

جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات

NUSIERAT REHABILITATION AND SOCIAL TRAINING ASSOCIATION



دليل

الشكاوى والمقترحات



2022

دليل الشكاوى والاقتراحات

الصفحة	الموضوع
2	المقدمة
3	أهمية الدليل
5	أدوات استقبال الشكاوى والمقترحات في الجمعية
6	الفئات المستهدفة من هذا الدليل
7	أنواع الشكاوى والمقترحات ضمن نطاق عمل جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي
9	إجراءات استقبال وتسجيل واغلاق الشكاوى في الجمعية
10	السقف الزمني للرد على الشكاوى
11	وحدة الشكاوى
11	آلية توثيق وأرشفة الشكاوى
12	مسارات الإحالة للشكاوى داخل الجمعية
13	نماذج الشكاوى المتبعة في الجمعية

جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات هي جمعية خيرية، تُعنى بتأهيل وتدريب ودمج وتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة. وتعتبر الجمعية واحدة من المؤسسات الرئيسية القليلة في قطاع غزة التي تُعنى بالأشخاص من ذوي الإعاقة، وهي جمعية قديمة أنشئت عام 1991م، بدعم من وكالة غوث وتشغيل اللاجئين (الأونروا)، وبجهود من المجتمع المحلي. وبعد إنشاء السلطة الوطنية الفلسطينية، وتراجع الدعم المُقدّم من قبل الأونروا، انتقلت الجمعية بشكل متدرج لتصبح مؤسسة أهلية. وبعد إقرار قانون الجمعيات الأهلية، وقّعت المؤسسة أوضاعها وفق القانون؛ وحصلت على ترخيص من قبل وزارة الداخلية عام 2003م.

ويدير الجمعية مجلس إدارة منتخب مكون من تسعة أعضاء (متطوعين)، مشهود لهم بالكفاءة والنزاهة والمهنية، ويتم انتخاب مجلس الإدارة كل ثلاث سنوات، عبر جمعية عمومية عددها (141) شخص من نخبة المجتمع المحلي. ويعمل في الجمعية نحو (46) موظف، موزعين على البرامج المختلفة للجمعية، معظمهم موظفين على بند مشاريع التشغيل المؤقتة التي تقدمها الجهات المانحة، بالإضافة لعدد من المتطوعين في شتى المجالات.

◀ الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية:

الرؤية:

تسعى الجمعية لتتولّى دوراً قيادياً وتنموياً مستداماً، لخدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم.

الرسالة:

نحن جمعية أهلية مستقلة، تعمل على خدمة الأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم، ودمجهم في المجتمع من خلال برامج بناء القدرات، والامتنال لمبادئ حقوق الإنسان والحكم الرشيد.

الأهداف الاستراتيجية للجمعية:

1. تحسين جودة حياة الأشخاص ذوي الإعاقة، بما يكفل مشاركتهم الكاملة والفاعلة في المجتمع.
2. تفعيل الدور المجتمعي لأفراد المجتمع، من خلال تنمية مهاراتهم الحياتية، وتعزيز قدراتهم، وإبراز إنجازاتهم.
3. المساهمة في التأثير في البيئة الاجتماعية، من خلال تبني مبادرات مجتمعية ذات تأثير تنموي.
4. المساهمة في الحد من الفقر، ودعم سبل العيش للأشخاص ذوي الإعاقة وأسرهم.
5. المساهمة في توعية المجتمع المحلي بحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة ودمجهم في المجتمع.
6. تطوير وتعزيز قدرات طاقم الجمعية والبناء المؤسسي.
7. توفير خدمة صحية مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يحقق لهم حياة صحية سليمة.

◀ أهمية الدليل:

تُعتبر الشكاوى والمقترحات من المصادر المهمة في الحصول على المعلومات، التي تُمكن المؤسسات من تطوير فرص التحسين المتوفرة، حيث إنها تُتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعيقات تقديم الخدمات، كما أنها توفّر أفكاراً بنّاءة لتطوير الخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترحات فعالة؛ لمعالجة شكاوى المتعاملين، وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا أصحاب الحقوق، وتطوير الخدمات التي تقدمها الجمعية.

