

نظام الشكاوى



يعتبر نظام الشكاوى والمعالجة في مؤسسة الرؤيا الفلسطينية جزءاً من المنهج العام والشمولي لسياسة المؤسسة، إذ يهدف إلى ضمان حق المستفيدين، وتحقيق الشفافية، وتمكين المساءلة، كما أنه يؤدي إلى تطوير مستوى خدمات المؤسسة.

ويمثل هذا النظام واحداً من خمسة إجراءات تعمل بها مؤسسة الرؤيا الفلسطينية لجمع التغذية الراجعة من المهتمين، وتشمل هذه الإجراءات: إستبيانات التقييم، وجلسات النقاش حول ردود الفعل، ودراسات الحاجة الخاصة بالمشاريع، ولقاءات مؤسسة الرؤيا الفلسطينية المنتظمة مع مؤسسات المجتمع المدني والشركاء، إضافة لنظام الشكاوي المعالجة.

وقد تم تصميم نظام الشكاوى لمعالجة حالات معينة، تتطلب تدخل من الإدارة التنفيذية، ومجلس الإدارة في بعض الحالات، كما أنه يهدف إلى الاستجابة لقضايا يصعب التعامل معها بالشكل المناسب ضمن إجراءات التغذية الراجعة.

إن وجود نظامٍ لمتابعة، ومعالجة الشكاوى يهدف إلى: توفير مناخ آمن يضمن الحفاظ على حقوق مقدمي الشكاوى - وهم المستفيدون بطريقة مباشرة أو غير مباشرة من برامج المؤسسة -، كما يمنح أصحاب القرار - محليين ودوليين - والشركاء حق الرد والتعبير عن آرائهم وملاحظاتهم، كما يشجع على إقامة شراكات متساوية، ويدعم خلق ثقافة تشاركية شاملة وخالية من التمييز، مما يساهم في تطوير نوعية برامج المؤسسة وأدائها، وذلك عن طريق الاستفادة من المعلومات والخبرات المتوفرة لدى المنتفعين في المجتمعات المستهدفة، ويتم ذلك من خلال تحديد المجالات التي يتعين تحسينها لتفعيل عملية تصحيح القرارات الخاطئة بسرعة وكفاءة، قبل تفاقم المشكلة ووصولها لمرحلة يصعب التعامل معها، كما أنه يعمل على تقليص الضغط عن كاهل الموظفين، من خلال تقديم التدريب والدعم الممنهج المنظم لمساعدتهم في معالجة المشكلات الطارئة التي تواجههم، حيث يؤدي جميع ما سبق إلى توطيد الثقة بين المؤسسة والمجتمع المنتفع من خدماتها، فهذا النظام يختص ويتعامل مع الشكاوي المتعلقة بالبرامج والمشاريع و المبادرات، التي تنفذها مؤسسة الرؤيا الفلسطينية.

تعريف الشكاوى وأنواعها

الشكاوى:

تُعرف مؤسسة الرؤيا الفلسطينية «الشكاوى» على أنها أي تعبير بعدم الرضى، من قبل أصحاب المصلحة والمنتفعين، بما يتعلق بتطبيق رؤية المؤسسة، ومهامها، وخطتها الاستراتيجية، التي يتم تنفيذها عبر مختلف البرامج والأنشطة والمشاريع، حيث يمكن للمشتكي تقديم شكواه من خلال هذا النظام، أو من خلال التحدث شفويا مع أي من الموظفين، أو أي من أعضاء الإدارة أو الجمعية العامة لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية.

أنواع الشكاوى:

- **الشكاوى المتعلقة بسير العمل:** وهي الشكاوى المتعلقة بجودة تنفيذ وتطبيق برامج ومشاريع ومبادرات مؤسسة الرؤيا الفلسطينية.
- **الشكاوى ذات الحساسية:** وهي الشكاوى المتعلقة بخروقات القواعد السلوكية لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية، ومبادئها، وقيمها، إذ تشمل كذلك سلوك الموظفين والموظفات، أو أي شبهة بالفساد والاحتيال، والجرائم، وبالتحديد الشكاوي المختصة بـ:

1. سلوكيات الموظفين والموظفات التي تخرق القواعد السلوكية لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية، والتي يمكن اعتبارها غير ملائمة، وتحمل إساءة وعدم احترام ، بما في ذلك أي شكل من أشكال التحرش والتمييز.
2. الفساد: وهو سوء استخدام السلطة الموكّلة للأشخاص بهدف تحقيق مكاسب شخصية، ويشمل ذلك الرشوة، وتضارب المصالح، والمحسوبية والاحتياز.
3. الجرائم: وهي الأعمال التي عرّفها القانون الوطني الفلسطيني على أنها جرائم، وفي حال عدم توافق تعريف القانون الوطني الفلسطيني مع مبادئ وأساسيات القانون الدولي الإنساني، وقانون حقوق الإنسان، أو أنها جرائم إنتهكت القانون الدولي وحقوق الإنسان، فإنه يتم التعامل مع هذه الجرائم بحسب تعريف القانون الدولي.

