



**دليل إجراءات  
استقبال الشكاوى  
والمقترحات  
في جمعية  
دار القرآن الكريم والسنة**

دار القرآن الكريم والسنة  
جمعية خيرية رقم (4006)  
قطاع غزة - فلسطين

## مادة (١)

### مقدمة

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

## مادة (٢)

### حق التظلم:

يحق لأي شخص أن يتقدم بشكاوى رسمية، وفقاً لأحكام القانون وهذه اللائحة، عبر تقديم طلب كتابي لمراجعة قرارها وبيان هذا القرار أو إلغائه.

## مادة (٣)

### الحيادية والاستقلالية:

١. تلتزم الحيادية والاستقلالية أثناء البت في الشكاوى أو التظلمات والتزام الشفافية عند اتخاذها لقراراتها في هذا الشأن.
٢. يحق للإدارة الاستعانة بأي شخص من داخل الإدارة أو من خارجها في حالة الاحتياج للمشاركة في دراسة الشكاوى أو التظلمات من أجل المساعدة في اتخاذ القرار المناسب.
٣. الالتزام بأحكام القانون وهذه اللائحة ومراعاة الأهداف التي بنيا عليها بما يخدم المنافسة والمعاملة المتساوية للجميع دون تمييز أو محاباة.

## مادة (٤)

## الإجراءات التي يتم إتباعها تجاه الشكاوى :

١. تسجل جميع الشكاوى المقدمة بما يفيد تاريخ الاستلام ووقته في سجل خاص بذلك.
٢. تراجع الشكاوى المقدمة في المواعيد المحددة في القانون واللوائح.
٣. رفض أي شكاوى غير مصحوبة بالمستندات المؤيدة لها على أن يرسل رداً كتابياً إلى مقدم الشكاوى بأسباب الرفض.
٤. إذا تضمنت الشكاوى طلب تفسير كتابي يقوم الرئيس أو من ينوبه بالرد كتابياً خلال خمسة أيام من استلام الطلب مع بيان المبررات.
٥. الإلتزام بأهداف القانون ولأئحته التنفيذية خلال دراستها ومراجعتها للشكاوى.
٦. نشر قراراتها المتخذة لكل شكاوى على حدة.
٧. المحافظة على سرية البيانات التجارية لمقدمي طلبات الشكاوى.

## مادة (٥)

## الحالات التي تنظر فيها الإدارة في الشكاوى:

- تقوم الإدارة بالنظر للشكاوى عندما تتوافر أي من الحالات الآتي ذكرها وعند عدم توفر أي من الحالات فلا تنظرها وهي الآتي:
١. يجب أن تتضمن الشكاوى نوع المخالفة التي ارتكبتها الجهة المشكو عليها.
  ٢. يجب أن تقدم الشكاوى خلال عشرة أيام من تاريخ المخالفة.
  ٣. يجب أن لا تكون الشكاوى كيدية.

## مادة (٦)

### اختصاصات وصلاحيات إدارة الشكاوى

- استقبال الشكاوى والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات الإدارة من حيث الجهة التي تستهدفها الشكاوى ومن حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان المبررات والأسباب.
- التحقق من تفاصيل الشكاوى خاصة إذا كانت الشكاوى غامضة.
- تسجيل الشكاوى في سجل وفقاً لنظام خاص وإتباع نظام تصنيف معين.

## مادة (٧)

### شروط الشكاوى

توجد شروط عامة يجب توفرها في الشكاوى لقبولها ومتابعتها هي:

- أن تتعلق الشكاوى بعمل الإدارة نفسها أو أحد موظفيها أو إحدى الفروع التابعة لها أو أي عمل يدخل ضمن ولايتها واختصاصها.
- أن لا يكون قد مضى على الشكاوى مدة طويلة على وقوع المخالفة أو الإجراء يقدرها المستشار القانوني نفسه اعتماداً على تحديد فترة التقادم للطعن في القرارات الإدارية بناء على تعليمات واعتبارات بقرار يصدر عن الوزير نفسه بهذا الصدد.

## مادة (٨)

### الشروط الفنية

يجب أن تتوفر في الشكاوى الشروط الفنية والإجرائية من حيث:

- تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى، فلا تعتمد الشكاوى ولا تسجل ولا ينظر فيها إلا بتعبئة النموذج الخاص مع تفاصيل الشكاوى المكتوبة أو المطبوعة.

- توقيع المشتكي، وإبراز اسمه ومسماه الوظيفي.