تُكمن أهمية دليل الشكاوى والمقترحات في إسهامه بإيجاد مقتضيات بيئة الحكم، والحوكمة الرشيدة في عمل المنظمات الأهلية، وهو يُعتبر النواة الأساسية لتعزيز الفائدة من المخرجات الرئيسية للشكاوى والمقترحات التي يتقدم بها المستفيدين/ات بغض النظر عن المرجعيات الثقافية والاجتماعية، وبشكلٍ يضمنُ انتفاء التمييز بكافة أشكاله. الأمر الذي يُتيح وصول المستفيد للعدالة، سواءً كان شخص ذو إعاقة أو بدون إعاقة، واستخدامها كأساس لعملية الرقابة والتقييم، واستخلاص العبر والدروس المستفادة، بما يساهم في تصويب الأداء وتعزيز الفاعلية وصولاً لتحقيق رضا أكبر لدى المعنيين، ومتلقي الخدمات في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي.

ويساهم الدليل في ضبط الجودة، وتوفير معايير الشفافية، والنزاهة، والمساءلة، ضمن بيئة عمل صالحة تضمن احترام حقوق الإنسان، وقيم الكرامة الإنسانية، وتعزّز من قدرة القائمين على هذه المنظمات للاستجابة لاحتياجات المجتمع، مع ضمان الاستخدام الأمثل للموارد، والعدالة، والمساواة في الاستفادة من هذه الفرص.

إنّ هذا الدليل لا يُعتبر ضمن مجموعة الأدلة النظرية، بل يتعدّى ذلك ليكون دليلاً إجرائياً تطبيقياً، ويوفّر مرجعية عمل مكتوبة لكيفية إدارة الشكاوى في عمل المنظمة الأهلية، بما يشمل التخطيط والبناء السليم، والتحضير الجيد، والخطوات اللازمة للبدء في بناء هذا النظام، فهو يُقدّم إطار عملي تطبيقي، لإعمال نظام إدارة الشكاوى، بحيث يعتمد على التسلسل، والترتيب، والتدرج في البناء على المستويات المختلفة والمتعددة (السياسات والقرارات، الموارد البشرية، البنية التحتية، والتجهيزات اللوجستية، المعرفة والترويج، المؤشرات، القرارات والسياسات الداعمة).

إنّ هذا الدليل يوفر تسلسلاً واضحاً للإجراءات والخطوات المتعلقة بإدارة الشكاوى، ضمن إطار زمني محدد، مع تحديد الصلاحيات والمسؤوليات بشكلٍ محددٍ، بما يضمن الاستقلالية والفاعلية لمسؤول استقبال الشكاوى. وعليه فإنّ جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات تسعى لبناء نظام شكاوى يتميز بالاستقلالية، والفاعلية، والموائمة التي تتيح وصول الأشخاص ذوي الإعاقة أو بدون إعاقة (النساء، الأطفال، العاملين، المجتمع المحلي) وفق نظامٍ آمنٍ يكفل الحقوق الأساسية والسريّة، كما يضمن هذا الدليل رؤية عملية تطبيقية تُتيح تضمين نظام الشكاوى في نُظُم الرقابة والتقييم، والمساءلة داخل المؤسسة.

إنَّ جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات تسعى لبناء نظام شكاوى يتميز بالاستقلالية والفاعلية، وذلك من خلال مساهمته:

