

دولة فلسطين
وزارة الحكم المحلي
بلدية العبيدية



نظام الشكاوي في بلدية العبيدية

2021



تحسين وتطوير واقع الشكاوى في البلديات

الهدف من الدليل

يستهدف هذا الدليل جميع العاملين في البلدية والذين لهم علاقة مباشرة بالشكاوي والمقترحات وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المواطن ، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والمقترحات والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير للمنتجات والخدمات الخاصة بالبلدية وسعياً للتميز والتحسين المستمر تم اعداد هذا الدليل الإرشادي لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات وتعزيز تجربة المواطن من خلال الاستفادة من مخرجات الشكاوى والمقترحات و بتحديد قنوات واجراءات الشكاوى والمقترحات، يتوجب أيضاً توحيد معايير قياس معالجة الشكاوى والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفادة من النتائج ، ومراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات. وعليه سيوفر هذا الدليل لموظفي الصف الأول والموظفين المختصين في معالجة الشكاوى توضيح القواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بمعايير محددة من قبل البلدية ، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوى المتعاملين وأنواعها .وعليه يكون من اختصاص كل جهة توحيد مرجع خاص بالشكاوى والمقترحات على الخدمات والمنتجات الخاصة بها ليساهم في مساعدة موظفي الصف الأول و الموظفين المختصين بإدارة الشكاوى والمقترحات باتخاذ القرارات الصحيحة وبالسعة المطلوبة في معالجة الشكاوى.

إن هذا الدليل يركز على جميع الحالات من الشكاوى والاقتراحات المقدمة من الموظفين والتأكيد بضرورة تسجيل هذه الحالات في نظام إدارة الوثائق والسجلات الالكترونية ،ويصب هدف الدليل في كيفية تمكين دوائر واقسام البلدية المختلفة من التعامل مع جميع الحالات كفرصة لتحسين خدماتها.وعلى ادارة مركز خدمة الجمهور إعداد آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ، وضرورة إعداد التصنيفات الخاصة بالشكاوى والمقترحات المتعلقة باختصاص الجهة أو بطبيعة الخدمات التي تقدمها كل فترة لمواكبة التغيرات ومجارات طبيعة السياسات والانظمة والقوانين المتبعة في البلدية



فوائد نظام الشكاوى

- تعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة في عمل الهيئة المحلية.
- تعزيز ثقة المواطن بمهنية وكفاءة موظفي الهيئة المحلية.
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال المتعاملين مع الهيئة المحلية لحل شكاواهم والإجابة عن استفساراتهم وتحقيق مطالبهم.
- ضمان التعامل مع الشكاوى ضمن فترة زمنية محددة وتوفير الوقت والجهد والكلفة في ذلك.
- الحد من الاحتكاك بين المتعاملين وموظفي الدوائر في الهيئة المحلية وذلك لكي يستغل الموظف وقته في إنجاز عمله على النحو المطلوب.
- تكريس نظام عمل يقوم على الموضوعية والعدالة والمساواة والمهنية في العلاقة مع المتعامل بعيداً عن المحسوبية والواسطة والعلاقات الشخصية.

معلومات رئيسية عن الشكاوى والمقترحات

أهمية الشكاوى والمقترحات

الشكاوى والمقترحات تعتبر من المعلومات المهمة التي تحصل عليها البلدية من المتعاملين، وأن آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات ليست متعلقة بعدد الشكاوى وحلها فقط ، ولكن بفرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترحات ، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير الخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة تطوير نظام الشكاوى والمقترحات لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا المتعاملين وتطوير الخدمات في الجهات الحكومية.

يتطلب ذلك من الإدارة العليا في كل جهة حكومية مراجعة نظام آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات بانتظام وإيجاد طرق لتحسين إجراءات معالجة والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، والتركيز بشكل خاص على التواصل والتنظيم بين إدارة الشكاوى والأدوات التشغيلية، وطرق التحسين عادةً تكون من خلال الاستبيانات ومتابعة إحصائيات وتقارير الشكاوى والمقترحات.

