



مركز شؤون المرأة - غزة
Women's Affairs Center - Gaza

نظام معالجة الشكاوي

مركز شؤون المرأة - غزة

2016

من أجل تطوير نوعية البرامج لمركز شؤون المرأة من خلال الاستفادة من المعلومات والخبرات المتوفرة لدى المستفيدين وتحديد المجالات التي يتعين علينا تحسينها وتفعيل عملية تصحيح القرارات الخاطئة بسرعة وكفاءة ونشر ثقافة الشفافية والمساءلة ومنع الشكاوى من التعاقم لتصل الى حالة صعبة تؤدي الى نتائج سلبية.

وتقليل الضغط عن كاهل الموظفين من خلال تقديم التدريب والدعم ليساعدهم في معالجة مشاكل الفئات المستهدفة، واستخدام نهج منظم في عملية حل المشاكل تم إعداد دليل ونظام معالجة الشكاوى لمركز شؤون المرأة ضمن إجراءات نظامية مهنية وشفافة.

الغرض من نظام معالجة الشكاوى:

مركز شؤون المرأة هو جمعية أهلية نسوية مستقلة غير ربحية تهدف إلى تمكين النساء ومناصرة حقوقهن والمساواة من خلال برامج بناء القدرات والأبحاث والمناصرة انسجاماً وانطلاقاً من مبادئ حقوق الإنسان والتي تشمل المسؤولية وحكم القانون والشفافية والتسامح والعدالة والمساواة وعدم التمييز والمشاركة والتمكين للفئات المهمشة. وهو مركز نسوي للمعرفة والمعلومات يلعب دوراً ريادياً في تمكين النساء ومناصرة حقوقهن والمساواة في عملية التنمية المستدامة الفلسطينية والمساءلة لضمان العدالة والكرامة للمرأة، مركز شؤون المرأة هي منظمة قائمة على نهج الحقوق ويهدف إلى العمل بطريقة منفتحة وشفافة.

وتماشياً مع رسالة مركز شؤون المرأة والتي تتمثل في إدماج ومراقبة سياسات النوع الاجتماعي في أداء برامجها، وانطلاقاً من علاقتها المتميزة مع المؤسسات والمجتمع المحلي بكافة شرائحه المبنية على أسس الشراكة والتعاون فإن نظام معالجة الشكاوى سيساعدنا على ضمان احترام وكرامه متلقي الخدمات وتحسين المساءلة، وعلاوة على ذلك سيساعدنا النظام في تصحيح المسار ومعالجة الأخطاء وينبهننا إلى قضايا إساءة استخدام الأموال، أو أي اخلال بالأنظمة الإدارية أو المالية التي يتبعها المركز.

والغرض من هذا الدليل هو دعم وتطوير نوعية برامج مركز شؤون المرأة من خلال الاستفادة من المعلومات والخبرات المتوفرة لدى المستفيدين، وتحديد المجالات التي يتعين علينا تحسينها، تفعيل عملية تصحيح القرارات الخاطئة بسرعة وكفاءة. بالإضافة إلى نشر ثقافة الشفافية والمساءلة.

ماهي الشكوى: -

الشكوى هي تعبير رسمي عن حالة من عدم الرضا أو تظلم يتم رفعه حينما يعتقد أحد الأطراف المعنية بأن مركز شؤون المرأة قد أخفق في الوفاء بالتزام معين. يمكن أن ترتبط تلك الشكوى بخطة برنامج، أو نشاط أو معايير اختيار المستفيدين ضمن برامج المركز، أو جدول نشاطات، أو تحيز وانتهاكا للأنظمة والسياسات الداخلية للمركز، أو أداءً تقنياً قياسيًّا، أو القيم الخاصة بالمؤسسة، أو متطلباً قانونياً، أو سوء سلوك من قبل الموظفين.

الشكوى قد تثير مخاوف بشأن: -

- عدم النزاهة والتحيز.
- التمييز في تقديم الخدمات.
- سلوك غير مهني وغير مبرر تجاه المستفيدين من خدمات مركز شؤون المرأة.

