



نظام الشكاوى

الهدف:

يهدف هذا النظام ضمان حسن تطبيق النظام الأساسي، النظام المالي ونظام شؤون الموظفين، سياسات واستراتيجيات عمل المؤسسة والأدلة التشغيلية لمشاريعها ومعالجة الانحراف عن هذه الانظمة والسياسات عند وقوعه.

يشكل هذا النظام بمكوناته ومضمونه جزءا من الدليل الإداري للمؤسسة تقع على عاتق مجلس إدارة "مساواة" وإدارتها التنفيذية مسؤولية إيجاد البيئة التي من شأنها دعم إجراءات تطبيق هذا النظام.

مجال التطبيق:

▪ يطبق هذا النظام على كافة جوانب عمل المؤسسة الادارية والتشغيلية، وعلى علاقات عمل المؤسسة الخارجية والتي تشمل المستهدفين، الموردين، وكل من له علاقة عمل مع المؤسسة.

الجاهزية للتطبيق

على إدارة التنفيذية في مساواة التحقق من تطبيق المتطلبات الخاصة التالية لضمان التطبيق الأمثل لهذا النظام:

- تحديد واضح للمسؤوليات الخاصة بكل وظيفة
- الفصل بين أي تداخل ما بين الوظائف
- الإلتزام بالوصف الوظيفي لكل موظف، ومهامه وصلاحياته، مع مراعاة العمل كفريق.
- مراعاة السياسات والإجراءات النازمة لتنفيذ المشاريع والعمليات الخاصة بأنشطة وفعاليات "مساواة".

■ استخدام التوثيق الذي تنص عليه الأنظمة عند إجراء كافة المعاملات والإجراءات الإدارية والمالية،
والتشغيلية

المرجع ذات العلاقة

تعتبر الدائرة الادارية والمالية هي الجهة المسؤلة عن تلقي الشكاوى، رفعها ومعالجتها والاجابة عليها، كما تعتبر الدائرة المسؤلة عن توثيق كافة المعاملات المتعلقة بالعملية برمتها، وعلى اساسه تعتمد الدائرة دفتر سجلات للشكاوى وتعتمد النماذج اللازمة للتوثيق، بإشراف مدير العمليات الداخلي.

إجراءات استلام الشكاوى

الشروط الفنية الواجب توافرها في مقدم الشكاوى

يتم تلقي الشكاوى من كل ذي صفة ومصالحة في تقديمها، أو بواسطة من ينوب عنه قانوناً سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً. وهذا ينطبق على العاملين في المؤسسة، ومن هم على صلة عمل او تعاقد معها، كما ينطبق على المستهدفين من مشاريع المؤسسة او المستفيدين أو المتضررين منها.

استقبال الشكاوى

يتم استقبال الشكاوى على النحو الآتي:

- أ. الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه للدائرة الادارية والمالية وتعبئة نموذج الشكاوى خطياً.
- ب. الهاتف. يحول للدائرة الادارية والمالية
- ج. الفاكس. يحول للدائرة الادارية والمالية
- د. صندوق البريد. يحول للدائرة الادارية والمالية
- هـ. البريد الإلكتروني. يحول للدائرة الادارية والمالية

إجراءات تقديم الشكاوى

تقدم الشكاوى لدى الدائرة الإدارية والمالية في المؤسسة وفقاً لما يلي:

1. يتم استقبال الشكاوى على النموذج رقم (1) المعتمد خطياً متضمناً كافة البيانات والتوقيع عليه من قبل المشتكي، والمرفق مع هذا النظام.