## مادة (٩)

### آلية ومراحل ومتابعة الشكاوى

- يتم استقبال الشكاوى مكتوبة من الموظفين والمواطنين طبقاً للوسائل والطرق المحددة والمقررة، ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى للمباشرة في عملية المتابعة.
- إعطاء الشكاوى رقما متسلسلا ضمن نظام التصنيف المقر من الإدارة العامة للشكاوي.
- تصنف الشكاوى حسب الموضوع، فيتم اعتبار الشكاوى الجماعية شكاوى واحدة إذا اشتركت في نفس القضية والموضوع الواحد إلا في حالات خاصة.
- تصنيف الشكاوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة التي تعلق بها.
- تأكد المدير من استيفاء الشكاوى التفاصيل الفنية والإجرائية كافة.
- في مدة أقصاها عشرة أيام من تاريخ تقديم الشكاوى، يجب إبلاغ المشتكي بقبول شكايته وبأنها أصبحت في طور المتابعة، أو إبلاغه بالاعتذار عن متابعتها، كتابياً، مع ذكر الأسباب والمبررات ومن خلال نموذج الرد الخاص بذلك.
- إعلام المشتكي بالخطوات التي سيتم خلالها متابعة شكواه ضمن سقف زمني متوقع، ووضعه في صورة آليات العمل.

## مادة (١٠)

### الاستفسار والاستيضاح عن أية معلومات إضافية

يحق للإدارة العامة الاستفسار والاستيضاح عن أية معلومات إضافية من المشتكي تراها ضرورية، والتحقق بأن المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة قد تم استيفاؤها.

## مادة (١١)

## نموذج تقديم شكوى

اليوم: .....

التاريخ: ...../...../.....

رقم الهوية: □□□□□□□□□□ اسم مقدم الشكوى: .....

العنوان: ..... رقم الهاتف والمحمول: .....

مضمون الشكوى:

.....

.....

الوثائق والمرفقات:

.....

.....

## مادة (١٢)

## نموذج الإدارة للشكوى

تاريخ تقديمها: ..... رقم الشكوى: .....

نوعها: .....

الجهة التي وردت الشكوى ضدها: .....

تصنيف الشكوى: .....

قبول الشكوى رفض الشكوى

مبررات رفض الشكوى: .....

.....

## مادة (١٣)

### كيفية قبول الشكاوى ومتابعتها:

يجب تقديم الشكاوى على نموذج الشكاوى المعتمد في الإدارة والتوقيع عليه من قبل المشتكي أو من ينوب عنه، ويجوز قبول الشكاوى هاتفياً أو من خلال البريد الإلكتروني، على أن يوقع المشتكي لاحقاً على نموذج الشكاوى.

عند تلقي الشكاوى، يدرس مضمون الطلب لإبداء الرأي الأولي حول قبولها وإمكانية السير بها في فترة لا تتجاوز الأسبوع من تاريخ قبولها.

يجوز للمشتكي إحضار كافة البيانات والوثائق القانونية اللازمة للسير في الشكاوى، ويجوز للإدارة العامة للشكاوى وقف متابعة الشكاوى لحين إحضار تلك الوثائق.

بعد استكمال ملف الشكاوى، تتابع الإدارة العامة القضية مع الجهات ذات الاختصاص للرد على الشكاوى.

في حال لم تجب الجهة المشتكي عليها على الشكاوى خلال فترة معقولة (١٠-١٥ يوماً)، ترسل الإدارة نموذج استفسار لتلك الجهة عن أسباب عدم الإجابة على الشكاوى في الوقت المحدد.

## مادة (١٤)

### إرشادات تعبئة نموذج الشكاوى

- تقدم الشكاوى من أي شخص أو المفوض عنه، أو مجموعة من الأشخاص تربطهم الصفة أو المصلحة أو وحدة الضرر أو من يفوضونه عنهم وإذا كان الشخص (شخصاً اعتبارياً) تقدم الشكاوى من الشخص المفوض عنه قانونياً بتمثيله.
- يجب تعبئة كافة البيانات والمعلومات الواردة في النموذج والتأكد من صحتها ودقتها وفي حال إغفال أي منها يتم رد الطلب.
- ذكر اسم وصفة الإدارة العامة التي يقدم المشتكي شكواه ضدها بشكل واضح و اسم الموظف الرسمي الذي صدر عنه القرار أو الفعل أو التصرف في حال معرفته أو صفته الوظيفية.
- وصف موضوع الشكاوى ( ويتضمن وصفاً للقرار أو الإجراء أو التصرف أو الممارسة الإدارية أو الفعل أو الامتناع عن الفعل ) بما في ذلك تاريخ الواقعة، موضوع الشكاوى،



تحديد الطلب ( أي الإجراء الإداري الذي يعتقد المشتكي انه سيرفع الظلم عنه) بصورة واضحة وبشكل مختصر.

- ترفق مع النموذج كافة الوثائق والمستندات المتعلقة بموضوع الشكوى في حال توفرها.