من يستطيع تقديم شكوى؟

جميع الأشخاص المنتفعين من مشاريع وبرامج مركز شؤون المرأة داخل المركز وخارجه، وجميع الأطراف المعنية الأخرى التي تنتفع بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من برنامجنا، مثل الموردين ومزودي الخدمات

شكوى مقابل تغذية راجعة:

نميّز ونُفرّق في نظامنا ما بين الشكوى والتغذية الراجعة. يتوقف الأمر على الأطراف المعنية إن كان/كانت يريد/تريد تقديم تغذية راجعة أم شكوى، باستخدام نظام الشكاوى.

الشكوى هي تعبير رسمي عن عدم الرضى أو الإستياء، و/أو التعرض لسوء معاملة، بخصوص شخص أو أمر بحيث يستوجب رداً رسمياً من قبل مركز شؤون المرأة؛ وذلك يتم بالطريقة التي تصفها الإجراءات المذكورة في الأسفل.

أما التغذية الراجعة فهي تصريح إيجابي أو سلبي غير رسمي، عن الرأي حول شخص أو أمر معين. هي رأي تتم مشاركته من أجل المعلومات، أو كجزء من الحوار المستمر مع المستفيدين، أو أصحاب الحقوق، أو جهات معنية ببرنامج أو نشاطات مشروع معين - ولكن دون النية بتقديم شكوى. لا تتطلب التغذية

الراجعة استخدام الإجراءات المذكورة في الأسفل، ولا تستوجب الرد من قبل مركز شؤون المرأة بطريقة رسمية.

التزامات مركز شؤون المرأة: -

- مركز شؤون المرأة يلتزم بالمبادئ التوجيهية وأخلاقيات المهنة بحسن التعامل مع الشكوى وبالطريقة المناسبة في نظام معالجة الشكاوى.
- مركز شؤون المرأة سيسعى للرد على جميع الشكاوى فوراً وفقاً لمعايير الخدمة المنصوص عليها في هذه السياسة.
- سيتم التعامل مع جميع الشكاوى بسرية تامة.
- مركز شؤون المرأة يقدر أن تقديم الشكوى تعبير عن شعور غير مرضي ونتفهم الإحباط الذي قد يسببه هذا الأمر، لكننا مع ذلك نتوقع أن يكون المستفيد على قدر عالي من الشفافية والمسئولية.
- استقبال وتنسيق جميع الشكاوى التي يتم تلقيها عبر الإيميل والبريد الإلكتروني.
- إذا تقرر إرجاء التحقيق، سيتم إبلاغ صاحب الشكوى لأسباب القرار، وسوف يكون قادراً على طلب إعادة النظر في القرار.
- جميع مدراء المشاريع والمنسقات، بدعم من قسم الموارد البشرية، ستكون مسؤولة عن تقديم الدعم لموظفيها حسب الاقتضاء والإطلاع على نظام معالجة الشكاوى المعمول به داخل مركز شؤون المرأة لضمان أن الجميع على درجة واحدة من المعرفة بوجود آليات نظام معالجة الشكاوى

مهام لجنة الشكاوى: -

- النظر في الشكاوى المقدمة والعمل على تقديم الحلول المنصفة لمقدمي الشكاوى
- تعبئة الشكاوى في النموذج المخصص لها إذا تم استقبال الشكاوى عن طريق الهاتف.
- تشكيل لجنة تحقيق، والبدء بعملية التحقيق مع الأشخاص ذوي العلاقة.
- عمل التقارير اللازمة والتي توضح طبيعة الشكاوى إن كانت تمثل ظاهرة أو حالات فردية.
- تعيين لجنة تحقيق وإعداد بنود مرجعيه مخصصه للبت في طبيعة الشكاوى والأشخاص ذوي العلاقة.

- توعية المنتفعين الموظفين بدور وحدة الشكاوى في مركز شؤون المرأة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة.
- تقديم الاقتراحات والتوصيات من أجل اتخاذ إجراءات أو تدابير أو سياسات للحد من هذه المشاكل.
- رفع تقارير عامة حول طبيعة الشكاوى المقدمة لمجلس إدارة مركز شؤون المرأة بشكل عام حول أهم الشكاوى التي تم استقبالها.
- إعداد وكتابة تقارير سنوية حول طبيعة الشكاوى وعددها.
- ضمان السرية التامة في التعامل مع الشكاوى.

