



تقرير حول:

# فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية بقطاع غزة

سلسلة تقارير رقم 260



2023

**AMAN**  
Transparency Palestine



تقرير حول:

# فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية بقطاع غزة

آب 2023

AMAN  
Transparency Palestine



يتقدم ائتلاف أمان بالشكر الجزيل للباحث الأستاذ حسين عبد الرحمن حمّاد لإعداده هذا التقرير، ولغريق ائتلاف أمان الذي عمل على مراجعة التقرير وتحريره.

جميع الحقوق محفوظة للائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).  
في حالة الاقتباس، يرجى الإشارة إلى المطبوعة كالتالي: الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان).  
2023. فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية بقطاع غزة. غزة- فلسطين.

إنّ الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان) قد بذل جهوداً في التحقّق من المعلومات الواردة في هذا التقرير، ولا يتحمّل أيّ مسؤولية تترتب على استخدام المعلومات لأغراض خارج سياق أهداف التقرير بعد نشره.

## فهرس المحتويات

4	ملخص تنفيذي
6	مقدمة
8	الإطار القانوني الناظم لعملية تقديم الشكاوى
10	الإطار المؤسسي الناظم لعملية تقديم الشكاوى في قطاع غزة
13	طرق تقديم الشكاوى للجهات الحكومية في قطاع غزة
15	مدى فاعلية نظام الشكاوى في قطاع غزة
25	الاستنتاجات
30	التوصيات
32	المراجع والمصادر
33	الملاحق

## ◀ ملخص تنفيذي:

يسعى هذا التقرير إلى تسليط الضوء على نظام الشكاوى في قطاع غزة بالتركيز على فاعلية الجهات الحكومية في قطاع غزة، وبالتالي تقديم توصيات عملية لصنّاع القرار في قطاع غزة لتجاوز التحديات وإزالة العقبات التي تحدّ من فاعليتها ارتباطاً بالوضع القانوني والمؤسسي ذي العلاقة.

اعتمدت منهجية التقرير على جمع المعلومات ذات العلاقة بنظام تقديم الشكاوى في الجهات الحكومية في قطاع غزة وفعاليتها واستقلاليتها باستخدام المنهج العلمي والإطلاع على الأدبيات والتقارير السابقة، والوثائق الخاصة، باستخدام أداة المقابلة مع المسؤولين عن نظام الشكاوى في الجهات الحكومية، وذوي الخبرة، والعمل على تحليل وتصنيف المعلومات التي يتمّ الحصول عليها، وبلورة استنتاجات شاملة ووضع توصيات تعالج الإشكاليات القائمة.

تناول التقرير الإطار القانوني الناظم لعملية تقديم الشكاوى، بالإضافة إلى الإطار المؤسسي، موضحاً طرق تقديم الشكاوى الإلكترونية والوجاهية للجهات الحكومية، مع التركيز على فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية من خلال عدة مؤشرات.

وكانت أبرز الاستنتاجات ما يلي:

