



دليل وحدة الشكاوى والمظالم

مقدمة

تعتبر الشكاوى أداة هامة لحماية حقوق المواطنين من الانتهاك بشكل عام، وتحسين أداء المؤسسات برفع جودة وسرعة أداء الخدمات للمجتمع 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.

❖ وحدة الشكاوى والمظالم

هو المكان الذي يتم فيه استقبال شكاوى الموظفين والمواطنين، ومتابعة حلها، والرد على صاحبها، وتوثيقها. وتعتبر الإدارة العامة الوسيط بين الوزارة من جهة، والمشتكي من الجهة الأخرى، فهي قناة باتجاهين لمتابعة الشكاوى بعد نقلها من المشتكي إلى الجهة المستهدفة في الوزارة، فالقصد من وجود وحدة الشكاوى والمظالم هو تعيين الجهة (دائرة، قسم، موظف) التي يناط بها استلام الشكاوى ومتابعتها في المؤسسة العامة، وفي حال عدم قدرة الجهات السابقة على إعطاء حلول للمشكلات تتدخل الإدارة العامة ويتم تعريف الموظف والمواطن وتوعيته بألية العمل والإجراءات المتبعة..

❖ تبعية وحدة الشكاوى والمظالم

تتبع وحدة الشكاوى والمظالم إلى أعلى جهة في الوزارة بحيث ترتبط بالوزير مباشرة لأن طبيعة اختصاص الإدارة وعملها يتصل باستقبال شكاوى تتعلق بعمل الوزارة وإجراءاتها وقراراتها وبكافة موظفيها الموزعين على كافة دوائرها وفروعها ويفترض أن تكون تلك الشكاوى من صميم متابعة أعلى جهة في الوزارة أو من يفوضه الوزير لتحقيق الفعالية المطلوبة في الأداء واتخاذ القرار المناسب.

❖ اختصاصات وصلاحيات وحدة الشكاوى والمظالم

1. استقبال الشكاوى والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات الوزارة المعنية من حيث الجهة التي تستهدفها الشكاوى ومن حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان المبررات والأسباب.
2. التحقق من تفاصيل الشكاوى خاصة إذا كانت الشكاوى غامضة.
3. تسجيل الشكاوى في السجل وفقاً لنظام خاص وإتباع نظام تصنيف معين.
4. المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة في الوزارة للاستفسار وطلب الرد من خلال مراسلة المسئول المباشر عن الجهة المشتكي عليها لإعلامه بمضمون الشكاوى.



5. الاطلاع بعمليات المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكاوى أو تلكؤ الدائرة أو القسم المخاطب، وذلك إما بمخاطبة نفس الجهة بكتاب استفسار عن وضع الشكاوى، وإما برفع الإدارة تقريراً إلى مكتب الوزير يتضمن ملخصاً عن الشكاوى، ومجمل مخاطباتها، والاقتراحات والتوصيات الممكنة للتعامل معها، ليقوم الوزير أو من يفوضه بعد ذلك باتخاذ الإجراءات المناسبة .
6. إبلاغ المشتكي كتابياً أو عبر الاتصال أو الرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه .
7. قيام الإدارة بلفت نظر الجهات المختصة تجاه القضايا والشكاوى التي تختص بعمل الوزارة والمتعلقة بوجود انحرافات أو سلوك أحد الموظفين، أو تكرار الشكاوى حول موضوع معين أو دائرة معينة أو موظف معين في الوزارة .
8. مبادرة الإدارة العامة للشكاوى إلى لفت نظر الجهات المختصة في الوزارة نفسها إلى أية تدمرات تتصل بأداء الوزارة أو احد موظفيها أو من أطراف في المجتمع سواء ما يرد في وسائل الإعلام أو اللقاءات العامة ونحوها .
9. إعداد تقارير متنوعة فنية وإدارية وسنوية وخاصة وتقديمها للجهات ذات العلاقة .
10. الأعمال الفنية من قبيل التصنيف والفهرسة والتقارير .