يتم تعيين موظفين إثنين من لجنة معالجة الشكاوى لفتح صندوق الشكاوى / البريد الإلكتروني / الظروف والمكاتب التي تحتوي على شكاوى والتي تم تسليمها باليد.

أنواع الشكاوى (التشغيلية والحساسة):

الشكاوى التشغيلية: هي شكاوى ضمن عمل وإطار برامج ومشاريع وجميع خدمات التي تقدمها مركز شؤون المرأة للمجتمع المحلي بكافة فئاته وشرائحه.

الشكاوى الحساسة: هي عادة شكاوى تتعلق بحالة فساد، أو حالة إستغلال جنسي، أو إنتهاك كبير لقوانين الموظفين الخاصة بنا.

إن نظام مركز شؤون المرأة مصمم لمعالجة كلا نوعي الشكاوى التشغيلية والحساسة. يتأكد النظام من أن جميع المعلومات الخاصة بالشكاوى الحساسة تعالجُ بسريّة تامة، بحيث يتم إرسالها على الفور الى مجلس إدارة مركز شؤون المرأة. إذا ما أراد المنتفع / المشتكي تقديم الشكاوى مباشرة إلى المكتب الرئيسي.

كيف يتم تقديم الشكاوى؟

سيتم تعبئة نموذج الشكاوى في (الملحق رقم 1) بالاعتماد على النقاط التالية:

- ✚ سيتم إعداد النموذج الخاص بالنظام.
- ✚ ينبغي على النموذج أن يحتوي على جميع المعلومات المطلوبة، وسيتم تعبئته ليتم اعتباره شكوى رسمية. (يجب أستكمال جميع الخلايا، بحيث تعبئة جزءا فقط من النموذج لن يكون مقبولاً ولن يُنظر في ذلك النموذج.)
- ✚ ينبغي إرسال أية معلومات إضافية (إن كانت ضرورية للشكوى) من خلال البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو البريد، أو يتم تسليمها باليد.

١. أن يتم تسليم نموذج الشكوى من خلال استخدام أحد الطرق التالية:

- ✚ من خلال البريد الإلكتروني RM.complaints@wac.org.
- ✚ من خلال البريد المُرسَل الى موظف الشكاوى لدى مركز شؤون المرأة
- ✚ إدخال شكوى مكتوبة، إلى أحد صناديق الشكاوى في المكاتب التالية

غزة

مكتب مركز شؤون المرأة

الطابق الثاني، الشقة 6

عمارة السعيد

شارع أحمد عبد العزيز

- ✚ الحضور الشخصي للمشتكي/ة إلى مقر مركز شؤون المرأة .
- ✚ الحديث شخصياً مع أحد موظفي مركز شؤون المرأة.
- ✚ إرسال رسالة نصية للرقم التالي (0599872664 أو 0599495065) .
- ✚ الاتصال من خلال الهاتف.

في حالة القيام بأحد الخطوات التالية (-الاتصال من خلال الهاتف، أو - إرسال رسالة نصية أو - الحديث الى أحد موظفي مركز شؤون المرأة:

- ستقوم موظفة مركز شؤون المرأة بطرح سؤال على المشتكي بخصوص إذا ما كان/ت يريد/تريد رفع شكوى رسمية أم لا، ومن ثم يقوم/تقوم بمساعدة المشتكي في رفع الشكوى إذا ما قرر/ت القيام بذلك.
- بمجرد إستكمال النموذج، سيقوم الشخص الذي يستلم المعلومات، بقراءة المعلومات المقدمة في الشكوى أمام المشتكي بشكل حرفي / ارسال بريد الكتروني / من خلال البريد، وذلك للتأكد من أن المعلومات تعكس، وبدقة، الشكوى المنوي رفعها.
- وبعد ذلك، وبمجرد تحديد إذا ما كان قد تم تعبئة الشكوى بشكل صحيح، سيقوم الشخص الذي قام بتعبئة النموذج بالتوقيع على النموذج وإضافة التاريخ، بالإضافة الى التأكد من أن "المعلومات المقدمة في الشكوى تعكس ما قامت جهة الإشتكاء بتقديمه من معلومات دون أي حذف أو إضافة".
- يتم إغلاق الشكوى وإرسالها الى أحد موظفي لجنة الشكاوى واللذين تم تعيينهما لفتح حساب البريد الإلكتروني أو الصندوق الخاص بمركز شؤون المرأة

