاوى.

- في حالة التأخير في حل الشكوى، يجب أن يقوم موظف الشكاوى بإشعار المشتكى/ة من خلال رسائل نصية أو الاتصال المباشر عن سبب التأخير والوقت المتوقع للرد.
- في حالة عدم رضا المشتكى/ة عن الحل؛ فإنه من الضروري إتاحة الفرصة أمام المشتكى/ة من إعادة فتح موضوع الشكوى (الاستئناف)، أو النظم من إجراءات التعامل مع الشكوى، والذي من خلاله يعبر المشتكى/ة عن عدم رضاه عن إجراءات التعامل مع الشكوى أو إغلاق الشكوى، وعليه يتم رفع الشكوى إلى المسؤول أو طرف ثالث من المجلس البلدي لم يدخل ضمن إجراءات حل الشكوى.
- ضمان تحديث النظام للشكاوى المغلقة.
- العمل على تحليل الشكاوى وإضافتها في المرجع الخاص بشكاوى المواطنين، لكي يتمكن الموظفون المختصون من الاطلاع عليها للتمكن من حل الشكاوى المماثلة من أول اتصال.
- من المهم وضع الخطط التحسينية والمقترحات لتجنب تكرار نفس الشكوى.
- في حالة إغلاق الشكوى يقوم موظف/ة الشكاوى بإعداد تقرير إغلاق الشكوى بحيث يتضمن (رقم الشكوى، اسم المشتكى/ة، تاريخ تقديم الشكوى، الجهات التي حولت لها الشكوى، تاريخ إغلاق الشكوى وبسب الإغلاق، مع التوقيع).

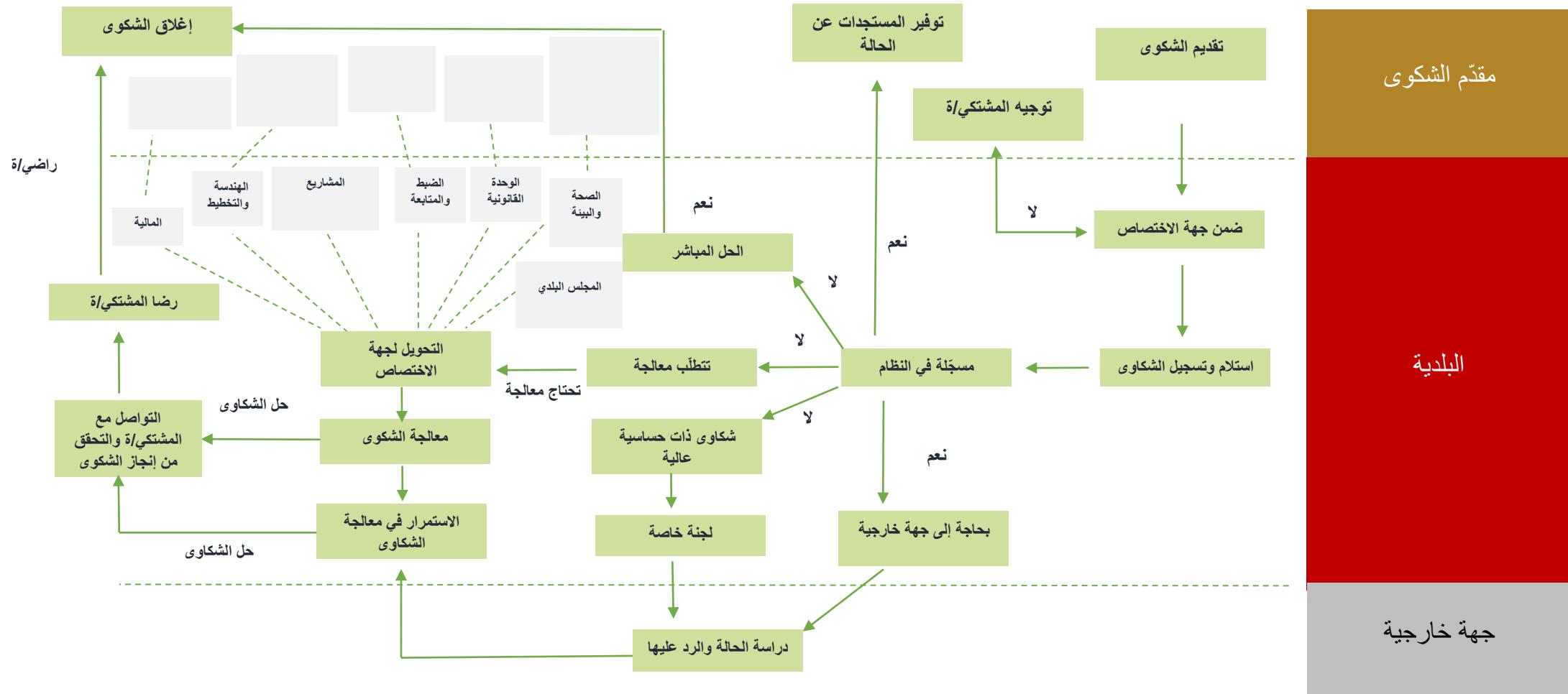
6.2 الشكاوى ذات الحساسية العالية:

