



دليل إجراءات الحماية لأصحاب الحقوق وأصحاب الواجب
في جمعية الثقافة والفكر الحر

اعداد: عبد المنعم رمضان الطهراوي



شركة بال فورورد للإستشارات والخدمات
PAL FORWARD For Services and Consultancies

شركة بال فور ورد للاستشارات والخدمات

يونيو 2019

فهرس المحتويات

#	البند	الصفحة
1	مقدمة	3
2	لمن هذا الدليل	4
3	كيفية استخدام الدليل	4
4	مرتكزات الدليل القانونية	5
5	أصحاب الحقوق والواجب	6
6	القسم الأول: المفاهيم الأساسية للحماية	7
7	القسم الثاني: المعايير المهنية للحماية	11
8	القسم الثالث: مبادئ الحماية	12
9	القسم الرابع: الحماية وفق المعايير الإنسانية	14
10	مبدأ الحماية الأول: تعزيز سلامة وكرامة الناس	15
11	المبدأ الثاني: ضمان تلقي الخدمة دون تمييز	16
12	المبدأ الثالث: مساعدة الناس على التعافي	17
13	المبدأ الرابع: مساعدة الناس على المطالبة بحقوقهم	18
14	القسم الخامس: نماذج تطبيقية للحماية	19
15	قائمة الفحص	20
16	القسم السادس: الشكاوى	23
17	أهمية الشكاوى	23
18	اهداف الشكاوى	24
19	مجالات الشكاوى	24
20	هيكلية وحدة الشكاوى	26
21	إجراءات عملية	27
22	مسارات الشكاوى	28
23	نماذج تطبيقية	29

مقدمة:

لماذا هذا الدليل

يهدف دليل الحماية إلى ضمان الاحترام الكامل والمتساوي لحقوق سائر الأفراد بصرف النظر عن العمر أو نوع الجنس أو العرق أو الخلفية الاجتماعية أو الدينية أو غيرها من الخلفيات من خلال توفير الحماية لكافة الفئات وفق الأسس والمبادئ الوطنية والأممية للحماية. حيث يتطلب ذلك فهماً مشتركاً للحماية وللوسائل التي تتحقق بها، كما يبين الدليل بإيجاز النهج الرئيسية والمبادئ الجوهرية التي ينبغي أن توجه سائر جهود الحماية وتشكل أساسها اثناء تقديم الخدمة لطرفي الخدمة، أصحاب الحقوق، وأصحاب الواجب. إضافة الي ان الدليل يعمل على توفير مجموعة من النماذج والتطبيقات العملية للتعامل مع المواقف المختلفة التي قد تحدث اثناء العمل او خارج بيئة العمل ولها علاقة مباشرة.

لمن هذا الدليل

- أعضاء مجلس الإدارة
- العاملين والعاملات في تقديم الخدمات
- مدراء الحالة في مجال العنف المبني على النوع الاجتماعي
- الطواقم الإدارية في الجمعية
- المهتمين والمهتمات

كيف يتم استخدام الدليل

الدليل عبارة عن مجموعة من القواعد والإجراءات العملية لمقدمي الخدمات والطواقم العاملة في الجمعية للتعامل مع المواقف اليومية التي تحدث اثناء العمل مع أصحاب الحقوق بهدف ضمان توفير الحماية للطرفين وفق الأسس والمعايير الوطنية والدولية.

حيث يمكن للعاملين والعاملات الرجوع للدليل للتعرف على الإجراءات المطلوبة في حالات ومواقف مشابهة قد تحدث وتتطلب قرار من مقدم الخدمة او أي مستوى اداري آخر.

لذا فان الدليل يتكون من قسمين، الأول هو الإجراءات المتبعة لتوفير الحماية، والثاني اليات الشكاوى وطرق التعامل معها من الجهات الإدارية والقانونية المختصة.

المرتكزات القانونية والتنظيمية للدليل

النظام الداخلي للجمعية

النظام الإداري للجمعية

دولياً:

اتفاقية القضاء على كافة اشكال التمييز
اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة
الالتزامات الدولية اتجاه حماية الناجين
والناجيات من العنف
القرار 1325 والمتعلق بحماية النساء و
الأطفال اثناء النزاعات المسلحة
اتفاقية حقوق الطفل

مبادئ الحماية الأممية

المعايير الإنسانية الأساسية

فلسطينياً

القانون الأساسي الفلسطيني

قانون الجمعيات الاهلية

قانون العمل الفلسطيني

قانون المعاق الفلسطيني

قانون الأحوال الشخصية

قرار بقانون حول نظام التحويل الفلسطيني

الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد النساء

أصحاب الحقوق في عملنا

- النساء والرجال
- الشباب والشابات
- الأطفال
- الأشخاص ذوو الإعاقة من كلا الجنسين
- كبار السن
- من هم أصحاب الواجب**
- مجلس إدارة الجمعية
- إدارة الجمعية التنفيذية
- مقدمي الخدمات
- شركاء الجمعية في تقديم الخدمات
- حلفاء الجمعية ضمن الشبكات والائتلافات.

القسم الأول المفاهيم الأساسية للحماية

- مفهوم الحماية

يتم تعريف الحماية بأنها سائر الأنشطة التي تهدف إلى ضمان الاحترام الكامل لحقوق الفرد وفقاً لنص وروح القوانين ذات الصلة، أي قانون حقوق الإنسان والقانون الإنساني الدولي¹ والقانون الأساسي الفلسطيني، والقوانين الأخرى التي تعمل على توفير الحماية لمقدمي الخدمات، ومتلقى تلك الخدمات من النساء والرجال والأولاد والبنات، والأشخاص ذو الإعاقة وكبار السن ممن يترددون على المراكز المختلفة لجمعية الثقافة والفكر الحر، ويعتمد الدليل على ان الحماية التي تسعى اليها الجمعية تمثل التالي:

نشاط / اجراء	مسئولية قانونية	هدف
<p>والحماية نشاط لأن الأمر يستوجب اتخاذ إجراءات معينة لضمان التمتع بالحقوق. وهناك ثلاثة أنواع من أنشطة الحماية التي يمكن القيام بها بشكل متزامن</p> <p>الاستجابة – لمنع انتهاكات الحقوق أو إيقافها</p> <p>الإنصاف – لضمان تصحيح الانتهاكات؛ بما في ذلك عن طريق إتاحة الوصول إلى العدالة</p> <p>بناء البيئة – لتعزيز احترام الحقوق وسيادة القانون</p>	<p>والحماية مسؤولية قانونية، تقع بصورة رئيسية على عاتق الدولة. وتلعب الجهات الفاعلة في مجال العمل الإنساني وحقوق الإنسان دوراً مهماً كذلك، لاسيما عندما تعجز الدول والسلطات الأخرى عن الوفاء بالتزاماتها المتعلقة بالحماية¹.</p>	<p>فالحماية هدف يتطلب الاحترام الكامل والمتساوي لحق سائر الأفراد بدون تمييز، كما هو منصوص عليه في القانون الوطني والدولي. ولا تقتصر الحماية على الإبقاء على قيد الحياة والأمن البدني، بل تغطي سائر الحقوق بما فيها الحقوق المدنية والقانونية، كالحق في حرية التنقل والحق في المشاركة السياسية والحقوق الاقتصادية والاجتماعية والثقافية بما فيها الحق في التعلم وفي الصحة</p>

في عملنا نؤمن

1. بوجوب استناد ممارسة الحماية إلى الحقوق (نهج قائم على الحقوق)