- تطوير الخدمات التي تقدمها جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي للجمهور، وتحسين الأداء بما يمكنها من الارتقاء بالخدمات، ويساعدها في عملية التحسين المستمر لتحقيق متطلبات الجودة، والتميز، والشفافية، وبناء نظام عمل يقوم على الموضوعية، والسريّة، والنزاهة، والعلاقات المهنية للمستفيدين بعيداً عن التمييز، أو العلاقات الشخصية.
- تعزيز التزام الجمعية بالسياسات التي تضمن عدم التسرُّع عن أيِّ أفعالٍ تتعارض أو تنتهك القوانين، أو حقوق الإنسان، أو المبادئ والقيم الإنسانية المرتبطة بعمل الجمعية.
- تعزيز ثقة جمهور المانحين، والمنظمات الداعمة والمستفيدين/ات وتعزيز الشراكة والمساءلة.
- تنظيم وتسهيل عملية اتصال المعنيين/ المستفيدين مع الجمعية؛ لاستقبال اقتراحاتهم، وشكاويهم، وتحقيق العدالة، وضمان التحقق والتعامل مع الشكاوى ضمن فترة زمنية محددة، وتوفير الوقت والجهد والتكلفة المترتبة على ذلك.
- يُغطّي هذا الدليل التفاعل اليومي لمستقبلي الشكاوى مع المشتكين/ات بما يصنع دورة متكاملة تبدأ باستقبال الشكاوى، ومن ثم تسجيلها وتصنيفها وفق أفضل الأنظمة للتصنيف، وتصميم مسارات الإحالة، بشكلٍ يستند على التحليل البنّاء التنظيمي لجمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي، ويأتي ذلك كله في إطار يضمن إدارة الشكاوى بفعالية، ومعالجتها وفق إجراءات منظّمة، والردُّ عليها وإغلاقها. كما ويتضمن الدليل إطاراً إجرائياً لتضمين وإدماج كافة القضايا المتعلقة بالحماية وفق بروتوكولات السريّة، والمصلحة الفضلى؛ لتحقيق بيئة مساندة لمواجهة الاستغلال، والانتهاك الجنسي، بما يكفل مواجهة كافة أشكال التمييز المبني على النوع الاجتماعي، أو الانتهاكات المتعلقة بالأشخاص ذوي الإعاقة، أو الأطفال، أو النساء، أو كبار السن، أو أيّ فئةٍ من الفئات الهشّة، حيث يُولي هذا الدليل أهمية كبيرة لإتاحة وتسهيل وصول الفئات الهشّة لنظام الشكاوى والمقترحات، وتصنيف الملفات المُستقبلة، بما يُتيح حماية المشتكين (نافخي الصفارة) من التعرض للانتقام، أو ردود الفعل نتيجة تقديم أيّ شكوى.

أدوات استقبال الشكاوى والمقترحات في الجمعية:

تُعتبر أدوات استقبال الشكاوى والمقترحات هي النواة الرئيسية لنظام الشكاوى المتبع في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات، حيث تمَّ اختيار وتحديد أدوات استقبال الشكاوى والمقترحات، بمقتضى يكفل تسهيل الوصول والأمان للمتعاملين بعد اختبار وفحص أمثل وأنجع الوسائل، التي تُتيح القدرة على الوصول السريع والأمن من خلال الخيارات المتاحة، والتي تتوافق مع كافة الفئات، وخاصةً الفئات الهشة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة، وبالشكل الذي يُتيح وجود مجتمع مساند ومساعد، ويحدُّ من المعوقات والحواجز، ويضمن عدم عزوف المشتكين/ات مقدمي الاقتراحات، أو يُحفز ترددهم في استخدام نظام الشكاوى والمقترحات.

الأدوات المعتمدة لاستقبال الشكاوى والاقتراحات في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات

الأدوات المستخدمة	المعايير المتوافرة فيها
الحضور المباشر	يضمن توصيل الرسالة بشكل متكامل، ويناسب من لا يجيد القراءة والكتابة
صندوق الشكاوى والمقترحات	يضمن الخصوصية والسريّة، ويعزز من خضوع الجمعية للمساءلة
الاتصال الهاتفي	سهولة الاستخدام، ولا يتطلب الحضور الشخصي للمشتكي/ة
رسائل SMS	يراعي السريّة والخصوصية، وبتكلفة بسيطة، وسهلة الاستخدام
البريد الإلكتروني	يراعي السريّة والخصوصية، ومجاني، وسهل الاستخدام

• **الفئات المستهدفة من هذا الدليل:**

يستهدفُ هذا الدليل جميع موظفي جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات بشكلٍ عام، والموظفين المختصين بالتعامل مع الشكاوى بشكلٍ خاصٍ، بالإضافة إلى جميع أعضاء مجلس إدارة الجمعية، وغيرها من الوحدات التنظيمية التي تؤثر مباشرةً في تحقيق رضا المستفيدين/ات.

