



PCHR
المركز الفلسطيني
لحقوق الإنسان

نظام الاقتراحات والشكاوى

ديسمبر 2018

مقدمة وتعريف

يعمل المركز على قدم وساق من أجل حماية واحترام حقوق الانسان وتنمية مؤسسات ديمقراطية ومجتمع مدني فعال من خلال تقديم الاستشارة والمساعدة القانونية للأفراد والجماعات واعداد أبحاث ودراسات يقوم بها طاقم مهني ومحترف في مجال حقوق الانسان. وفي إطار الحرص الدائم للمركز على تحسين وتطوير جودة المخرجات والخدمات التي يقدمها للمجتمع الفلسطيني ولضمان احترام وكرامة وخصوصية المستفيدين من هذه الخدمات بالإضافة الى سعي المركز الى تحقيق مبدأ المساءلة الذاتية تجاه جميع الأطراف التي تؤثر وتتأثر بأنشطة المركز فأُن المركز يفعل نظاما لاستقبال اقتراحات وشكاوى من الجهات التي سيتم تحديدها لاحقا في هذا الدليل. يهتم المركز بتلقي تغذية راجعة من المستفيدين ومتلقي الخدمة سواء كانت التغذية الراجعة على شكل اقتراح يتمثل بأفكار تطويرية وتحسينية لجودة الخدمة المقدمة أو على شكل شكوى وانتقاد تتمثل بحالة عدم رضا أو تظلم يمر بها الجمهور المستفيد من خدمات المركز سواء كان نتيجة عدم رضاه عن جودة الخدمة المقدمة أو سلوك الموظف وطريقة تقديم الخدمة شفويا أو كتابيا.

الهدف العام من نظام الاقتراحات والشكاوى

ان الهدف العام من تفعيل نظام الاقتراحات والشكاوى هو رفع مستوى جودة الخدمات التي يقدمها المركز ورضا الجمهور وحل المشاكل الفنية أو الادارية التي قد تواجه الموظف أثناء تأديته لعمله.

من يحق له تقديم اقتراح/شكوى؟

يحق لأي شخص أو جهة تؤثر أو تتأثر بنشاط المركز أن تقدم اقتراحات/شكاوى ويتم التعامل معها بكفاءة وموضوعية وشفافية مطلقة. ويقدم المركز المساعدة لهذا الشخص/الجهة قبل وأثناء وبعد تقديمه للاقتراح/الشكوى بدءا بتعريفه عن إجراءات تقديم الاقتراح/الشكوى ومساعدته أثناء صياغة الاقتراح/الشكوى وكيفية متابعتها بعد تقديمها.

المعايير والقيم التي يتسم بها نظام معالجة الاقتراحات/الشكاوى

1. الشفافية
2. اللطف واللباقة
3. المسؤولية
4. الفعالية
5. الالتزام
6. السرية
7. الحيادية
8. الصبر

آليات تقديم اقتراح/ شكوى

صندوق الاقتراحات والشكاوى

يتم تعبئة نموذج اقتراح/شكوى الموجود بجانب صندوق الاقتراحات/الشكاوى ووضعه في الصندوق.

الوسيلة
الأولى

إجراءات فتح صناديق الاقتراح/ الشكاوى

1. يتم فتح صناديق الاقتراح/الشكاوى بشكل دوري بداية كل شهر أو حسب ما تقتضي الضرورة.
2. يتم فتح صناديق الاقتراح/الشكاوى من قبل لجنة مكونة من ثلاثة أشخاص تضم كل من مدير برنامج التوثيق والمناصرة ومدير برنامج الدعم القانوني ومدير الموارد البشرية.
3. يتم عمل محضر فتح لكل صندوق وعمل تسلسل رقمي لكل محضر حتى وان لم يوجد أي اقتراحات او شكوى داخل الصندوق.

إجراءات التعامل مع ما بداخل الصندوق

1. يتم فرز ما بداخل الصندوق الى اقتراحات أو شكوى.
2. اعطاء رقم تسلسلي لكل اقتراح أو شكوى.