❖ الشروط الواجب توفرها في الشكاوى

توجد شروط عامة يجب توفرها في الشكاوى لقبولها ومتابعتها هي :

- أن تتعلق الشكاوى بعمل الوزارة نفسها أو أحد موظفيها أو إحدى المؤسسات 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 .
 - أن تتوفر في الشكاوى الشروط الفنية والإجرائية من حيث :
1. تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى، فلا تعتمد الشكاوى ولا تسجل ولا ينظر فيها إلا بتعبئة النموذج الخاص مع تفاصيل الشكاوى المكتوبة أو المطبوعة .
 2. توقيع المشتكي، واستعداده لإبراز اسمه ومهنته وعنوانه .
 3. يتم استقبال الشكاوى في حالة تقدم صاحب الشكاوى نفسه أو أي شخص مؤهل قانونياً للنيابة عنه (الوالد عن ابنه، الوريث، الوصي، وكل من يحمل وكالة بتمثيل المشتكي)، كما تقبل الشكاوى التي تتقدم بها أية شخصية معنوية (مؤسسة أهلية، شركة)
 4. ختم الشكاوى بخاتم وحدة الشكاوى والمظالم .



❖ الشكاوى المسموح باستقبالها

- شكاوى على عدم النزاهة في الإجراءات أو عدم قانونيتها .
- تظلمات على معايير وآليات التوظيف.
- تظلمات على الترقيات والمحسوبيات.
- شكاوى وتظلمات على نتائج الامتحانات وخاصة نتائج الثانوية العامة.
- تظلمات على تنقلات المعلمين وخاصة النقل اللوائي.
- تظلمات على ازدواجية المعايير في التعامل مع الطلبة من قبل الإدارات المدرسية.
- شكاوى تتعلق بحقوق الإنسان واستخدام أسلوب العقاب البدني من الإدارات المدرسية.
- تظلمات على العلاوات الإدارية والدرجات.
- التمييز وعدم المساواة بسبب الجنس اللون أو الدين أو الإعاقة .
- الشكاوى من تصرفات احد الموظفين أو استغلاله المنصب العام والتعسف في استعمال ما يمنحه ذلك المنصب من سلطة وصلاحيات.

❖ الشكاوى التي لا يتم استقبالها

لا تقبل وحدة الشكاوى والمظالم أية شكاوى ترفع بحق احد موظفي الوزارة إذا قصر في التزاماته الفردية خارج نطاق أدائه لوظيفته .

يتم استقبال الشكاوى بإحدى الطرق التالية:

1. الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه بشكل قانوني .
2. البريد الالكتروني .
3. الفاكس .
4. الهاتف في حالات معينة خاصة من المناطق البعيدة ووفقاً لطبيعة الشكاوى وعلى أن يستعد المشتكي للحضور متى طلب منه ذلك.
5. البريد العادي في حالة وقع المشتكي تظلمه باسمه وأرفق رقم هاتفه أو طريقة اتصال معه ليتسنى التأكد من المعلومات المقدمة واستيفائها وإمكانية استدعائه لاستكمال المعلومات المتصلة بشكواه .
6. في حال إقرار معالي الوزير اعتماد مكتب للشكاوى في كل مديرية يمكن أن تكلف المكاتب الفرعية متابعة الشكاوى بناء على تعليمات الوزير شرط أن يرسل نموذج الشكاوى بعد ذلك إلى وحدة الشكاوى والمظالم عبر صندوق الشكاوى الموجود في المديرية ومن خلال اليوم المخصص في الوزارة لاستقبال شكاوى الموظفين والجمهور .



❖ آلية ومراحل ومتابعة الشكاوى

المرحلة الأولى: استلام الشكاوى:

1. يتم استقبال الشكاوى مكتوبة من الموظفين والمواطنين طبقاً للوسائل والطرق المحددة والمقررة، ويتم تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى للمباشرة في عملية المتابعة.
2. إعطاء الشكاوى رقماً متسلسلاً ضمن نظام التصنيف المقرر من الإدارة العامة للشكاوى .
3. تصنف الشكاوى حسب الموضوع، فيتم اعتبار الشكاوى الجماعية شكاوى واحدة إذا اشتركت في نفس القضية والموضوع الواحد إلا في حالات خاصة .
4. تصنيف الشكاوى بتحديد مضمونها ونوعها وتبعاً للجهة التي تعلق بها .
5. تأكد المدير من استيفاء كافة التفاصيل الفنية والإجرائية .
6. يحق لوحدة الشكاوى والمظالم الاستفسار والاستيضاح عن أية معلومات إضافية من المشتكي يراها ضرورية، والتحقق الديوان بأن المعلومات والبيانات والمستندات المطلوبة قد تم استيفاؤها .
7. 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 .
8. إعلام المشتكي بالخطوات التي سيتم خلالها متابعة شكواه ضمن سقف زمني متوقع، ووضعه في صورة آليات العمل
9. تعطى وحدة الشكاوى والمظالم المشتكي "وصل" أو سند يوضح الوثائق والمستندات التي يرفقها مع الشكاوى في حالة حصول ذلك حتى لا يحصل ادعاء بإضاعة الوثائق أو الزعم بعدم استلامها. ويمكن أن يتم هذا الإجراء إما بوجود نموذج السند الخاص بالوثائق أو بإعطاء المشتكي صورة عن نموذج الشكاوى التي يتم تثبيت المرفقات فيها. وفي جميع الأحوال، لا تقبل وحدة الشكاوى والمظالم أية وثائق أو مستندات أصلية بل نسخاً مصورة عنها .
10. إعطاء المشتكي بطاقة مراجعة تثبت فيها مجموعة بياناته: اسم المشتكي أو وكيله، رقم الشكاوى وموضوعها، وتاريخ تقديمها، تاريخ وساعة المراجعة، مع توقيع موظف الإدارة وخاتمه.

- تستقبل وحدة الشكاوى والمظالم في الوزارة الشكاوى وتباشر متابعتها فوراً .
- تستقبل الفروع التابعة للوزارة الشكاوى، وتقوم بتعبئة النموذج الخاص بها، ثم تقوم بإيصال الشكاوى إلى وحدة الشكاوى والمظالم ، فليس لها صلاحية رفض الشكاوى أو قبولها ما لم يكن الموظف المعين لاستقبال الشكاوى مفوضاً بذلك.
- في كل الأحوال، ترفق الفروع مع الشكاوى تعليقاتها وتوصياتها بشأن قبول الشكاوى أو رفضها، ويكفي أن يعين موظف واحد في كل فرع لاستقبال الشكاوى وإيداعها وتحويلها، والرد على المشتكي بقبول الشكاوى أو رفضها إذا كان مخولاً بذلك .



يكون النموذج الذي يقوم الموظف المختص بتعبئته سهلاً وميسوراً ومتضمناً للمعلومات التالية مع إرفاق الشكاوى المكتوبة المقدمة من الموظف أو المواطن :

رقم الطلب:

طلب تقديم شكوى / التماس

اليوم:

التاريخ: / / 20 م.

السيد / حفظه الله ،،،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

موضوع الشكاوى / الالتماس :

الاسم :
رقم الهاتف : رقم الجوال :
رقم الهوية :
البريد الالكتروني :
الجهة المشتكى عليها :
المهنة :
مكان العمل :

وصف الشكاوى

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

الإجراء المتخذ

.....
.....
.....

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الاسم والتوقيع /

بطاقة المراجعة

اسم المشتكى:
الجهة المستهدفة بالشكاوى:
رقم التليفون:
رقم الشكاوى:
تاريخ تقديمها:
تاريخ المراجعة:

توقيع الموظف



المرحلة الثانية : متابعة الشكاوى ومعالجتها

1. تقوم وحدة الشكاوى والمظالم بمخاطبة الجهات الداخلية في نفس الوزارة فقط.
2. تحرص وحدة الشكاوى والمظالم على الاتصال المباشر بدوائر وأقسام الوزارة ما أمكن، كما وتحرص أن تكون مخاطباتها ومراسلاتها مع أي جهة داخل الوزارة من خلال كتب رسمية، مروسة وموثقة وموقعة .
3. يباشر مدير عام الشكاوى والمظالم وفور اعتماد الشكاوى بأعمال المتابعة والمخاطبة وإجراء الاتصالات بالجهات ذات العلاقة في داخل الوزارة للاستفسار عن الشكاوى حيث يقوم بإطلاع الجهة المخاطبة صاحبة العلاقة بملخص حول مضمون الشكاوى .

