



2009/9/10



تقرير عمل الإدارة العامة للشكاوى ووحدات الشكاوى الوزارية

والدوائر الحكومية غير الوزارية ومكتب الرئيس

عن الأشهر 6-7-8 / 2009

لقد واصلنا الجهود خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة في سبيل تحقيق الأهداف التي وضعت منذ إنشاء وحدات الشكاوى، ومع تعديل النظام الذي تضمن التنسيق والمتابعة مع ديوان الرئاسة والدوائر الحكومية غير الوزارية، باشرنا العمل الدؤوب في التنسيق والتعاون من خلال عدة اجتماعات بهدف إرساء سبل التعاون في جوانب عديدة منها: الإعلام والتدريب ومتابعة الشكاوى، إضافة إلى استمرار متابعة الوحدات الوزارية وتنفيذ البرامج التي وضعناها بالتعاون مع رؤساء وحدات الشكاوى الوزارية آملين تحقيق بنود خطة 2009 التي وضعتها الإدارة العامة مع نهاية العام الحالي.

وقد حققنا إنجازات عديدة، نوردتها كالاتي:

1. تعديل النظام.. فقد صادق مجلس الوزراء على تعديل نظام الشكاوى تحت رقم (2009/6) واعتماد دليل الإجراءات والنماذج المنظمة لعمل الشكاوى، حيث تم تعميمها على جميع الوحدات العاملة بالشكاوى.

2. تم تشكيل لجنة لوضع الخطة الإعلامية الشاملة لإشهار عمل وحدات الشكاوى وتم وضع التوقعات المالية لبنودها، حيث تم إطلاق الحملة الإعلامية بتاريخ 2009/7/8، من خلال لقاء تلفزيوني مع معالي أمين عام مجلس الوزراء د.حسن ابولبده ، ود.أحمد فارس عوده على تلفزيون فلسطين، تتضمن أيضاً بنداً خاصاً بالمطبوعات لطباعة النظام وبوسترز، بهدف إشهار عمل الشكاوى وتعريف المواطن آلية تقديم شكواه ومتابعتها في المؤسسات الحكومية، كما تتضمن برامج تلفزيونية على الهواء تستضيف في كل مرة مسؤولاً في دائرة حكومية ما.



3. بتاريخ 2009/7/21 تم توضيح مذكرة تفاهم للتعاون المشترك بين الإدارة العامة للشكاوى/ مجلس الوزراء والإدارة العامة للشؤون القانونية/ ديوان الرئاسة فيما يتعلق بشكاوى المواطنين الواردة إلى أي من الطرفين، والتعاون على إيجاد الحلول المناسبة لها.

4. واصلنا وبالتعاون مع المعهد الوطني للإدارة تنفيذ البرنامج التدريبي حيث:

- عقدت الدورة الرابعة بعنوان (أخلاقيات الخدمة العامة ومهارات الاتصال) شارك فيها (20) مشاركاً من الوحدات الوزارية.
- كما تم الاتفاق مبدئياً مع الهيئة المستقلة لحقوق المواطن على تنفيذ دورة تدريبية حول إدارة الشكاوى ومتابعتها، وسوف يتم إشراك جميع العاملين في الشكاوى بهدف التعريف بالنظام ودليل الإجراءات والتدقيق.
- عقدت ورشة عمل تدريبية على برنامج الأرشيف الإلكتروني في مقر الحاسوب الحكومي بالتعاون مع وزارة الاتصالات.

5- تم الانتهاء من إعداد برنامج الأرشيف الإلكتروني وتم توزيعه على الوحدات من أجل التدريب عليه، وذلك بالتعاون مع وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

6- متابعة الشكاوى الواردة الى الإدارة العامة وتحويل الشكاوى الخاصة بالجهات ذات العلاقة بالشكاوى وقد بلغ مجموع الشكاوى الواردة خلال ثلاث أشهر (56) شكاوى تم انجاز (16) شكاوى، و(30) منها قيد المتابعة، و(10) منها تم حفظها.

7- متابعة اللجان المشكلة لحل الشكاوى مثل :

- اللجنة الخاصة بانتشار المواشي في محافظة رام الله والبيرة، فقد تم تشكيل لجنة من محافظة رام الله والبيرة الإدارة العامة للشكاوى، وزارة الزراعة، وزارة الحكم المحلي، وما زالت اللجنة تتابع اجتماعاتها من أجل توفير قطعة أرض لتجميع المواشي.