نقاط توضيحية عن نظام الشكاوى:

- لقد تم تصميم نظام الشكاوى والمعالجة؛ ليقوم بالرد المباشر على أي شكوى تخص العمل مهما كانت درجة حساسيتها، أخذا بعين الاعتبار سرية الشكوى، ما لم يُذكر خلاف ذلك من قبل المشتكين.
- يسمح النظام بتقديم الشكاوى لجميع أفراد طاقم العمل على برامج الرؤيا، أو مشاريعها، أو مبادراتها، بما في ذلك المنتفعين، والشركاء، والموردين، والممولين الخارجيين، والباحثين، والمساعدين، والمتدربين المتطوعين، والمراقبين...
- لا يقبل هذا النظام الشكاوى المقدمة من مصادر مجهولة ، على الرغم من أن هذا النظام متوفر على شبكة الإنترنت، لكن على المشتكي أن يتواصل مباشرة وشفويا مع أحد الموظفين، إن اعتقد أن هذا التواصل قد يساهم في تدعيم شكواه، وضمن معالجة الشكوى بشكل فوري.

توضيح الفرق بين التغذية الراجعة ونظام الشكوى:

إن التغذية الراجعة هي أي رد فعل سلبي أو إيجابي لأصحاب المصلحة، والمنتفعين من خلال الوسائل الرسمية والتي تشمل: إستبيانات التقييم، وجلسات النقاش حول ردود الفعل، و دراسات الحاجة الخاصة بالمشاريع، ولقاءات مؤسسة الرؤيا الفلسطينية المنتظمة مع مؤسسات المجتمع المدني والشركاء، أو من خلال التواصل الشفوي غير الرسمي مع موظفي مؤسسة الرؤيا الفلسطينية، أو أعضاء مجلس إدارتها، أو أعضاء جمعيتها العامة، إن التغذية الراجعة يتم التعامل معها في قسم المتابعة والتقييم عند تنفيذ المشاريع، فيكون هنالك تجميع لردود الأفعال وأخذها بعين الاعتبار في نفس اللحظة عند المقدرة، وأحيانا أخرى عند التخطيط والتنفيذ للبرامج التالية وذلك لضمان رفع جودة المستوى التنفيذي بجميع جوانبه، إلا أن مفهوم التغذية الراجعة لا يحمل نية تقديم الشكوى. أما بخصوص نظام الشكاوى فالمؤسسة تقوم بتطويره، لخلق وسائل تواصل أكبر بينها وبين المستفيدين منها بشكل مباشر، وذلك من أجل الحفاظ على حقوقهم، فهذا النظام يعطي مساحة أكبر للتعبير عن أي أذى أصاب أحد المستفيدين وفي أي وقت، كما تتطلب «الشكوى» ردا رسميا وآلية معالجة رسمية، وإبقاء المشتكي على علم بأي تقدم يحرز في العملية، و مع التأكيد على أن هذا النظام يشمل المواضيع التنفيذية والحساسة التي تساهم في تطوير أداء المؤسسة.

كما يجب التنويه على أن هذا النظام لا يختص بمعالجة المسائل الداخلية الخاصة بالعمل، والتي تشمل سلم الرواتب، وتقييم أداء الموظفين، وظروف مكان العمل، والمهام والمسؤوليات، وغيرها من المسائل الداخلية التي يتم التعامل معها حسب الإجراءات المذكورة في دليل الموارد البشرية (الفصل الأول، المواد 13-15).

سير العملية، التصميم والدائرة الداخلية

المدخل الأول:

إستمارة تقديم الشكاوى الإلكترونية عبر الإنترنت على البريد الإلكتروني: info@palvision.ps، ويتم الرد على مُقدم الشكاوى عن طريق بريد إلكتروني يعلمه فيه بنجاح العملية، مع تقدير موعد للرد عليه.

المدخل الثاني:

تعبئة إستمارة تقديم الشكاوى عبر الموقع الإلكتروني للمؤسسة

المدخل الثالث:

عبر الاتصال على هاتف مؤسسة الرؤيا الفلسطينية (02-6285080) وطلب التحدث مع مدير وحدة الشؤون المالية والإدارية.

المدخل الرابع:

إرسال رسالة نصية لرقم الخليوي (0545520875) مع الإشارة الى إسم المرسل.