- إن نظام الشكاوى في البلدية يجب أن يراعي الاستجابة والحساسية لقضايا النوع الاجتماعي، ومكافحة الفساد، وغيرها من القضايا ذات الحساسية العالية، مثل: (التحرش الجنسي، استغلال الوظيفة العامة، الواسطة، تضارب المصالح، الرشوة، الابتزاز... إلخ)، ويجب أن تخصص البلدية آلية مناسبة تضمن السرية والخصوصية للمبلغين عن هذه الشبهات من خلال توفير أدوات ملائمة.
- يتم استقبال الشكاوى ذات الحساسية العالية بنفس الطريقة التي تستقبل بها البلدية الشكاوى الأخرى وبذات الأدوات، لكن فور استقبال هذه الشكوى يقوم الموظف/ة المختصة بتحويلها في ذات اللحظة وبعد استيفاء جميع المعلومات إلى لجنة متخصصة يتم تشكيلها من قبل أعضاء المجلس البلدي تضم في عضويتها: (مسؤول/ة وحدة الشكاوى، نائب رئيس البلدية، المستشار القانوني).
- تجتمع اللجنة في نفس اليوم الذي يتم فيه استقبال الشكاوى وتصنيفها بأنها تقع ضمن الشكاوى ذات الحساسية العالية، ويتم التواصل مع المشتكى/ة وإبلاغه/ا بقبول الشكاوى أو البلاغ، وبالمرة الزمنية التي تحتاجها اللجنة لمتابعة الأمر.
- فور انتهاء اللجنة من أعمالها تقوم بالتواصل مع المشتكى/ة وإبلاغها بنتائج عمل اللجنة، والقرارات التي تم اتخاذها.

