



صندوق تطوير وإقراض البلديات  
Municipal Development & Lending Fund

## دليل إدارة الشكاوى في بلدية الخليل

تشرين أول- 2019

3	.....	مقدمة
3	.....	تعريف
3	.....	أهداف الدليل
4	.....	مبادئ إدارة الشكاوى
4	.....	فوائد نظام الشكاوى
4	.....	أسباب تقديم الشكاوى
5	.....	قنوات/وسائل تقديم الشكاوى
5	.....	شعبة الشكاوى
6	.....	مراحل عملية إدارة الشكاوى
7	.....	وقت الاستجابة للشكاوى من قبل البلدية

ينفذ صندوق تطوير وإقراض البلديات مشروع " تنمية قدرات البلديات والمجتمعات المحلية في المساءلة المجتمعية". ضمن إطار المكون الثالث لبرنامج تطوير البلديات، وهو برنامج ريادي للإصلاح والتنمية تم تصميمه من قبل صندوق تطوير وإقراض البلديات بالنيابة عن الحكومة الفلسطينية ويتوجبه منها. يستند البرنامج على قاعدة أن حجر الأساس في تطوير خدمات البلديات هو هيئات حكم محلي تتمتع بإدارة جيدة ومساءلة أفضل.

يستهدف المشروع (8) بلديات<sup>1</sup> في جنوب الضفة الغربية، ويهدف إلى مأسسة مشاركة المواطنين، وتعزيز بيئة المساءلة المجتمعية في العمل البلدي من خلال أدلة وإجراءات رسمية، وتبني الممارسات الفضلى من أجل تقوية التغذية الراجعة من المواطنين والمستفيدين حول تقديم خدمات البلدية وإدارة العمل البلدي وتحسين فاعلية آليات الشكاوى.

يأتي هذا الدليل المبسط لإدارة الشكاوى<sup>2</sup> في البلدية لمساعدة البلديات الشريكة في إدارة الشكاوى والاعتراضات المقدمة من قبل المواطنين، حيث تعتبر الشكاوى من إحدى أدوات المساءلة المجتمعية والمدرجة ضمن مستوى الرقابة العامة (المجتمع) كما يوضح دليل أدوات المساءلة المجتمعية في فلسطين والذي تم تأكيد الحاجة له من قبل البلديات الشريكة من خلال تحليل استمارة "التقييم الذاتي لإدارة الشكاوى في البلدية".

## تعريف

- **البلدية:** بلدية الخليل
- **الشكاوى:** هي وسيلة لتحقيق احتياجات المتعاملين وسماع آرائهم، حيث يقوم المتعامل بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات، المنتجات، العمليات، الإجراءات، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى سواء كان ذلك شفويا أو كتابياً.
- **البلاغ:** هو إيصال المعلومة أو تنبيه الجهة متخذة القرار بالوسائل المتاحة عند حدوث ضرر أو مشكلة ما، وهو عبارة عن خدمة تقدمها جهة ما بحيث يكون لها إجراء واضح، ولا يشترط من مقدم البلاغ أن يكون متضرراً، حيث يقصد به المصلحة العامة، مثال ( بلاغات إنارة الشوارع، تسريبات المياه، طوارئ الكهرباء، وغيرها)، ومن الممكن تقديم شكاوى على سوء تقديم الخدمة أو عدم التجاوب مع البلاغ.
- **إدارة الشكاوى:** جميع الخطوات التي تتم من خلالها تنفيذ جميع مراحل عملية إدارة الشكاوى والتي تشمل التقديم التسجيل والتصنيف والتحويل والمعالجة والمتابعة والتحليل والتوثيق.

## أهداف الدليل

يهدف دليل الشكاوى بشكل رئيس إلى تنظيم آلية التعامل مع الشكاوى المقدمة من المواطنين إلى البلدية على أسس تضمن العدالة والمساواة والشفافية والمهنية في العلاقة مع مقدم الشكاوى، من أجل تحسين جودة الخدمات من جهة. ويعزز من ثقة المواطن في البلدية من جهة أخرى. ويهدف الدليل بشكل خاص إلى:

<sup>1</sup> . البلديات هي: محافظة الخليل: الكرم، الخليل، بيت عوا. محافظة بيت لحم: بيت ساحور، بتر، بيت فجار، جناتة، زعترة.  
<sup>2</sup> . تم إعداد هذا الدليل بالرجوع إلى عدد من الأدلة والإصدارات المتعلقة بالشكاوى، بالإضافة إلى نتائج تقييم واقع نظام الشكاوى في البلديات المنفذ ضمن هذا المشروع، حيث تم الرجوع إلى نظام الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء الفلسطيني، ودليل الشكاوى والمقترحات والثناء الصادر عن حكومة أبو ظبي، وتقرير واقع وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة، الصادر عن أمان، بالإضافة إلى عدد من دليل الشكاوى في عدد من البلديات الفلسطينية.