- اللجنة الخاصة بشكوى أصحاب مناشير الحجر في جماعين وشارك في اللجنة سلطة البيئة، الصحة، بلدية جماعين. نقابة أصحاب مناشير الحجر والإدارة العامة للشكاوى، وسوف يتم قريبا توضيح الإتفاق النهائي بين الأطراف المعنية.

- 8- في إطار التنسيق والمتابعة فقد تم تنفيذ عدة لقاءات واجتماعات مبنية على النحو التالي:
- أ- الوحدات الوزارية: تم عقد لقاءات مع معالي وزراء العدل، الشؤون الاجتماعية، شؤون الأسرى، وكيل وزارة المالية، وكيل وزارة الداخلية.
- ب- المؤسسات غير الوزارية: تم عقد لقاءات مع مؤسسة الحق، الهيئة المستقلة لحقوق المواطن، ومركز أمان.
- ت- الهيئات الحكومية: تم عقد لقاءات مع سلطة البيئة، سلطة الأراضي.

- 9- تم عقد إجتماع للوحدات الوزارية بتاريخ 2009/6/3 بحضور معالي أمين عام مجلس الوزراء د.حسن ابو ليدة.
- 10- تلقي تقارير الوحدات الوزارية والمبينة حسب الجدول المرفق، حيث التزمت (9) وزارات من أصل (22) في تزويد الإدارة تقاريرها الشهرية.
- 11- بالتعاون مع الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات/ رئاسة الوزراء فقد تم إنشاء بريد إلكتروني للإدارة وصفحة إلكترونية على موقع رئاسة الوزراء.
- 12- المشاركة في العديد من ورشات العمل التي يتم دعوتنا اليها.

المعيقات:

- 1- عدم وضوح رؤية وفلسفة وأهداف وحدات الشكاوى لدى بعض معالي الوزراء، والذي تبين من خلال متابعتنا ومن خلال التقارير الشهرية للوحدات، والتي تتمثل بالتالية:
- تغيير رؤساء الوحدات بشكل مستمر.
 - عدم تحويل بريد الشكاوى الوارد إلى الوزارة لوحدة الشكاوى كجهة إختصاص وعنوان للمشتكين لتلقي الرد.



- عدم الإلتزام بتطبيق نظام الشكاوى في المادة (14) والتي تنص على الرد خطياً على مقدم الشكاوى سواء كان الرد ايجابياً أم سلباً خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً.
- عدم توفر الإمكانيات اللوجستية والبشرية .
- التأخير في اعتماد الخطة الإعلامية إلى هذه اللحظة ، يعيق من إشهار وحدات الشكاوى في الوزارات، وبالتالي عدم الوصول إلى الهدف من الخطة، وهو الوصول إلى المواطنين وتوعيتهم بحقوقهم في تقديم الشكاوى إلى جهات الإختصاص.

2- عدم إضافة الوحدات على هيكلية الوزارات مثل وزارة الحكم المحلي، المالية، التربية والتعليم، والموظفون فيها يعملون بتكاليفات داخلية، سرعان ما تتغير.

عربية
Capital of Arab Culture
al-QUDS
2 0 0 9

التوصيات:

- 1- اصدار تعليمات واضحة من قبل مجلس الوزراء بضرورة التفاعل مع قضايا الجمهور، وذلك من خلال الإلتزام بتطبيق النظام ودليل الإجراءات.
- 2- اعتماد بنود الخطة الإعلامية، وذلك بهدف تعزيز ثقة المواطن في المؤسسات الحكومية.
- 3- إظهار نماذج تم معالجتها أمام الرأي العام لإشهار عمل وحدات الشكاوى.
- 4- عمل آلية رقابة على أداء وحدات الشكاوى الوزارية.
- 5- الإطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال الشكاوى مثل المغرب، الأردن... وغيرها.
- 6- عرض التقرير على مجلس الوزراء وفقاً لما نص عليه نظام الشكاوى.

مع الإحترام،،

د. أحمد فارس عوده
الإدارة العامة للشكاوى