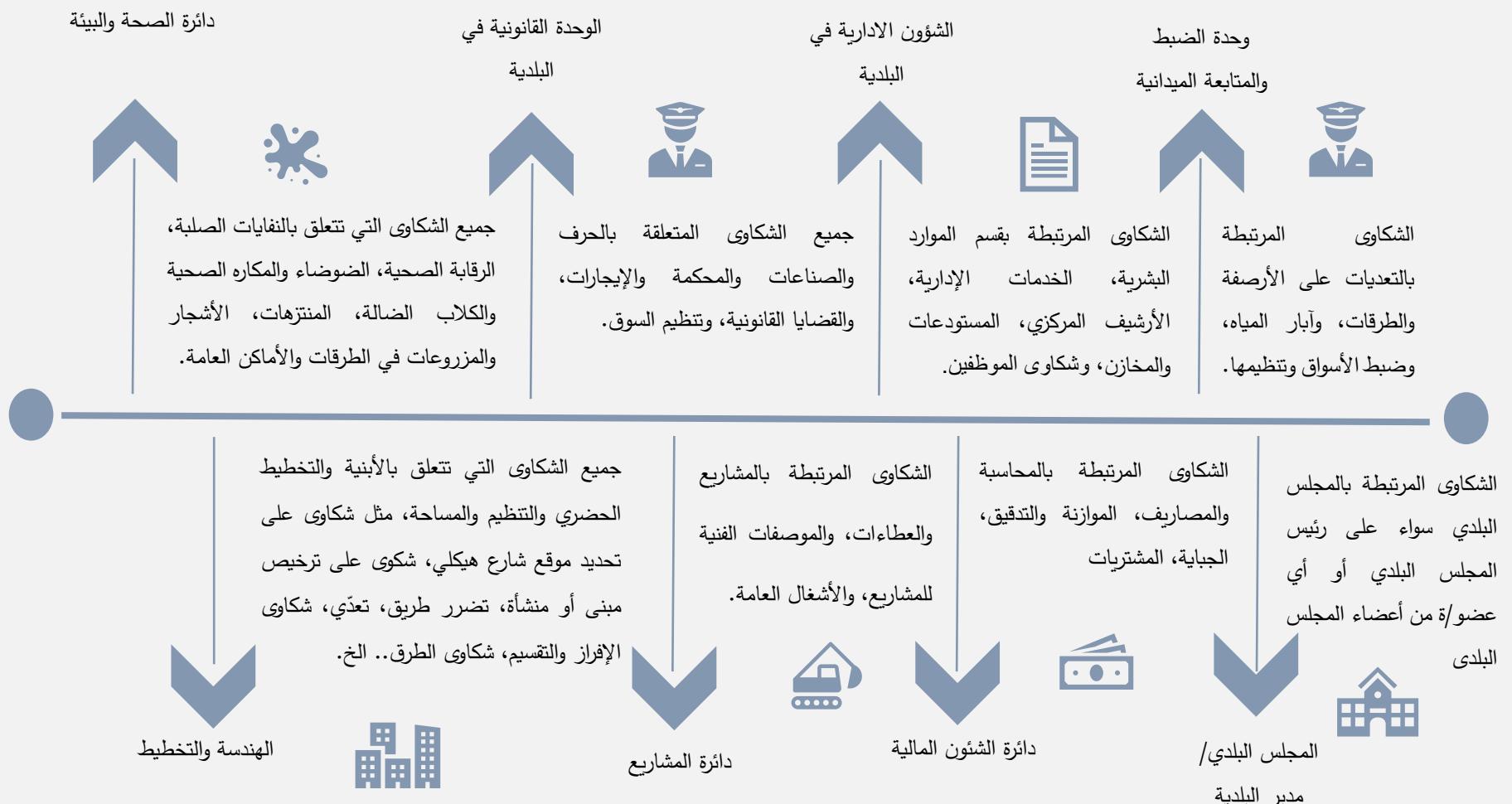


6.3 الشكاوى ضد رئيس البلدية أو أحد أعضاء المجلس البلدي:

- يتم استقبال الشكاوى المقدمة ضد رئيس البلدية أو أحد أعضاء/أعضاء المجلس البلدي بنفس الطريقة التي تستقبل بها البلدية الشكاوى الأخرى وبدأت الأدوات، لكن فور استقبال هذه الشكوى يقوم الموظف/ة المختصة بوضع الشكوى على أجندة أقرب اجتماع للمجلس البلدي، ويتم تزويد جميع الأعضاء/العضوات بنسخة عنها.
- ينظر المجلس البلدي في الشكوى خلال هذا الاجتماع ويتمأخذ قرار بها.
- يتم إبلاغ المتقدم/ة بموعد أقرب اجتماع للمجلس البلدي والتاريخ المتوقع للرد.
- يجب إبلاغ المتقدم بقرار المجلس البلدي حول الشكوى المقدمة، وفي حال لم يقبل المشتكى/ة بالقرار يتم تقديم النصح والإرشاد له حول الجهات الخارجية التي يستطيع اللجوء إليها.



مسارات الإحالة للشكاوى في البلدية





8. مؤشرات قياس الأداء:

تعتبر مؤشرات قياس الأداء ركيزة مهمة في ضمان تحسين نوعية وجودة عملية الإدارة للشكاوى الواردة للبلدية، كما أن مؤشرات قياس الأداء تساعد الإدارة العليا في البلدية على قياس أداء وحدة الشكاوى، وتعتبر مؤشرات قياس الأداء وسيلة مهمة لقياس مدى تحقق الأهداف والغايات الرئيسية لوجود وحدة الشكاوى في البلدية.

ومن أهم مؤشرات قياس أداء وحدة الشكاوى:

- 1 عدد الشكاوى التي تم استقبالها.
- 2 عدد الشكاوى التي تم التوصل لحل لها من أول اتصال.
- 3 عدد الشكاوى التي تمت معالجتها.
- 4 دقة وجودة الرد.
- 5 نسبة الالتزام بالإطار الزمني المخطط له.
- 6 نسبة الرضا من قبل المواطنين المشتكين/يات.
- 7 جودة التقارير الكمية والنوعية التي يتم اعدادها من قبل وحدة الشكاوى.

