



جمعية أصدقاء بلا حدود للتنمية المجتمعية
Unlimited friends association for
social development

نظام الشكاوى الخاص بجمعية اصدقاء بلا حدود للتنمية المجتمعية

تمهيد:

تعتبر الشكاوى أحد الوسائل التي يتم من خلالها تحقيق احتياجات الجمهور وسماع آرائهم، وتوفير إمكانية للتعبير عن عدم رضاهم عن الخدمات، الإجراءات، او عن سلوك الموظف او أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة.

ويمكن الاستفادة من التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات واستغلال كافة الأدوات في تطوير نظام يوفر اليات متعددة لاستقبال الشكاوى الخاصة بالجمهور ويضمن سهولة استلامها والتعامل معها وتحويلها للجهات المختصة ومعالجتها، مع توفير اليات واضحة للرد واغلاق الشكاوى واعلام المشتكي بالحلول والإجراءات المتعلقة بشكواه.

تنتهج جمعية أصدقاء بلا حدود آلية شاملة للاستجابة للشكاوى والتغذية الراجعة (CFRM) والتي تم وضعها ويمكن لجميع الأشخاص من جميع الأعمار والقدرات المختلفة الوصول إليها. تم تطوير CFRM الشامل على أساس المعايير الإنسانية الأساسية (CHS)، وإطار الحماية والإدماج وسياسات الحماية، حيث يكون لجميع المستفيدين الحق في إبداء رأيهم، ومن واجب جمعية أصدقاء بلا حدود الاستجابة والرد على كافة الشكاوى.

تتم إدارة آلية الرد على الشكاوى والتعليقات وتشغيلها من قبل وحدة المتابعة والتقييم والمساءلة والتعلم، حيث تقوم الوحدة بتنسيق الشكاوى، وتسجيلها وادارتها عن طريق إحالة الشكوى داخلياً أو خارجياً إلى الإدارات المعنية أو أصحاب المصلحة من خلال تحديد مسارات الإحالة بناءً على نوع ومستوى الخطر المرتبط بالشكوى. عند تلقي شكوى، يتم توثيقها ومناقشتها وتصنيفها من حيث النوع (الحماية، والإبلاغ عن المخالفات، والتقنية، والاستحقاق والمخاطر. في حالة وجود مخاطر حماية عالية،

يقوم مسؤول وحدة المتابعة والتقييم والتعلم بالإبلاغ عن الشكاوى إلى مجلس الإدارة لإعطاء قراره لبدء عملية التحقيق، وإعداد شروط التحقيق والخطة التي تتضمن لجنة التحقيق لجمع الأدلة والخروج بنتائج وتوصيات لتنفيذ القضية وإغلاقها.

أنواع الشكاوى :

شكاوى داخلية: وهي التي تختص بداخل المؤسسة والاهتمام بشكاوى الموظفين الداخليين

شكاوى خارجية: وهي التي تهتم بشكاوى الاسر والاشخاص الذى لهم علاقة ومنفعة بالمؤسسة.

مستويات الشكاوي:

المستوى الأول: استفسار عن موضوع معين أو مشروع

المستوى الثاني: اقتراح تحسين خدمة معينة

المستوى الثالث: شكاوى عدم إدراج اسم المستفيد

المستوى الرابع: شكاوى عدم احترام من قبل موظف، عنف لفظي أو جسدي

المستوى الخامس: شكاوى استغلال جنسي، مادي، تزوير، رشوى

قنوات تقديم الشكاوى:

قنوات تقديم الشكاوى هي ادوات ووسائل للتواصل بين النظام والمتعاملين بحيث يقوم على توفير قنوات اتصال متعددة يعكس اهتمام الحكومة والجهة المسؤولة عن إدارة الملف لتسهيل استقبال شكاوى واستفسارات واقتراحات الجمهور والمتعاملين، كما يعكس اهتمامها في تطوير الخدمات الحكومية، يتم إعطاء كافة الشكاوى المقدمة من أي جهة من هذه القنوات نفس القدر من الاهتمام، ومن هذه القنوات:

☎ الاتصال المباشر: يتم تخصيص رقم مجاني للجمهور يتم من خلاله استقبال الشكاوى وتسجيلها على النظام من خلال فريق المتابعة

📧 الموقع الإلكتروني: يتم توفير خدمة الكترونية لتقديم الشكاوى ومتابعتها وتلقي الردود عليها من الجهات المختصة، وتعميم ونشر الرابط على كافة المواقع الالكترونية والحكومية.

✉ البريد الإلكتروني: يتم تخصيص بريد الكتروني لاستقبال الشكاوى وادخالها الى النظام

☑ الرسائل القصيرة: توفير إمكانية استقبال الشكاوى على نظام المعاملات السريعة من خلال ارسالها عبر رسالة قصيرة SMS الى رقم مخصص للخدمة.