1. يؤكد الإطار القانوني الناظم أنّ القوانين الناظمة لعملية تقديم الشكاوى موجودة ومتعددة، وتبرز الحاجة إلى تطويرها وجمعها في قانون موحد، بينما يغيب فعلياً وجود دليل إجراءات نموذجي موحد.
2. يشير الإطار المؤسسي الناظم لتقديم الشكاوى في قطاع غزة إلى تعدد الجهات العاملة في منظومة الشكاوى الحكومية سواء المدنية أو العسكرية، في الوزارات والمؤسسات الحكومية والأجهزة الأمنية، يضطلع بعضها بالإشراف على أجزاء من المنظومة كديوان المظالم، ومكتب المراقب العام.
3. يبلغ عدد الشكاوى التي استقبلتها وحدات ودوائر الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم خلال العام 2022 ما مجموعه (26,898) شكوى، سواء من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني «نظام الدخول الموحد» أو دوائر ووحدات الشكاوى والديوان. ويبلغ عدد أعضاء الكادر البشري المخصص لتلقي الشكاوى في (29) وزارة ومؤسسة حكومية وديوان المظالم وفي القطاع الأمني؛ نحو (289) موظفاً.
4. يغيب النظام الفعّال لحماية المبلغين عن الفساد بأشكاله المختلفة في الجهات الحكومية، والضوابط الضامنة لعدم إفلات الفاسدين من العقاب، خاصّة أصحاب النفوذ، وهو الأمر الذي يتوجب العمل عليه تحقيقاً لمساعي مكافحة الفساد في الوظيفة العمومية.
5. ما تزال مسألة مراعاة حساسية النوع الاجتماعي في منظومة الشكاوى غائبة في قطاع غزة، وتحتاج إلى التركيز سواء من خلال عدد الموظفات العاملات في دوائر ووحدات الشكاوى، أو بإيجاد خصوصية لشكاوى النساء من خلال التصنيف والمتابعة الخاصّة.
6. تواجه مشكلات مواءمة أماكن الشكاوى والمباني في الجهات الحكومية، الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، عندما لا يكون مكان دائرة أو وحدة الشكاوى في الطابق الأرضي، أو عند عدم وجود مصعد كهربائي. ويُلمس الضعف الواضح في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، خلال مراحل تقديم الشكاوى ومتابعتها، ويحتاج الأمر إلى إيجاد وسائل تسهيلية خاصّة وآلية ضامنة لسماع شكاوهم والتأكد من وصولهم إلى حلول منصفة.

وجاءت أبرز التوصيات كالتالي:

– مطالبة السلطة الحاكمة في غزة بتمكين ديوان المظالم، ومنحه المزيد من الصلاحيات لتقديم تقارير فنية وإدارية وإشرافية على دوائر ووحدات الشكاوى في الوزارات والمؤسسات الحكومية، وذلك تحقيقاً لفاعلية أكبر لنظام الشكاوى.

– مطالبة ديوان المظالم بغزة إصدار دليل إجراءات شاملة وواضحة تعمل وفق منظومة الشكاوى ويقر آلية عملها.

– إنشاء قاعدة بيانات مشتركة تقوم بها الجهات الحكومية لجميع المؤسسات العاملة في منظومة الشكاوى، لضمان عدم تكرار الشكاوى في حال تقدم مواطن بشكواه لأكثر من جهة، أو حولت الشكاوى إلى عدة جهات حكومية داخلياً.

- على الجهات الحكومية في قطاع غزة إيجاد آليات ناجعة للإبلاغ عن الفساد، وتفعيل دور دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم، تحقيقاً لمبدأ مكافحة الفساد، ومن ثم العمل على معاقبة الفاسدين، ووضع الإجراءات الكفيلة بضمان عدم الإفلات من العقاب.
- ضرورة قيام الجهات الحكومية بوضع إدارات ودوائر ووحدات الشكاوى في وضعية مناسبة في الهيكلية الوظيفية، والعمل على تمكينها إدارياً، بحيث تتبع لمكتب الوزير أو المدير العام، حتى تتمكن من مزاولة أعمالها بحرية.
- ضرورة عمل الجهات الحكومية المدنية والعسكرية على تطوير منظومة تصنيف الشكاوى، وتوحيدها، وفقاً للنوع والموضوع والأهمية، بشكل يسهل التعامل معها، ويوضح أهميتها، ويسهل عملية أرشفتها لاستخدامها واسترجاعها فيما بعد بسهولة.
- تطوير الجهات الحكومية آلية معالجة الشكاوى، لا سيما في كيفية إغلاق الشكاوى، على أن يطلق مصطلح «الإغلاق» على الشكاوى التي نجحت الجهات الحكومية في حلها، وليس على تلك الشكاوى التي أنهيت أو رُدت أو حوّلت إلى جهات اختصاص أخرى، وذلك للوصول إلى أرقام حقيقية تعبر عن حالة التعامل مع الشكاوى.
- توفير الكادر البشري الكافي والكفاء والقادر على إدارة منظومة الشكاوى الحكومية، بالنظر إلى أهمية أنشطة المتابعة وإعطاء كل شكوى حقها، بضبط آليات التعامل مع شكاوى المواطنين المقدمة لوحدة ودوائر الشكاوى، وذلك من أجل إغلاق تلك القضايا بالسرعة اللازمة وتمكين المواطنين من نيل حقوقهم.
- ضرورة نشر الجهات المختصة، المعلومات الخاصة بمنظومة الشكاوى، لا سيما نتائج لجان التحقيق وتقصي الحقائق، أو الشكاوى المنظورة أمام ديوان الرقابة المالية والإدارية، على الملأ، وإتاحتها للباحثين ووسائل الإعلام، لضمان عدم تغييب الشفافية ومنع الحصول على المعلومات.
- أهمية توفير الإمكانيات اللازمة لإدارة منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية، من خلال موازنة محددة وكافية، تحسّن الخدمات وترتقي بجودتها.

