

{ألية العمل}

الطريقة الرسمية "التسلسل الإداري":

1. يقوم المشتكي بتقديم شكواه إلى رئيسه المباشر وحسب التسلسل الإداري حتى تصل إلى الإدارة العامة للشكاوى والمظالم.
2. تقوم وحدة الشكاوى والمظالم بدراسة الشكوى وتحاول حلها داخلياً وأن احتاجت الشكوى لإشراك الآخرين فإنها ترسل الشكوى عبر كتاب رسمي للجهات المختصة.
3. تعيد الجهات المختصة الكتاب مع تدوين ملاحظاتها ووجهة نظرها.
4. تنظر وحدة الشكاوى والمظالم في كتب الجهات المختصة وتقوم بدراستها ثم تعطي القرار بالتعاون والتشارك مع الجهات المعنية بالوزارة.

الطريقة المباشرة:

1. يقدم المشتكي شكواه أو مظلّمته مباشرة لوحدة الشكاوى والمظالم حين يُعذّر وصولها.
2. تتبع الإدارة الخطوات سابقة الذكر في التعامل مع الشكوى.

{الأهداف العامة}

1. النظر في شكاوى الأفراد ضد قرارات أو تصرفات الإدارة أو المديرية التابع لها المشتكي والقيام بجميع المساعي القانونية والودية للوصول إلى حلول منصفة.
2. تقوية التواصل بين الإدارة والمواطنين.
3. تقديم اقتراحات بشأن التدابير الكفيلة بإصلاح الخلل الملاحظ على الخدمات التي تقدمها كل إدارة.
4. اقتراح تعديلات قانونية سواء تشريعية أو إدارية للنهوض بوزارة التربية والتعليم العالي.

{العاملون في الوزارة}

م	الاسم	الوصف الوظيفي
1.	نبيل المرابط	مدير عام وحدة الشكاوى والمظالم
2.	خالد الخليلي	مدير وحدة الشكاوى والمظالم
3.	ماهر العاجز	رئيس قسم الشكاوى التعليم
4.	علاء أبو كرب	سكرتير وحدة الشكاوى والمظالم

{العاملون في المديرية}

م	الاسم	المديرية
1.	سمير الحوراني	رعق
2.	خالد أبو نقة	شرق خان بونس
3.	محمد العسولي	خان بونس
4.	رافقت جبر	الوسطى
5.	إسماعيل حسونة	غرب غزة
6.	مصطفى مصبح	شرق غزة
7.	مازن كحيل	شمال غزة

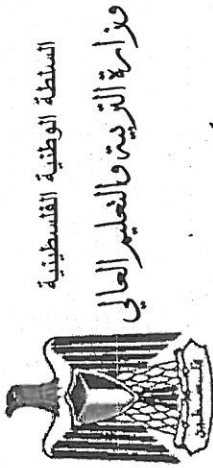
{وحدة الشكاوى والمظالم}

هي إدارة مستحدثه على هيكليه وزارة التربية والتعليم العالي والحاجة الماسة لهذه الإدارة أجبرت مجلس الوزراء على اتخاذ قرار وزاري باستحداثها.

و دعماً للمسييرة الحقوقية التي تلمح الحكومة لتحقيقها مستلهمة فلسفتها ومرجعيتها من منظومة قيمنا الإسلامية والحضارية العريقة ومكوناتنا الثقافية والإنسانية مستعيدة من خلال ذلك الدور التاريخي لولاية المظالم في تاريخنا الإسلامي وعاكسة في الوقت نفسه التزام بلادنا بمبادئ حقوق الإنسان والانفتاح المتواصل على القيم المتلى للتراث الإنساني المشترك، وبالتالي تكون الحكومة والوزارة قد وضعت الأسس لعلاقة جديدة بين المواطن والموظف والإدارة فوامها التجاوب والمسؤولية والتوازن وأساسها الإسهام المشترك في بناء الوطن في ظل سيادة القانون والتشبيث بقيم العدل والإنصاف.