لذا فإننا نركز عند تنفيذ الحماية على الإنسان "كصاحب حق" كفلته المواثيق والمعاهدات الدولية. في حين يسمى مقدمي الخدمات يسمى أصحاب الواجب من خلال الالتزام باطار معياري واضح ومحدد ومتفق عليه وفق الأسس القانونية والتنظيمية داخل المؤسسة او جهة الالتزام،

النهج القائم على الحقوق في مؤسسة الثقافة والفكر الحر يعمل على تعزيز مبدأ المسائلة والشفافية وآلياتها. كما أنه يضع المشاكل والتحديات المتعلقة في الحماية ضمن الأطر القانونية أو الاجتماعية-الاقتصادية أو السياسية، ويبحث عن جذور المشكلات ويسعى لطرح الاستراتيجيات التي تعالجها. لكونه ينطلق من قيم حقوق الإنسان التي تسعى لتحقيق العدالة والمساواة والمشاركة وغيرها، كما ويرتبط بحقوق الإنسان المقررة والمعتمدة ضمن الحكومات المختلفة وتشملها دساتيرها والتي تشكل في الأساس المجموعة القيمة للجمعية. ويعني النهج القائم على الحقوق أن سائر سياساتنا وبرامجنا وأنشطتنا: تقوم على الحقوق، المنصوص عليها في القانون الدولي والوطني وأنظمة الجمعية والتي تعمل على:

✓ تعزيز إحقاق الحقوق

✓ تعزيز قدرات أصحاب الحقوق (النساء والرجال والفتيات والفتيان) في مجال المطالبة بحقوقهم وقدرات المكلفين بالمسؤوليات (الدولة وغيرها من السلطات) على الوفاء بالتزاماتها المتصلة باحترام هذه الحقوق وحمايتها.

✓ ضمان توفير الحماية لمقدمي الخدمات من منظور حقوقي

في عملنا، نلتزم

تطبيق نهج قائم على الحقوق تقديم الخدمات من خلال الإجراءات التالية:

- الإلمام بالمعايير والقوانين الوطنية القانونية الدولية والإجراءات الخاصة بالجمعية، أي الحقوق والواجبات التي تشكل أساس للحماية لكلا الطرفين مقدمي الخدمة، وملتقي الخدمة
- استخدام الحقوق كأساس لأنشطتنا، بما فيها تحليل الأوضاع وعمليات التقييم التشاركية للاحتياجات ووضع الاستراتيجيات وأنشطة الحماية والتخطيط للبرامج وتصميمها وتنفيذها ورصدها وتقييمها

- تحليل أسباب عدم قدرة أصحاب الحقوق على التمتع بحقوقهم. ويشمل هذا التحليل دراسة المعوقات الرئيسية، فضلاً عن العقبات المتعلقة بالعمر أو النوع الاجتماعي أو الجنس أو الإعاقة و الهشاشة .
- الحرص على أن سياساتنا وبرامجنا وأنشطتنا تهدف إلى دعم الناجين والناجيات من العنف من نساء ورجال وفتيات وفتيان في التمتع بحقوقهم دون تمييز ووفق التزاماتنا القانونية والأخلاقية والمهنية.
- تعزيز قدرات المؤسسات الحكومية والاهلية الشريكة وتعزيز إمكانية خضوعها للمساءلة كي يتسنى لها الوفاء بمسؤولياته من منظور المعايير الإنسانية الأساسية.
- **تطوير نظم وإجراءات تضمن تقديم الحماية لمقدمي الخدمات كجزء اساي من فلسفة الحماية لمتلقي الخدمات كون العلاقة متبادلة بين الطرفين**

2. الناجين والناجيات شركاء نشطون ومتساوون في الحماية (النهج القائم على المجتمع)

يستطيع الناجين والناجيات ومن خلال المساعدة الأولية من قبل مقدمي الخدمات في الجمعية من وضع استراتيجياتهم الخاصة بهم لتقليل تعرضهم للمخاطر المتعلقة بالحماية وللتخفيف من آثارها. وتستند آليات المواجهة هذه إلى معرفة مقدمي الخدمات بالإمكانيات والقدرات والموارد الموجودة لدى الناجين والناجيات. وقد بينت التجربة أن جهود الحماية، لكي تكون فعالة، يجب أن تصمم بحيث تقرر بقدرات الأفراد أنفسهم على الحماية وتدعمها وتعززها. وهذا يستند في الأساس إلى المعايير الإنسانية الأساسية و التي تعزز الكفاءة و المساءلة في ذات الوقت.

في عملنا نلتزم

- بناء استراتيجيات الحماية لكل الاطراف بشكل تشاركي (متلقى ومقدمي الخدمات)
- ضمان بناء الخيارات من خلال الناجين والناجيات وبما يوفر مبادئ الحماية الأساسية الأربعة.
- مساعدة الناجين والناجيات على اختيار البدائل الأفضل وفق مبدأ تقرير المصير.
- الايمان بقدرات الناس على الاختيار وفق المعايير الإنسانية الأساسية.
- تقديم البدائل من منظور السياق الثقافي الاجتماعي للناجين والناجيات
- المشاركة تعني القدرة على اتخاذ القرار وتحمل مسؤولياته. واختيار الطريقة الأفضل للحماية الشخصية.

3. تعزيز الحماية والاحترام الكامل والمتساوي لسائر الأشخاص بدون تمييز من أي نوع .

ويعد اعتماد هذه النهج جوهرياً لضمان إدراج منظور الحماية في سائر الخدمات المقدمة من قبل الجمعية
وضمن الاستهداف الشامل لأصحاب الحقوق **ومتلقى الخدمات**

في عملنا نلتزم

- بناء منظومة متكاملة من الخدمات وفق أسس الحماية القائمة على المعايير الإنسانية الأساسية
- بناء تدخلات تراعي مبادئ الحماية الأساسية وفق المعايير الدنيا لتقديم الخدمات
- بناء منظومة من الإجراءات مبنية على نظام تحويل يضمن مراعاة الحماية الشخصية لمتلقي الخدمة ومقدمي الخدمات
- منع حدوث انتهاكات للحقوق أو منع تكرارها في حال حدوثها.
- إيقاف الانتهاكات بحق الفئات المختلفة من خلال الرصد والتوثيق كأليات منع وحماية تعمل عليها الجمعية
- توفير سبل الدعم والمساندة للضحايا، في حال وقوع الانتهاكات.
- توفير بيئة مساعدة على احترام حقوق النساء والرجال والفتيات والفتيان وفقاً للقانون
- توفير بيئة تنظيمية ومهنية ضامنة لحقوق مقدمي الخدمات وفق النظم الداخلية والقوانين المحلية.