نموذج استفسار

1. تقوم وحدة الشكاوى والمظالم باستخدام نموذج الاستفسار في مخاطبة الجهات داخل الوزارة لإيصال الشكاوى إليها بانتظار تلقي الرد من الجهة المخاطبة .
 2. تستلم وحدة الشكاوى والمظالم رد الجهات المخاطبة التي تتضمن حلاً للشكاوى والقاضية بتصحيح الإجراء الخطأ الذي جرى اتخاذه أو تفسيره وتبريره .
 3. يبلغ المشتكي بتفاصيل الرد حول الشكاوى التي تقدم بها كتابياً أو مشافهة.
- يتضمن نموذج الرد الكتابي مجموعة بيانات تتضمن رد الجهة المشتكي عليها وتاريخه وتاريخ تسليم الرد للمشتكي ورقم الشكاوى
4. خلال عشرة أيام كحد أقصى من تاريخ استلام الشكاوى والقيام بالمخاطبات، وفي حالة عدم استلام أي رد، تقوم وحدة الشكاوى والمظالم بإعادة مخاطبة نفس الجهة لتذكيرها بالشكاوى والاستفسار عن وضعها وباستخدام نموذج المتابعة والتذكير

نموذج استفسار

التاريخ:

الأخ/ت المحترم/ة،،،

تقدم المواطن/ة بتقديم شكاوى رقم:.....

بتاريخ: والتي ملخصها.....

..... وإننا نود الاستفسار عن رأيكم حول الشكاوى، راجين

استلام ردكم بالسرعة الممكنة لإيصالها للمشتكي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

أ. نبيل أحمد العرايب

مدير عام وحدة الشكاوى والمظالم



و يتضمن نموذج المتابعة والتذكير مجموعة من العناصر منها

نموذج المتابعة

- الإشارة:
- التاريخ:
- الأخ/ت:
- الإدارة:

عطفاً على كتاب الاستفسار الموجه إليكم بتاريخ: والمتعلقة بالشكوى رقم: الخاصة

المواطن/ة: حول:

نود تذكيركم بعدم استلامنا لأي رد من طرفكم حول الشكوى المبينة أعلاه، راجين متابعتكم للشكوى، و بانتظار ردكم بالسرعة الممكنة.

• المدير العام

• رد الجهة المخاطبة خلال أسبوع عمل من تاريخ المتابعة

❖ كيفية قبول الشكوى ومتابعتها:

1. يجب تقديم الشكوى على نموذج الشكاوى المعتمد في الوحدة والتوقيع عليه من قبل المشتكي أو من ينوب عنه، ويجوز قبول الشكوى هاتفياً أو من خلال البريد الإلكتروني، على أن يوقع المشتكي لاحقاً على نموذج الشكوى.
2. عند تلقي الشكوى، يدرس مضمون الطلب لإبداء الرأي الأولي حول قبولها وإمكانية السير بها في فترة لا تتجاوز الأسبوع من تاريخ قبولها.
3. يجوز للمشتكي إحضار كافة البيانات والوثائق القانونية اللازمة للسير في الشكوى، ويجوز لوحدة الشكاوى والمظالم وقف متابعة الشكوى لحين إحضار تلك الوثائق.
4. بعد استكمال ملف الشكوى، تتابع وحدة الشكاوى والمظالم القضية مع الجهات ذات الاختصاص للرد على الشكوى.
5. في حال لم تجب الجهة المشتكي عليها على الشكوى خلال فترة معقولة (10-15 يوماً)، ترسل وحدة الشكاوى والمظالم نموذج استفسار لتلك الجهة عن أسباب عدم الإجابة على الشكوى في الوقت المحدد.



❖ 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 الشكاوى في حال توفرها .

أ. نبيل أحمد العرابيد
مدير عام وحدة الشكاوى والمظالم