

الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى

2018

الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى

2018



جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)
رام الله : عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال
ص.ب : رام الله 339 القدس 69647
هاتف : 2989506 - 022974949
فاكس : 022974948

غزة: شارع حيوش - عمارة دريم-الطابق الثالث-شقة رقم 4
تلفاكس: 082884767
تلفاكس: 082884766
بريد الكتروني: info@aman-palestine.org
الموقع الاللكتروني: www.aman-palestine.org

برنامج أمان الرئيسي بتمويل مشكور من حكومات هولندا والنرويج ولوكسمبورغ

الإجراءات المتبعة في معالجة الشكاوى¹

أقرّ مجلس الإدارة الإجراءات المنصوص عليها في طي هذه الوثيقة في السابع والعشرين من آب لعام 2018.

1. يقدم مجلس الإدارة النصح إزاء أي قضية أخلاقية تتعلق بضحوى أو تفسير التالي:

- رؤية وقيم الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان ومبادئه التوجيهية؛

- قواعد السلوك أو المدونات الأخلاقية التي اعتمدها مجلس الإدارة؛

- السياسات الخاصة بتضارب المصالح التي اعتمدها مجلس الإدارة؛

2. تُرفع الشكاوى المتعلقة بقضايا أخلاقية إلى مجلس الإدارة عبر الأفضية التالي ذكرها:

- رئيس مجلس الإدارة؛

- أعضاء مجلس الإدارة فرادى أو مُجتمعين؛

- المدير التنفيذي للائتلاف؛

- إي من إدارات ووحدات الائتلاف.

3. تُوجه الشكاوى عبر البريد الإلكتروني إلى رئيس مجلس الإدارة وتُرفد نُسخ عنها لنائب الرئيس وللمدير التنفيذي للائتلاف.

4. يجب أن تضم الشكاوى التالي:

- مُلخص بالحيثيات ذات العلاقة بالقضية؛

- نسخ عن كافة الوثائق ذات العلاقة؛

- إشارة صريحة للقضية الأخلاقية التي تنطوي عليها الشكاوى على النحو المبين في الفقرة الأولى؛

- أي دليل لإثبات الحقائق والحيثيات الواردة في الشكاوى؛

- إشارة مدعّمة بالدليل بشأن ضرورة النظر في الشكاوى على وجه السرعة.

5. يُرسل رئيس مجلس الإدارة بريداً للإشارة باستلام الشكاوى حال ورودها لديه؛

1 تعتمد هذه الإجراءات الخاصة بالائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان على الإجراءات التي أقرّها مجلس إدارة الشفافية الدولية في الثاني عشر من تشرين الأول لعام 2011 بعد أن تم تعريبها وموائمتها مع عمل الائتلاف.