يجب أن يكون مركز خدمة الجمهور مبادر وسباق في دراسة وتحليل معوقات الخدمات التي تؤدي إلى عدم رضا المتعاملين في مراحل أولية لحلها، من خلال الشكاوى والملاحظات والاقتراحات المقدمة لموظفي الصف الأول والمعنيين بإستلام الشكاوى وخاصة المتكررة منها والتي تحتاج إلى ردة فعل سريعة من البلدية،



ومراقبة أداء وكفاءة اجراءات التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء لضمان التحسين المستمر للخدمات والتأكد من فعالية آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات والثناء.

الشكاوى

تعريف الشكاوى

هي وسيلة لتحقيق احتياجات المواطن وسماع آرائه حيث يقوم المواطن بالتعبير عن عدم رضاه عن نتيجة الخدمات ، العمليات ، الإجراءات ، سلوك الموظف أو أسلوب تقديم الخدمة بالطريقة المتوقعة ، سواء كان ذلك شفويًا أو كتابيًا أو بإحدى طرق أو قنوات تقديم الشكاوى.

الموظفين المختصين بنظام الشكاوى

أشار " الدليل " إلى قسم تطوير كفاءة الموظفين حيث وضع أهمية تطوير موظفي خدمة الجمهور بشكل دوري وإعدادهم للوصول إلى الكفاءة والفعالية لبناء العلاقات مع المواطن والرد على استفساراتهم وتلبية طلباتهم.

مسؤوليات البلديات في مجال تعزيز نظام الشكاوى وتحسين فعاليته

- تجهيز موظفي الصف الاول والموظفين المختصين للتعامل مع الشكاوى.
- إدراك توقعات واحتياجات المواطن.
- ضمان سهولة تقديم الشكاوى بإجراءات سهلة الاستخدام.
- تحليل وتقييم الشكاوى من أجل تحسين جودة منتجات والخدمات المقدمة للمواطنين.
- أهمية التدقيق على عملية إدارة الشكاوى.
- التأكد من أن بيانات الشكاوى متوفرة لدى الإدارة العليا.
- الامتثال الى اجراءات التعامل مع الشكاوى والتأكد من تطبيقها.
- مراجعة فعالية و كفاءة عملية معالجة الشكاوى.
- أهمية رفع نتائج شكاوى المواطنين ورفع المقترحات إلى الإدارة العليا لتحديد ما إذا كان يتطلب مراجعة القوانين أو الإجراءات.
- اكتشاف الثغرات أو جوانب الضعف في الخدمات المقدمة من خلال تقارير الشكاوى.
- ضمان التحسين المستمر في الخدمات المقدمة للمتعاملين وعدم تكرار تعرض المتعاملين لنفس الخلل في الإجراء.



: الوسائل المباشرة:



الاتصال على:

الموظف: نسرين حساسنه

صندوق الشكاوى والاقتراحات

شخصياً من خلال زيارة مركز خدمة الجمهور هاتف رقم: (022735051)،

ونقديم الشكاوى لدى موظف خدمة الجمهور فاكس رقم (022736633)

