



دليل الشكاوي

جمعية الأمل لتأهيل المعاقين – رفح

عطاء بلا حدود

سنة التأسيس 1991



نظام الشكاوي والمظالم

• التعريف العام لنظام الشكاوى والمظالم:

نظام الشكاوى والمظالم في جمعية الأمل لتأهيل المعاقين يهدف لمساعدة الإدارات العليا على إيجاد الحلول الكفيلة بإنصاف المواطنين والموظفين المتظلمين والمشتكين وقوة للإصلاح سواء للوائح التنظيمية أو الإدارية المعمول بها بالجمعية.

• الأهداف العامة:

1. النظر في شكاوى الأفراد ضد قرارات أو تصرفات الإدارة أو القسم التابع لها المشتكي والقيام بجميع المساعي القانونية والودية للوصول إلى حلول منصفة.
2. تقوية التواصل بين الإدارة والمواطنين.
3. تقديم اقتراحات بشأن التدابير الكفيلة بإصلاح الخلل الملاحظ على الخدمات التي تقدمها كل إدارة.
4. اقتراح تعديلات قانونية سواء تنظيمية أو إدارية للنهوض بالجمعية.

• آلية العمل:

الطريقة الرسمية "التسلسل الإداري":

1. يقوم المشتكي بتقديم شكواه إلى رئيسه المباشر وحسب التسلسل الإداري حتى تصل إلى وحدة الشكاوى والمظالم.
2. تقوم وحدة الشكاوى والمظالم بدراسة الشكاوى وتحاول حلها داخلياً وأن احتاجت الشكاوى لإشراك الآخرين فإنها ترسل الشكاوى عبر كتاب رسمي للجهات المختصة.
3. تعيد الجهات المختصة الكتاب مع تدوين ملاحظاتها ووجهة نظرها.
4. تنظر وحدة الشكاوى والمظالم في كتب الجهات المختصة وتقوم بدراستها ثم تعطي القرار بالتعاون والتشارك مع الجهات المعنية بالجمعية.

الطريقة المباشرة:

1. يقدم المشتكي شكواه مباشرة لوحدة الشكاوى والمظالم (صندوق الشكاوي) حين يتعذر وصولها.
2. تتبع الإدارة الخطوات سابقة الذكر في التعامل مع الشكاوى.

• أصناف الشكاوى:

تم تصنيف الشكاوى التي وصلت للإدارة العامة إلى ما يلي:

- ✓ تظلمات على معايير التوظيف وآليات تنفيذه.
- ✓ تظلمات على الترقيات والمحسوبيات.
- ✓ تظلمات على حقوق الموظف الإداري.
- ✓ تظلمات على التصرفات الإدارية الغير إنسانية.
- ✓ تظلمات على تنقلات الموظفين.
- ✓ تظلمات على العلاوات الإدارية.

• الطموحات المستقبلية:

- ✓ تعزيز العلاقات بين العاملين أنفسهم في الجمعية عبر إصدارات تنظيمية وإدارية.
- ✓ إنشاء صفحة للوحدة على مواقع التواصل الاجتماعي.
- ✓ المساعدة في تحقيق الجودة في إدارات الجمعية المختلفة.
- ✓ تحقيق العدل والإنصاف ورد الحقوق إلى الموظفين وكافة المواطنين المظلومين.

• أحكام عامة حول التظلم على القرار الإداري :

حق الدفاع عن النفس حق مشروع تكفله كافة الدساتير والقوانين في جميع دول العالم والتظلم من القرار الإداري يعتبر بمثابة دفاع عن النفس وهو حق للموظف العام لا يمكن سلبه منه، وقد نص القانون على حق الموظف في التظلم من القرار الإداري الذي يتخذ بحقه، حتى لا يكون هناك إساءة في استخدام السلطة، مما يؤدي إلى وجود إحساس لدى الموظف بأن هناك حماية له بموجب القانون ويترتب على ذلك تعزيز إحساسه بالرضا وعدم الجحود، وبالتالي توفير أكبر قدر من الاستقرار في العمل.

تعتبر الشكاوى أداة هامة لحماية حقوق المواطنين من الانتهاك بشكل عام، وتحسين أداء المؤسسات برفع جودة وسرعة أداء الخدمات للمجتمع من خلال مساءلة موظفي الإدارة بخصوص أعمالهم وأدائهم ، فالشكاوى هي المصباح الذي يسلط الضوء على مكامن الخلل في أداء الوزارة لتجاوزته وإصلاحه ورفع جودة ونوعية ذلك الأداء.

للموظف أن يتظلم لمدير الوحدة / القسم الذي يعمل به من أي قرار إداري وذلك خلال عشرين يوماً من تاريخ إعلامه به.