القسم الثاني: المعايير المهنية لتنظيم أعمال الحماية:

1. وضع مبادئ شاملة لأعمال الحماية. لكافة الأطراف
2. إدارة استراتيجيات الحماية.
3. توضيح بنية الحماية.
4. البناء على القاعدة القانونية للحماية.
5. تعزيز التكامل.
6. إدارة المعلومات الخاصة بنتائج الحماية.
7. ضمان القدرات المهنية.
8. **ضمان النظم والاجراءات الضامنة لحماية مقدمي الخدمات**

المطلوب فعله من مقدمي الخدمات في الجمعية

- ✓ أعرف/ي حدود تدخلك: تحاور مع المختصين لمعرفة كيف يمكنك مساعدة الأفراد في الوصول إلى الخدمات، ولمعرفة ما الذي يجب عدم القيام به لتجنب تعريضهم للخطر.
- ✓ تأكد/ي من أن تدخلاتك تساهم في أقصى حد ممكن في وجود بيئة أكثر حماية على المستوى الاسري والمجتمعي و المؤسسي والمحلي للناجين و الناجيات.
- ✓ استمع/ي لمخاوف الأشخاص حول أمنهم و اعكس الاستجابة لهذه المخاوف ضمن فعاليات المناصرة الجماعية.
- ✓ أعرف/ي السياق: استشر الأشخاص المتضررين بغرض فهم التهديدات التي يواجهونها، ومن هم الأكثر عرضة لها وكيف يتأقلمون معها.
- ✓ البناء على ما هو قائم فعلياً: دعم خطوات الحماية الشخصية الآمنة و ضمان أن تدخلاتكم تتكامل معها.
- ✓ تحدث/ي حول الحماية مع أولئك الذين لديهم تفويض قانوني ومسئوليات فيها، وفكر في كيفية مساهمتك في المناصرة المجتمعية وبناء القدرات للحماية.

✓ تفهم/ي دورك وهدفك في مجال تقديم الخدمات من حيث مساعدة الأشخاص والمساهمة في إبقائهم في مأمن من المخاطر.

✓ اعرّف/ي حقوقك : اقرأ النظام الداخلي و تعرف على حقوقك القانونية و التنظيمية و الإدارية، وتأكد من كتابة تلك الحقوق

✓ تأكد/ي من حقوقك والتزم بواجباتك من خلال التعرف على حقوقك الوظيفية وفق الوصف الوظيفي المكتوب

القسم الثالث: مبادئ الحماية في الجمعية

أولاً: المعايير الأساسية للحماية: هي الحد الأدنى من المعايير التي يجب الالتزام بها من قبل الطاقم في جميع برامج المؤسسة، فهي تضم المعايير الجوهرية للمؤسسة المطلوبة لضمان تنفيذ مبادئ الحماية وإعطاء الأولوية لأمن المجموعات المستفيدة (أصحاب الحقوق) عند استيفاء المعايير العامة.

المكونات الأساسية لتعميم مبادئ الحماية

1. السلامة والكرامة وتجنب التسبب في ضرر.

في عملنا نلتزم:

لضمان السلامة القيام بالإجراءات التالية:

- بناء تدخلات تضمن سلامة الناجين والناجيات (من خلال تطبيق نظام إدارة الحالة)
 - ضمان السرية في تبادل المعلومات (من خلال تطبيق نظام الكود بدل الأسماء)
 - تطوير قدرات الطواقم العاملة (تطوير التدخلات وفق النهج الحقوقي)
 - موائمة التدخلات لقيم الجمعية (الالتزام الأخلاقي بمدونة سلوك العاملين بتقديم الخدمات)
 - توفير أماكن خاصة وملائمة لتقديم الخدمات (ضمان الخصوصية عند تقديم الخدمات)
 - ضمان امن الناجين والناجيات (تطوير خطة للسلامة الشخصية).
- لضمان الكرامة وتجنب التسبب بالضرر القيام بالإجراءات التالية:
- تقديم الخدمة من منظور الحقوق (احترام إرادة الناجين والناجيات باختيار البدائل)
 - مراعاة السياق الثقافي الاجتماعي الديني (دراسة بيئة الناجين والناجيات)
 - الحفاظ على الخيارات التي تضمن استمرار العلاقات دون عنف (بناء تدخلات اجتماعية قائمة على ثقافة المجتمع)
 - ضمان عدم إهانتهم أو إلحاق الأذى بهم أو إخراجهم (تطوير نظام متابعة وتقييم ومساءلة لمقدمي الخدمات).
 - لا يجوز المس بجسد أو صحة أو حياة الناجين والناجيات. (ضمان الحماية من أي إصابات جسدية).

- السماح للناجين والناجيات باختيار اختياراتهم.
- ضمان المساواة وعدم التمييز في المعاملة. (الحق في المساواة).
- احترام القيمة الذاتية للناجين والناجيات وعدم ولا الحاق أي ضرر بسمعتهم. (الحق في السمعة الطيبة).
- احترام خصوصية الناجين والناجيات. (الحق في الخصوصية).
- تبصير الناجين والناجيات بحقوقهم الأساسية للحياة (مثل: البيت، الغذاء وخدمات التعليم والصحة).

2. الوصول المفيد.

في عملنا نسعى لضمان توفير الحماية عند الوصول للخدمات من خلال

- تقديم خدمات متاحة بكميات وجودة كافية. (الحق في الحصول والوصول)
- مقدمة وفقاً للحاجة دون تمييز. (المساواة في تقديم الخدمات)
- ضمن نطاق وصول آمن وسهل. (النزاهة والشفافية)
- معروفة للناس المحتمل محاولة وصولهم للخدمات. (الشفافية والقابلية للوصول)
- قابلية الوصول إليها من الناحية المادية والاقتصادية. (مراعاة تقديم الخدمة لمستحقيها)
- ذات صلة ومقبولة اجتماعياً. (مراعاة السياق الثقافي الاجتماعي الديني)

3. القابلية للمساءلة.

في عملنا نستطيع توفير درجة عالية من الحماية لأصحاب الحقوق من خلال القابلية العالية للمساءلة وذلك من خلال الإجراءات التالية:

- ضمان وجود مؤسسة تعمل وفق أسس المساءلة امام الجمهور
- تخضع المؤسسة لإجراءات المساءلة الخارجية من قبل الجهات الحكومية (وزارة الاختصاص وديوان الرقابة المالية والإدارية وهيئة مكافحة الفساد) كل في نطاق عمله.
- يوجد دور واضح للجهات غير الرسمية (المستفيدين، والمجتمع المحلي، والجمهور، الممولين) في عملية المساءلة
- تشارك المؤسسة الجهات المعنية بتقارير إنجازاتها للبرامج والنشاطات التي توضح مدى تحقيق أهدافها بشكل دوري
- تفصح المؤسسة عن نقاط الضعف في أدائها، والجوانب التي لم تتمكن المؤسسة من تحقيقها
- المعلومات والبيانات التي تقوم المؤسسة بنشرها توفر أدلة يسترشد بها الجمهور على مراقبة أداء المؤسسة ومعرفة مدى تطورها وتقديمها

4. المشاركة والتمكين.

في عملنا نستطيع ضمان المشاركة والتمكين من خلال

- العمل على بناء الكرامة وتقدير الذات. (الحق في الكرامة الإنسانية)
- تساعد على ضمان التدخلات مناسبة وفعالة. (الحق في المساواة)

- تطور مهارات الحياة بعد الأزمات والكوارث (الحق في الحياة الامنة)
- تضع الناس مرة أخرى في وضع السيطرة على حياتهم الخاصة. (الحق في الاختيار)
- تقلل الاعتماد على الآخرين وتزيد من الاعتماد على الذات.

القسم الرابع : الحماية وفق الميثاق الإنساني:

يوفر الميثاق الإنسانية الخلفية الأخلاقية والقانونية لمبادئ الحماية، وللمعايير الدنيا والمعياري الإنساني الأساسي. وهو بمثابة بيان لحقوق والتزامات قانونية موجودة.

المبادئ والحقوق الواجبة للحماية

- الحق في الحياة بكرامة.
- الحق في الحصول على المساعدات الإنسانية.
- الحق في الحماية والأمن.