9. قياس رضا المشتكين:

- يهدف نظام الشكاوى في المقام الأول إلى رضا المواطنين، حيث تعد الشكاوى من أهم مصادر التغذية الراجعة التي تعكس رضاه عن الخدمات المقدمة وأالية التعامل مع الشكاوى وحلها.
- الهدف من قياس رضا المواطنين هو تحسين آلية التعامل مع الشكاوى وإغلاق الحالات، ومن ناحية أخرى ضمان التحسين المستمر لعملية إدارة الشكاوى، وعلى البلدية قياس رضا المواطنين عن النظام الداخلي للبلدية لإدارة التعامل مع الشكاوى، ووضوح الإجراءات، وإغلاق الحالات.

10. التقارير الخاصة بالشكاوى:

- يتطلب على الجهات المحلية معرفة أهمية إعداد التقارير الخاصة بإدارة الشكاوى والتي يستند عليها وضع الحلول والمقترحات التحسينية، والتي تتمكن الإدارة التنفيذية من خلالها معرفة فرص التحسين وتحديد الخدمات والإجراءات التي تتركز عليها شكاوى المتعاملين.

10.1 تقرير ربع سنوي:

- يتطلب إعداد تقرير دوري كل ثلاثة أشهر أو حسب ما تراه البلدية مناسباً لطبيعة عملها، ومن ثم رفع هذه التقارير إلى المجلس البلدي أو المدير التنفيذي، على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأعداد الشكاوى الواردة، تصنيف الشكاوى، الوقت المستغرق لحل الشكاوى، ويتم تصنيف الشكاوى حسب الخدمات والأقسام، وحسب التصنيفات الرئيسية لكل جهة، والتي بدورها تدعم متذبذبي القرار لاتخاذ القرارات المناسبة في تحسين الخدمات.



10.2 تقرير سنوي

- تقوم وحدة الشكاوى بإعداد تقرير سنوي شامل يتم رفعه إلى رئيس البلدية، على أن يكون تقريراً رقمياً وتحليلياً يتضمن عدد الشكاوى الواردة مصنفة وفقاً لأنواعها وعدد الحالات قيد المتابعة، ودرجات المتابعة، والردود التي تلقتها وحدة الشكاوى، ودرجات الاستجابة من الأقسام أو الجهات ذات الاختصاص.
- من المهم أن يتضمن التقرير مقترنات وتوصيات ناتجة عن تحليل الشكاوى، وذلك لاتخاذ القرار المناسب، حيث إن الهدف من التحليل العمل على معالجة جذور مسببات الشكاوى.

10.3 التقارير الخاصة

- تقوم وحدة الشكاوى بإعداد تقارير خاصة حول حالات معينة، أو نظراً لاتكراز بعض الشكاوى على نفس الموظف أو الخدمة، وإنما بشأن بعض الشكاوى ذات الطبيعة الخاصة مثل خطورتها أو أنها لا تحتمل التأجيل، فيتم عمل تقرير بشأنها وإرسالها للمجلس البلدي، كما يجب على المجلس البلدي مراقبة أداء آلية إعداد التقارير وأآلية الشكاوى بشكل عام وبشكل مستمر من خلال الاطلاع على عينة عشوائية من طلبات الشكاوى واستبيانات رضا المواطنين.

11. النماذج المرفقة:

- الملحق رقم (A): نموذج تسجيل وتصنيف الشكاوى.
- الملحق رقم (1): تقديم الشكاوى الورقية.
- الملحق رقم (2): وصل استلام الشكاوى.
- الملحق رقم (3): نموذج الرد على الشكاوى.
- الملحق رقم (4): نموذج بطاقة المراجعة.
- الملحق رقم (5): نموذج مراسلات داخلي.
- الملحق رقم (6): نموذج رد الجهة المخاطبة (القسم المختص).
- الملحق رقم (7): نموذج المتابعة والتذكير.
- الملحق رقم (7): نموذج مخاطبة رئيس المجلس البلدي.
- الملحق رقم (8): نموذج خطة تقرير حول الشكاوى.
- الملحق رقم (9): نموذج جدول حول توزيع الشكاوى حسب خدمات البلدية.
- الملحق رقم (10): نموذج جدول يبين توزيع الشكاوى حسب وسائل استقبالها.
- الملحق رقم (11): نموذج جدول يبين توزيع الشكاوى حسب نتائج معالجتها.
- الملحق رقم (12): نموذج استطلاع رأي حول نظام الشكاوى في البلدية.