(من الساعة 08:00 حتى الساعة

14:00 أيام السبت حتى الخميس



تعبئة النموذج الخاص عبر الوسائل

Facebook/ بلدية العبيدية

الإلكترونية



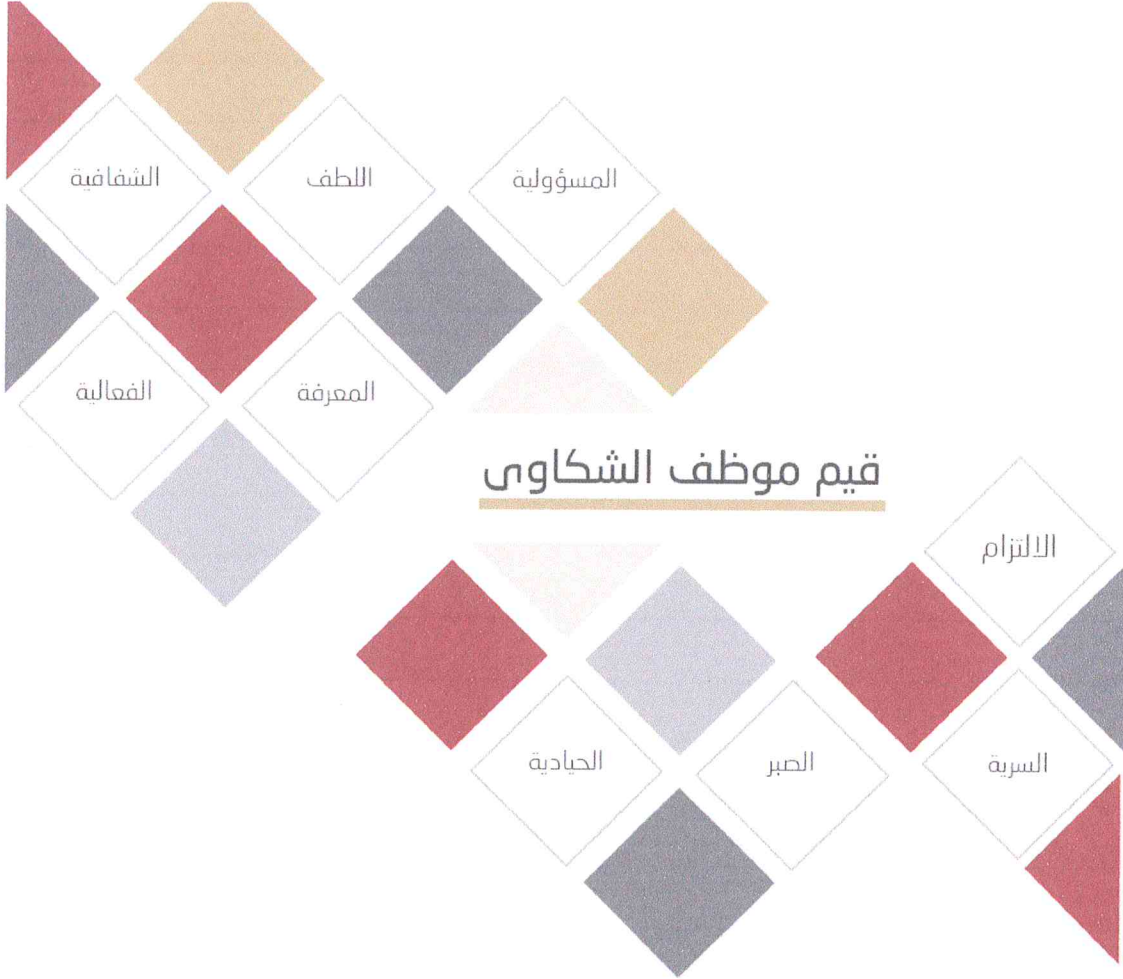
توجيه رسالة للبلدية

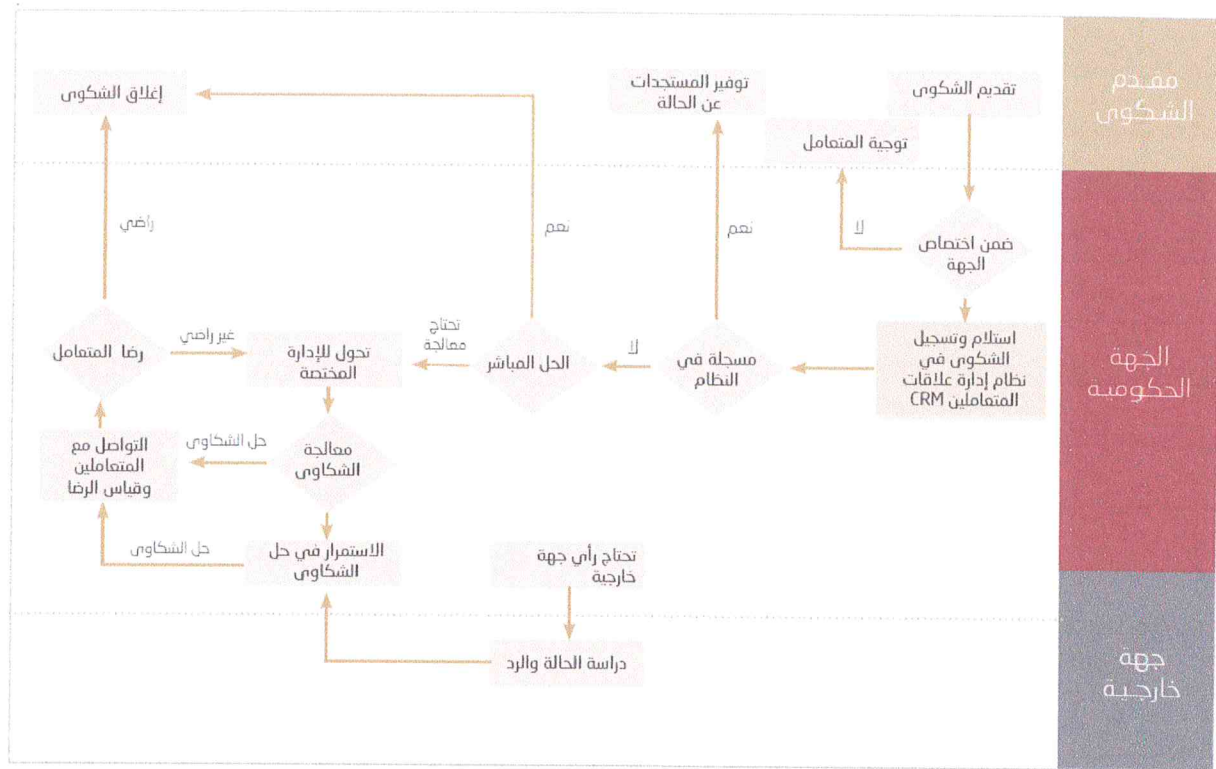
عملية إدارة الشكاوى

توضح عملية إدارة الشكاوى المراحل التي تمر بها الشكاوى بداية من تسجيلها والتعامل معها والدراسة والتحليل وانتهاءً بالإغلاق، تعتبر آلية إدارة عملية الشكاوى الموضحة أدناه إرشادية للبلديات والتي توضح ضرورة



استقبال وتسجيل الشكاوى في نظام إدارة علاقات المتعاملين وإغلاقها وقياس رضا المتعامل، وعليه يمكن أن يكون لكل بلدية إجراءات خاصة بها للتعامل مع الشكاوى بناءً على طبيعة عمل الجهة أو طبيعة الخدمات التي تقدمها، ويجب أن تكون هذه الإجراءات مكتوبة وواضح للموظفين والمتعاملين.





مراحل تقديم الشكوى