6. في حال قُدمت الشكوى عبر شخص غير المذكورين في الفقرة الثانية، أو في حال تُبِت بأن الشكوى لا تمت لأي قضية أخلاقية بصلّة على النحو المشار إليه في الفقرة الأولى؛ فيجب على رئيس مجلس الإدارة إعلام المشتكي بذلك، ويجوز الاقتراح عليه التواصل مع جهة أخرى.
7. في حال لم تشتمل الشكوى المطلوبات المنصوص عليها في الفقرة الرابعة؛ فمن الواجب على رئيس المجلس إعلام المشتكي بضرورة جلب الوثائق والنسخ المطلوبة في غضون خمسة عشر يوماً من تسليمه طلب استكمال مستلزمات تقديم الشكوى؛ ويجوز للمجلس إقفال الإجراء في حال لم يستجب المشتكي خلال الخمسة عشر يوماً من تسليمه طلب استكمال مستلزمات الشكوى.
8. في حال استكمال مستلزمات الشكوى يقوم رئيس المجلس بإعلام أعضاء المجلس ويرسل لهم نسخة عن الشكوى وكافة مرفقاتها؛
9. يحق للمشتكي الطلب من المجلس معالجة الشكوى دون الإفصاح عن اسمه أو جنسه شريطة أن يقدم المشتكي الدلائل الموجبة لطلب الإبقاء على سرية هويته. وفي حال أقر طلب المشتكي بالإبقاء على سرية هويته فمن الواجب التثبت من خلو كافة البلاغات، والوثائق، والتوصيات الخاصة بالشكوى من اسم المشتكي أو أي إشارة قد تؤدي للإفصاح عن هويته. أما في حال تبنى المجلس عدم الإبقاء على سرية المشتكي؛ فمن الواجب على رئيسه إبلاغ المشتكي في غضون سبعة أيام من تسليم المشتكي لقرار رفض عدم الإفصاح عن هويته للبت في إذا ما كان يريد المضي قدماً في تقديم الشكوى أم يريد سحبها.
10. يجب على مجلس الإدارة إيكال أحد أعضائه مهمة تدارس القضية وتقديم مقترح توصية يقوم رئيس المجلس بتعميمها على سائر الأعضاء. ويجب على رئيس المجلس البت في المدة اللازمة لصياغة مقترح التوصية على ضوء طبيعة الشكوى المقدمة؛ على أن يُرفع المقترح بعد تلك المدة إلى المجلس لإصدارها بصفة نهائية.
11. في حال انشئت الشكوى على طرف ثالث، فمن الجائز للعضو المنوط به مهمة إعداد مقترح التوصية التواصل مع هذا الطرف وإعلامه بالشكوى وإعطائه نسخة عن الشكوى. في هذه الحال يُعطى المدعى عليه خمسة عشر يوماً لتقديم رد، إلا أن غياب رد المدعى عليه لا يحول دون إتمام الإجراء.
12. يجوز للمجلس أو العضو المنوط به مهمة إعداد مقترح التوصية طلب أية معلومات إضافية ضرورية من المشتكي أو المدعى عليه، أو أي مصدر آخر يحقق الخروج بتوصية دقيقة.
13. يجب إبلاغ المشتكي بالقرار؛ كذلك الأمر بالنسبة للمدعى عليه في حال انطوت الشكوى على طرف ثالث (أي مدعى عليه).
14. ولأغراض هذه القواعد والإجراءات فإن كل الفترات والأوقات المذكورة هنا هي وفقاً للأيام التقويمية/ أيام العمل.

2 تعتمد هذه الإجراءات الخاصة بالائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة- أمان على الإجراءات التي أقرها مجلس إدارة الشفافية الدولية في الثاني عشر من تشرين الأول لعام 2011 بعد أن تم تعريبها وموائمتها مع عمل الائتلاف.



الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) - المؤسسة الفلسطينية المعتمدة من قبل منظمة الشفافية الدولية منذ العام 2006- تأسس في العام 2000 من مجموعة من المؤسسات الأهلية الفاعلة في مجال الديمقراطية والحكم الصالح وحقوق الإنسان، سعياً لتحقيق رؤيته نحو «مجتمع فلسطيني خالٍ من الفساد». يسعى الائتلاف حالياً إلى خلق وقيادة حراك مجتمعي عبر قطاعي مناهض للفساد، والإسهام في إنتاج ونقل وتوطين المعرفة بالفساد، ومكافحته على الصعيد الوطني والإقليمي والدولي.

يحرص ائتلاف أمان على القيام بدوره الرقابي Watchdog على النظام الوطني للنزاهة، بالتركيز على المشاركة المجتمعية، وتفعيل دور مؤسسات المجتمع المدني، ووسائل الإعلام في الرقابة والمساءلة، وخلق بيئة محصنة، ومساهمة في الكشف عن جرائم الفساد والحد من انتشاره.

رام الله : عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب : رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 2989506 - 2974949-02

فاكس: 2974948-02

غزة : شارع حبوش، متفرع من شارع الشهداء - عمارة دريم / الطابق الأرضي

تلفاكس: 2884767-08 - 28847668008-

بريد الكتروني: info@aman-palestine.org

الموقع الإلكتروني: www.aman-palestine