❖ مواقع التواصل: يقوم فريق المتابعة باستقبال الشكاوى ومتابعتها على الصفحات المخصصة، وإدخالها على النظام ومتابعتها

‡ الحضور المباشر: الى المكتب لاستقبال الشكاوى بعد تعبئتها في نموذج معد مسبقا وإدخال الشكاوى الى النظام لمتابعتها



المتعاملون مع النظام " stakeholder ": (ذو المنفعة)

مقدم الشكاوى : حيث يتيح النظام للمواطنين وجمهور متلقى الخدمات إمكانية تقديم شكاوى أو بلاغ أو مقترح بواسطة أحد قنوات تقديم الشكاوى.



فريق معالجة الشكاوى : وهو الفريق الذي يناط به متابعة الشكاوى والمقترحات والرد على أصحاب الشكاوى و إغلاقها , بلاضافة الى قياس رضا الجمهور , ويمكن أن يكون موظف أو أكثر .



جهة التقييم والمتابعة : يكون دورها مراجعة التقارير و مراقبة أداء فريق عمل الشكاوى وآلية التعامل مع الشكاوى , واتخاذ القرارات المناسبة .



التغذية الراجعة لصاحب الشكاوى:

يجب أن يتضمن نظام إدارة الشكاوى ووسائل للتواصل بشكل عكسي مع صاحب الشكاوى يتم من خلالها إشعاره بالرد الوارد على الشكاوى المقدمة وذلك من خلال رسالة على بريده الإلكتروني في حال تسجيله عند تقديم الشكاوى أو من خلال رسالة قصيرة SMS على هاتفه الشخصي في حال تم تسجيله عند تقديم الشكاوى.

الخصوصية والسرية:

1- يجب أن يتمتع الموظفين العاملين في إدارة ملف الشكاوى بمجموعة من القيم التي توفر الطمأنينة للمشتكى حيث يتحلى الموظفين بقدر كبير جدا من المسؤولية والحيادية والسرية وعدم انتهاك خصوصية المشتكين.



2- كما يجب ان يتم نشر سياسة الخصوصية على النظام وتوضيح الإجراءات العقابية في حال انتهاك الموظفين لخصوصية أصحاب الشكوى وآلية التقدم للجهات القانونية المختصة كما يجب على إدارة النظام توضيح إجراءات الشكوى للمتعاملين بشكل مختصر وسهل

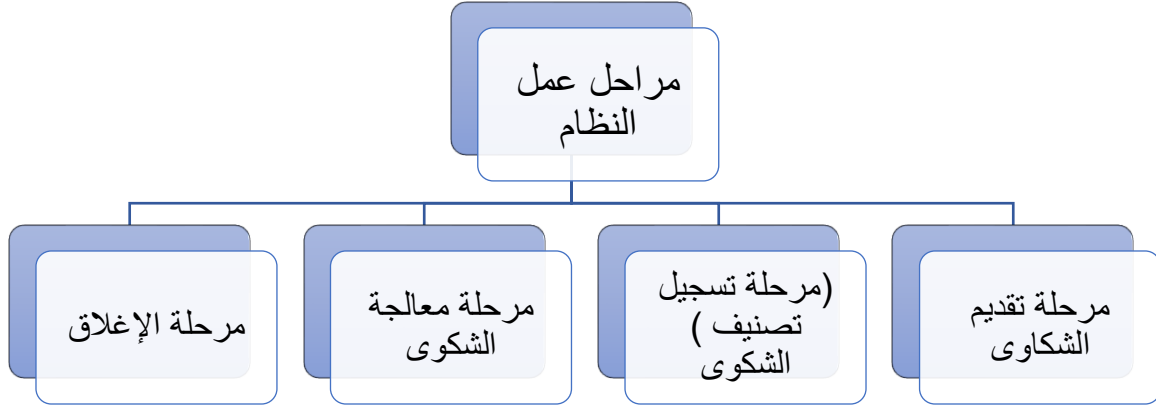
3- تصنيف الشكوى:

يتم تصنيف الشكوى من حيث نوعها (خاصة - عامة):

- ✓ شكوى خاصة: وتكون مقدمة من المواطن ويتم تقديمها بواسطة الحساب الإلكتروني الموحد الخاص بالمواطن ويمكن متابعة حالة المعاملة ومعرفة الردود عليها وامكانيات تسجيل الملاحظات.
- ✓ شكوى عامة: بحيث يمكن لمقدم الشكوى التقدم بشكوى عامة أو اقتراح أو بلاغ عن سلوك معين، دون ان يربط شكوى بشخصه من خلال تسجيل رقم هويته (لا تحتاج الى تسجيل دخول)

مراحل عمل النظام:

تمر مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسة تبدأ بالاستقبال والتسجيل، ثم التصنيف والمعالجة، وتنتهي بالإغلاق.



أولاً : مرحلة تقديم الشكوى

تتم من خلالها تقديم الطلبات الخاصة بشكاوى الجمهور ، حيث يتم استقبال الشكوى بشكل مباشر في حال قدمت من خلال الموقع الإلكتروني بواسطة الخدمة المخصصة للشكوى على النظام المحوسب ، أو من خلال الرسائل القصيرة بعلی الرقم المخصص للخدمة.