مبادئ الحماية الأساسية:

1. تعزيز كرامة الناس وكرامتهم وحقوقهم وتجنبهم التعرض لمزيد من الأذى.
2. ضمان وصول الناس للمساعدة غير المتميزة وفقاً لاحتياجاتهم وبدون أي تمييز.
3. مساعدة الناس على التعافي من الآثار الجسدية والنفسية الناجمة عن التعرض للتهديد أو العنف.
4. مساعدة الناس مع المطالبة بحقوقهم. تتعلق الحماية باتخاذ إجراءات لإبقاء الأشخاص في مأمن من العنف والإكراه والحرمان المتعمد.

أنشطة الحماية الواجب تقديمها

- الوقاية.
- الاستجابة.
- التصحيح.
- بناء البنية (تحقيق البنية السياسية والاجتماعية والثقافية).
- المناصرة.

مبدأ الحماية رقم (1) تعزيز سلامة الناس وكرامتهم وحقوقهم وتجنبهم التعرض للأذى.

تقديم المساعدة في بيئة لا يتعرض فيها الناس للمزيد من المخاطر الجسدية أو العنف أو الإساءة	تقديم المساعدة اللازمة للحد من المخاطر التي قد يواجهها الناس عند تلبية احتياجاتهم بكرامة	فهم مخاطر الحماية ضمن سياقها
		دعم قدرة الناس على حماية أنفسهم

المبادئ الإرشادية لتحقيق الحماية وفق المبدأ

1. تحليل السياق.

- تعرف/ي على السياق العام للانتهاكات والظروف المحيطة
- تعرف/ي على بيئة العنف/ الانتهاك من قبل الناجين والناجيات
- تعرف/ي على السياق الثقافي الاجتماعي لبيئة العنف والانتهاك
- ابني تدخلاتك على الحق في الحصول على الخدمة
- تأكد من مصلحة الناجين والناجيات أولاً
- حلل/ي أسباب العنف أو الانتهاك وساعد الناس في تحديد اختياراتهم

2. تجنب التواطؤ.

- انت تساعد الناس على تحديد اختياراتهم ولست حكم أو قاضي
- كن/كوني نزيها وابتعد عن تقديم الخدمة في حالة وجود تضارب للمصالح أو قابة معينة
- اعتمد/ي الحياد واجعل/ي تدخلاتكم مبنية على أسس المساواة في الحصول على الخدمات
- كن/كوني مستقلا في تقديم الخدمة وابتعد/ي ان المحاباة والمحسوبية

3. آليات حماية المجتمع.

- تأكد/ي أن الناجين والناجيات اشخاص مروا او يمروا بأزمات تؤثر على حياتهم وحياة الاخرين (الحق في المعاملة الخاصة)
- ابني تدخلاتكم على الناجين والناجيات (المصلحة الفضلي أساس تقديم الخدمة).
- شارك الناس والمجتمع في توفير بيئة حامية ومناهضة للعنف والانتهاك (الحق في المشاركة)
- اضغط في سبيل تحميل الجهات الرسمية دورها نحو حماية الناجين والناجيات (التأثير في السياسات)
- أخلق/ي حالة من الوعي المجتمعي اتجاه حقوقهم بالحماية (الحق في الحماية)
- فعل/ي إجراءات التحويل للجهات المختصة واعلموا على توزيع الأدوار للجهات المختلفة بالحماية (الحق في تلقي الخدمات مسئولية الجميع)

- شكل/ي شبكات حماية مجتمعية تعمل على توفير جدار مجتمعي للحماية

4. حساسية المعلومات.

السرية: يجب إيلاء اهتمام خاص باحترام سرية الأفراد وأسرهم ومجتمعاتهم الأوسع وضمان خصوصيتهم وأمنهم في سائر الأوقات. فالإخلال بسرية المعلومات أو الإهمال في إدارتها قد تكون له نتائج كارثية على متلقي الخدمات. فيجب علينا دائما تقدير عوامل المخاطر المحتملة والتماس الموافقة الواعية بشأن جمع المعلومات واستعمالها. ويجب أن تكون هناك طرق دقيقة لحماية البيانات من أجل ضمان أمن المعلومات المسجلة.

مبدأ الحماية رقم (2)

ضمان تلقي الناس للمساعدة وفقاً لاحتياجاتهم وبدون أي تمييز

ضمان حصول جميع شرائح السكان المتضررين على المساعدة	ضمان تلقي الأشخاص للدعم على أساس الحاجة وعدم التمييز ضدهم على أي أسس أخرى	التصدي لأي إجراء ينتج عنه حرمان متعمد للناس من حاجاتهم الأساسية
--	---	---

المبادئ الإرشادية:

1. النزاهة.

- أكدوا من ان الناس يعون جيدا حقوقهم في تلقي الخدمة
- أكدوا على وجود منظومة أخلاقية يمكن للناس الاطلاع عليها قبل تلقي الخدمة
- أكدوا على وجود مدونة سلوك متاحة للناس توضح حدود تدخلاتكم
- ابتعدوا عن أي مخالفات أخلاقية قد تضر بالناس
- عززوا من نظام تلقي الشكاوى

2. الحق في تلقي الخدمات.

- اعتمدوا المنهج المبني على الحقوق في تقديم الخدمات
- طوروا من قدرات الفريق العامل بحقوق متلقى الخدمات
- ساهموا في نشر الوعي بالحق بالخدمة وبالتالي الحق في الحماية
- اعملوا على إزالة أي عوائق مادية أو معنوية للوصول للخدمات

مبدأ الحماية رقم (3)

مساعدة الناس على التعافي من الآثار الجسدية والنفسية الناجمة عن التعرض للتهديد أو العنف أو الإكراه أو الحرمان.

دعم الجهود الذاتية التي يبذلها الناس لاستعادة كرامتهم وحقوقهم داخل مجتمعاتهم	اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان عدم تعرض السكان المتضررين إلى المزيد من الحوادث العنف أو الإكراه أو الحرمان	إحالة الناجين إلى الخدمات الدعم ذات الصلة
--	---	---

المبادئ الإرشادية:

1. الإحالات

- اعتمدوا منهجية إدارة الحالة في تقديم للخدمات من اجل ضمان اعلى درجة من الحماية
- اعتمدوا نظام الإحالة الوطني لتوزيع المسؤوليات في جانب الحماية
- اعتمدوا التخصصية في العمل مما يساهم بزيادة قديتكم على توفير الحماية
- الإحالة لا تعني عدم القدرة على تقديم الخدمة من طرفك
- اعتمدوا مسارات واضحة للإحالة بهدف ضمان اعلى درجة من الحماية
- عززوا من ثقافة الإحالة لدي الطاقم في الجمعية وزيدوا من الوعي اتجاهها
-

2. العمل المجتمعي.

- تأكدوا انكم جزء من المجتمع لا تستطيعون العمل في إطار مغلق
- شاركوا المجتمع في بناء جدار خارجي من الحماية وبالتالي سيكون من السها لكم بناء الجدار الداخلي
- امنوا بضرورة المشاركة الفاعلة والبناءة و ابتعدوا عن سياسة المشاركة الشكلية
- المناصرة المجتمعية جزء اساسي في توفير الحماية

3. رصد الانتهاكات والإبلاغ عنها.

- تطوير دليل لرصد وتوثيق الانتهاكات
- ضمان السرية في تخزين المعلومات الخاصة في متلقى الخدمة
- بناء قدرات الطاقم بشكل مهني على مهارات الرصد والتوثيق
- تطوير منظومة ابلاغ مهنية وضمان حماية المبلغ

مبدأ الحماية رقم (4)

مساعدة الناس على المطالبة بحقوقهم.