يُعدّ تقديم الشكاوى أو العرائض إحدى أدوات المساءلة التي تضمن سيرورة العمل بطريقة مهنية دون مخالقات إدارية أو مالية، كما تمثل آلية لتواصل مسؤولي المؤسسة مع المستفيدين من المؤسسة (داخليا وخارجيا)، ومعرفة سبل تحسينها، لأنّ فلسفة الشكاوى تكمن في إيجاد المساحة للمواطنين من أجل التعبير عمّا أصابهم من انتهاك أو ظلم أو ضرر، ومحاسبة المنتهك ورسم طريق العمل المنضبط، كما تُعتبر الشكاوى وسيلة مهمّة لحماية حقوق الإنسان المكفولة في المواثيق الدولية والمنصوص عليها في القانون الفلسطيني لا سيّما الحقّ في حرية الرأي والتعبير والحقّ في الوصول إلى المعلومات وحقّ الجمهور في المعرفة والاطلاع والحقّ في المشاركة.

وتشكّل الشكاوى التي يقدمها المواطنون لأغراض الإشارة إلى الإهمال في أداء واجبات الوظيفة العامة، أو لتقديم مقترحاتهم بهدف تحسين الخدمات وانتظام سير العمل وسرعة إنجازه، أو الاستفسار عن كيفية اتخاذ قرار ما أو مبرراته؛ آلية للمساءلة فيما يتعلق بالعمل الإداري الحكومي وتبرير القرارات وتفسيرها، فهي تعمل على تسريع مستوى الاستجابة لطلبات المواطنين والتدخل الفاعل للمؤسسة، وتحسين أداء تلك الجهات برفع جودة وسرعة أداء الخدمات للمجتمع. كما تُوفّر أداةً لتبنيه المسؤولين إلى القصور الحادث وأوجه الخلل القائم في دوائريهم، ما يستدعي التدخل لإعادة النظر في السياسات العامة وبعض الإجراءات المتخذة في تقديم الخدمات العامة ومساءلة موظفي الإدارة بخصوص أعمالهم وأدائهم.

ويُعدّ نظام المساءلة أداةً من الأدوات المهمة لضمان تحقيق العدالة والحصول على الحقوق والخدمات الملائمة للمواطنين، ومن المتوقع أن يسهم نظام الشكاوى - في حال تبني أدوات لحماية المشتكين - في التشجيع على الإبلاغ عن الفاسدين ومعاينة مرتكبي جرائم الفساد ومنعهم من الإفلات من العقاب.

يستطيع المواطنون التقدّم بشكاوى في قطاع غزة بشكل وجاهي أو إلكتروني، إذ بدأ العمل بنظام الشكاوى الحكومي المركزي الإلكتروني (الموحد) بغزة في العام 2017، ويعتمد على موقع إلكتروني يستقبل الشكاوى بشكل محوسب لضمان سهولة التعامل والاستلام والتحويل والمعالجة، ويوفّر الموقع الإلكتروني آليات واضحة للرد على الشكاوى المقدمة وإشعار المشتكي بالحلول، كما يتيح له مراجعة الشكاوى والاطلاع على حالتها، إضافة إلى إمكانية تقديم مقترحات أو ملاحظات على الأداء الحكومي. وتتمّ الشكاوى المقدمة من المواطنين بعدة مراحل وصولاً إلى ديوان المظالم والأمانة العامة لمجلس الوزراء ويتمّ رفعها إلى اللجنة الإدارية الحكومية.

