

إن المجلس المحلي في كركلبن يتبنى سياسة تعامل مع الشكاوي وفق تسلسل واطار زمني صارم لضمان أسرع استجابة وأفضل اهتمام بالشكوى، وقد وضع المجلس المحلي دليل إرشادي مبسط حول كيفية إرسال الشكاوي أو الاستفسارات وكيف يتم التعامل معها.

الشكوى: بيان بعدم الرضا موجه بصورة رسمية من المواطنين/المواطنات إلى المجلس المحلي فيما يتعلق بالخدمات و/أو الإجراءات التنظيمية/الإدارية أو تعامل/تعاطي/انتهاك من قبل الموظفين/ات أو العاملين/ات ضمن المجلس المحلي أو أحد المديريات أو اللجان التابعة له.

المشتكي/ة: كل مواطن/ة يحق له تقديم الشكوى.

الدليل: دليل التعامل مع الشكاوي المعتمد من المجلس المحلي.

إجراءات التعامل مع شكاوى المواطنين/ات:

• كيفية تقديم شكوى:

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

- ايميل المجلس المحلي: kfrklbynalmjls@gmail.com
- واتساب على الرقم: 00963943344443
- ديوان المجلس المحلي خلال أيام العمل وضمن الدوام الرسمي من الساعة 8.30 إلى الساعة 4:00

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

- اسم الثلاثي لصاحب/ة الشكوى
- رقم الهاتف للتواصل وعنوان الإقامة
- عنوان الشكوى وتوضيح اذا كانت طارئة مثلاً (شكوى طارئة لاصلاح خط مياه) (شكوى عن سوء تعامل)
- موضوع الشكوى يتضمن وصف مختصر للشكوى (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 الشكاوى 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.

تعال 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، ذووات 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 الشكاوى 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 يتوصل المجلس المحلي وصاحب/ة الشكاوى لاتفاق على موضوع الشكاوى، يتم اللجوء إلى لجنة صلح يرصها 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 بالتذكير مع نهاية المدة المحددة وعليه يحصل على رد خلال 24 ساعة أو يعتبر الموظف/ة مسؤولاً عن التأخير ويحاسب وفق النظام الداخلي للمجلس المحلي.

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 وتوضيح هذه الأسباب قد يرفض المجلس المحلي مراجعة بعض الشكاوى بعد الرد عليها أصولاً على أن يكون الرد مكتوب ومبرر أصولاً.

يقوم المجلس المحلي في كفر كلبين بمراجعة هذه السياسة سنوياً ويطورها بناء على المقترضيات وتطور عمل المجلس المحلي والأنظمة والقوانين السارية، ويعيد نشر أية تعديلات على هذه السياسة.