{التعريف العام لوحدة الشكاوى والمظالم}

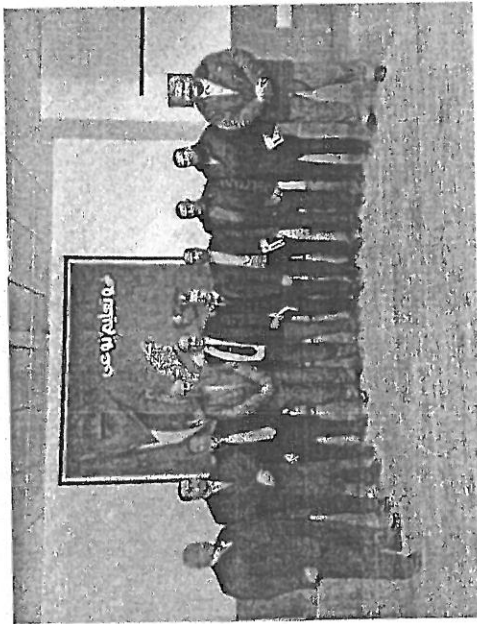
هي إحدى إدارات وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطينية ويعتبر عملها مكملاً لدور القضاء ودورها مساعداً للإدارات العاملة على إيجاد الحلول الكفيلة بإنصاف المواطنين والموظفين المتظلمين والمشتكين وقوة للإصلاح سواء للقوانين التشريعية أو الإدارية المعمول بها بالوزارة.



السلطة الوطنية الفلسطينية

مذكرة التوعية والتعليم العالي

وحدة الشكاوى والمظالم



"تعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان".

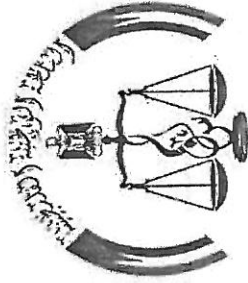


2016

6

{الظموحات المستقبلية}

1. تعزيز العلاقات بين العاملين أنفسهم في الوزارة عبر إصدارات ترويجية وإدارية.
2. إنشاء صفحة الإدارة على موقع الوزارة الإلكتروني.
3. المساعدة في تحقيق الجودة في إدارات الوزارة المختلفة والمديريات والمدارس.
4. تحقيق العدل والإنصاف ورد الحقوق إلى الموظفين وكافة المواطنين المظلومين.
5. تساعد في تحقيق الجودة في مؤسسات التعليم العالي.



{التواصل مع الإدارة}

جوال مدير عام وحدة الشكاوى والمظالم 0592118933
بريد إلكتروني : nabeelarabeeb@hotmail.com

تليفون داخلي 2025

بريد الكتروني : www.mohe.ps



5

الطريقة المرجوة:
حوسبة وحدة الشكاوى والمظالم عبر تثبيتها على شبكة الإنترنت ضمن صفحة الوزارة الإلكترونية ثم التعامل مع الشكاوى مباشرة وإرسالها إلى ذوي العلاقة وذلك للسرعة والدقة وتوفير الوقت والتكاليف.

{أنصاف الشكاوى}

تم تصنيف الشكاوى التي وصلت للإدارة العامة إلى ما يلي:

1. تظلمات على معايير التوظيف وآليات تنفيذه.
2. تظلمات على الترقيات والمحموبيات.
3. تظلمات على حقوق الموظف الإدارية.
4. تظلمات على التصرفات الإدارية الغير إنسانية.
5. تظلمات على تنقلات المدرسين والإداريين.
6. تظلمات على التقصير في معاملة الشهادات العليا.
7. تظلمات على ازدواجية التعامل مع الطلبة من قبل الإدارات المدرسية واستخدام العقاب البدني واللفظي.
8. تظلمات على نتائج النقل.
9. تظلمات على قصور قانون الخدمة المدنية المعدل وتجاهله لحقوق شرائح مختلفة في الوزارة.
10. تظلمات على العلاوات الإدارية.
11. تظلمات ضد مؤسسات التعليم العالي.
12. تظلمات على ازدواجية الجامعات في التعامل مع الطلبة.

4