2. ترفق كافة المستندات والوثائق المؤيدة للشكوى في حال تطلبت طبيعة الشكوى ذلك.
3. إذا كان المشتكي أمياً أو ذا إعاقة بصورة تمنعه من كتابة شكواه أو تعبئة النموذج فعليه الاستعانة بموظف من الدائرة الادارية على أن يوقع أو يبصم الطرفان على الشكوى، مع إعطاء الموظف مستلم الشكوى وصل للمشتكي يفيد استلام الشكوى وفقاً للنموذج رقم (2)، المرفق مع هذا النظام.
4. تعطى الشكوى رقماً متسلسلاً. وتصنف حسب الموضوع، فيتم اعتبار الشكوى الجماعية شكوى واحدة إذا اشتركت في نفس القضية والموضوع الواحد إلا في حالات خاصة. إضافة إلى إمكانية تصنيف الشكوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة المختصة التي تعلق بها.
5. تقوم الدائرة الإدارية بالتأكد من استيفاء الشكوى لكافة التفاصيل الفنية والإجرائية.
6. يحق للدائرة الادارية الاستفسار والاستيضاح عن أية معلومات إضافية من المشتكي تراها ضرورية، وتحقق الدائرة الادارية بأن المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة قد تم استيفائها.
7. تعطي الدائرة الادارية المشتكي "وصلاً" أو سنداً وفقاً للنموذج رقم (2)، المرفق مع هذا النظام يوضح الوثائق والمستندات التي يرفقها مع الشكوى في حالة حصول ذلك. ويمكن أن يتم هذا الإجراء إما بوجود نموذج السند الخاص بالوثائق أو بإعطاء المشتكي صورة عن نموذج الشكوى التي يتم تثبيت المرفقات فيها.

إجراءات معالجة الشكوى

تقوم الدائرة الادارية والمالية بما يلي:

1. الاتصال المباشر مع الدوائر ذات الاختصاص بالشكوى وذلك من خلال مراسلات رسمية مروسة وموثقة وموقعة من قبل مدير الدائرة وفقاً للنموذج رقم (5) والمرفق مع هذا النظام، ويقتصر دور الدائرة على مخاطبة الأشخاص أو الجهات ذات الاختصاص في المؤسسة وذات صلة أو علاقة بالشكوى، باعتبار أنها ليست جهة رقابية أو قضائية مخولة بالبت في القضايا.
2. تقوم الدائرة الادارية والمالية فور اعتماد الشكوى بأعمال المتابعة والمخاطبة وإجراء الاتصالات بالأشخاص والجهات ذات الاختصاص داخل المؤسسة للاستفسار عن الشكوى حيث تقوم بإطلاع الجهة المخاطبة صاحبة الاختصاص بملخص حول مضمون الشكوى.
3. على الأشخاص و/ أو الجهات ذات الاختصاص التي يتم تحويل الشكوى لديها، الرد خطياً في مدة أقصاها أسبوع من تاريخ استلام الشكوى من الدائرة الادارية والمالية في الحالات العادية وفقاً للنموذج رقم (5) المرفق مع هذا النظام.

4. تتسلم الدائرة الادارية والمالية رد الأشخاص أو الجهات ذات الاختصاص.
5. تقوم الدائرة الادارية والمالية بتبليغ المشتكي بتفاصيل الرد حول الشكوى التي تقدم بها، أو الإجراء المتخذ بشأنه وفقاً لآليات الرد في تقديم الشكوى وفقاً للنموذج رقم (3)، المرفق مع هذا النظام، خلال أسبوعين من تاريخ تقديم الشكوى.
6. في حال أخذت الشكوى صفة الاستعجال كخطر حال أو هدر للمال العام أو الخدمات التي تقدمها المؤسسة، فإنه يتوجب الرد وفقاً للقرارات السابقة خلال يومين على الأكثر.
7. في حال عدم استلام الرد وفقاً للقرارات السابقة من هذه المادة، يتم إعادة المخاطبة لذات الجهة المختصة المرسل إليها لاحقاً، مع ضرورة إخطارها بوجود استلام الرد أو عدمه خلال ثلاثة أيام في الحالات العادية، ويوم في الحالات المستعجلة من تاريخ استلام الشكوى للجهة المختصة. وباستخدام نموذج رقم (6) المرفق مع هذا النظام، للمتابعة والتذكير.
8. بعد استنفاد المدد المنصوص عليها في البنود السابقة، من هذه المادة، دون الحصول على رد، تحال الشكوى إلى الرئيس التنفيذي أو مجلس الإدارة وفقاً للنموذج رقم (7)، المرفق مع هذا النظام، لمعالجتها ومتابعتها خلال ثلاثة أيام في الحالات العادية ويوم واحد في حالات الاستعجال، ويرفق معها مراسلات الدائرة الادارية والمالية للأشخاص أو الجهات ذات الاختصاص، والردود التي تلقتها الدائرة المالية والإدارية منها.
9. في حال استلام الدائرة الادارية والمالية رداً من خلال الرئيس التنفيذي أو من يكلفه بذلك، تقوم الدائرة بمتابعة تنفيذ فحوى الرد حول موضوع الشكوى مع الأشخاص أو الجهات ذات الاختصاص والمشتكي.
10. في حال عدم اتخاذ الرئيس التنفيذي أو من يخوله بذلك أي إجراء حول ملف الشكوى المرفوعة لديه، أو عدم تلقي المشتكي رداً على شكواه، يبلغ المشتكي كتابياً أو بأحد وسائل التبليغ التي يختارها المشتكي عند تقديمه لشكواه بذلك وفقاً للنموذج رقم (3)، المرفق مع هذا النظام، ويجوز للمشتكي اللجوء إلى مجلس الإدارة أو القضاء بعد ذلك.