- تمكين المواطنين وعدم انتهاك حقوقهم بسبب الإساءة في استخدام السلطات والإهمال ومنع القرارات الجائرة بحقهم.
- التعرف على مكان الخلل الإداري والمالي في العمل البلدي.
- تعزيز الثقة بين المواطنين والبلدية.
- تعزيز مفهوم وممارسات المساءلة المجتمعية على العمل البلدي.
- تنظيم اتصال المواطنين بالبلدية وتقديم شكاوهم والاستجابة لها.
- تسريع وقت الاستجابة للشكاوى المقدمة للبلدية.
- تأسيس الشكاوى في العمل البلدي.

#### مبادئ إدارة الشكاوى

- الفاعلية والكفاءة في إدارة الشكاوى.
- المعاملة العادلة للجميع.
- نشر ثقافة التعلم والتطوير في إدارة الشكاوى.
- النزاهة والشفافية في التعامل مع المواطنين.

#### فوائد نظام الشكاوى

- الاستجابة بسرعة مع الشكاوى وعلى أساس مهني.
- إبقاء مقدم الشكاوى على اطلاع بما يحدث بشكواه المقدمة.
- محافظة البلدية على الخصوصية والمعلومات.
- استخدام الشكاوى كوسيلة لمراجعة وتحسين طريقة تقديم الخدمات.
- تقديم الشكاوى لن يؤثر على حقوق مقدم الشكاوى في تلقي الخدمة أو استخدامها.

#### أسباب تقديم الشكاوى

- إجراءات تقديم الخدمة: قد تكون إجراءات الحصول على الخدمة غير واضحة أو معقدة أو أن تكون الأدلة الإرشادية غير متوفرة.
- الوقت: قد يكون الوقت المستغرق للحصول على الخدمة طويل نسبياً.
- التكلفة: قد تكون تكاليف ورسوم الحصول على الخدمة عالية نسبياً.
- البنية التحتية: مثل عدم توفر مواقف للسيارات أو عدم وجود قاعات انتظار أو عدم توفر خدمات مساندة أو عدم وجود مساحات كافية.
- مكان تقديم الخدمة: نتيجة عدم ملائمة مكان تقديم الخدمة من الناحية الجغرافية أو عدم وجود انتشار كافي لمواقع تقديم الخدمة.
- مقدم الخدمة: السلوكيات السلبية التي تتعلق بمقدم الخدمة ونقص المعرفة.
- تعدد الجهات: تعدد الجهات الخارجية التي تشترك في تقديم الخدمة (خدمات أفقية).
- جودة الخدمة: عدم رضا المواطن/مقدم الشكاوى عن جودة الخدمة المقدمة من قبل البلدية.
- القرارات: عدم رضا المواطن عن قرار معين صادر عن الهيئة المحلية.
- أداء البلدية: عدم رضا المواطن عن أداء البلدية في إدارة الشأن العام.

يمكن تقديم الشكاوى للبلدية من خلال عدة قنوات او وسائل والتي لا بد من اعتمادها من قبل المجلس البلدي حسب الموارد المتاحة ومن هذه القنوات/الوسائل:

- الاتصال الهاتفي: تخصيص رقم هاتف معلن عنه للمواطنين يتم من خلاله استقبال الشكاوى وتسجيلها.
- الفاكس: تخصيص رقم فاكس معلن عنه للمواطنين يتم من خلاله استقبال الشكاوى وتسجيلها.
- البريد الالكتروني: تخصيص بريد الكتروني ومعلن عنه للمواطنين لاستقبال الشكاوى وتسجيلها.
- الرسائل القصيرة: استقبال الشكاوى والرد عليها من خلال الرسائل القصيرة SMS من رقم مخصص ومعلن عنه للمواطنين.
- مواقع التواصل الاجتماعي: استقبال الشكاوى على الصفحات المخصصة لذلك على شبكات التواصل الاجتماعي ومعلن عنها للمواطنين.
- صندوق الشكاوى: الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه الى البلدية وتقديم الشكاوى حسب نموذج معد ووضعه في صندوق الشكاوى.
- الحضور الشخصي أو الإنابة: الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه الى البلدية وتقديم الشكاوى حسب نموذج معد وتسليمه للبلدية.
- مركز خدمات الجمهور/المواطنين: حيث يوجد في عدد من البلديات مركز خدمات الجمهور/المواطنين، يتم تقديم الشكاوى له.
- أية وسيلة أخرى يتم اعتمادها بقرار من المجلس البلدي.
- وسائل غير مباشرة: من خلال إبلاغ المجلس البلدي أو موظف أو مؤسسات أهلية وعامة أخرى.

### شعبة الشكاوى<sup>3</sup>

#### (1) شعبة الشكاوى:

- يتولى إدارة شعبة الشكاوى مركز خدمات الجمهور بحيث يتم تكليف موظف مؤهل ولديه خبرة في مجال العمل البلدي، ويساعده عدد كاف من الموظفين.

#### (2) مهام شعبة الشكاوى:

- استقبال الشكاوى من جميع المواطنين المقيمين في الحدود الإدارية للبلدية وتشمل الشكاوى المتعلقة بالأمر التالية:

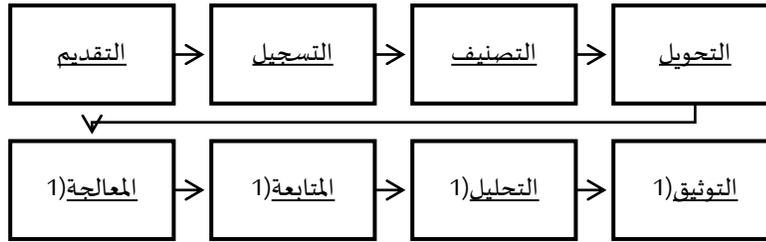
#### ○ خدمات البلدية:

- خدمات الأبنية والتراخيص.
- خدمات التخطيط.
- خدمات إنارة الشوارع.
- خدمات الشوارع والطرق.
- خدمات الصرف الصحي.
- خدمات الحرف والصناعات.
- خدمات الصحة والبيئة.

<sup>3</sup> . لا تنظر شعبة الشكاوى في البلدية في عدد /حالات معينة من الشكاوى مثل القضايا التي يبت فيها القضاء، ما لم يتعارض مع القوانين الفلسطينية مثل قانون الحق في المعلومات (مسودة)، أو قوانين أخرى.

- الخدمات المالية والإدارية.
  - الخدمات الثقافية والاجتماعية.
  - الخدمات العامة.
- أية شكاوى أخرى يقرها المجلس البلدي بناء على توصية من شعبة الشكاوى.
- متابعة الشكاوى المقدمة للبلدية وتشمل الأمور التالية:
- الاطلاع على جميع الوثائق والمستندات المتعلقة بموضوع الشكاوى والحصول على صورة منها.
  - إحالة الشكاوى الى الجهة/ات المعنية أو المستشار القانوني للبلدية في حال لزم ذلك.
  - التواصل أو استدعاء مقدم الشكاوى في حال وجود أي بيانات أو استفسارات ضرورية متعلقة بالشكاوى.
  - التحقق من صحة واستيفاء كافة المعلومات والبيانات والمستندات المرفقة مع الشكاوى.
  - مخاطبة والمتابعة مع كافة الدوائر في البلدية للسير في الشكاوى.
  - وضع الآلية المناسبة لتصنيف وترميز الشكاوى التي ترد الى البلدية.
  - لفت نظر المجلس البلدي بحال أن الشكاوى مقدمة ضد أحد موظفي البلدية أو ضد دائرة معينة.
- اقتراح النماذج اللازمة لعملها ويتم اعتمادها وتعديلها بقرار يصدر عن المجلس البلدي.
- حفظ كل ما يتعلق بالشكاوى في سجلات خاصة وفق نظام الترميز المعتمد.
- إعداد تقارير ربع سنوية ونصف سنوية ورفعها للمجلس البلدي، مع تضمين تحليل إحصائي للشكاوى.
- أية مهام أخرى ضرورية للقيام بها من قبل الشعبة تضمن إدارية كفاءة وفعالية للشكاوى.