مساعدة الناس على تأمين الوثائق التي يحتاجونها لإثبات حقوقهم	دعم الناس لتأكيد حقوقهم والوصول إلى حلول إصلاحية تقدمها الحكومة أو مصادر أخرى
---	---

المبادئ الإرشادية:

1. الشفافية وإتاحة المعلومات.

- المعلومة حق لصاحبها متى أرادها (الحق في الحصول على المعلومات)
- المعلومة حق لا يجوز استخدامها دون إذن صاحبها (الحق في الموافقة على استخدام المعلومات)
- وفر قاعدة بيانات بلغة سهلة وبإمكانية وصول سهلة للجميع تساعد في طلب الحماية عند الضرورة
- عزز إجراءات تلقي الشكاوى والتغذية الراجعة وقدم/ي الحلول والمقترحات لمتلقي الخدمة

2. الوصول إلى الدعم القانوني وأنظمة العدالة.

- المساواة في تلقي الخدمات
- الحياد في تلقي الخدمات
- الاستقلالية في تقديم الخدمات

القسم الخامس: نماذج عملية للحماية

5.1 حماية مقدمي الخدمات

هناك العديد من الحالات التي يتعرض فيها مقدمي الخدمات في الجمعية لانتهاكات او محاولة انتهاك من أطراف متعددة يمكن توضيح تلك الأطراف كالتالي

- إدارة الجمعية
- متلقي الخدمة أنفسهم/ن
- أهالي وذوي متلقى الخدمات
- التحرشات الجنسية من الآخرين اثناء العمل الميداني
- الحرش الجنسي من الزملاء
- الاعتداءات/ الانتهاكات من الجهات الحكومية الرسمية
- رفع قضايا بحق أحد الموظفين او بحق الجمعية

5.2 اليات الحماية لمقدمي الخدمات

ترتكز اليات الحماية لمقدمي الخدمات في كافة المؤسسات العاملة بشكل دائم مع الجمهور من خلال تقديم خدمات مختلفة الي العديد من المرتكزات القانونية والتنظيمية والأخلاقية، وحيث ان جمعية الثقافة والفكر الحر من المؤسسات الاهلية ذات الاحتكاك المباشر مع الجمهور والجهات الحكومية وضمن قضايا مجتمعية وسياسية وقانونية فانه من المتوقع بشكل دائم تعرضها بصفتها الاعتبارية أو تعرض أحد موظفيها لاعتداء او احتكاك او محاسبة قانونية من أي جهة كانت. وحتى تكون الجمعية قادرة على تطبيق مبادئ الحماية لكلا الأطراف فانه عليها توضيح أسس الحماية لموظفيها ومقدمي الخدمات المباشرة وغير المباشرة للفئات المختلفة من المجتمع ويمكن تطوير منظومة الحماية لمقدمي الخدمات وفق الاستراتيجيات التالية:

- تطوير برنامج قانوني توعوي للعاملين والعاملات في أسس الحماية القانونية واهم الإجراءات الواجب اتخاذها للحماية
- تطوير نماذج خاصة لتلقى الخدمة تضمن حق مقدمي الخدمات بمقاضاة ومحاسبة المعتدين من الجهات المتعددة
- تطوير سياسات حمائية للمؤسسة بصفتها الاعتبارية وللموظفين من أي ملاحقات او انتهاكات من قبل الجهات الحكومية نتيجة المواقف السياسية او طبيعة الخدمات.
- تطوير نظم داخلية تضمن المساواة والعدالة لكافة الموظفين وتعزز من المساءلة الداخلية وفق أسس تنظيمية مكتوبة.

5.3 قائمة فحص الليات الحماية لمقدمي الخدمات

#	جهة الانتهاك	اشكال الانتهاك	الإجراءات المطلوبة	المرتکز القانوني/ التنظيمي/ القيمي
1	إدارة الجمعية	تقييم غير عادل للموظف	تقديم شكوى/ تظلم للجهات المسؤولة مع الحق بمعرفة تفاصيل التقييم ومعايير التقييم ضمان شفافية نشر نتائج التقييم بما يتيح للموظف التعرف على نقاط الضعف ضمان الشفافية في مشاركة الموظف بالتقييم الشخصي مع إعطاء وزن خاص للموظف ضمان توفر نظام واضح للشكاوى مع توضيح مستوى الشكوى والأوقات الزمنية للردود وطرقها الرسمية	النظام الداخلي نظام تقييم الأداء للموظفين نظام شؤون الموظفين
	التحيز لمتلقي الخدمة	تقديم تظلم للجهات المسؤولة المباشرة المطالبة بلجنة تحقيق تقديم شكوى للمستويات السياسية في الجمعية تقديم شكوى حقوقية في حال نتج اجراء قانوني بحق الموظف للجهات الحقوقية العمالية	مدونة اخلاقيات المهنة مدونة السلوك النظام الداخلي مجلس الإدارة /لجان التحقيق نظام الشكاوى	
	التخلي عن الموظف امام الجهات الحكومية	تقديم شكوى لمجلس الإدارة الرجوع لبنود العقد مع توضيح المسؤوليات ضمان توفر بنود واضحة للعلاقة المهنية من خلال عقد العمل ضمان وجود وصف وظيفي واضح يحدد المهام والمسؤوليات ويوضح حدود العلاقة	عقد العمل الوصف الوظيفي مدونة اخلاقيات المهنة	

	<p>وحدود الخدمة في الخدمات التي تشكل خطر</p> <p>ضمان توفر بند خاص بالعقد يضمن الحماية وفق الأسس القانونية والنظام الداخلي للجمعية</p>			
<p>نموذج الإبلاغ عن التحرشات/الانتهاكات الجنسية نموذج رقم (1)</p>	<p>تطوير نظام شكاوى خاص بالتحرشات</p> <p>تطوير نموذج التزام من الموظفين بعدم التحرش يوضح فيه أشكال التحرش المعتمدة والعقوبات وفق النظام الداخلي والقانون الفلسطيني</p>	<p>عدم حماية الموظف من التحرشات او الاعتداءات الجنسية اثناء العمل</p>		
<p>نماذج العمل لمقدمي الخدمات كالموافقة المستتيرة، حقوق مقدمي الخدمات، حقوق متلقى الخدمات، حدود العلاقة، حقوق الشكوى والرد</p>	<p>ضمان توضيح العلاقة المهنية</p> <p>ضمان اتباع نماذج الموافقة المستتيرة</p> <p>ضمان مراعاة السياق الثقافي الاجتماعي لتقديم الخدمة</p> <p>ضمان توضيح الحق بالشكوى واليات الشكاوى المتبعة</p> <p>ضمان توضيح حدود الخدمة وحدود العلاقة بين الأطراف الثلاثة (متلقى الخدمة، مقدم الخدمة والجمعية)</p> <p>ضمان منح الحق للموظف بتقديم رد وابلغ مقدم الخدمة بالرد مع حق الحوار في الرد</p> <p>ضمان وجود بنود في استبانة قبول الخدمة يوضح حقوق الموظف يقرأها متلقى الخدمة</p>	<p>تقديم شكوى للإدارة</p>	<p>2</p> <p>متلقى الخدمة</p>	
<p>دليل إجراءات التحويل الوطني</p>	<p>ضمان توفير خطة حماية ذاتية لمتلقي الخدمة</p> <p>ابلاغ الجهات المختصة عند الشعور بالخطر على متلقى الخدمة</p> <p>اعتماد اجراءات نظام التحويل الوطني بالإبلاغ</p>	<p>عدم قدرة متلقى الخدمات على توفير الحماية الشخصية</p>		