في كثير من الأحيان، تتبلور الشكاوى نتيجةً لانتهاك أو مساس بحقوق مواطن أو مجموعة من المواطنين؛ مثل: القبض والتوقيف دون اتباع الإجراءات القانونية، والتعذيب وإساءة المعاملة أثناء الحجز، والوفاء داخل السجون ومراكز التوقيف، والتأخير في تقديم الشخص المحتجز للمحاكمة أو في توجيه الاتهام إليه، ومنع زيارة المحتجز من قبل ذويه، وقد تتعلق الشكاوى بقضايا التعيين والتوظيف التي لا تُتبع فيها الإجراءات القانونية السليمة، أو لا يُراعى فيها مبدأ الإنصاف، وقضايا الفصل التعسفي من الوظيفة العامة وعدم حصول الموظفين على حقوقهم الوظيفية من ترقية وتثبيت ومستحقات مالية، أو تقاعس السلطة التنفيذية عن توفير الخدمات في إطار الحقّ في التعليم والسكن والصحة، والتمييز في تطبيق القانون لاعتبارات الجنس أو الدين أو العرق أو اللون أو الانتماء السياسي، أو التعسّف في استعمال السلطة، والإخفاق في شرح قرار، أو التأخير في تنفيذه، أو التطبيق غير السليم للقانون، وعدم الامتثال لقرارات السلطة القضائية، والاعتداء على الحقّ في الحياة نتيجة استخدام القوة، أو الإهمال، والتقصير في محاسبة المخالفين للقانون، وغيرها من الانتهاكات<sup>1</sup>.

تواجه أنظمة الشكاوى في قطاع غزة تحديات وعقبات، فما يزال العمل يتمّ ما بين النظام التقليدي والوجاهي والإلكتروني، دون وضوح آليات التعامل ما بينها. وعليه تبرز أهمية التقرير في توضيح مدى فاعلية نظم الشكاوى الإلكترونية أو التقليدية، وفحص مدى فاعلية وكفاءة هذا النظام، ومدى ارتباطه بتسهيل وتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين، وانعكاسه على المصلحة العامة.

## الهدف العام للتقرير

يسعى التقرير إلى فحص فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية في قطاع غزة بما يشير إلى أهم التحصينات للشكاوى لضمان عدم الإفلات من العقاب، وبالتالي تقديم توصيات عملية لصنّاع القرار في قطاع غزة لتجاوز التحديات وإزالة العقبات التي تحدّ من فاعليّتها ارتباطاً بالوضع القانوني والمؤسسي ذي العلاقة.

## منهجية التقرير

جمع الباحث المعلومات ذات العلاقة بنظام الشكاوى في الجهات الحكومية في قطاع غزة وفعاليتها واستقلاليتها باستخدام المنهج العلمي، بعد الاطلاع على الأدبيات والتقارير السابقة. وعمل على تشخيص الوضع القائم من خلال المعلومات الخاصّة بإحراز التقدم والإنجاز ارتباطاً بمبادئ النزاهة والشفافية والمساءلة، وتعرّف على الإطار القانوني من خلال الاطلاع على الوثائق الخاصة، كما تعرّف على الإطار المؤسسي من خلال جمع المعلومات من جهات الاختصاص، واستخدام أداة المقابلة مع المسؤولين عن نظام الشكاوى في الجهات الحكومية، وعمل على تحليل وتصنيف المعلومات المتحصّل عليها، وبلورة استنتاجات شاملة، ووضع توصيات تعالج الإشكاليات والفجوات القائمة.



## ◀ الإطار القانوني الناظم لعملية تقديم الشكاوى:

يعتمد الإطار القانوني الناظم لعملية تقديم الشكاوى في الجهات الحكومية على قراراتٍ رسميين، وقرار بتشكيل ديوان المظالم، بالإضافة إلى قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية والنظام الداخلي للمجلس التشريعي، ويتناولها التقرير على النحو الآتي:

### أولاً: قرار رقم (60) لسنة 2005 حول تنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء و وحدات الشكاوى في الوزارات:

ينص على إنشاء وحدة للشكاوى العامة في كل وزارة لتلقي ومعالجة شكاوى المواطنين، وعلى تشكيل دائرة تسمى دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء تتبع الأمانة العامة، ويتولى إدارتها مدير حاصل على الشهادة الجامعية الأولى في الحقوق كحد أدنى، ولديه خبرة في مجال العمل القانوني لمدة لا تقل عن خمس سنوات، ويساعده عدد كافٍ من الموظفين<sup>2</sup>.

