

## نظام الشكاوى والمعالجة لمركز بديل

### ١. المقدمة:

يعتبر نظام الشكاوى والمعالجة في مركز بديل جزء من المنهج العام والشمولي لضمان تحقيق الشفافية، والمساءلة، والإنفتاح نحو تحسين أدائه وتطوير جودة عمله. ويمثل هذا النظام واحد من خمس إجراءات يتخذها مركز بديل لجمع التغذية العكسية من المهتمين (ردود الفعل). تم تصميم نظام الشكاوى لمعالجة حالات وأوضاع معينة تتطلب تدخل من الإدارة التنفيذية و/أو مجلس الإدارة. كما ويهدف إلى الاستجابة لقضايا يصعب التعامل معها بالشكل المناسب ضمن إستراتيجيات التقييم، أو جلسات النقاش حول ردود الفعل، ودراسات الحاجة الخاصة بالمشاريع، ولقاءات مركز بديل المنتظمة مع مؤسسات المجتمع المدني والشركاء.

### ٢. الهدف من إنشاء النظام:

يهدف مركز بديل من وراء إنشاء نظام الشكاوى والمعالجة الى:

- منح الفرصة لأصحاب الحقوق (المستفيدين من البرامج)، وأصحاب القرار (محلين ودوليين)، والشركاء للتعبير عن آرائهم وملاحظاتهم.
- تشجيع إقامة شراكات متساوية وثقافة تشاركية وشاملة خالية من التمييز.
- يضمن النظام وصول الشكاوى للجهة المختصة وبالصورة والوقت المناسبين.
- تدعيم نظام بديل للمساءلة والشفافية.

### ٣. ملائمة الشكاوى:

#### الإطار العام

يختص هذا النظام ويتعامل مع الشكاوى المتعلقة بعمل مركز بديل على النحو التالي:

- البرامج، والمشاريع أو المبادرات التي ينفذها مركز بديل داخل أو خارج فلسطين.
- السلوكيات المتبعة من قبل طاقم مركز بديل الدائم والمؤقت، ومجلس إدارته، وجميعه العامة بما يتصل بعملهم في مركز بديل.

#### أنواع الشكاوى

- لقد تم تصميم نظام الشكاوى والمعالجة ليقوم بالرد المباشر على أية شكوى تخص العمل مهما كانت درجة حساسيتها. أخذاً بعين الاعتبار سرية الشكاوى ما لم يُذكر خلاف ذلك من قبل المشتكين.

- يسمح النظام بتقديم الشكاوى لجميع أفراد الطاقم العامل على برامج بديل، ومشاريعه أو مبادراته، (بما يشمل المنتفعين، والشركاء، والموردين، والميسرين الخارجيين، والباحثين، والمساعدين والمتدربين/المتطوعين، والمراقبين... الخ).
- لا يقبل هذا النظام الشكاوى المقدمة من مصادر مجهولة بالرغم من أن النظام متوفر على شبكة الإنترنت. لكننا ننصح المشتكي بالتواصل المباشر شفويًا مع أحد الموظفين في حال اعتقد أن هذا التواصل قد يساعد في تدعيم شكواه وضمان معالجة الشكاوى بشكل فوري. ذلك أننا لا نعتبر هذه الآلية بديلاً عن آليات التغذية العكسية التي يعتمدها مركز بديل بشكل مستمر.
- ليس من مهام هذا النظام معالجة المسائل الداخلية الخاصة بالعمل، والتي تشمل سلم الرواتب، وتقييم أداء الموظفين، وظروف مكان العمل، والمهام والمسؤوليات،... الخ. لكن سيتم التعامل معها حسب الإجراءات المذكورة في دليل الموارد البشرية (الفصل الأول، المواد 13-15).