كذلك يستهدف الدليل الأشخاص ذوي الإعاقة، والنساء، والأطفال، وكبار السن، بشكلٍ يُتيح وصولهم، وتقديم شكواهم ومقترحاتهم في إطار الحماية والسريّة، والموائمة، وسرعة الاستجابة.

ويستهدفُ الدليل كذلك جميع المتعاملين والزوار والمستفيدين/ات من خدمات الجمعية، وبرامجها، وخططها، و أنشطتها، سواءً كان ذلك بشكلٍ مباشرٍ أو غير مباشرٍ، وكذلك جمهور المانحين، والداعمين الدوليين والمحليين للجمعية. الجدول رقم (1) يوضّح أداة تحليل جمهور المستفيدين والمستفيدات من هذا الدليل في الجمعية.

اسم الفئة	الخصائص الاجتماعية، والاقتصادية، والثقافية	الأدوات المقترحة الأنسب للفئة	المخاطر المحتملة
موظفو وموظفات الجمعية	درجة كبيرة من الوعي مستوى تعليم جيد قدرة على التواصل	- الحضور المباشر - البريد الإلكتروني - رسائل (sms) - صندوق الشكاوى - المقترحات - الاتصال الهاتفي	لا يوجد
الأشخاص ذوي الإعاقة	درجات مختلفة من الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والثقافية - أكثر احتياجاً لموائمة الأدوات	- الحضور المباشر - البريد الإلكتروني - رسائل (sms) - صندوق الشكاوى - المقترحات - الاتصال الهاتفي	الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية بحاجة إلى دليلٍ خاصٍ بلغة الإشارة
النساء	مستوى تعليمي متباين مستوى جيد من الوعي والثقافة مستوى متباين من القدرة الاقتصادية قدرة جيدة على الاتصال والتواصل	- الحضور المباشر - البريد الإلكتروني - رسائل (sms) - صندوق الشكاوى - المقترحات - الاتصال الهاتفي	- عدم امتلاك تكاليف الاتصال الهاتفي أو المواصلات - عدم القدرة على القراءة والكتابة

الأطفال	مستوى تعليمي ابتدائي غير مستقلين ماديا قدرة جيدة علي الاتصال والتواصل	الحضور المباشر صندوق الشكاوى والمقترحات الاتصال الهاتفي	عدم القدرة على الحضور بمفرده عدم القدرة على اجراء اتصال هاتفي
كبار السن	درجة فهم ووعي متوسطة قدرة مادية ضعيفة بالغالب علاقات اجتماعية اكثر اتساعا	الحضور المباشر الاتصال الهاتفي رسائل sms صندوق الشكاوى	عدم القدرة على القراءة والكتابة عدم القدرة على الحضور المباشر في بعض الظروف
الشباب	درجة فهم ووعي جيدة جدا علاقات اجتماعية قدرة علي الاتصال والتواصل دراية كافية بوسائل التواصل الحديثة	الحضور المباشر الاتصال الهاتفي رسائل sms صندوق الشكاوى البريد الالكتروني	لا يوجد

أنواع الشكاوى والمقترحات ضمن نطاق عمل جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي:

الشكاوى التي يحق للجمعية استقبالها هي:

- شكاوى سلوكيات موظف ي/ات الجمعية، أو رئيس الجمعية، أو أعضاء مجلس إدارة الجمعية، التي يمارسونها بحكم عملهم الوظيفي، ويدخلُ في ذلك جميع المستفيدين من برامج التشغيل المؤقت، التي تشرفُ عليها الجمعية بشكلٍ مباشرٍ، أو من خلال الشراكات مع المنظمات الدولية، أو المحليّة.
- طلبات الحصول على توضيحات، أو تفسيرات بخصوص القرارات التي يتمُّ اتخاذها في المنظمة الأهلية.
- الشكاوى المتعلقة بعد أداء أو تأخر فيه، أو تمييز، أو عدم تقديم خدمة بالشكل الأمثل، سواءً الخدمات المباشرة التي تُقدّمها الجمعية، أو الخدمات التي تُقدّم من خلال شراكات مع منظمات أخرى.
- جميع الشكاوى التي يتقدّم بها الموظفين/ات ضد زملائهم في العمل.
- طلبات الحصول على المعلومات العامة العلنية في الجمعية.
- شكاوى تتعلق بحقوق المستفيدين، أو المستفيدات، أو أي انتهاكٍ يتعلق بقيم الكرامة الانسانية، سواءً كان من قبل موظفين/ات، أو العاملين/ات خلال تقديم خدمات الجمعية للمستفيدين/ات

