

سياسة التعامل مع الشكاوى في بلدية تجمع شمارخ

مقدمة:

إن البلدية تحرص على الالتزام بمعايير مهنية ذات كفاءة وفعالية في تقديم الخدمات للمواطنين، وعليه فإن يسعى لتطوير استجابته لأي شكاوى واستفسارات ويعتبر الشكاوى والاستفسارات أداة مهمة في تطوير عمله والتي قد تحل في أغلب الأوقات بطرق غير رسمية ولكن قد يشعر المواطنون/المواطنات لضرورة التعاطي مع أي شكاوى بطريقة رسمية.

وعليه فإن البلدية تتبنى سياسة تعامل مع الشكاوى وفق تسلسل واطر زمني صارم لضمان أسرع استجابة وأفضل اهتمام بالشكاوى، وقد وضع المجلس المحلي دليل إرشادي مبسط حول كيفية إرسال الشكاوى أو الاستفسارات وكيف يتم التعامل معها.

تعريفات:

الشكاوى: بيان بعدم الرضا موجه بصورة رسمية من المواطنين/المواطنات إلى البلدية فيما يتعلق بالخدمات و/أو الاجراءات التنظيمية/الإدارية أو تعامل/تعاطي/انتهاك من قبل الموظفين/ات أو العاملين/ات ضمن البلدية أو أحد المديرين أو اللجان التابعة له.

المشتكى/ة: كل مواطن/ة يحق له تقديم الشكاوى.

الدليل: دليل التعامل مع الشكاوى المعتمد من البلدية.

نطاق الدليل:

يغطي هذا الدليل التفاعل والتعامل اليومي بين البلدية مع المواطنين/ات بمختلف قنوات التواصل سواء كانت ضمن المراجعات الاعتيادية، تقديم الخدمات الأساسية، الجبائية، تطبيق لوائح وأنظمة، إصلاحات، استفسارات، برامج دعم ومساعدة إنسانية وغيرها من كل الأعمال التي يقوم بها المجلس بكل مكاتبه ومديرياته.

إجراءات التعامل مع شكاوى المواطنين/ات:

• كيفية تقديم شكاوى:

يمكن للمواطنين/ات أياً تكن صفة التعامل مع البلدية (مستفيد، مورد، متعهد، متضرر، وغيرها من الحالات) تقديم شكاوى ضد أي من أعضاء/عضوات، موظفي/ات، عاملين/ات البلدية عبر إرسال رسالة مكتوبة إلى:

○ ايميل البلدية

local.council.of.chamark@gmail.com

○ واتساب على الرقم:

00905380167210

○ ديوان البلدية خلال أيام العمل وضمن الدوام الرسمي من الساعة ٨,٣٠ صباحاً إلى الساعة ٤,٠٠ عصرأ

وذلك وفق نموذج الشكاوى المعتمد من البلدية (في حال التقدم إلى الديوان) أو برسالة سردية يلتزم ضمنها صاحب/ة الشكاوى بتضمين المعلومات التالية:

- اسم الثلاثي لصاحب/ة الشكاوى
- رقم الهاتف للتواصل وعنوان الإقامة
- عنوان الشكاوى وتوضيح اذا كانت طارئة مثلاً (شكاوى طارئة لاصلاح خط مياه) (شكاوى عن سوء تعامل)
- موضوع الشكاوى يتضمن وصف مختصر للشكاوى (الموقع، القطاع، التاريخ، الاقتراحات أو الطلبات ..الخ)

• التعامل مع الشكاوى:

بعد تلقي الشكاوى، عبر الايميل أو الواتساب سيتم إعلام المواطن/ة باستلامها، ويتم الرد رسمياً على الشكاوى الطارئة خلال مدة ثلاثة أيام عمل وعلى الشكاوي الغير طارئة خلال خمسة أيام عمل، ويتم السعي خلال هذه المدة لتسوية وحلول مبكرة ترضي جميع الأطراف.

في حال كان موضوع الشكاوى يقتضي اجراء تحقيقات أو إجراءات خاصة تتطلب أكثر من خمسة أيام عمل، يتم الرد على الشكاوى في غضون خمسة أيام عمل أن الشكاوى قيد المتابعة والتحقيق.

تحال الشكاوى من الديوان أو مكتب التواصل إلى المكتب المختص وفق النموذج المعتمد وبرقم وارد أصولاً، ويتم الرد من قبل المكتب المختص بكتاب صادر أصولاً ويبلغ المواطن/ة لمراجعة المجلس والحصول على الرد، أو يتم إرساله عبر الايميل أو الواتساب.

في جميع الحالات التي يقتضي فيها مراجعة الحلول المقترحة من قبل اخصائيين (محامين/ات، مهندسين/ات، حرفيين/ات، ذوو/ات خبرة) سيكون مرحب بهذا الاجراء على أن يكون خلال مدة ثلاثة أيام من الرد على الشكاوى وإلا يعتبر الرد نافذاً.

يحق للمواطنين/ات مراجعة الحلول المقترحة والردود على الشكاوي من خلال مراجعة المجلس المحلي قسم الديوان، وحيث أن الشكاوى تقبل على الايميل أو الواتساب والرد عليها، ولكن في حالة رفض الرد المقترح أو المراجعة من قبل المواطن فإن هذا يستدعي مراجعة الديوان وتسجيل الشكاوى أصولاً.

في حال لم تتوصل البلدية وصاحب/ة الشكاوى لاتفاق على موضوع الشكاوى، يتم اللجوء إلى لجنة صلح يرضاها الطرفان مؤلفة من ممثل عن كل طرف يتفقان على اختيار خبير/ة بموضوع الشكاوى.

في حال تعذر الوصول لاتفاق يتم اللجوء إلى المحكمة المحلية في المنطقة.

أحكام عامة:

في حال لم يتلقى المواطن/ة الرد خلال الفترات المبينة أعلاه، يقوم بالتنكير مع نهاية المدة المحددة وعليه يحصل على رد خلال ٢٤ ساعة أو يعتبر الموظف/ة مسؤولاً عن التأخير ويحاسب وفق النظام الداخلي للبلدية.

لا تقبل أي شكاوى يتم تقديمها عبر طرق غير المحددة أعلاه، أو لا تتضمن المعلومات المحددة أعلاه، أو من اسم مستعار أو تتضمن ألفاظ جارحة وألفاظ نابية وتهجمات واتهامات بدون أدلة، وفي جميع الحالات يتم إعلام المواطن/ة برفض استلام الشكاوى وأسبابه.

لأسباب خاصة وحالات المصلحة العامة وبتوضيح هذه الأسباب قد ترفض البلدية مراجعة بعض الشكاوي بعد الرد عليها أصولاً على أن يكون الرد مكتوب ومبرر أصولاً.

تقوم البلدية بمراجعة هذه السياسة سنوياً ويطورها بناء على المقترحات وتطور عمل البلدية والأنظمة والقوانين السارية، ويعيد نشر أية تعديلات على هذه السياسة.