كيف نقوم بمعالجة الشكاوى الخاصة بنا:

- من أجل ضمان السرية، تم تعيين موظفين فقط من موظفي مركز شؤون المرأة ضمن لجنة الشكاوى، لفتح الحساب الإلكتروني أو صندوق الشكاوى، والإجابة على الشكاوى الشفهية بحيث يستطيع أحدهما أو كلاهما البدء بعملية معالجة الشكوى.
- يضمن مركز شؤون المرأة ألا تتقابل أية شكوى بالإنقمام من قبل المؤسسة إلا إذا ما ثبت عدم صحة الشكوى، وأن تقديم الشكوى كان يهدف الى إلحاق الأذى بأحد الأشخاص.
- في حالات نادرة، يمكن أن يتم إجراء تحقيق بخصوص شكاوى حساسة ومجهولة المصدر بخصوص الإستغلال الجنسي، أو خروقات كبيرة أخرى تخص الفساد أو غيرها من الأمور التي تعتبر خروقات خطيرة للقانون، إلخ، إلا إذا ما تم توفير وثائق مناسبة من أجل القيام بعملية متابعة وتحقيق ملائمة. في حال عدم توفير وثائق كافية، سيتم رفض الشكوى.
- تؤخذ جميع الشكاوى على محمل الجد ولا بد من التأكد والرد على صاحب الشكوى حيث لا يعتبر المركز أنها أقل أهمية أو خطورة.

- نهج مركز شؤون المرأة في التعامل مع الشكاوى في المرحلة الأولى أن تكون مرنة، اعتماداً على طبيعة الشكاوى. بعض الشكاوى قد يكون من الأفضل التعامل معها عن طريق مكالمة هاتفية من شخص تم التعامل مع القضية أو المدير التنفيذي..
- في جميع الحالات، لا بد من كتابة الشكاوى في النموذج المخصص بها لتأكيد نتائج الشكاوى، وتقديم المشورة لهم أن لديهم الفرصة لشكواهم إلى إعادة النظر من قبل فريق الشكاوى المركزي
- اتخاذ الإجراءات المناسبة وإبلاغ صاحب الشكاوى عن التقدم بمسار الشكاوى، وإذا تم تمديد وقت التحقيق من الشكاوى لا بد من إبلاغه بالمواعيد الصحيحة.

خطوات كيفية معالجة الشكاوى:

تتم معالجة جميع الشكاوى بالإعتماد على إرشادات إدارة مركز شؤون المرأة وبالإستناد الى ما يلي:

سيستلم المشتكي رسالة، من خلال البريد الإلكتروني، بحيث تؤكد وصول الشكاوى إلى الشخص المعني، خلال مدة 6 أيام عمل لجميع الشكاوى ضمن هذا النظام.

١. السرية: تتم معالجة الشكاوى التي تتسم بالحساسية بسرية. وسيشارك عدد صغير فقط من الأشخاص الذين يجب أن يعرفوا عن الشكاوى في عملية المعالجة.
٢. لجنة معالجة الشكاوى: يتم تفعيل لجنة معالجة الشكاوى. وذلك بالاعتماد على الحاجة.
٣. التحليل / التحقيق: تقوم اللجنة بتحليل الشكاوى، وتختار نوع الشكاوى: إن كانت شكاوى تشغيلية/أم شكاوى حساسة تتعلق بشريك أو شكاوى تشغيلية/أم شكاوى حساسة تتعلق بمركز شؤون المرأة ؟ وبالاعتماد على ذلك، يتم إختيار شخصاً واحداً أو إثنان لإجراء تحقيقات إضافية. سيتحلى هؤلاء الأشخاص بالمهنية والمؤهلات التقنية المطلوبة.
٤. البنود المرجعية: ستقوم اللجنة بوضع بنود مرجعية من خلال وصف قوانين ومبادئ التحقيق. وتعتمد مبادئ التحقيق على السرية، والموضوعية، وخطوط إبلاغ صارمة في التسلسل الإداري.
٥. القرار: سيقوم الشخص المكلف بالقيام في التحقيق بالإعتماد على بنود مرجعية معينة ويقوم بتقديم التقرير الى اللجنة. ستقرر اللجنة النتائج النهائية للشكاوى، وفي النهاية تقوم بإعلام المشتكي بتلك النتائج.