## التعريفات:

- **التغذية العكسية:** هي أي رد فعل سلبي أو إيجابي لأصحاب المصلحة والمنتفعين بما يتعلق بتنفيذ برامج ومشاريع وأنشطة مركز بديل، سواءً كان ذلك من خلال وسائل التغذية العكسية الرسمية في مركز بديل، أو من خلال التواصل الشفوي غير الرسمي مع موظفي مركز بديل، أو أعضاء مجلس إدارته، أو أعضاء جمعيته العامة.
- **الشكاوى:** هي أي تعبير بعدم الرضى من قبل أصحاب المصلحة والمنتفعين بما يتعلق بتطبيق رؤية بديل، ومهامه، وخطته الإستراتيجية، والتي يتم تنفيذها عبر مختلف البرامج والأنشطة والمشاريع. حيث يمكن للمشتكي تقديم شكواه من خلال هذا النظام أو من خلال التحدث شفويًا مع أي من الموظفين أو أعضاء الإدارة أو الجمعية العامة لمركز بديل.
- **الشكاوى المتعلقة بسير العمل:** هي الشكاوى المتعلقة بجودة تنفيذ وتطبيق برامج ومشاريع ومبادرات مركز بديل.
- **الشكاوى ذات الحساسية:** هي الشكاوى المتعلقة بخروقات القواعد السلوكية لمركز بديل، ومبادئه وقيمه، بما يشمل سلوك الموظفين، وشبهات بالفساد والإحتيال، والجرائم. وبالتحديد:
  - 1- الشكاوى بخصوص سلوكيات الموظفين والتي يمكن إعتبارها غير ملائمة وتحمل إساءة وعدم إحترام (بما في ذلك أي شكل من أشكال التحرش)، والتمييز، أو أي خرق للقواعد السلوكية لمركز بديل.
  - 2- الفساد هو سوء استخدام السلطة الموكلة للأشخاص بهدف تحقيق مكاسب شخصية ويشمل ذلك الرشوة، وتضارب المصالح، المحسوبية والإحتيال.
  - 3- الإحتيال هو سوء استخدام المنصب، أو الإدعاء الكاذب بتمثيل المؤسسة، أو المساس بحقوق أي شخص لتحقيق منفعة شخصية.
  - 4- الجرائم وهي الأعمال التي عرّفها القانون الوطني الفلسطيني على أنها جرائم. وفي حال عدم توافق تعريف القانون الوطني الفلسطيني مع مبادئ وأساسيات القانون الدولي الإنساني وقانون حقوق الإنسان أو إنتهكته. فيتم التعامل مع هذه الجرائم بحسب تعريف القانون الدولي.

## ٤. سير العملية، التصميم والدائرة الداخلية

**المدخل الأول:** إستمارة تقديم الشكاوى الإلكترونية عبر الإنترنت ([http://www.badil.org/ar/badil\\_complaints\\_ar](http://www.badil.org/ar/badil_complaints_ar)). حيث سيستقبل المشتكى بريداً إلكترونياً يعلمه/ها بنجاح عملية تقديم الشكاوى وموعد إستلام الرد (تقديراً).

**المدخل الثاني:** عبر الإتصال على هاتف مركز بديل 2777086، وطلب التحدث مع مدير وحدة الشؤون المالية والإدارية.

**حفظ الشكاوى:** سيتم حفظ الشكاوى المستلمة عبر الإستمارة الإلكترونية بملف خاص على الخادم الإلكتروني لمركز بديل (server)، هذا الملف سيكون متاح فقط لمدير وحدة الشؤون المالية والإدارية بالإضافة لسكرتير مجلس الإدارة. حيث سيستقبل كل منهما نسخة عن الشكاوى المقدمة. كما وسيحتفظ مركز بديل بجميع الشكاوى والتقارير المرافقة من الأشخاص المتابعين للشكاوى بالإضافة الى النتائج النهائية بما يشمل أية محاضر اجتماعات وأية رسائل رد أو إستئنافات (إن وجدت) مدة خمس سنوات. كما سيقوم مدير وحدة الشؤون المالية والإدارية بإدخال الشكاوى المقدمة عبر الهاتف الى الإستمارة الإلكترونية (لغرض الحفظ والتخزين).

**إستقبال الشكاوى ومراجعتها:** سيقوم كل من مدير وحدة الشؤون الإدارية وسكرتير مجلس الإدارة بمراجعة الشكاوى فور وصلها عبر الإستمارة الإلكترونية. حيث سيقومان بالتأكد من صلاحية وطبيعة الشكاوى (شكاوى متعلقة بسير العمل أو شكاوى ذات حساسية). فبالإفتراض أن الشكاوى المقدمة صالحة، سيتم التعامل معها بعد ذلك بناءً على طبيعتها.