دون مسوّغ قانوني، ويشمل ذلك الشكاوى المتعلقة بالعنف المبني على النوع الاجتماعي، أو أيّ انتهاكات موجهة للأشخاص ذوي الإعاقة، أو النساء، أو الأطفال، أو كبار السن بشكل قد يؤدي أو من المحتمل أن يؤدي إلى تجاهل، أو تهميش، أو إهمال مبني على أساس الجنس، أو الإعاقة، أو المنطقة الجغرافية، أو العرق.

- جميع الشكاوى التي تتعلق بإساءة استخدام التكنولوجيا خلال العمل بالجمعية، أو خارجها بأي شكلٍ يتعارض مع مكونات وقيم ومبادئ الجمعية.
- جميع الشكاوى التي تتعلق بانتهاك سياسات الحماية المعمول بها في الجمعية.
- الشكاوى التي تتعلق بامتناع الجمعية عن تنفيذ القرارات الصادرة عن المحاكم أو التأخر في تنفيذها، أو تنفيذها على نحو يخالف ما ورد فيها.
- الشكاوى المتعلقة بقضايا، أو أفعال، تتضمن شهادات الفساد، أو الاحتيال، أو الرشوة في عمل الجمعية.
- أيّ شكاوى أخرى يقرر مجلس الإدارة قبولها، بناءً على توصية مسؤول/ة الشكاوى.

الشكاوى التي لا يحقُّ للجمعية استقبالها هي:

- الشكاوى المتعلقة بالتزاعات بين الأشخاص الطبيعيين والمعنويين، والتي لا تتعلق بعمل الجمعية، ويشمل ذلك جميع النزاعات التي تنشأ بين الموظفين/ات والعاملين/ات في قضايا لا تتعلق بعمل الجمعية.
- الشكاوى المعروضة أمام القضاء، أو تلك التي عُرضت على القضاء، وصدر حكماً فيها، سواءً كان هذا الحكم نهائياً أو ابتدائياً، ما لم تكن الشكاوى متعلقة بعدم تنفيذ الحكم من قبل مجلس الإدارة.
- الشكاوى التي سبقَ وأن عُرضت على مجلس الإدارة، وكانت تتعلق بنفس الموضوع والسبب، وقرَّرَ المجلس رفضها، ما لم تطرأ أسباب جديدة تُغيّر من مجريات الشكاوى.
- الشكاوى التي تقع ضمن صلاحيات جهة أخرى.
- الشكاوى التي تتعلق بعدم الموافقة على طلب الحصول على المعلومات التي تُعتبر سرّية بموجب تعليمات مكتوبة تصدر بهذا الخصوص.
- الشكاوى التي تتعلق بقرارات، أو إجراءات اتخذها مجلس الإدارة، ومضى عليها أكثر من سنتين.

• إجراءات استقبال، وتسجيل، وإغلاق الشكاوى في الجمعية:

- الترحيب واستقبال المشتكي/ة، وإشعاره/ها بالأمان من خلال الإنصات، واحترام وجهة نظر أي شخص، والتعامل باللطف والاهتمام.
- التأكد من أن الشكاوى تقع ضمن الاختصاص قبل تسجيلها، وفي حال لم تكن ضمن الاختصاص يتوجَّبُ على مسؤول/ة الشكاوى توجيه المشتكي/ة للجهة المختصة.
- الاستفسار والاستيضاح عن جميع المعلومات من المتعامل حسب طبيعة ونوع الشكاوى من قبل مسؤول الشكاوى.
- يقوم الشخص المختصُّ بمتابعة الشكاوى بإبلاغ المتعامل بقبول النظر بالشكاوى، أو رفضها خلال ثلاث أيام عمل من تاريخ تسجيل الشكاوى كحدٍّ أقصى.
- يقوم الشخص المختصُّ بمتابعة الشكاوى في حال قبولها بإحالة الشكاوى إلى الجهة صاحبة الاختصاص للنظر بالشكاوى.
- يتم التعامل بالإجراءات والمدة الزمنية المطلوبة لمعالجة الشكاوى، على أن يتم تحديد سقف زمني محدَّد للرد على الشكاوى، وذلك بالاعتماد على تصنيف الشكاوى، وآلية التعامل معها وفق التصنيف المقرَّر.
- يتم تسجيل الشكاوى في سجل الشكاوى المحوسب، وضمان أن يتم تزويد مُقدِّم الشكاوى بوصلي يتضمَّن بالحد الأدنى تاريخ تقديم الشكاوى، واسم الموظف الذي استلمها، وموضوع الشكاوى، ورقمها، ويتمُّ ذلك كله عند تقديم الطلب، ويتضمَّن كذلك تاريخ مراجعة الرد على الشكاوى.
- يقوم الشخص المختصُّ بمتابعة الشكاوى بالتواصل مع المتعامل، وإعلامه بضرورة الحضور شخصياً لاستلام الرد .
- في حال التوصل إلى حل للشكاوى وإعلام المتعامل بالرد.
- يتمُّ إغلاق الشكاوى المُقدَّمة في حال تبَيَّن أنَّ موضوع الشكاوى غير متعلق بمكونات المشروع، وآليات تنفيذه، أو نتائجه.

• السقف الزمني للرد على الشكاوى:

تلتزم وحدة الشكاوى بإبلاغ المشتكي/ة أو من ينوب عنه/ا قانوناً بقبول الشكاوى، أو رفضها، خلال ثلاثة أيام عملٍ كحدٍ أقصى من تاريخ تقديمها. وفي حال حضور المشتكي للوحدة وقبول شكواه، يُعطى بطاقة مراجعة مختومة بالختم الرسمي للوحدة، تتضمنُ اسمه، وعنوانه، وتاريخ تقديم شكواه، وموضوعها، ورقمها، وتاريخ المراجعة بشأنها، وأيّة بيانات أخرى ترى الوحدة ضرورة تضمينها.

يجب على مسؤول الشكاوى الالتزام بالفترة الزمنية وإبلاغ المشتكي/ة بالرد على الشكاوى التي تقدموا بها، ويجب أن تتمّ عملية الإبلاغ فور استلام الرد من جهة الإحالة، والتحقق من ذلك، وكذلك مراعاة المدد الزمنية للاحتفاظ بالشكاوى في أرشيف الجمعية، ويجب على مسؤول الشكاوى الالتزام بالفترة الزمنية اللازمة للاحتفاظ بالشكاوى، والوثائق الداعمة، والردود في السجلات والأرشيف الورقي، أو المحوسب، لفترةٍ زمنيةٍ لا تقلُّ عن 3 سنوات ، ما لم يصدر قرار من مجلس الإدارة بإطالة هذه المدة، على أن لا تقلُّ الفترة عن (3) سنوات.

جدول (2) تصنيف الشكاوى في جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات:

تعتمدُ جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي نظام الشكاوى المصنّفة حسب درجة التعقيد، وهي موضّحة بالجدول الآتي:

التصنيف	التوضيح	الاطار الزمني للاستجابة
الشكاوى المعقدة	هي عبارة عن الشكاوى على الخدمات التي تتطلب إجراءات مطوّلة لحلّها، ومنها الشكاوى المتداخلة إجراءاتها مع أكثر من جهة، أو الشكاوى التي تتطلب دراسة، أو تشكيل لجنة فنيّة لحلّها، مثال/ شكاوى حالات الفساد، وشكاوى التحرش الجنسي، وانتهاك الكرامة الإنسانية.	تصل مدة إغلاق الشكاوى إلى (30 يوم عمل) من تاريخ استقبال الشكاوى وتسجيلها
الشكاوى الحرجة	هي الشكاوى التي تتعلق بالخدمات التي تشترك في تقديمها أكثر من جهة، ويصعب تحديد الجهة المسؤولة فيها.	تصل مدة إغلاق الشكاوى إلى (3 أيام عمل) من تاريخ استقبال الشكاوى وتسجيلها
الشكاوى الروتينية	هي الشكاوى على الخدمات التي تقدمها الجمعية، وتقع ضمن اختصاصها وهي الشكاوى التي لا تندرج بالتعقيد، وذات إجراءات واضحة للجمعية.	يتم إغلاق الشكاوى خلال يوم عمل