من الضروري تزويد المواطن بالخيارات المتاحة لتقديم شكواه عبر الأسلوب أو الطريقة التي يفضلها ، كما أنه من المهم الاستفادة من الشكاوى المقدمة، والنظر إليها على أنها فرصة لتحسين عملية ممارسة الأعمال أو تحسين الإجراءات ، وتطوير منهجية تقديم الخدمة وغيرها، وتتم مرحلة تقديم الشكوى بخطوات رئيسية تبدأ بالاستقبال والتسجيل ثم التصنيف والمعالجة وتنتهي بالإغلاق.





استقبال الشكاوى

- أهمية تشكيل فريق عمل مختص بالشكاوى يتبع الإدارة العليا في مختلف الاقسام على أن يكون فريق العمل مختص في التعامل مع الشكاوى ، مدربين ومؤهلين باحترافية في نظام الشكاوى.

- ضرورة معرفة وفهم نظام الالكتروني لخدمات الجمهور والذي يُمكن الموظفين من تسجيل، تخزين اضافة، تصنيف، معالجة واغلاق الشكاوي، بالإضافة الى القدرة على تقييم معالجة الشكاوي واستخراج التقارير.
- من المهم أن يتم اختيار مكان مناسب وسهل الوصول لتقديم الشكاوى في حالة الحضور الشخصي
- توفير جميع قنوات تقديم الشكاوى وذلك من خلال الموقع الإلكتروني، تطبيق الهاتف الذكي، صندوق الشكاوى وغيرها.
- ضرورة تثقيف المواطن لكي يكون على دراية كافية بكيفية تقديم الشكاوى وأماكن وقنوات تقديمها.