كما نص على كيفية النظر في الشكاوى، ومهام دوائر الشكاوى في تولي مهمة الإشراف والتسيق والمتابعة على عمل وحدات الشكاوى من الناحية الفنية، وتناول آليات متابعة الشكاوى، ونص على أن تشكل في كل وزارة وحدة مختصة باستقبال الشكاوى المتعلقة بأداء الوزارة وأي مؤسسات تابعة لها وتكون تابعة مباشرة للوزير، يتولى إدارتها مدير من ذوي الخبرة والاختصاص حاصل كحد أدنى على الشهادة الجامعية الأولى، ويفضل من يحمل شهادة الحقوق، ويساعده عدد كافٍ من الموظفين<sup>3</sup>.

وحدد القرار الشكاوى المنظورة وطرق تلقيها، بأن يتم تلقي الشكاوى وإرفاق الوثائق والمستندات المؤيدة لها في حال وجودها، وأكد أنه عند تقديم الشكاوى للدائرة أو الوحدة يبلغ المشتكي أو من ينوب عنه بقبول الشكاوى أو رفضها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها كحد أقصى، وفي حال قبول الشكاوى يُعطى المشتكي بطاقة مراجعة. ونص على أنه وبعد استكمال دراسة الشكاوى ترفع الوحدة توصياتها إلى الوزير لاتخاذ الإجراءات المناسبة. وتناول كيفية إعداد تقارير وحدات ودوائر الشكاوى وآليات التنفيذ<sup>4</sup>.

### ثانياً: قرار مجلس الوزراء رقم (281) لسنة 2011 بشأن تنظيم عمل ديوان المظالم:

أقرته لجنة متابعة العمل الحكومي في قطاع غزة، لغرض استحداث وحدات للشكاوى العامة في الوزارات وتفعيل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء، في جلسته السابعة بعد المتين المنعقدة بمدينة غزة تحت رقم (11/207/05 م.و/إ.ه). ونص على تشكيل ديوان يُسمى ديوان المظالم في رئاسة مجلس الوزراء، ويتولى إدارته أحد موظفي الفئة العليا، ويساعده عدد كافٍ من الموظفين، وفق هيكل تنظيمي معتمد حسب الأصول المعمول بها<sup>5</sup>.

وتناول القرار آليات عمل الديوان والنظر في المظالم والشكاوى المقدمة ضد الجهات الحكومية، ومهام الديوان في التسيق والمتابعة مع وحدات ودوائر الشكاوى العاملة في الدوائر الحكومية، وحدد المظالم والشكاوى التي لا ينظرها الديوان، وهي: المظالم أو الشكاوى المنظورة أمام القضاء، والمظالم أو الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأفراد، والمظالم أو الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي أو حكم تحكيم، والمظالم أو الشكاوى المتعلقة بقضايا من اختصاص المجلس التشريعي الفلسطيني، والمظالم أو الشكاوى المنظورة أمام هيئة التحكيم، والمظالم أو الشكاوى الإدارية التي لم يَقم صاحب الشأن فيها باتِّباع الإجراءات القانونية للتظلم الإداري حسب القانون<sup>6</sup>.

2 قرار مجلس الوزراء رقم (60) لسنة 2005، الخاص بتنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء و وحدات الشكاوى في الوزارات، صدر بتاريخ 2005/5/3. الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/CsX5G>

3 المرجع السابق.

4 المرجع نفسه.

5 ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل، الوقائع الفلسطينية، قرار مجلس الوزراء رقم (281) لسنة 2011 بشأن تنظيم عمل ديوان المظالم، أقر بتاريخ 2011/6/14.

6 المرجع السابق.

كما تناول القرار تقديم الديوان تقريراً شهرياً إلى رئيس الوزراء ومجلس الوزراء عن كافة المظالم والشكاوى المقدمة إليه، وفي حال قُدِّمت شكوى ضدَّ رئيس الديوان أو أحد الموظفين العاملين فيه، فإنَّها تُرْفَع مباشرة إلى رئيس الوزراء أو الأمين العام لمجلس الوزراء لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها<sup>7</sup>.