## مراحل عملية إدارة الشكاوى



### (1) التقديم والتسجيل والتصنيف والتحويل

#### 1.1 التقديم:

1.1.1 تعبئة الشكاوى على النموذج المعتمد لدى البلدية لاستقبال الشكاوى مع إرفاق صورة عن جميع الوثائق التي تدعم موضوع الشكاوى إن وجدت.

1.1.2 إعطاء مقدم الشكاوى وصل استلام للشكاوى وذلك على النموذج المعتمد لدى البلدية.

1.1.3 إذا كان المشتكى او مقدم العريضة اميا او لديه إعاقة بصورة تمنعه من كتابة الشكاوى، يقوم موظف الشعبة بتعبئة النموذج على ان يوقع مقدم الشكاوى على النموذج وذلك بحضور أحد الشهود.

#### 1.2 التسجيل والتصنيف:

1.2.1 التحقق من استيفاء محتوى الشكاوى والشروط المطلوبة لتقديم الشكاوى من حيث البيانات الأساسية، وموضوع الشكاوى.

1.2.2 تسجيل الشكاوى في نموذج التوثيق ووفق الرقم التسلسلي المحدد على النموذج.

1.2.3 تصنيف مستوى الشكاوى وفق نظام التصنيف المعتمد.

1.2.4 تحديد مستوى الشكاوى (طارئة – عادية – عامة).

1.3 التحويل:

1.3.1 تحديد الجهة/ات المعنية بالشكاوى.

1.3.2 إرسال الشكاوى إلى الجهة/ات المعنية بالشكاوى وتحديد الوقت المتوقع للرد على الشكاوى.

## 2) المعالجة والمتابعة

2.1 متابعة الشكاوى مع الجهة/ات المعنية.

2.2 استلام الرد من الجهة/ات المعنية بالشكاوى.

2.3 تنسيق الردود مع الجهات ذات العلاقة.

2.4 الاتصال مع مقدم الشكاوى أو من ينوب عنه وإبلاغه بما تم على شكاواه عبر قنوات الاتصال المختلفة.

2.5 التأكيد على الجهة/ات المعنية بالشكاوى في حال تأخر الرد.

2.6 الاتصال مع المشتكي لإبلاغه بعملية المتابعة والمدة الزمنية المتوقعة للرد واتخاذ الإجراءات اللازمة.

2.7 إعداد تقارير بالشكاوى المتأخرة للمجلس البلدي وتسريعها قدر الإمكان ضمن إطار ومعايير العمل البلدي.

## 3) التحليل والتوثيق

3.1 حفظ كل ما يتعلق بالشكاوى في سجلات خاصة وفق نظام الترميز المعتمد.

3.2 إعداد تقارير ربع سنوية ونصف سنوية ورفعها للمجلس البلدي.

3.3 تضمين تحليل إحصائي للشكاوى في الكتاب السنوي لإنجازات البلدية إن وجد ونشر النتائج للمواطنين من خلال وسائل النشر المختلفة.

## وقت الاستجابة للشكاوى من قبل البلدية

- يقوم مسؤول الشكاوى بتحويل الشكاوى المستلمة للجهة/ات المعنية خلال أسبوع عمل من تاريخ تقديم الشكاوى إلا في حالة كون الشكاوى طارئة فيتم تحويلها مباشرة.
- تقوم الجهة/ات المعنية بالرد على الشكاوى بقبول أو رفض الشكاوى خلال أسبوع عمل من تاريخ تحويل الشكاوى، إلا في حالة كون الشكاوى طارئة فيتم الرد عليها مباشرة.
- يتم إبلاغ مقدم الشكاوى أو من ينوب عنه بقبول أو رفض الشكاوى خلال ستة أيام عمل من تاريخ تقديم الشكاوى من خلال قنوات الاتصال المختلفة.
- تقوم الجهة/ات المعنية بالعمل على الرد على الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة خلال أسبوعين عمل من تاريخ قبول الشكاوى، إلا في حالة كون الشكاوى طارئة فيتم العمل على الرد على الشكاوى واتخاذ الإجراءات اللازمة بشكل مباشر.

انتهى