صلاحيات الدائرة الادارية والمالية في متابعة الشكوى

في سياق عملية المتابعة، يحق للدائرة الادارية والمالية القيام بـ :

1. الاتصال بالأشخاص والجهات ذات الاختصاص التي تعلق بها الشكوى والطلب منها الرد عليها بأسرع وقت ممكن، لغايات إبلاغ المشتكي بالرد، أو بالإجراء المتخذ بشأن شكواه.
2. الاتصال بالرئيس التنفيذي أو من يفوضه لإبلاغه بعدم تلقيها لأي رد بخصوص أية شكوى، وبأنها ستخاطب رئيس مجلس الإدارة خطأً بذلك، حتى تتمكن من الرد على المشتكي، وفقاً لما يقرره رئيس مجلس الإدارة.

3. في حال تعلق الشكاوى أو أي جزء منها بأشخاص أو جهات من خارج المؤسسة، تقوم وحدة الشكاوى بمتابعة القسم المتعلق بالمؤسسة فقط، وإبلاغ المشتكي بالجهة الخارجية المختصة بمتابعة شكواه.
4. يحق للجهات ذات الاختصاص بالنظر والفصل بالشكاوى، الاجتماع مع المشتكي وتقوم وحدة الشكاوى في الدائرة المالية والإدارية بدعوة المشتكي لذلك الاجتماع حسب الأصول.

إغلاق ملف الشكاوى

يتم إغلاق ملف الشكاوى في إحدى الحالات التالية:

1. بعد استلام الدائرة الادارية والمالية الرد على موضوع الشكاوى من قبل الجهة ذات الاختصاص، ووصول الرد إلى المشتكي وفقاً للنموذج رقم (3)، المرفق مع هذا النظام.
2. طلب المشتكي نفسه إغلاق الشكاوى أو وقف متابعتها وذلك من خلال توقيعه على نموذج رقم (8) المرفق مع هذا النظام.

توثيق خطوات معالجة الشكاوى

على الدائرة الادارية والمالية "كوحدة شكاوى خاصة" أن تحرص على تسجيل وتوثيق كافة الخطوات في سجل خاص محوسب وفقاً للنموذج رقم (9) المرفق مع هذا النظام.

تقارير الدائرة الادارية والمالية عن الشكاوى

1. تعد الدائرة الادارية والمالية تقريراً دورياً كل ثلاثة أشهر وترفعه إلى الرئيس التنفيذي على أن يتضمن عرضاً رقمياً إحصائياً لأعداد الشكاوى التي وردت للدائرة الادارية والمالية مصنفة وموزعة على الجهات ذات الاختصاص، مع الإشارة إلى وضع الشكاوى المدرجة وحالتها من حيث درجة المتابعة، وناقش التقرير في اجتماع يعقده الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال مع الدائرة الادارية والمالية.
2. يقوم الرئيس التنفيذي بدوره برفع التقرير ومناقشته مع مجلس الادارة
3. تعد الدائرة الادارية والمالية تقريراً سنوياً شاملاً إلى الرئيس التنفيذي، رقمياً وتحليلياً، يتضمن عدد الشكاوى الواردة مصنفة وفقاً للموضوعات والدوائر التي تعلق بها الشكاوى مع الإشارة إلى ما آلت إليه، وعدد المتابع منها، ودرجات المتابعة، والردود التي تلقتها الدائرة الادارية والمالية، ودرجات الاستجابة من الأشخاص والجهات ذات العلاقة، إضافة إلى اشمال التقرير على مقترحاتها وتوصياتها. كما ويتناول التقرير السنوي أيضاً تحليلاً للشكاوى وطبيعتها وحالتها والإجراءات المتخذة بشأنها والدروس المستفادة منها.