يتولى قسم شؤون الموظفين إخطار الموظف شخصياً عن القرار الإداري الذي يتعلق به أو بوظيفته فور صدوره بواسطة رئيسه المباشر. لا يجوز للموظف أن يتظلم من القرار الإداري إلا إذا كان للقرار الإداري ارتباطاً بشخصه أو بوظيفته وخلال عشرين يوماً من تاريخ علمه به. للموظف الذي يرغب في التظلم من أي قرار إداري أن يتقدم بكتاب التظلم لمدير الوحدة / القسم على النموذج المخصص لذلك.

يجب أن يشتمل التظلم على البيانات التالية:

- اسم المتظلم ووظيفته وعنوانه.
- تاريخ صدور القرار المتظلم منه وتاريخ نشره أو تاريخ إعلان القرار المتظلم منه.
- موضوع القرار المتظلم منه والأسباب التي بني عليها التظلم ويرفق بالتظلم المستندات التي يرى تقديمها.
- يحال طلب التظلم والمستندات المرفقة في اليوم التالي إلى قسم شؤون الموظفين للنظر به وبحته والتأشير عليه وتقوم بقيده برقم مسلسل في سجل خاص يبين فيه تاريخ تقديمه أو وروده.
- يعرض الطلب ومرفقاته على مديره المباشر وله أن يبحثه بنفسه أو بواسطة لجنة لفحص التظلمات تشكل بقرار منه ويجوز النظر في التظلم بغياب الموظف أو بعد استدعائه وسماع أقواله.
- يصدر المدير المباشر قراره بشأن التظلم خلال ستين يوماً من تاريخ تقديمه وإذا انقضت المدة دون الرد على التظلم اعتبر تظلمه مرفوضاً ويبلغ صاحب الشأن خطياً بالقرار الصادر في تظلمه والأسباب التي بني عليها ويبلغ الديوان بذلك.
- بحالة رفض تظلم الموظف أو انقضاء المدة المنصوص عليها بالفقرة (7) أعلاه يقدم الموظف التظلم إلى رئيس مجلس إدارة الجمعية على النموذج المخصص لذلك وتبلغ الوحدة التابع لها الموظف بنسخة من التظلم.
- يشكل رئيس مجلس الإدارة لجنة للنظر في التظلمات من مندوب عن شؤون الموظفين ومندوب عن الوحدة التابع لها الموظف ويشمل القرار مهام وإجراءات انعقاد اللجنة وتقديم توصياتها إلى رئيس مجلس الإدارة.
- يصدر رئيس مجلس الإدارة بالتنسيق مع المدير المباشر للمتظلم قراراً بشأن التظلم خلال فترة شهر من تاريخ تقديمه ويبلغ الموظف بذلك وفي حالة عدم الرد على الموظف خلال هذه المدة يعتبر تظلمه مرفوضاً.
- للموظف اللجوء إلى القضاء خلال ستين يوماً من تاريخ إبلاغه رفض تظلمه أو انقضاء شهرين من تاريخ تقديم التظلم من القرار الإداري.

خاص بالموظف

نموذج تقديم شكوى

اليوم..... التاريخ...../...../.....

رقم الهوية: اسم مقدم الشكوى: الرقم الوظيفي

المسمى الوظيفي

البرنامج :

العنوان:..... رقم الهاتف والحمول:

رقم الفاكس.....

موضوع الشكوى :

.....

.....

توقيع الموظف

خاص بدائرة شئون الموظفين

تاريخ تقديمها: رقم الشكوى:

نوعها:

الجهة التي وردت الشكوى ضدها:

تصنيف الشكوى:

قبول الشكوى: رفض الشكوى:

مبررات رفض الشكوى

.....

.....

.....

الوثائق والمرفقات:

.....

.....

.....

اسم الموظف مستلم الشكوى: التوقيع:

تاريخ تقديم الشكوى تاريخ استلام الشكوى

بطاقة المراجعة

اسم المشتكي:	رقم التليفون:
الجهة المستهدفة بالشكوى:	رقم الشكوى:
تاريخ تقديمها:	تاريخ وساعة المراجعة:

توقيع الموظف

خاص بدائرة شؤون الموظفين

نموذج استفسار

التاريخ.....

السيد/ة المحترم/ة،،،

تقدم الموظف/ة بتقديم شكوى رقم

بتاريخ والتي ملخصها

.....وإننا نود الاستفسار عن رأيكم حول

الشكوى، راجين استلام ردكم بالسرعة الممكنة لإيصالها للمشتكي .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

توقيع مسؤول شؤون الموظفين

خاص بشئون الموظفين

نموذج المتابعة

الإشارة

التاريخ

السيد/ة

الإدارة

عطفًا على كتاب الاستفسار الموجه إليكم بتاريخ والمتعلقة بالشكوى رقم

..... الخاصة بالموظف/ة :

حول

نود تذكيركم بعدم استلامنا لأي رد من طرفكم حول الشكوى المبينة أعلاه، راجين متابعتكم للشكوى، وبانتظار ردكم
بالسرعة الممكنة.

المدير المباشر

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