تسجيل الشكاوى

يجب عند تسجيل الشكاوى مراعاة الآتي:

- التأكد من أن الشكاوى تقع ضمن اختصاص البلدية قبل تسجيلها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجب على الموظف المختص توجيه المواطن للجهة المختصة إن أمكن.
- على الموظف المختص الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المواطن حسب طبيعة ونوع الشكاوى.
- بعد التأكد من مضمون ومحتوى الشكاوى يتم إعلام المتعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى.
- يتم البدء بتسجيل الشكاوى ، وذلك من خلال قيام موظفي خدمة الجمهور بتسجيل الشكاوى في نظام ادارة السجلات والوثائق الالكترونية ، وضمان وصول رقم الحالة لمقدم الشكاوى بالطرق المتاحة للمتضمن من متابعة طلبه.
- عند تسجيل شكاوى جديده يتوجب على الموظف تزويد المواطن بطاقة مراجعة ليتسنى له متابعة الشكاوى.
- في حال رغب المواطن بمتابعة شكاوى قائمة ، يقوم موظف وحدة الشكاوى بمراجعة النظام باستخدام الرقم المرجعي الخاص بالشكاوى.

تصنيف حسب نوع الشكاوى

لسهولة التعامل مع إدارة الشكاوى وضمان وصول الشكاوى للقسم أو الإدارة المختصة يتطلب على الجهة وضع تصنيف للشكاوى حسب الخدمات التي تقدمها ، مما له أثر كبير في سهولة استخراج التقارير التحليلية عن الشكاوى وإمكانية تحديد الخدمات التي تتركز عليها أغلب الشكاوى وإمكانية تحديد الثغرات ومجالات التحسين.



المعالجة

- على الموظف المختص بإدارة الشكاوى التحقق من الشكوى، ومحاولة التوصل إلى حل للشكوى.
- هذه المرحلة تشمل المتابعة مع الأقسام أو الإدارات المختصة بشكوى المواطن.
- على الفريق المختص بالشكاوى العودة إلى النظام للتحقق من قائمة ملفات الشكاوى التي تحتاج إلى متابعة والاتصال بالأقسام المعنية أو بالمتعامل.
- الغرض من إجراءات متابعة الشكاوى تحديث بيانات التقارير اليومية (كحد أدنى) لكافة الحالات المتعلقة بأي شكوى لم تعالج بعد ، والشكاوى التي تحتاج إلى تواصل مع المتعامل يتم الاتصال بالمتعامل عبر قناة الاتصال المفضلة لديه.
- إذا تبين أن الشكوى لم تعالج بعد، أو بحاجة إلى معلومات إضافية، على الموظف المختص العودة إلى آخر التحديثات حول الشكوى على النظام للتحقق من وضع الشكوى و التواصل مع القسم أو الإدارة المعنية للحصول على معلومات إضافية، أو تحديث البيانات المتوفرة.
- على الموظف المختص تحديث بيانات ملف شكوى المتعامل باستمرار بناءً على المعلومات التي يحصل عليها.
- عند معالجة الشكوى من الضروري إبلاغ النتائج للمواطن و التواصل معه حتى ولو لم يتسنى للجهة معالجة الشكوى، بغرض تزويد المواطن بأحدث المعلومات حول وضع الشكوى.
- بعد تحديث بيانات المواطن، على الموظف المعني في إدارة الشكاوى التواصل معه ومعرفة مدى رضاه عن الحل الذي تم التوصل إليه، في حال إبداء المواطن عدم الرضا عن الحل، يجب التوضيح للمواطن أن لديه الفرصة لتقديم استئناف ضد طريقة إغلاق الشكوى أو الحل إن رغب في ذلك.
- في حالة عدم رد المواطن أو صعوبة الوصول إليه، يجب على الجهة معاودة التواصل مع المتعامل خلال فترة زمنية تحددها الجهة حسب طبيعة ونوع الشكوى.
- في حال عدم رضا المواطن عن حل وإغلاق الشكوى، على ممثل خدمة المتعاملين تحديث بيانات ملف شكوى المواطن ، بما في ذلك القرار الذي تم التوصل إليه.