	اعتماد مسارات التحويل في حالات الخطر (مستويات الخطرة)			
قانون العقوبات الفلسطيني إجراءات الجمعية الداخلية القانون الفلسطيني إجراءات الحماية وفق النظام الداخلي	تقديم شكوى للجمعية وبورها الجمعية تعمل على تقديم شكوى بصفتها الاعتبارية ضمان الملاحقة القانونية للمعتدين توفير الخصوصية لمقدمي الخدمات مراعاة السياقات الثقافية الاجتماعي عند تقديم الخدمات الميدانية توفير فرق عمل ثنائية في العمل الميداني توفير مستشار قانوني خاص للجمعية لمتابعة القضايا ذات العلاقة	الاعتداءات الجسدية بحق مقدمي الخدمات التحرش الجنسي للعاملين الميدانيين التعديات على العاملين الميدانيين	ذوي /أهالي متلقى الخدمات	3
			المجتمع المحلي	4

أهمية الشكاوى والمقترحات

تعتبر الية الشكاوى والمقترحات من المصادر المهمة في الحصول على المعلومات التي تمكن المؤسسات من تطوير فرص التحسين المتوفرة من خلال طلبات الشكاوى والمقترحات، حيث أنها تتيح الفرصة للتصحيح المباشر لمعوقات تقديم الخدمات، كما أنها توفر أفكار بناءه لتطوير الخدمات المقدمة، مما يستدعي ضرورة إنشاء نظام شكاوى ومقترحات فعال لمعالجة شكاوى المتعاملين وذلك للمساهمة في زيادة معدل رضا أصحاب الحقوق وتطوير الخدمات التي تقدمها الجمعية. يتطلب ذلك من الدارة المختصة وصناع القرار في الجمعية مراجعة نظام آلية التعامل مع الشكاوى بانتظام وإيجاد طرق لتحسين إجراءات معالجة والتعامل مع الشكاوى والمقترحات، والتركيز بشكل خاص على التواصل المستمر بين وحدة/ إدارة الشكاوى والوحدات الأخرى،

ومن اجل تعظيم الاستفادة من الشكاوى والمقترحات وجعلها ضمن استراتيجيات التعلم المستمر فإنه يتوجب على صناع القرار في الجمعية دراسة وتحليل معوقات الخدمات التي تؤدي إلى عدم رضا أصحاب الحقوق في مراحلها الاولى، من خلال الشكاوى والاقتراحات الواردة لجهات الاختصاص، وعليهم أيضا مراقبة أداء وكفاءة اجراءات التعامل مع الشكاوى لضمان التحسين المستمر للخدمات والتأكد من فعالية آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

الهدف من اجراءات الشكاوى

تستهدف هذه الاجراءات جميع موظفي جمعية الثقافة والفكر الحر و الموظفين المختصين بالتعامل مع الشكاوى والمقترحات، بالإضافة إلى المعنيين بتقديم الخدمات لأصحاب الحقوق من النساء و الرجال و الأولاد والبنات و الأشخاص ذوى الإعاقة في الجمعية التي تؤثر بشكل مباشر في تحقيق رضا المستفيدين من تلك الخدمات، وذلك لتحقيق أفضل المستويات في إدارة الشكاوى والمقترحات والتعامل معها كوسيلة لتحسين وتطوير العمل والخدمات الخاصة بالجمعية

وسعياً لتطبيق استراتيجية الجمعية بالتميز والتحسين المستمر تم اعداد هذا القسم لضمان الارتقاء بمستوى الخدمات وتعزيز سياسات التعلم والتطور من خلال الاستفادة من مخرجات الشكاوى والمقترحات. بهدف الوصول الي رضا المتعاملين في الإدارات والمراكز المختلفة، ونسعى أيضاً لتوحيد معايير استقبال ومعالجة الشكاوى والقنوات التي تمر بها إجراءات الشكاوى والاستفادة من النتائج، ومراقبة أداء وكفاءة آلية التعامل مع الشكاوى والمقترحات.

وعليه سيوفر هذا القسم للموظفين المختصين في التعامل مع الشكاوى الاليات والقواعد والإجراءات والمؤشرات التي تمكنهم من الالتزام بمعايير محددة للتعامل مع الشكاوى، كما يحتوي على المعلومات الأساسية فيما يتعلق بتصنيف شكاوى المتعاملين وأنواعها. وعليه يكون من اختصاص دائرة الشكاوى/ وحدة الشكاوى كل جهة توحيد مرجع خاص بالشكاوى يساهم في مساعدة صناع القرار باتخاذ القرارات الصحيحة وبالسرعة المطلوبة في معالجة الشكاوى.

مجالات اجراءات الشكاوى

تغطي النطاق المكاني لجمعية الثقافة والفكر الحر بكافة وحداتها وفروعها من خلال الموظفين المختصين بإجراءات استلام والتعامل مع الشكاوى والمقترحات بالإضافة للتعريف بأنواع قنوات الاتصال المتاحة والمعتمدة بالإضافة إلى نماذج لتصنيف الشكاوى والمقترحات.

إرشادات أساسية لموظفي الشكاوى

من هم مقدمي الشكاوى

- الموظفين ومقدمي الخدمات بحق متلقى الخدمة او الإدارة
- متلقى الخدمة بحق الموظفين
- أي جهات أخرى ذات علاقة بالجمعية
- الجمعية كجهة اعتبارية بحق متلقى الخدمات او الاخرين

1. الشكاوى من مقدمي الخدمات

تنقسم الشكاوى من مقدمي الخدمات الي مجموعة من الأنواع يمكن تصنيفها كالتالي

- ✓ شكوى إدارية
- ✓ شكوى لسوء التعامل من متلقى الخدمة
- ✓ لشكوى لعدم القدرة على توفير الخدمة ضمن توقعات طالب الخدمة
- ✓ الشعور بعدم الأمان ضمن العمل الميداني
- ✓ الاعتداءات من اهل النساء والفتيات متلقيات خدمات العنف المبني على النوع الاجتماعي
- ✓ التحرشات الجنسية

2. الشكاوى من متلقى الخدمة

لماذا يشتكي متلقى الخدمة

- في حالة عدم تقديم الخدمة المطلوبة بالشكل المتوقع من قبل متلقى الخدمات.
- عندما لا يتم الحصول على الخدمة لأسباب غير واضحة لمتلقي الخدمات.
- سوء المعاملة من طرف مقدمي الخدمات
- عدم وضوح الإجراءات في تلقى الخدمة
- الشعور بالتمييز في تلقى الخدمة
- الشعور بعدم الإنصاف.
- طول وقت الانتظار لتلقي الخدمة.
- سوء التعامل من طرف المؤسسة عند تقديم الشكوى.
- التعدي على خصوصية معلومات متلقى الخدمة

3. لماذا لا يشتكي متلقى الخدمة

- عدم توفر قنوات أو طرق لتسجيل أو تقديم الشكوى.
- عند الشعور بأنه لا يوجد أحد مستعد لتفهم شكواه أو لا يوجد أحد يستمع إليه
- إجراءات تقديم الشكوى غير واضحة.
- عدم اهتمام بشكوى المتعامل من قبل الموظف.
- سبق وأن تقدم المتعامل بشكوى أو اقتراح ولم يتم التعامل معها من قبل الجهة الحكومية. خوف المتعامل من التردد له عند تقديم الشكوى.
- عدم الاستجابة لشكواه بالسرعة المتوقعة.
- التصنيف الخاطئ لأهمية الحال