المخالفات

في حال وقوع مخالفات ناتجة عن سوء السلوك والتصرف وإلحاق الضرر بالغير (سواء بالمركز أو الموظفين أو الغير) من قبل أحد الموظفين، أثناء أدائه/ها لوظيفته/ها أو بسببها فإن من حق المركز وقف الموظف/ة عن العمل (إجازة خاصة بدون راتب) للقيام بإجراءات التحقيق بشكل سليم ودون أي إجحاف لحين استكمال جمع البيانات وتشكيل لجنة تحقيق بقرار من الرئيس التنفيذي، أو رئيس مجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال، واستدعاء الموظف/ة للمثول أمام لجنة التحقيق وأخذ إفادته/ها. وفي حال كانت المخالفة من قبل أي من مدراء الدوائر أو من قبل الرئيس التنفيذي تشكل لجنة التحقيق من قبل مجلس الإدارة.

واجبات وصلاحيات لجنة التحقيق

يجب على لجنة التحقيق تقصي أدق التفاصيل والعمل بحيادية ومصداقية وبدون تحيز لأجل المصلحة العامة للمؤسسة، والبحث عن الحقيقة ويحق لها الاطلاع على كافة الوثائق اللازمة وسماع شهادة الشهود، بشكل يتيح لها التوصل إلى نتائج سليمة، ومن ثم ترفع لجنة التحقيق استنتاجاتها و توصياتها للرئيس التنفيذي، و/ أو رئيس مجلس الإدارة و/ أو مجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال، للمصادقة عليها واعتمادها.

إجراءات التحقيق

تتكون إجراءات التحقيق من لجنة التحقيق المشكَّلة من قبل الرئيس التنفيذي أو رئيس مجلس الإدارة، أو مجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال من:

1- الجلسة	تلتئم عند بدء التحقيق وتكون بوجود الموظف/ة المشتكى عليه/ ل
2- المحضر	وتكتب به وقائع الجلسة وأدق التفاصيل مع توقيع الموظف/ة واللجنة على كل صفحة منه.
3- المخالفة	وهي التهمة الموجهة للموظف/ة و يجب تحديدها من قبل اللجنة، وتدوينها بالمحضر، مع تدوين رد الموظف/ة المشتكى عليه/ ل، في المحضر.
4- نتائج التحقيق	وهي استنتاجات لجنة التحقيق المرفوعة للرئيس التنفيذي أو لمجلس الإدارة، حسب مقتضى الحال.

5- قرار التحقيق وهي القرارات النهائية المعتمدة من الرئيس التنفيذي او مجلس الادارة حسب مقضتى الحال، بشأن المخالفة.	
6- استئناف القرار يحق للموظف/ة استئناف القرار الصادر عن الرئيس التنفيذي لدى مجلس الادارة والذي يعتبر قراره بهذا الشأن نهائياً.	

في حالة ارتكاب المخالفة من قبل الرئيس التنفيذي تكون مسؤولية التحقيق وكل ما يتعلّق به لمجلس إدارة المركز وللرئيس التنفيذي الحق في استئناف القرار لدى الهيئة العامة، التي يكون قرارها بهذا الشأن نهائياً.

نموذج رقم (1) تقديم شكوى

تاريخ الشكوى: / /

إسم مقدم الشكوى:

صفة مقدم الشكوى:

رقم هوية مقدم الشكوى:

عنوان مقدم الشكوى: المدينة القرية.....، مكان العمل، أو الإقامة.....