النموذج A أداة تسجيل وتصنيف الشكاوى:

1



• الملحق رقم (1): تقديم الشكوى الورقية

رقم الهوية:	التاريخ : / /	اليوم / اسم مقدم الشكوى /
رقم المحمول :	الشارع:	العنوان:
..... البريد الإلكتروني: إسم المشتكى عليه:	الشارع: .. رقم الهاتف: ..
موقع الشكوى/	الوحدة/ القسم المختص بالشكوى:	
موضوع الشكوى /		
.....		
المرفقات مع الشكوى /		
خاص باستعمال وحدة الشكاوى		
رقم الشكوى:	تاريخ استلام الشكوى: .. /.../... ..	اسم مستلم الشكوى:
حالة الشكوى / <input type="checkbox"/> عاجلة <input type="checkbox"/> قبول <input type="checkbox"/> رفض	صفة الشكوى /	
الشخص أو الجهة التي وردت الشكوى ضدها:		
مبررات رفض الشكوى /		
..... التوقيع:	رقم وصل استلام المواطن لوصول الشكوى:	



الملحق رقم (2): وصل استلام الشكوى

1

.....	اسم المشتكى:	التاريخ : / / / اليوم
.....	رقم الوصل:	موضوع الشكوى:	رقم الشكوى:
مرفقات الشكوى :			
.....			
.....			
.....			
.....			
.....	توقيع الموظف	اسم الموظف مستلم الشكوى:

خاتم الوحدة



• **الملحق رقم (3): نموذج الرد على الشكوى**

رقم الشكوى:
تاریخ الرد على الشكوى:
موضوع الشكوى:
حضرۃ الاخ/ت:
تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع / الرد على شكوى رقم (.....) أو شكوى حول (.....)

نشكركم على ثقتكم بنا بتقديمكم الشكوى لنا ونود إعلامكم رداً على شكاوکم ما يلي:

.....
.....
.....
.....
.....

الخاتم الرسمي للوحدة

توقيع

مسؤول وحدة الشكاوى



• الملحق رقم (4): نموذج بطاقة المراجعة

..... اسم المشتكى :
..... رقم الشكوى :
..... موضوع الشكوى :
..... تاريخ تقديم الشكوى :
..... تاريخ المراجعة :

خاتم الوحدة

توقيع الموظف

اسم الموظف



• الملحق رقم (5): نموذج مراسلات داخلي

الإشارة:

التاريخ:

الأخ/ت المحترم/ة

الإدارة/ الوحدة/ القسم:

نقدم المواطن/ة /شركة/ مؤسسة:

بتقديم شكوى رقم بتاريخ:

والتي ملخصها:

.....
.....
.....
.....

وإننا نود الاستفسار عن رأيكم حول الشكوى، أو القيام بالإجراءات الالزمة إذا كان الأمر يتطلب ذلك، راجين
استلام ردكم بالسرعة الممكنة لإيصالها للمشتكي.

ونفضلوا بقبول فائق الاحترام

مسؤول وحدة الشكاوى



• **الملحق رقم (6): نموذج رد الجهة المخاطبة (القسم المختص)**

الإشارة:

التاريخ:

الأخ/ت مسؤول وحدة الشكاوى:

ردًا على كتابكم الموجّه إلينا بتاريخ/...../..... والمتعلق بالشكوى رقم (.....) الخاصة بالمواطن/ة
فإننا نفيدكم بما يلي:

.....
.....
.....

توقيع الجهة صاحبة الرد



• الملحق رقم (7): نموذج المتابعة والتذكير

الإشارة:
التاريخ:
الأخ/ت:
الوحدة/ القسم:

..... المتعلق بالشكاوى رقم عطفا على الكتاب الموجه إليكم بتاريخ
..... حول الخاصة بالمواطن/ة
.....
.....

نود تذكيركم بعدم استلامنا لأي رد من طرفكم حول الشكاوى المبينة أعلاه، راجين متابعتكم للشكاوى، وبانتظار
ردكم بالسرعة الممكنة.