3. يتم عمل سجل للاقتراحات/الشكاوى وتسجيل وتفرغ محتويات كل اقتراح/شكوى في السجل المخصص حسب الرقم التسلسلي.

في حالة وجود اقتراح يتم اتباع الخطوات التالية:

1. يتم دراسة الاقتراح من قبل لجنة الاقتراحات والشكاوى لتحديد الجهة المعنية بهذا الاقتراح.
2. يتم ارسال الاقتراح الى الجهة المعنية لدراسته وتحديد إذا ما كان بالإمكان تطبيقه.
3. يتم الاجتماع مع الجهة المعنية لعمل تقييم نهائي لهذا الاقتراح.
4. ان كان قابلا للتطبيق وتم اعتماده فانه يتم تبليغ مقدم الاقتراح بأن اقتراحه تم اعتماده مع اعطائه كتاب شكر من المركز.

في حال وجود شكوى يتم اتباع الخطوات التالية

1. يتم دراسة الشكوى من قبل لجنة الاقتراحات/الشكاوى ليتم تحديد الجهة المعنية وتحديد المدة الزمنية القصوى التي يجب ان يتم خلالها الرد على الشكوى.
2. يتم ارسال نسخة عن الشكوى الي الجهة المعنية لترد على ما جاء فيها.
3. يتم متابعة الرد مع الجهة المعنية على أن يكون خلال المدة الزمنية القصوى المخصصة لذلك.
4. يتم استلام الرد من الجهة المعنية ومناقشته من قبل لجنة الاقتراحات/الشكاوى والرد على مقدم الاقتراح/الشكوى.
5. في حال كانت الشكوى تتعلق بأحد أعضاء لجنة الاقتراحات/الشكاوى فإنه يتم استبعاده من اللجنة ليتم مناقشة الشكوى بحيادية وموضوعية.
6. في حال كانت الشكوى بتوقيع مجهول فإنه يتم تسجيلها في السجل واعطائها رقم تسلسلي ويتم الاشارة بأنها لمجهول ويتم دراستها والاستفادة من محتواها قدر

- الامكان دون الحاجة للرد على مقدمها.
7. في حال لم يكن الرد على الشكوى مرضيا لمقدم الشكوى يتم تصعيد الشكوى الى مستوى اداري أعلي من المستوى الاداري لأعضاء لجنة الاقتراحات/الشكاوى.
8. يمكن اعادة تقديم شكوى كرد على رد المركز تجاه الشكوى الأصلية حيث يتم دراستها بنفس اجراءات التعامل مع الشكاوى.

الهاتف

يمكن تقديم اقتراح/شكوى من خلال الاتصال بالهاتف/المحمول على أرقام المركز ويقوم السكرتير بتحويل المكالمة الى مدير الموارد البشرية.

1. يقوم مدير الموارد البشرية بتدوين نص الاقتراح/الشكوى على نموذج الاقتراح/الشكاوى وتدوينها باسم المتصل أو مجهول إذا كان لا يريد الافصاح عن اسمه.
2. يتم ادراج الاقتراح/الشكوى في الصندوق المخصص ويتم بعدها التعامل بنفس الخطوات السابقة في صناديق الاقتراح/الشكوى.

يمكن الاتصال على أرقام المركز:

أرقام هواتف المكتب الرئيسي بغزة	2824776 2825893 2823725 2844299
أرقام هواتف المكتب – فرع جباليا	2456335 / 2456336
أرقام هواتف المكتب – فرع خانيونس	2061035 / 2061025
أرقام هواتف المكتب – فرع الضفة الغربية	2406698 / 2406697

الوسيلة الثانية

البريد الالكتروني

1. يمكن ارسال نموذج الاقتراحات/الشكاوى على البريد الالكتروني التالي:
Complain@pchgaza.org مع تحديد ان كان الموضوع اقتراحا أو شكوى في موضوع البريد الالكتروني.
2. يتم طباعة الاقتراحات/الشكاوى وإدراجها في الصندوق ليتم التعامل معها بنفس الآلية السابقة.