وحدة الشكاوى:

تختصُّ وحدة الشكاوى بمتابعة كافة الترتيبات اللازمة لاستقبال الشكاوى، ودراستها، وتحويلها لدائرة الاختصاص، وإعداد الردود عليها، وتوثيقها بما يشمل دراسة الاقتراحات، والتوصيات اللازمة لتطوير عمل الجمعية.

وتتضمَّن وحدة الشكاوى المهام الأساسية التالية:

- 1- استلام ودراسة الشكاوى، والتطلُّمات، والاقتراحات المقدَّمة للجمعية.
- 2- التحقُّق من تفاصيل الشكاوى.
- 3- اعلام المتعامل بقبول أو رفض الشكاوى في ضوء المبررات والأسباب.
- 4- إحالة الشكاوى إلى جهة الاختصاص.
- 5- إعداد الردود على الشكاوى المقدَّمة وفق نظام تصنيف للشكاوى، وضمن إطارٍ زمني محدَّد.
- 6- الرد على الاستفسارات، والاعتراضات التي تتعلق بأنشطة، ومشاريع، وخدمات الجمعية.
- 7- تقديم الاقتراحات اللازمة لتحسين أساليب الاقتراحات، والاستفسارات، والاعتراضات، والشكاوى، وطرق الرد عليها بالكفاءة الممكنة.

هيكلية الوحدة:

دائرة الاستقبال والتوثيق والأرشيف: تعتبر النقطة الأولى للتعامل مع مقدِّمي الشكاوى والاقتراحات، و يوكلُ لها مهمة توثيق وأرشفة الشكاوى، والاختصاص فيها يتبع للسكرتارية التنفيذية في الجمعية.

دائرة المتابعة والتنسيق: توكل لها مسئولية متابعة الشكاوى و النظر في البراهين و الدلائل والاسباب، الاختصاص فيها يتبع للمستشار القانوني في الجمعية.

آلية توثيق وأرشفة الشكاوى:

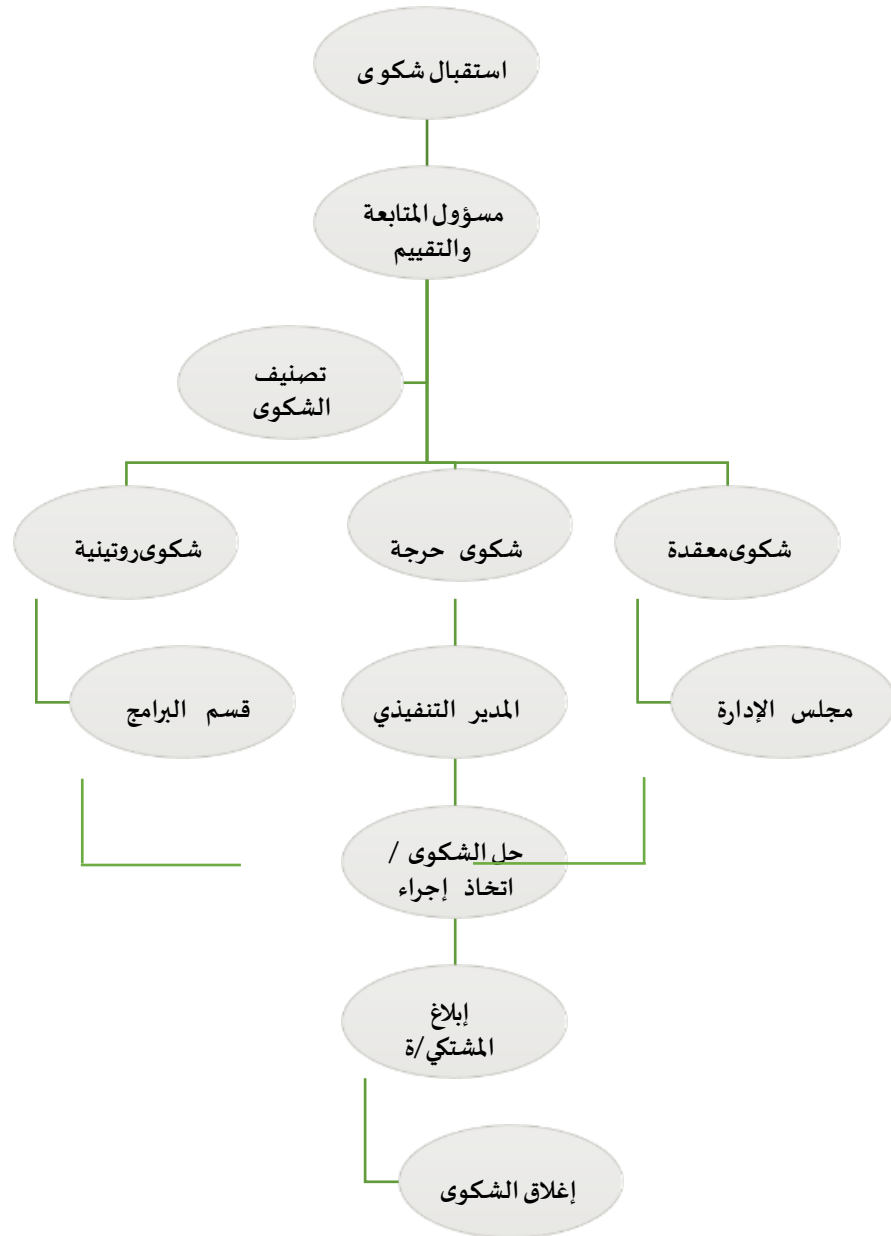
■ النظام الورقي:

ويتمُّ من خلال أرشفة أدوات استقبال الشكاوى الخمسة، بطريقةٍ ورقيةٍ، وحفظها في السجلات الخاصة لوحدة الشكاوى.

■ النظام الإلكتروني :

ويتمُّ من خلال أرشفة أدوات استقبال الشكاوى الخمسة بطريقةٍ إلكترونيةٍ تُحفظ داخل البريد الإلكتروني الخاص بالجمعية.

مسارات الإحالة للشكوى داخل الجمعية:



نماذج الشكاوى المتبعة في الجمعية:

نموذج الشكاوى الورقية المستخدم في صندوق الشكاوى:

اليوم:	التاريخ:
اسم المشتكي:	رقم الهوية:
تاريخ الميلاد:	العنوان:
موضوع الشكاوى:	
توقيع مُقدّم الشكاوى:	

نموذج الشكوى الورقية المستخدم في حال الحضور الشخصي:

اليوم:	التاريخ:
اسم المشتكي:	رقم الهوية:
تاريخ الميلاد:	العنوان:
موضوع الشكوى:	
توقيع مُقدّم الشكوى:	

خاص بموظف استلام الشكاوى			
اسم مستلم الشكوى:			
تصنيف الشكوى	روتينية	حرجة	معقدة
إحالة الشكوى إلى:			
توقيع مستلم الشكوى:			

نموذج الرد على الشكوى:

التاريخ:

اليوم:

السيد/ة: المحترم/ة

شكوى رقم:

الموضوع: رد على شكوى رقم ()

تشكركم جمعية التأهيل والتدريب الاجتماعي - النصيرات على ثقتكم بها بتقديمكم هذه الشكوى، ونودُّ اعلامكم
أنَّه تمَّ اتخاذ الإجراءات اللازمة بما يخصُّ شكواكم المُقدَّمة، ونُعلمكم ردَّاً على شكواكم بما يلي:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

اسم مسؤول الشكاوى	التوقيع	ختم الجمعية