### ثالثاً: قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004؛

صدر هذا القانون لغرض إنشاء ديوان عام يسمى «ديوان الرقابة المالية والإدارية»، بموازنة خاصة، ويتمتع بالشخصية الاعتبارية المستقلة، والأهلية القانونية التي تكفل ضمان سلامة النشاط المالي، والتفتيش الإداري لضمان كفاءة الأداء، وحسن استخدام السلطة والكشف عن الانحراف، وكشف مدى انسجام ومطابقة النشاط المالي والإداري للقوانين والأنظمة واللوائح والقرارات النافذة، وضمان الشفافية والنزاهة والوضوح في الأداء العام<sup>8</sup>.

ويعمل الديوان على التحقق من قيام أجهزة الرقابة والتفتيش والمتابعة الداخلية في المراكز المالية كافة بممارسة مهامها بصورة سليمة وفعالة، ومراقبة النفقات وإيراداتها والقروض والسلف والمخازن والمستودعات، وتنفيذ السياسات الخاصة بالرقابة والتفتيش بما يضمن تعزيز الشفافية والمصدقية والوضوح في أعمال الحكومة والمؤسسات والهيئات العامة، وبحث وتحري أسباب القصور في العمل والإنتاج بما في ذلك الكشف عن عيوب النظم المالية والإدارية والفنية، والكشف عن المخالفات المالية والإدارية والقانونية التي تقع من الموظفين أثناء مباشرتهم لواجبات وظائفهم أو بسببها، وبحث الشكاوى التي يقدمها المواطنون عن المخالفات أو الإهمال في أداء الواجبات الوظيفية ودراسة ما تنشره وسائل الإعلام المختلفة من شكاوى أو تحقيقات صحفية تتناول نواحي الإهمال أو الاستهتار أو سوء الإدارة أو الاستغلال<sup>9</sup>.

ويتكون ديوان الرقابة المالية والإدارية في قطاع غزة من سبع إدارات مختصة هي: الشؤون القانونية والشكاوى، والرقابة على المال والاقتصاد، والرقابة على الشؤون الهندسية والفنية، والرقابة على قطاع العدالة والشؤون التنظيمية، والرقابة على الحكم المحلي والهيئات المحلية، والرقابة على قطاع الصحة والتعليم والقطاع الاجتماعي، والرقابة على الداخلية والأمن والمؤسسات غير الحكومية<sup>10</sup>.

### رابعاً: النظام الداخلي للمجلس التشريعي الفلسطيني؛

يستقبل ديوان المظالم في المجلس التشريعي بغزة شكاوى حول عمل الجهات الحكومية، ويستند إلى النظام الداخلي للمجلس الذي يتناول في الفصل الثاني منه العرائض والشكاوى. وتنص المادة (100) على أنه يحق لكل فلسطيني أن يرفع إلى المجلس عريضة أو شكوى فيما له صلة بالشؤون العامة، ويجب أن تكون موقعة من مقدمها ذكراً فيها اسمه ومهنته وعنوانه الكامل، وإذا كانت العريضة باسم الجماعات فيجب أن تكون موقعة من هيئات نظامية أو شخصيات اعتبارية، على ألا تشمل العريضة ألفاظاً نابية أو عبارات غير لائقة. ونصت المادة (101) على تقييد العرائض والشكاوى في جدول عام بأرقام متسلسلة حسب تاريخ ورودها، وأعطت السلطة لرئيس المجلس بحفظ الشكاوى والعرائض التي لا تتوفر فيها الشروط المطلوبة، مع إعلام مقدمها بذلك. كما نصت المادة (102) على أن يحيل الرئيس العرائض والشكاوى إلى ديوان الشكاوى، وإذا كانت متعلقة بموضوع محال إلى إحدى لجان المجلس أحيلت للجنة لفحصها. ويفحص ديوان الشكاوى ما يُحال من شكاوى ويبيِّن في تقريره المقدم إلى رئاسة المجلس ما يرى إرساله منها إلى مجلس الوزراء أو اللجنة المختصة، وما يرى رفضه. فيما نصت المادة (103) على أن للمجلس أن يطلب من الوزراء أن يقدموا له الإيضاحات الخاصة بالعرائض التي أحيلت إليهم<sup>11</sup>.