الوسيلة
الثالثة

الموقع الالكتروني

1. يمكن استخدام الموقع الالكتروني للمركز لتقديم اقتراح/شكوى من بند اقتراح/شكوى في موقع المركز www.pchgaza.org
2. يتم طباعة الاقتراحات/الشكاوى لإدراجها في الصندوق.
3. يتم التعامل معها بنفس الاجراءات التي يتم التعامل معها عند فتح الصندوق بداية كل شهر.

الوسيلة
الرابعة

صفحة المركز على موقع التواصل الاجتماعي الفيس بوك

الوسيلة الخامسة

1. يمكن ارسال نموذج الاقتراح/الشكوى عبر الرسائل على صفحة الفيس بوك /-PCHR GAZA
2. يتم طباعة هذه النماذج وادراجها في الصندوق ليتم التعامل معها بنفس الاجراءات عند فتح الصندوق بداية كل شهر.

الرسم التوضيحي يلخص الوسائل المستخدمة في نظام الاقتراحات والشكاوى المعمول به في المركز

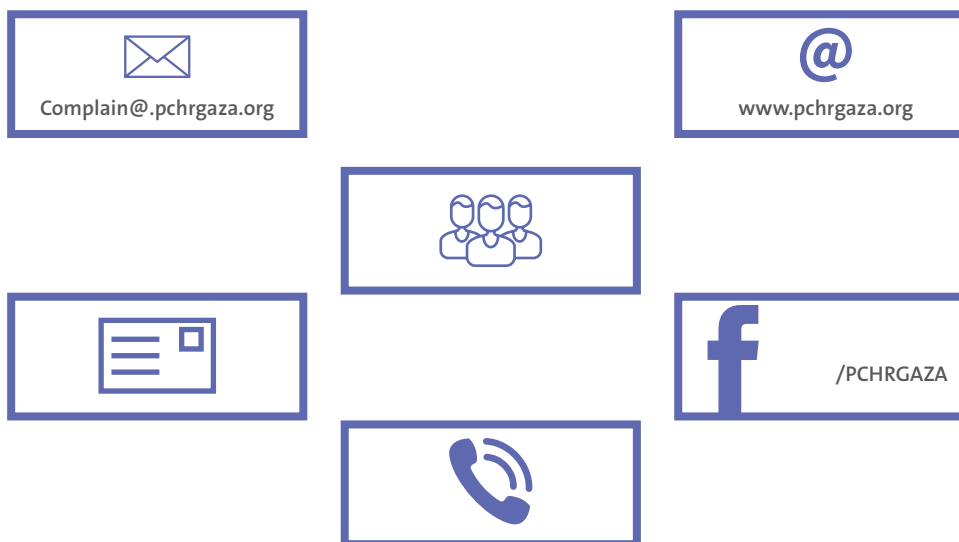




PCHR's Facebook Page

1. The complaint/feedback form can be sent to PCHR's page to the inbox / PCHRGAZA.
2. These forms shall be printed and inserted in the box to be handled according to the same steps taken when the box is opened in the beginning of each month.

The following figure illustrates the means of submitting complaints or feedback in PCHR



THIRD

E-mail

1. The complaint/feedback form can be sent to the following e-mail complain@pchrgaza.org in addition to identifying if your email was a complaint/feedback in the subject bar.
2. The complaint/feedback shall be printed and inserted to the box to be handled according to the same previous mechanism.

FOURTH

Website

1. PCHR's website can be used to submit a complaint/feedback through the complaint/feedback bar in PCHR's website (www.pchrgaza.org)
2. The complaint/feedback shall be printed to insert them in the box.
3. The complaint/feedback shall be handled according to the same steps taken when the box is opened in the beginning of each month.



complaints and benefit from them without the need to respond to the proposer.

7. If the response is not satisfactory to the complainant, the complaint will be referred to a higher level of management.
8. A complaint may be sent again as a response to PCHR's response to the original complaint as it is considered according to the same complaint handling procedures.