مسؤول وحدة الشكاوى



• الملحق رقم (7): نموذج مخاطبة رئيس البلدية

الإشارة:
التاريخ:
السيد/ة: حفظه/ا الله
رئيس بلدية رفح
تهديكم وحدة الشكاوى أطيب التحيات،
بعد استقبال ومتابعة شكوى المواطن/ة
والتي رفعت بتاريخ والتي ملخصها:
.....
.....
.....
.....
ونظراً لعدم استلام رد من إدارة
نرفع الشكوى إلى حضرتكم.
وتفضلاً بقبول فائق الاحترام
رئيس وحدة الشكاوى
.....
.....
قرار رئيس البلدية:
التاريخ:
التوقيع:
نسخة إلى الجهة ذات الاختصاص



الملحق رقم (8): نموذج خطة تقرير حول الشكاوى

•

1- صفحة الغلاف تتضمن:

اسم البلدية، اسم الدائرة، أسماء معدّين التقرير ، الفترة التي يغطيها التقرير

2- قائمة محتويات التقرير (الفهرس):

3- التقديم للتقرير من أعلى مسؤول في البلدية:

4- مقدمة التقرير:

5- الملخص التنفيذي للتقرير:

6- متن التقرير (المرجعية القانونية للشكاوى في البلدية/ قواعد وآليات تلقي ومتابعة الشكاوى/ وصف وتصنيف وتحليل الشكاوى الواردة / عرض وتحليل استطلاعات الرأي ذات العلاقة/ الانجازات التي تحقق في معالجة الشكاوى/ الصعوبات والمعيقات التي تواجه الشكاوى):

7- خاتمة التقرير والنتائج والتوصيات وآليات تنفيذها:

8- ملائق التقرير (جداول، رسومات، صور، استطلاع رأي.....):

9- مصادر ومراجع التقرير (إن لزم):



الملحق رقم (٩) : نموذج جدول حول توزيع الشكاوى حسب خدمات البلدية

1



الملحق رقم (10): نموذج حدول بين توزيع الشكاوى حسب وسائل استقبالها

•

وسائل استقبال الشكاوى	العدد الكلى للشكاوى الواردة
الحضور الشخصي	
الهاتف	
الموقع الإلكتروني	
البريد الإلكتروني	
صندوق البريد	
صندوق الشكاوى	
أعضاء المجلس البلدي وموظفي البلدية	
وسائل الإعلام	
المؤسسات الرسمية والأهلية	
وسائل الاتصال الإلكتروني الحديثة	
وسائل أخرى	
المجموع	



الملحق رقم (11): نموذج جدول بين توزيع الشكاوى حسب نتائج معالجتها

1

الخدمات البلدية	عدد الشكاوى الكلي	عدد الشكاوى الملغقة	عدد الشكاوى المعالجة بشكل غير مرض	عدد الشكاوى المعالجة بشكل مرض	عدد الشكاوى قيد المتابعة
المجموع الكلي					



الملحق رقم (12): نموذج استطلاع رأي حول نظام الشكاوى في البلدية

•

البند	الموضوع	نعم	لا	لا اعرف
1	هل يوجد دائرة أو قسم في البلدية مختص بتلقى الشكاوى ومتابعتها			
2	هل آليات أو طرق تقديم واستقبال الشكاوى معلنة وسهلة وواضحة			
3	هل يتلقى مقدم الشكاوى وصل استلام ومراجعة وفق نموذج محدد			
4	هل تقديم الشكاوى مسموح في جميع الخدمات التي تقدمها البلدية			
5	هل واجهتك عند تقديم شكاوى أية عوائق أو مماطلات			
6	هل يسمح بتقديم شكاوى حول الفساد			
7	هل يسمح بتقديم شكاوى عن سلوكيات الموظفين أو رئيس وأعضاء المجلس البلدية ذات العلاقة بعملهم			
8	هل يتم إبلاغ مقدم الشكاوى بقبول شكاوه او رفضها خلال فترة قصيرة			
9	هل يتم معالجة الشكاوى بطريقة فعالة وسريعة			
10	هل يتلقى مقدم الشكاوى ردًا مكتوبًا على شكاوه خلال مدة قصيرة			
11	هل الردود على الشكاوى مقنعة وتراعي الأصول القانونية والإدارية السليمة			
12	هل يتم اتخاذ إجراءات تأدبية بحق موظف أو مسؤول امتنع عن استقبال أو معالجة الشكاوى			
13	هل تقوم البلدية بنشر تقارير حول الشكاوى للجمهور			
14	هل تقوم البلدية بنشر وتوعية الجمهور حول دليل أو نظام الشكاوى المعمول به لديها			
15	هل تلعب العلاقات الشخصية دور في سرعة الحصول على ردود حول الشكاوى المقدمة للمؤسسة.			
16	هل يقوم العاملين على استقبال الشكاوى بالتعامل مع الجمهور بعدالة ومساواة			
17	هل أنت راض بشكل عام عن أداء وحدة الشكاوى أو مركز خدمات الجمهور في البلدية			