٦. الإستئناف: في حال عدم قبول المشتكي لنتائج العملية، يمكنه الطلب بإعادة النظر (الإستئناف) في نتائج معالجة الشكوى من خلال التواصل مع لجنة الإستئناف لدى مركز شؤون المرأة. تتألف لجنة الإستئناف من رئيس مجلس إدارة مركز شؤون المرأة، وأعضاء آخرين.

ما لا نفعه عند إستلام شكوى:

- البدء باتخاذ موقف دفاعي
- بدء الجدل مع الشخص
- الإستخفاف أو تجاهل الشخص
- إلقاء اللوم على الآخرين
- وضع الإفتراضات دون معرفة الحقيقة
- إعطاء وعود لا نستطيع الوفاء بها
- تجاهل المشكلة

يضمن مركز شؤون المرأة ألا تتقابل أية شكوى بالإننتقام من قبل المركز إلا إذا ما ثبت عدم صحة الشكوى، وأن تقديم الشكوى كان يهدف الى إلحاق الأذى بأحد الأشخاص.

في حالات نادرة، يمكن أن يتم إجراء تحقيق بخصوص شكاوى حساسة ومجهولة المصدر بخصوص الإستغلال الجنسي، أو خروقات كبيرة أخرى تخص الفساد أو غيرها من الأمور التي تعتبر خروقات خطيرة للقانون، إلخ، إلا إذا ما تم توفير وثائق مناسبة من أجل القيام بعملية متابعة وتحقيق ملائمة. في حال عدم توفير وثائق كافية، سيتم رفض الشكوى.

إمكانية الوصول والتواصل بنظام شكاوى مركز شؤون المرأة مع المنتفعين من الخدمات:

١. تقديم النسخة المحدثة لهذه الآلية في الاجتماع العام وفي الأنشطة العامة.
٢. إعداد تقرير بالشكاوى التي تم استلامها في مقر مركز شؤون المرأة.
٣. إعداد ملصقات أو نشرات أو كتيبات لكل مشروع من خلال وضعها ضمن نشاطات المشاريع.

مراجعة وتقييم النظام:

١. مراجعة وتقييم النظام كل ثلاثة أعوام
٢. مراجعة نظام رصد ومتابعة الشكاوى.
٣. مناقشتها في اجتماع مجلس إدارة مركز شؤون المرأة. والحصول على تغذية راجعة من المنتفعين حول النظام.
٤. تغذية راجعة من الميدان من خلال الزيارات الميدانية والمراقبة الميدانية.
- 5.مناقشة النظام مع موظفي مركز شؤون المرأة.

ملحقات نظام معالجة الشكاوى:

الملحق 1: نموذج الشكاوى

نموذج الشكاوى

١. المدعي

الاسم بالكامل:

.....

.....

العنوان أو بيانات التواصل:

.....

مكان وتاريخ تقديم الشكوى:

.....

هل تعتبر أن هذه هي عبارة عن شكوى حساسة وسرية؟

نعم

لا

٢. نوع الشكوى

أي نوع من الشكاوى تعتبر هذه الشكوى:

(أ) تشغيلية (خرق المعايير، والتنفيذ، والجودة، إلخ)

(ب) سلوك الموظفين (الاستغلال الجنسي، والتمييز)

(ج) الفساد أو الاحتيال

(د) الجريمة (وفقاً للقانون الوطني)

(هـ) أخرى

٣. وصف الشكوى

يُرجى وصف المكان، والتاريخ، والأسباب، ووصف ما حدث، مَنْ كان متورطاً، والعواقب بشكل مُفصّل قدر الإمكان:

٥. القبول

شكراً جزيلاً. سنقوم بمتابعة نظام معالجة الشكاوى المُبيّن على الموقع الإلكتروني. سوف تسمع منا في أقرب وقت ممكن.

من خلال تقديم هذه الشكاوى، أوافق أنا على نظام معالجة الشكاوى الذي سيتم من خلاله معالجة الشكاوى، وإجراء اتفاق وتسوية الأشخاص الذين يتعاملون مع هذه الشكاوى:

نعم:

لا:

أرسل الشكاوى إلى الموقع التالي: RM.complaints@wac.org

التوقيع:

التاريخ