4. أخلاقيات التعامل مع مقدمي الشكاوى

- منح الشعور بالأمان.
- التحلي بالصبر والإنصات.
- تفهم وجهة نظر المشتكي.
- التعامل باحترام ولطف وابداء الاهتمام.
- قديم الاعتذار له عند ثبوت شكواه.
- العدالة والحل المناسب.
- سرعة الاستجابة وتصحيح الخطأ بالسرعة الممكنة وإعلامه بالمستجدات مع تحمل المسؤولية وتوضيح الإجراءات
- السرية واحترام الخصوصية.
- الشفافية من خلال توضيح إجراءات الشكاوى

اهداف وحدة الشكاوى

- التأكيد على حق أصحاب الحق (متلقى الخدمات) في تقديم الشكوى والاعتراض والاقتراحات للمؤسسة.
- استلام وفهم الشكوى بالكامل وبالتفصيل.
- إبلاغ متلقي الخدمة برقم الشكوى أو الاعتراض ومدة معالجتها
- التحقيق الكامل والفوري في جميع الشكاوى والاعتراضات.
- حفظ سجل بالشكاوى والاعتراضات المكتوبة وتوثيق الإجراءات المتخذة.
- الفهم الكامل لهذه الإجراءات من الموظف المعني بالاتصال بالمشتكي.
- توعية متلقي الخدمات وتعريفهم بأن وحدة الشكاوى والاعتراضات تقوم بمساعدتهم/ن حسب الأنظمة

الشروط الواجب توفرها في الشكوى

- أن تكون الشكوى واضحة وضد شخص طبيعي أو اعتباري وتتضمن طلبات واعتراضات محددة.
- أن تكون لمقدم الشكوى مصلحة من رفعها.
- أن تتضمن الشكوى -في حال كانت مكتوبة- توقيع صاحب الشكوى، وعنوانه وأرقام الاتصال به، ومعلومات التواصل مع المشتكى.
- أن يرفق مع الشكوى المستندات المؤيدة لها.

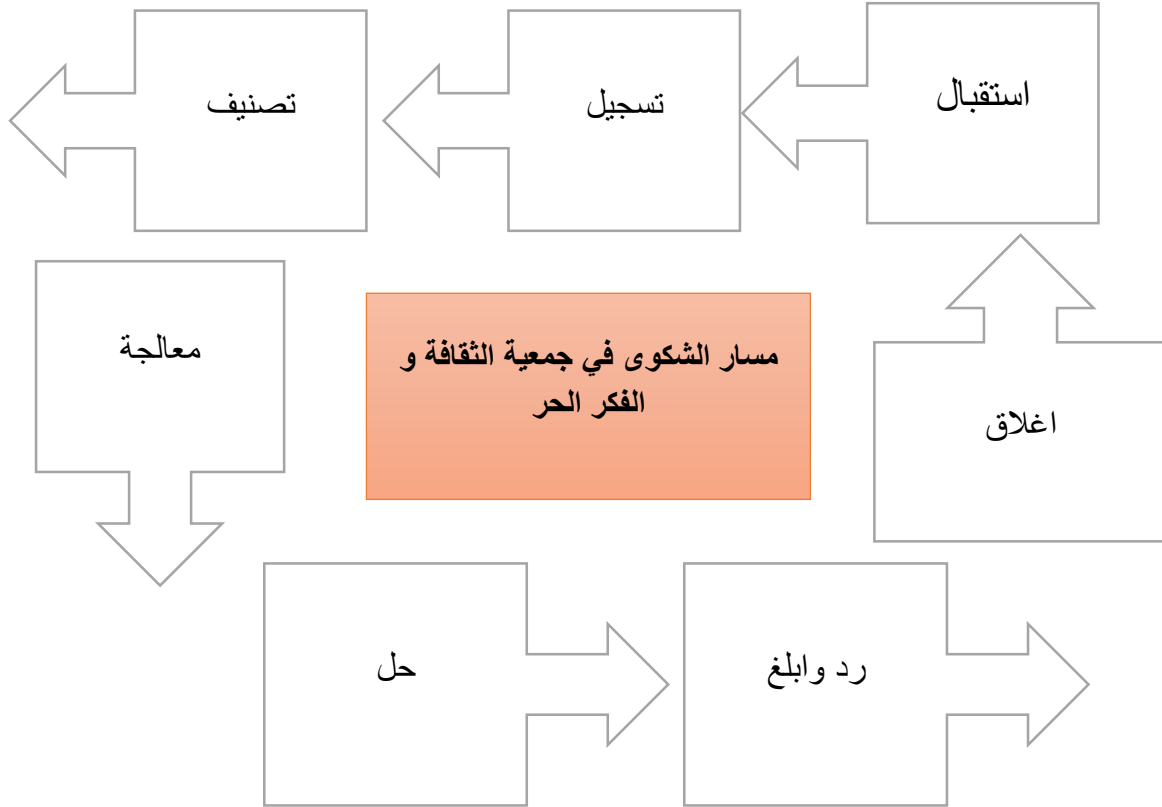
إجراءات التعامل مع الشكاوى

- استقبال الشكوى أو الاعتراض عن طريق القنوات المتاحة .
- استلام وتسجيل الشكوى أو الاعتراض بشكل تفصيلي أو الاعتراض وآلية متابعتها.
- تزويد المشتكى برقم الشكوى أو الاعتراض بالوقت المحدد
- اعلام المشتكى بالوقت المتوقع لاستقبال الرد.
- اعلام المشتكى بالية الرد وجهات الاتصال عند تقديم الردود
- التأكد من معالجة الشكوى والطريقة الصحيحة حسب الإجراءات المتبعة.
- توضيح المسؤول حال في لجوء المشتكى لرفع شكوى اخري أو الاعتراض إلى حال عدم الرد في الوقت المحدد.
- التواصل مع المشتكى عند حل المشكلة وإبلاغه بالرد حسب الإجراءات المتبعة.
- التأكد من استلام المشتكى للرد.