رقم الهاتف اوالمحمول:..... رقم الفاكس:..... البريد الالكتروني.....

اسم المشتكى عليه.....

الدائرة/ القسم المشتكى عليه في المؤسسة

موضوع الشكوى:

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

مرفقات

.....

.....

استعمال وحدة الدائرة الادارية والمالية

تاريخ تسلّم الشكوى: رقم الشكوى:

الشخص او الجهة التي وردت الشكوى ضده/ا:

تصنيف الشكوى:

صفة الشكوى عاجلة عادية

اسم الموظف مستلم الشكوى: التوقيع

نموذج رقم (2) وصل استلام الشكوى

التاريخ:

اسم المشتكي:

رقم الشكوى:

موضوع الشكوى:

مرفقات الشكوى:

.....

.....

.....

توقيع الموظف

اسم الموظف مستلم الشكوى

نموذج رقم (3) الرد على الشكوى

رقم الشكوى:

تاريخ الرد على الشكوى:

موضوع الشكوى.....

حضرة السيد/ة

تحية طيبة وبعد،،،

نشكركم على ثقتكم بنا بتقديمكم الشكوى لنا ونود اعلامكم ردا على شكواكم بما يلي:

.....

.....

.....

.....

.....

توقيع

الدائرة الادارية والمالية

نموذج رقم (4) بطاقة المراجعة

اسم المشتكي:

رقم الشكوى:

موضوع الشكوى:

تاريخ تقديم الشكوى:

تاريخ المراجعة:

توقيع الموظف:

اسم الموظف:

قائمة بالمرفقات ووصف لها

نموذج رقم (5) مراسلات داخلية

الإشارة:

التاريخ:

السيدة/ة: المحترم/ة

الإدارة/ الدائرة/ القسم:

تقدم المواطن/ة /شركة/ مؤسسة بتقديم شكوى رقم بتاريخ:
والتي ملخصها

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

وإننا نود الاستفسار عن رأيكم حول الشكوى، أو القيام بالإجراءات اللازمة إذا كان الأمر يتطلب ذلك، راجين
استلام ردمكم بالسرعة الممكنة لإيصالها للمشتكي
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الدائرة الادارية والمالية

نموذج رقم (6) رد الجهة المخاطبة

التاريخ:

الإشارة:

الاخ:رئيس وحدة الشكاوى

مختصة غير مختصة اقتراح الجهة المختصة.....

ردا على طلبكم حول الشكوى أعلاه فإننا نفيديكم بالاتي:

.....

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

توقيع مسؤول الجهة صاحبة الرد

نموذج رقم (6) المتابعة والتذكير

الإشارة:

التاريخ:

السيد/ة:

الدائرة/ القسم:

عظفا على كتاب الموجه إليكم بتاريخ..... والمتعلق بالشكوى رقم.....

الخاصة بالمواطن/ة: حول:

.....

.....

نود تذكيركم بعدم استلامنا لأي رد من طرفكم حول الشكوى الميينة أعلاه، راجين متابعتكم للشكوى، وبانتظار
ردكم بالسرعة الممكنة
الدائرة الادارية والمالية

نموذج رقم (7) رد الجهة ذات الاختصاص

الإشارة:

التاريخ:

الدائرة الادارية والمالية

ردا على كتابكم الموجه إلينا بتاريخ: والمتعلق بالشكوى رقم:

الخاصة بالمواطن/ة:

فإننا نفيدكم بما يلي:

.....

.....

توقيع الجهة صاحبة الرد

نموذج رقم (7) مخاطبة الرئيس التنفيذي

الإشارة:

التاريخ:

تهديكم الدائرة الادارية والمالية أطيب التحيات،

بعد استقبال ومتابعة شكوى المواطن/ة: رقم: والتي رفعت بتاريخ

والتي ملخصها

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

ونظرا لعدم استلام رد من إدارة: بعد كتابي الاستفسار والتذكير

فإننا نرفع الشكوى إلى حضرتكم .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الدائرة الادارية والمالية

قرار الرئيس التنفيذي:

التاريخ:

نسخة إلى الجهة ذات الاختصاص