#### كيفية التعامل مع الشكاوى:

- سيتم تحويل الشكاوى المتعلقة بسير العمل الى لجنة مكونة من مسؤول البرنامج او المشروع المعني، بالإضافة الى مدير المركز.
- سيتم التعامل مع الشكاوى ذات الحساسية بسرية تامة. حيث ستحول الشكاوى الى لجنة مكونة من رئيس الهيئة الإدارية ومدير المركز. وفي حال كانت الشكاوى مقدمة بحق أحد أعضاء مجلس الإدارة أو مدير المركز، فسيتم حينها تشكيل لجنة إشرافية مكونة من أعضاء الجمعية العامة بالإضافة لأحد الموظفين، والذي سيكلف بدوره بالتعامل مع الشكاوى.
- جميع اللجان المذكورة سيكون عليها عقد إجتماع لمراجعة الشكاوى وتحديد اذا كان هنالك حاجة لتدخل خارجي او تقني او إدراج أي من أصحاب المصلحة الآخرين كشريك بالتحقيق أو لإبداء الرأي.
- بنهاية التحقيق، ستقوم اللجنة بالإجتماع مرة أخرى لمناقشة الشكاوى والمسائل المرتبطة بها، وتحديد الرد المناسب، بما في ذلك أي إجراءات يجب اتخاذها.
- على اللجنة بعد ذلك تكليف أحد أعضائها أو أحد الموظفين لمتابعة الرد المتخذ من قبلها بالإضافة لأية إجراءات تؤخذ مع نهاية التحقيق.

**الإنهاء من الشكاوى:** ستقوم اللجنة فور إنتهاء التحقيق والتوصل لنتائج نهائية وجواب رسمي مكتوب، بإبلاغ المشتكى بهذه النتائج. حيث سيتضمن الرد الإطار العام للشكاوى، والية التعامل معها، بالإضافة لنتائج التحقيق، والإجراء الذي سيتم اتخاذه (إن وجد)، وآلية الإستئناف في حال عدم رضى المشتكى/المشتكية عن النتائج.

**الإستئناف:** في حال عدم رضى المشتكى عن النتائج النهائية للجنة، فستكون له/لها فرصة الإستئناف من خلال لجنة مكونة من أعضاء الجمعية العامة.

وجب التنويه الى أن نظام الشكاوى والمعالجة سيكون متاح على صفحة بديل الإلكترونية وباللغتين العربية والإنجليزية.

## ٥. إستشارة أصحاب المصلحة

بهدف وضع التصميم المناسب لنظام الشكاوى والردود، عمد مركز بديل الى إستشارة أصحاب المصلحة والمنتفعين. حيث أدرج مركز بديل ملاحظاتهم ومعطيائهم ضمن أساسات النظام. وفي حين أعرب غالبية أصحاب المصلحة عن راحتهم في طرح شكاويهم بشكل شفوي وغير رسمي، الا أنهم رحبوا أيضاً بمبادرة إنشاء نظام الشكاوى والردود.

هذا وسيستمر مركز بديل في إستشارة منتفعيه وأصحاب المصلحة، وبشكل دوري، لتطوير وتعزيز ومراجعة نظام الشكاوى والردود، ولمرة واحدة سنوياً على الأقل وذلك بعد الإنتهاء من تجهيز التقرير السنوي للنظام.

## ٦. التدريب والتواصل

- سيقوم مركز بديل بعقد ورشة عمل تدريبية لموظفيه حول نظام الشكاوى والمعالجة وآلية التواصل مع أصحاب المصلحة حوله.
- على طاقم مركز بديل إعلام المنتفعين من البرامج والمبادرات بنظام الشكاوى والمعالجة في إجتماعاتهم التمهيدية.
- سيتم التعريف بنظام الشكاوى والمعالجة على الموقع الإلكتروني لمركز بديل، هذا بالإضافة للتقاريرين نصف السنوي والسنوي، وعبر الموظفين.
- سيقوم مركز بديل بجمع الشكاوى المستلمة والمعالجة خلال العام ضمن تقرير سنوي، حيث سيتم نشرها إما كجزء من التقرير السنوي للمركز، أو كتقرير منفصل.
- من الجدير بالذكر أن مركز بديل سيأخذ بعين الإعتبار سرية الشكاوى (ذات الحساسية والمتعلقة بسير العمل) ضمن أي منشور يصدر حول النظام.

## ٧. تقييم نظام الشكاوى والردود

ستقوم وحدة الشؤون المالية والإدارية بتحضير التقرير السنوي للنظام، سواءً كان هذا التقرير جزء من التقرير السنوي الإداري والمالي لمركز بديل أو كمنشور خاص بالنظام. حيث سيلخص التقرير الشكاوى الواردة لبديل، وتقسيمها حسب نوع الشكاوى (شكاوى ذات الحساسية أو حول سير العمل)، والنتائج، والإجراءات المتخذة، وأية قرارات إستئنافية. كما سيتم إحترام خصوصية وسرية المعلومات الخاصة بالمشتكين، حيث أنه لن يتم نشر أي إسم مشتكي في التقارير الخاصة بالنظام.

وفيما ما يتعلق بتقديم الشكاوى ذات الحساسية، ستقوم اللجنة الإشرافية بتحديد المعلومات القابلة للنشر ضمن التقرير السنوي، مع الأخذ بعين الإعتبار الإلتزام بسرية المعلومات الشخصية للمشتكي.