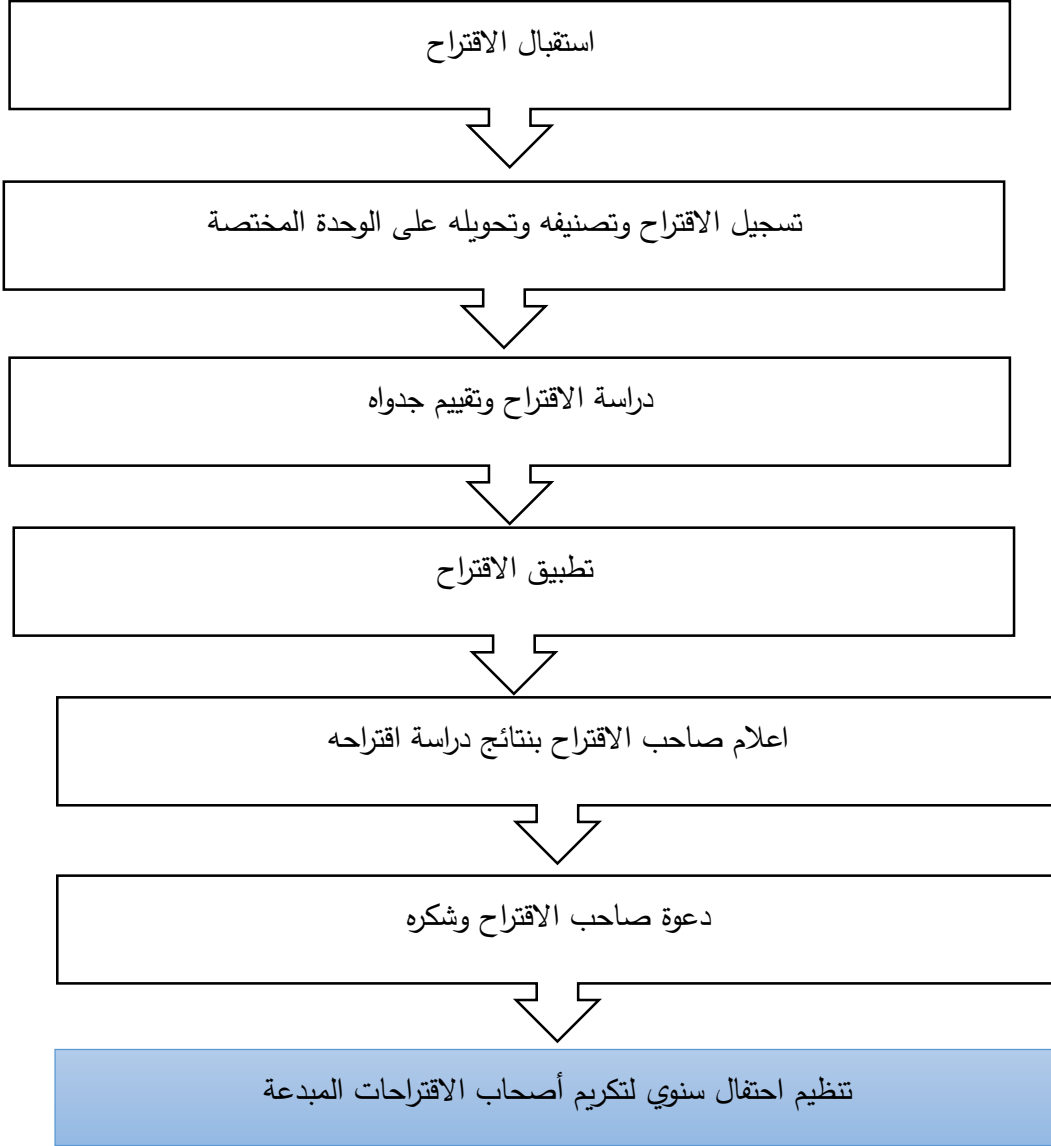
طريقة تقديم الشكاوى (يتم إضافة ارقام الهواتف و الموقع الالكتروني لاستقبال الشكاوى)

1. من خلال صندوق الشكاوى والاقتراحات الموجودة في كافة الفروع والمراكز الملحقة بالمؤسسة من خلال نموذج الشكوى المتوفر لدي الموظف المختص او من خلال الشكوى المكتوبة من قبل المشتكى
2. من خلال الاتصال الهاتفي بالموظف المسئول/ الهاتف المجاني في حال توفر مع الاستعداد لتعبئة النموذج الخاص بالشكوى على ان يعرف المشتكى بنفسه ووسيلة الاتصال.
3. من خلال الموقع الالكتروني للمؤسسة/ نافذة الشكاوى و المقترحات مع ضرورة تعبئة النموذج الخاص بالشكاوى .

مسار توضيحي لمراحل التعامل مع الشكاوى



مسار توضيحي لمراحل المقترحات



ملاحق

ملحق رقم (1) إرشادات لمقدمي الشكاوى (متاحة في مكان يستطيع الجميع الوصول اليه)

1. الشكاوى حق مكفول ضمن سياسات الجمعية
2. تلقى الرد حق تلتزم به الجمعية
3. الشكاوى أو الاقتراح تقدم من خلال مجموعة اليات هي (الصندوق، الهاتف، البريد الالكتروني، الفاكس، صفحة الجمعية وفق النموذج المرفق)
4. يلتزم المشتكي بتقديم المستندات اللازمة لتأكيد الشكاوى في حال تم طلبها من الجمعية.
5. يجب ان تمر الشكاوى بمجموعة إجراءات واضحة ومتاحة للاطلاع عليها
6. لا يتم اعتماد الشكاوى دون وجود اسم وطريقة اتصال لمقدمها (تعتبر في حال عدم وجود اسم على انها اقتراح)
7. في حاله عدم تلقى رد للشكاوى وفق المدة الزمنية المحددة يمكنكم، تقديم اعتراض مباشر لمدير وحدة الشكاوى مباشرة. او الاتصال على هاتف..... او ارسال رسالة نصية على جوال..... او رسالة بريد الكتروني على بريد.....

ملحق رقم (2) نموذج استقبال شكوى/ اقتراح عبر صندوق الشكاوى

نموذج شكوى/ اقتراح

التاريخ: / /

وقت تقديم الشكوى: الساعة:

اسم مقدم/ة الشكوى/ المقترح:

مرات تقديم الشكوى / المقترح

هاتف: جوال..... بريد الكتروني

طبيعة العلاقة مع الجمعية:

وسيلة تقديم الشكوى: شخصيا..... هاتف: ... فاكس..... صندوق الشكاوى... بريد الكتروني...

نموذج الكتروني... وسائل تواصل اجتماعي.... أخرى حدد/ي.....

الجهة المشتكى عليها

الدائرة..... طبيعة الخدمة المقدمة

اسم المشتكى عليه..... عنوان العمل.....

وصف الشكوى/ الاقتراح

نموذج (3) معالجة الشكوى للاستعمال الداخلي فقط

رقم المشكلة

الدائرة المرسله للشكوى.....

اسم الموظف المسئول لاستلام الرد النهائي.....

اسم مقدم/ة الشكوى

التوقيع	الرد مع التوضيح	الى / الاسم	من/ الاسم
			القرار النهائي
المدة الزمنية التي استغرقت لحل الشكوى			

نموذج رقم (4) استقبال شكوى الكتروني

يتم تصميم النموذج من خلال الصفحة الالكترونية

رقم الشكوى: يؤخذ تلقائي من الصفحة

	الاسم الأول*
--	--------------

	اسم الاب*
--	-----------

	اسم العائلة*
--	--------------

	الهاتف*
--	---------

	الجوال*
--	---------

	العنوان
--	---------

	الجهة/ الاسم المقدمة بحقها الشكوى
--	-----------------------------------

يتم وضع مجموعة من الخيارات	نوع الشكوى/ الاقتراح
----------------------------	----------------------

	نص الشكوى/ الاقتراح
--	---------------------

	المرفقات
--	----------

نموذج رقم (5) ابلاغ القرار للمشتكي

السيدة/ة: التاريخ: الوقت:

الجهة المرسله:

الاسم المسمى الوظيفي

الموضوع:

نص الرد / القرار

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

في حال التظلم يمكنكم التواصل على الأرقام التالية

او زيارة مقر الجمعية ومقابلة السيد/ة.....

او ارسال بريد الكتروني

او ارسال رسالة نصية SMS للأرقام التالية

اسم مستلم الرد التوقيع

نموذج (7) وصل استلام الشكوى (يدوي أو الكتروني)

وصل استلام شكوى

اليوم:

التاريخ:.....التوقيت.....

اسم المستلم المسمى الوظيفي

طريقة الاستلام.....

التوقيع -