ثانياً: مرحلة تسجيل (تصنيف) الشكوى

حيث يتم تسجيل الشكاوى الواردة من خلال قنوات التقديم خلاف الموقع الالكتروني " البريد الالكتروني - الاتصال المباشر - صفحة التواصل الاجتماعي " فيتم من إدراجها كطلب بواسطة الموظف المختص ضمن فريق معالجة الشكاوى , كما تتضمن هذه المرحلة تصنيف كافة الطلبات الواردة الى النظام وتدقيقها , وتحديد درجة الأهمية و الأولوية للشكاوى , ثم توجيهها للدائرة المختصة داخل الوزارة لمعالجتها ويمكن تحويلها لاكثر من جهة حسب الاختصاص.

ثالثا: مرحلة معالجة الشكاوى

حيث يتم معالجة الطلبات الواردة والمصنفة وإضافة الردود عليها حيث يتمكن فريق معالجة الشكاوى من إغلاقها في حال توفرت الإجابة عليها دون تحويلها للجهات المختصة , أو كانت ضمن شكاوى سابقة تم معالجتها , ويمكن الرد عليها وبنفس الشكل , مع إشعار صاحب الشكاوى بالرد حسب الوسائل المذكور سابقا .

في حال كانت الشكاوى الواردة محولة الى جهات داخل الوزارة فيتم متابعة الطلب وتنفيذه وطلب اي إيضاحات أو خطوات إضافية , ومن ثم اعتماد الرد من قبل فريق معالجة الشكاوى , وإشعار مقدم الشكاوى بذلك.

رابعا: مرحلة الإغلاق :

يتم من خلالها اعتماد الرد من قبل فريق معالجة الشكاوى وإشعار مقدم الشكاوى بذلك .

يتيح النظام إمكانية تتبع حال الطلب المقدم من المواطن من خلال خدمة الاستعلام عن حالة الشكاوى وبواسطة الدخول الموحد في حال كان نوع الشكاوى "خاص"

كما يمكنه في حال إغلاق الشكاوى تقديم تغذية راجعة "إلزامي" حول رأيه في الرد على شكواه , من خلال قائمة من الإختيارات التي تظهر له " راضى - راضى جدا - غير راضى " مع إمكانية إضافة أي ملاحظات من قبل المشتكى , ويمكن لفريق معالجة الشكاوى إعادة فتح المعاملة من جديد , وطلب أي إجراء إضافي من الدوائر ذات العلاقة .

كما يمكن الاطلاع على تفاصيل الشكاوى والرد المسجل عليها من قبل الدائرة المختصة من قبل جهات رقابية عليا كديوان الرقابة الإدارية والمالية وديوان المظالم ,أو جهة يخولها مجلس الوزراء صلاحيات الإطلاع على الشكاوى , مع إمكانية إعادة فتح الشكاوى مرة أخرى .

متابعة حالة الشكاوى:

يوفر النظام لمقدم الشكاوى امكانية متابعة حالة الطلب المقدم من خلال الاستعلام عن الشكاوى بواسطة رقم الطلب الذي يتم اعتماده عند حفظ طلب الشكاوى وذلك في حال كانت الشكاوى عامة أو خاصة

كما يمكن لمقدم الشكاوى الاستعلام عنى الطلبات المقدمة ومعرفة حالتها وكذلك الطلبات السابقة الخاصة , وذلك من خلال الخدمة التي يوفرها النظام حال الدخول بواسطة الحساب الموحد

تقارير واحصائيات النظام :

يوفر النظام مجموعة من التقارير التفصيلية والتركيزية والاحصائيات التي من شأنها ان تساعد جهة التقييم والمتابعة من خلال متابعة عمل النظام

يمكن اصدار التقارير اللازمة من خلال محرك يتم من خلاله تحديد محددات البحث حسب (تصنيف الشكوى _ الوزارة _ الاهمية -حالة الشكوى - انقضاء الوقت المحدد للرد) ومن ثم اصدار التقرير وتصديره الى ملف اكسل او طباعته

كما يمكن من خلال معرفة مؤشرات خاصة بالاداء مثل معدل الاستجابة - معدل الزيادة في عدد الطلبات - معدل الطلبات المنجزة وغيره

معرفة الشكاوي الاكثر تكرارا , لمؤشر وجود مشكلة عامة تحتاج إلى متابعة ومعالجة سريعة

نموذج شكوى

لاستعمال المؤسسة :
رقم الطلب :
التاريخ : / / اليوم :
مستلم الطلب :
القسم :
الجهة المعنية
توقيع المسؤول / مستلم الطلب
ختم المؤسسة
معلومات مقدم الطلب
الاسم رباعي
جهة العمل :
البريد الالكتروني :
وثيقة اثبات شخصية سارية المفعول :
رقم الهاتف
معلومات ذات علاقة بالطلب
اسم المؤسسة
الاقتراح او الاستفسار او الشكوى :
الاجراء المتبع :