Phone

1. A complaint/feedback can be submitted by contacting at PCHR's numbers and the secretary will divert the call to the HR Manager.
2. The HR Manager will write down the complaint/feedback on the form using the caller name or anonymous if the caller refused to tell his name.
3. The complaint/feedback will be included in the box and then the same abovementioned steps will be followed.

PCHR can be contacted at the following Phone Numbers:

Gaza Office	2825893 2844299	2824776 2823725
Jabalia Office	2456336	2456335
Khan Younis Office	2061025	2061035
West Bank office	2406697	2406698

In case of a feedback and suggestion, the following steps shall be followed

1. The suggestion shall be considered by the complaint/feedback Committee to define the competent bodies.
2. The suggestion shall be sent to the competent body for consideration and determine if applicable.
3. Holding a meeting with the competent body to make an overall assessment of this suggestion.
4. If it is applicable and adopted, the proposer would be notified that the suggestion is adopted and given a letter of thanks.

In case of a complaint, the following steps shall be followed

1. The complaint shall be examined by the complaint/feedback committee to identify the competent body and the expected time for answering him.
2. A copy of the complaint shall be sent to the competent body to respond to what is stated therein.
3. The response shall be followed up with the competent body within the expected time to answer.
4. The response from the competent body will be received and discussed by the committee and sent to the complainant.
5. If the complaint is related to any member of the complaint/feedback committee, the committee excludes that member to discuss that complaint objectively and impartially.
6. Complaints from anonymous will be registered in a record with a serial number and identified as “unknown”. The committee will study these

Mechanism of Submitting Complaints/Feedback



FIRST

Complaints/Feedback Box

By filling a complaint/feedback form available next to the complaint/feedback box and putting it in that box.

Procedures for opening Complaints/Feedback Box

1. The complaint/feedback boxes shall be periodically opened at the beginning of each month or when the need arises.
2. The boxes shall be opened by a three-person committee comprised of the Director of the Documentation and Advocacy Program, Director of the Legal Aid Program and Human Resources Manager.
3. Preparing sequential minutes immediately upon opening the boxes even if there are no complaint/feedback in the boxes.

Procedures of dealing with the complaint/feedback forms in the boxes

1. Classifying the forms into complaints or feedback.
2. Giving a serial number for each complaint or feedback.
3. Registering the complaint/feedback in a record and entering the data of each complaint/feedback based on the serial number.

Overall Goal of Complaints & Feedback handling system

The activation of Complaints and Feedback scheme aims to promote quality of PCHR's services and beneficiaries' satisfaction, and to solve technical and administrative problems that the employee may face while on duty.

Who is entitled to submit a complaint/feedback?

All those affecting or affected by PCHR's activities can submit a complaints or feedback. These complaints and feedback will be handled objectively, efficiently and transparently. PCHR provides assistance to this person/beneficiary, before, during and after submission of the complaint/feedback starting from introducing them to how to submit a complaint/feedback, helping him to draft the complaint/feedback and eventually how to follow it up after the submission.

Criteria and values of the complaints/feedback handling system

1. Transparency
2. Kindness and Tactfulness
3. Responsibility
4. Effectiveness
5. Commitment
6. Confidentiality
7. Impartiality
8. Patience

Introduction and Purpose

PCHR works in full swing to protect and respect human rights and develop democratic organizations and effective civil society through providing legal aid and consultation for individuals and groups in addition to conducting researches and studies by a staff professional in the field of human rights. As part of its continuous efforts in improving the quality of services provided to the Palestinian society and ensuring respect for the dignity and privacy of the beneficiaries as well as meeting the principles of self-accountability, PCHR has developed a system to receive complaints and feedback from categories who will be identified later in this guide.

PCHR is interested in receiving feedback from the beneficiaries and recipients of services, whether the feedback is in the form of a suggestion for the improvement of the services provided, or in the form of a complaint and criticism expressing dissatisfaction or grievance the beneficiary may face, whether due to dissatisfaction with the quality of the services provided, or the conduct of the employee and the manner s/he submits the service either orally or in writing.



Complaints & Feedback handling system

December 2018