المدخل الخامس:

الحديث الى أحد موظفي المؤسسة، خلال زيارة ميدانية لأحد موظفي البرامج على سبيل المثال.

- في حالة القيام بإحدى الخطوات التالية (الإتصال من خلال الهاتف، أو إرسال رسالة نصية، أو الحديث الى أحد موظفي مؤسسة الرؤيا الفلسطينية) سيقوم موظف المؤسسة بطرح سؤال على المُشتكي حول رغبته بتقديم شكوى رسمية أم لا، ثم يقوم بمساعدة المُشتكي في رفع الشكاوى إذا ما قرر ذلك.
- بمجرد استكمال النموذج، سيقوم الشخص الذي يستلم المعلومات، بقراءة المعلومات المقدمة في الشكاوى أمام المُشتكي بشكل حرفي، ومن ثم إرسال بريد الكتروني للمُشتكي للتأكد من أن المعلومات تعكس- وبدقة- الشكاوى المنوي رفعها.
- وبعد التأكد من تعبئة الشكاوى بشكل صحيح، يقوم الموظف الذي قام بتعبئة النموذج بالتوقيع على النموذج وإضافة التاريخ، بالإضافة إلى التأكد من أن «المعلومات المقدمة في الشكاوى تعكس ما قامت جهة الإشتكاء بتقديمه من معلومات دون أي حذف أو إضافة»

كيف نقوم بمعالجة الشكاوي الخاصة بنا:

ماذا نعمل عند إستلام شكوى:

1. الإصغاء.
2. التأكد من صحة المعلومات من الشخص
3. تكرار ما فهمناه من الحالة

ما لا نفعله عند استلام الشكاوى:

1. البدء باتخاذ موقف دفاعي.
2. بدء الجدل مع المُشتكي.
3. الاستخفاف أو تجاهل المُشتكي.
4. إلقاء اللوم على الآخرين.
5. وضع الافتراضات دون التأكد من الحقيقة.
6. إعطاء وعود لا تستطيع المؤسسة الوفاء بها.
7. تجاهل المشكلة.

- 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، وذلك إذا ما تم توفير وثائق مناسبة من أجل القيام بعملية تحقيق ومتابعة للشكاوى، أما في حال عدم توفير وثائق كافية فسيتم رفض الشكاوى.

حفظ الشكاوى:

- سيتم حفظ الشكاوى المستلمة عبر الإستمارة الإلكترونية بملف خاص على الخادم الإلكتروني هذا الملف سيكون متاحا للموظف المسؤول في مؤسسة الرؤيا الفلسطينية، وسيكون متاحا فقط للموظف المسؤول عن نظام الشكاوي (Server)
- السرية في هذه المرحلة أمر هام جدا؛ لأنها تحفظ خصوصية المشتكي، وتعتبر المعلومات التي قدمها، ومحتوى الشكاوى، وجميع العناصر الخاصة بالشكاوى سرية للغاية، كما وستحتفظ مؤسسة الرؤيا الفلسطينية بجميع الشكاوى والتقارير المرفقة من الأشخاص المتابعين للشكاوى، إضافة إلى النتائج النهائية الشاملة لجميع محاضرات الاجتماعات الخاصة بها، وجميع رسائل الرد أو الاستئنافات - إن وجدت- وذلك لمدة خمس سنوات، كما سيقوم الموظف المسؤول عن نظام الشكاوى بإدخال الشكاوى المقدمة عبر الهاتف إلى الإستمارة الإلكترونية، لغرض الحفظ والتخزين.

استقبال الشكاوى ومراجعتها:

سيقوم كل من مدير وحدة الشؤون الإدارية وسكرتير مجلس الإدارة بمراجعة الشكاوى فور وصولها عبر الإستمارة الإلكترونية، حيث يقومان بالتأكد من طبيعة الشكاوى، من حيث أنها شكاوى متعلقة بسير العمل أو شكاوى ذات حساسية، والتأكد أيضا من صحتها وموافقها لمسبق من الشروط، فإن كانت موافقة وصالحة سيتم التعامل معها بناء على طبيعتها.

كيفية التعامل مع الشكاوي:

- يتم تحويل الشكاوى المتعلقة بسير العمل إلى لجنة مكونة من: مسؤول البرنامج أو المشروع المعني، بالإضافة الى مدير المؤسسة.
- يتم التعامل مع الشكاوى ذات الحساسية بسرية تامة، إذ تُحول الشكاوى إلى لجنة مكونة من رئيس الهيئة الإدارية ومدير المؤسسة، وفي حال كانت الشكاوى مقدمة بحق أحد أعضاء مجلس الإدارة أو مديرالمركز، فيتم حينها تشكيل لجنة إشرافية مكونة من أعضاء الجمعية العامة، إضافة لأحد الموظفين الذي يكلف بدوره بالتعامل مع الشكاوى.
- جميع اللجان المذكورة سيكون عليها عقد إجتماع لمراجعة الشكاوى وتحديد إذا ما كان هنالك حاجة لتدخل خارجي أو تقني، أو إدراج أي من أصحاب المصلحة الآخرين كشريك بالتحقيق أو لإبداء الرأي.
- في نهاية التحقيق، ستقوم اللجنة بالاجتماع مرة أخرى لمناقشة الشكاوى والمسائل المرتبطة بها، وتحديد الرد المناسب، بما في ذلك أي إجراءات يجب اتخاذها.
- على اللجنة بعد ذلك تكليف أحد أعضائها أو أحد الموظفين لمتابعة الرد المُتخذ من قبلها، ومتابعة الإجراءات التي قُدرت في نهاية التحقيق.

الانتهاء من الشكاوى:

ستقوم اللجنة فور انتهاء التحقيق والتوصل لنتائج نهائية بالرد على المشتكي بكتاب رسمي مكتوب وإبلاغه بنتائج التحقيق، إضافة للإطار العام الذي سار فيه التحقيق وآلية التعامل مع الشكاوى، والإجراءات التي سيتم اتخاذها وتطبيقها- إن وجدت- وآلية الاستئناف في حال عدم رضى المشتكي عن نتائج التحقيق.

الإستئناف:

في حال عدم رضى المشتكي عن النتائج النهائية للجنة، فستكون له فرصة الاستئناف من خلال لجنة مكونة من أعضاء الجمعية العامة. كما يجب التنويه على أن نظام الشكاوى والمعالجة سيكون متاحا على صفحة الرؤيا الإلكترونية وباللغتين العربية والانجليزية.

4

استشارة أصحاب المصلحة

يهدف وضع التصميم المناسب لنظام الشكاوى والردود، عمدت مؤسسة الرؤيا الفلسطينية إلى إستشارة أصحاب المصلحة والمنتفعين، حيث أدرجت ملاحظاتهم ومعطياتهم ضمن أساسيات النظام، وفي حين أعرب غالبية أصحاب المصلحة عن راحتهم في طرح شكاويهم بشكل شفوي وغير رسمي، إلا أنهم رحبوا أيضا بمبادرة إنشاء نظام الشكاوى والردود. هذا وستستمر مؤسسة الرؤيا الفلسطينية في إستشارة منتفعيها وأصحاب المصلحة، وبشكل دوري، لتطوير وتعزيز ومراجعة النظام سنويا.

5

التدريب والتواصل

- ستقوم مؤسسة الرؤيا الفلسطينية بعقد ورشة عمل تدريبية لموظفيها حول نظام الشكاوى والمعالجة، وآلية التواصل مع أصحاب المصلحة، وعلى طاقم المؤسسة إعلام المنتفعين من البرامج والمبادرات بنظام الشكاوى والمعالجة في اجتماعاتهم التمهيدية.
- سيتم التعريف بنظام الشكاوى والمعالجة على الموقع الإلكتروني لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية، إضافة إلى التأكيد عليه في التقرير السنوي والنصف السنوي، وعبر الموظفين.
- ستقوم مؤسسة الرؤيا الفلسطينية بجمع الشكاوى المستلمة والمعالجة خلال العام ضمن تقرير سنوي، حيث سيتم نشرها، إما كجزء من التقرير السنوي للمركز، أو كتقرير منفصل.
- من الجدير بالذكر أن مؤسسة الرؤيا الفلسطينية ستأخذ بعين الإعتبار سرية الشكاوى (ذات الحساسية، والمتعلقة بسير العمل) ضمن أي منشور يصدر حول نظام الشكاوى.

6

تقييم نظام الشكاوى والردود

ستقوم وحدة الشؤون المالية والإدارية بتحضير التقرير السنوي للنظام، سواء كان هذا التقرير جزءا من التقرير السنوي الإداري والمالي لمؤسسة الرؤيا الفلسطينية، أم منشور خاص بنظام الشكاوى، إذ يلخص التقرير الشكاوى الواردة، ويقسمها حسب نوع الشكاوى (شكاوى ذات الحساسية، أو شكاوى حول سير العمل)، والنتائج، والإجراءات المتخذة، وأي قرارات إستئناف. كما سيتم احترام خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالمشتكين، إذ أنه لن يتم نشر أي اسم مشتك في التقارير الخاصة بالنظام. أما في ما يتعلق بتقديم الشكاوى ذات الحساسية، ستقوم اللجنة الإشرافية بتحديد المعلومات القابلة للنشر ضمن التقرير السنوي، مع الأخذ بعين الإعتبار الإلتزام بسرية المعلومات الشخصية للمشتكي.