يؤكد الإطار القانوني الناظم أن القوانين الناظمة لعملية تقديم الشكاوى موجودة ومتعددة، وتبرز الحاجة إلى تطويرها وجمعها في قانون موحد، ينظم العمل في إدارات ودوائر ووحدات وأقسام الشكاوى في المؤسسات المدنية والعسكرية، كما يغيب فعلياً وجود دليل إجراءات نموذجي موحد، يسير على خطاه كل من يعمل في منظومة الشكاوى في قطاع غزة.

7 المرجع نفسه.

8 قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004، صدر عن رئيس السلطة الفلسطينية بتاريخ 2004/4/14. الرابط الإلكتروني: <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=14742>.

9 قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004، الفصل الثالث، المادة (23) حول اختصاصات الديوان.

10 مقابلة مع أ. بشير جاد الله، مدير عام الشؤون القانونية في ديوان الرقابة المالية والإدارية بغزة، قابله الباحث، بتاريخ 2023/8/9.

11 المجلس التشريعي الفلسطيني، النظام الداخلي، الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/O7qgv>.

## ◀ الإطار المؤسسي الناظم لعملية تقديم الشكاوى في قطاع غزة:

يتكون الإطار المؤسسي الخاص بنظام الشكاوى في قطاع غزة من دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية (الوزارات والمؤسسات الحكومية)، وديوان المظالم، ويشرح التقرير الإطار المؤسسي لمنظومة الشكاوى في القطاع، على النحو الآتي:

### ديوان المظالم في قطاع غزة:

أنشئ ديوان المظالم في غزة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (5/207/11/م.و.أ.ه) لسنة 2011م الخاص بتنظيم عمل ديوان المظالم في رئاسة مجلس الوزراء، ويستند في عمله إلى قرار مجلس الوزراء رقم (60) لسنة 2005م حول تنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارات، ويعمل على تنظيم عمل دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية، وذلك لتجسيد المساءلة بهدف تحقيق العدالة والإنصاف والمحاسبة.

ويعدّ الديوان الجهة المركزية لإدارة منظومة الشكاوى الحكومية، ويقوم بالنظر في الشكاوى والعرائض والطلبات ذات العلاقة بأيّ من القرارات، أو الإجراءات، أو الممارسات، أو أفعال الامتناع الصادرة عن الجهات الحكومية أو موظفيها، من أجل تحقيق العدالة ورفع الظلم وتسهيل معاملات المواطنين<sup>12</sup>.

يقوم ديوان المظالم بإدارة وتسيير منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية، والإشراف على الجهة (دائرة، قسم، موظف) المنوط بها استلام الشكاوى في المؤسسة الحكومية، ومتابعتها، وتعريف المواطنين وتوعيتهم بآلية العمل في نظام الشكاوى والإجراءات المتبعة لتقديم الشكاوى، وتزويد دوائر ووحدات الشكاوى بالاحتياجات الرئيسية والمساعدة للمعدات وأجهزة الحوسبة، وتدريب وتأهيل الموظفين<sup>13</sup>.

كذلك يتأكد الديوان من إجراءات استلام شكاوى المواطنين في الجهات الحكومية، ومجانيتها، واستقبال الشكاوى ضد الجهات الحكومية، والمتعلقة بمتابعة تنفيذ الأحكام القضائية، والتي لم تتمكن دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية من التعامل معها أو حلها\*. وقد يبادر رئيس ديوان المظالم إلى معالجة مشكلة ما دون التقدم بشكاوى إذا وجد أنّ هناك حاجة للتدخل لحل خلاف أو خلل يتعلق بقرارات مؤسسة حكومية أو ممارساتها، وذلك بناءً على الملاحظة الذاتية من رئيس الديوان أو أحد الموظفين، أو الإشارة من وسائل الإعلام أو شبكات التواصل الاجتماعي، أو نتائج تحليل بيانات ديوان المظالم الواردة في التقارير أو الدراسات<sup>14</sup>.