الإغلاق

- في مرحلة الإغلاق يتم قياس رضا المواطن عن إجراءات التعامل وإغلاق الشكوى من قبل مركز خدمة الجمهور حسب النظام المعمول به أو عن طريق الجهة في الحالات المعقدة أو السرية.
- في حالة التأخير في حل الشكوى ، يجب اعلام المواطن عن سبب التأخير والوقت المتوقع للرد.
- في حالة عدم رضا المواطن عن الحل ، إنه من الضروري إتاحة الفرصة أمام المواطن إعادة فتح موضوع الشكوى (الاستئناف) أو التظلم من اجراءات التعامل مع الشكوى ، والذي من خلاله يعبر المواطن عن عدم رضاه عن اجراءات التعامل مع الشكوى أو اغلاق الشكوى ، وعليه يتم رفع الشكوى إلى المسؤول أو طرف ثالث من الجهة الحكومية لم يدخل ضمن اجراءات حل الشكوى لإعادة تقييم حل الشكوى أو الاجراءات التي تمت وإعادة التحليل.

تذكير:

ينصح باستخدام مجموعة من الوسائل لاعلام المواطن بمعالجة الشكوى او حالة الشكوى في حال لم تتم المعالجة مع تحديد موعد زمني حيث يمكن استخدام الوسائل الآتية:

- نظام البلدية الالكترونية
- رسالة على الهاتف المحمول (SMS)
- اتصال تلفوني
- E-Mail



الإجراءات المتعلقة بالاقتراحات والشكاوى

الهدف العام:

تهدف هذه الاجراءات إلى التعامل مع الاقتراحات والشكاوى المقدمة من قبل متلقي الخدمة بهدف تحقيق رضا اكبر لمتلقي الخدمة عن الخدمات المقدمة لهم ، وحل المشاكل التي تواجه المواطنين والمكلفين في المدينة وزوارها من متلقي الخدمة بكل عدالة وشفافية، كما تهدف إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من اجل التحسين والتطوير على خدمات القطاع وتحسين وتطوير الأداء.

طرق تقديم الاقتراحات والشكاوى:

يمكن لصاحبة الاقتراح والشكاوى إتباع الطرق التالية لتقديم الاقتراحات و/ أو الشكاوي:

- تقديم الشكاوى من خلال الموظف المختص في مركز خدمة الجمهور.
- تقديم الشكاوى أو الاقتراحات من خلال نظام البلدية الالكترونية.
- تقديم الشكاوى من خلال موقع البلدية الالكتروني.



واقع نظام الشكاوي في بلدية العبيدية

تتم طريقة تقديم الشكاوي في بلدية العبيدية عبر اكثر من طريقة:

أ. مواقع التواصل الاجتماعي .

ب. التواصل مع أحد الموظفين او رئيس البلدية .

ج . الحضور الشخصي وتقديم شكوى .

مسار العمل لتقديم شكوى



الهاتف



فيسبوك



حضور شخصي

مدخل البيانات في
مركز خدمة
الجمهور



امين الصندوق لدفع
رسوم الخدمة



الرد على المواطن بعد المعالجة



الموظف/القسم
المعني لمعالجة
الشكوى

ويتبع قسم الشكاوى لمركز خدمة الجمهور حيث أن موظف خدمة الجمهور (مدخل البيانات) يعمل على إدخالها على النظام المعمول به في البلدية ويعمل على تصنيفها للقسم المختص من خلال مسار عمل واضح ويقوم القسم المختص بدوره على معالجتها من خلال الإجراء القانوني المناسب وإعادتها مرة أخرى لموظف خدمة الجمهور (مدخل البيانات).

تعاني البلدية بشكل عام من طريقة إغلاق الشكوى، حيث أن المواطن أحياناً يبدي عدم إعجابه بالطريقة التي يتم من خلالها معالجة الشكوى فتصبح لديه حالة من عدم الرضا، كما أنه أحياناً يتم الدمج بين مفهومي الطلب والشكوى من قبل المواطن، كما أن هناك شكاوي غير مرتبطة بتوقيت زمني الأمر الذي يخلق أيضاً حالة من عدم الرضا للمواطن.