يُنظر ديوان المظالم في المظالم والشكاوى المقدّمة ضد الجهات الحكومية والمتعلقة بمتابعة الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد الجهات الحكومية كافة، والمقدمة إلى وحدات ودوائر الشكاوى في الجهات الحكومية وتمّ اتخاذ قرار بشأنها سواء بالرفض أو الحفظ. وهناك حالات يتمّ فيها التوصل إلى تسوية من خلال الوساطة والحلول الودية، فيتمّ توقيع نموذج اتفاق ودي وإغلاق الشكاوى حسب الأصول. وهناك حالات استثنائية يتبين فيها عدم مظلومية المتظلم، وتستلزم التدخل الإنساني فقط، فيتمّ اتخاذ إجراءات غير رسمية كوسيلة لحلها. ويتولى الديوان مهمة التنسيق والمتابعة مع وحدات ودوائر الشكاوى العاملة في الدوائر الحكومية، كما يتولى التنسيق مع دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية. وهو مؤسسة تابعة للجنة المتابعة الحكومية بغزة، ويُعيّن موظفو دوائره من قبل الجهات الرسمية، ويتلقون رواتبهم من الجهة الحاكمة في غزة<sup>15</sup>.

12 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مدير دائرة التحليل والدراسات في ديوان المظالم بغزة، بتاريخ 2023/5/4.

13 ديوان المظالم في قطاع غزة، معلومات حصل عليها الباحث حول نظام الشكاوى وتصنيفاتها، بتاريخ 2023/5/4.

\* الشكاوى التي لا تُستقبل في الجهات الحكومية هي: الشكاوى المنظورة أمام القضاء وأمام هيئة التحكيم، والشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي أو حكم تحكيم، والشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأفراد، والشكاوى التي يختص بها المجلس التشريعي الفلسطيني، والشكاوى الإدارية التي لم يقم صاحب الشأن فيها باتباع الإجراءات القانونية للتظلم الإداري حسب القانون.

14 ديوان المظالم في قطاع غزة، مرجع سابق.

15 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.

## دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية:

توجد دوائر ووحدات للشكاوى في مختلف الوزارات والمؤسسات الحكومية، ويُناط بها استقبال شكاوى المواطنين المتعلقة بأدائها، وعلاقتها الداخلية والخارجية، تحت إشراف ديوان المظالم، وتقوم بتوجيه وإرشاد المواطنين حول آليات تقديم الشكاوى، وتعمل على متابعتها وحلها. وتتمثل الشكاوى التي تستقبلها في الشكاوى المتعلقة بعمل أو قرارات المؤسسة الحكومية نفسها أو إحدى الدوائر التابعة لها وأي عمل يدخل ضمن اختصاصها، والشكاوى من تصرفات أحد الموظفين في المؤسسة نفسها أو استغلال منصبه العام والتعسف في استخدام ما يمنحه ذلك المنصب من سلطة وصلاحيات<sup>16</sup>.

وتتبع منظومة الشكاوى في القطاع الأمني نظام الشكاوى في الجهات الحكومية، وتتشكل من عدة مكونات هي الشق المدني في وزارة الداخلية والأمن الوطني، ومكتب المراقب العام، وأقسام الشكاوى في مراكز الشرطة، وإدارة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة، وأقسام الشكاوى في أجهزة الانضباط والأمن الخاص والشرطة العسكرية والأمن الداخلي. أنشئ مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقرار من مجلس الوزراء بغزة في العام 2007، للرقابة على عمل الأجهزة الأمنية إدارياً ومالياً، ووقف التجاوزات التي يرتكبها أفراد الأمن، ومحاسبة من يثبت ارتكابه خطأً<sup>17</sup>. ويستقبل المكتب الشكاوى من المواطنين من خلال خمسة مكاتب تتوزع على محافظات غزة، ومكتب مركزي رئيسي في مدينة غزة، ويتعامل معها من حيث التصنيف والمتابعة مع الجهة المشتكى عليها، ومن ثم إجراء تحقيقات إن تطلبت الشكاوى ذلك<sup>18</sup>.

وتتظر إدارة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة في الخلل الذي يشوب إجراءات جهاز الشرطة، وتستقبل شكاوى وتظلمات المواطنين على إجراءات تعامل مراكز وأفراد الشرطة مع شكاوهم بشكل وجاهي أو إلكتروني من خلال صفحة مدير عام الشرطة على فيسبوك، وتمارس عملها في منظومة الشكاوى من خلال دوائر استقبال شكاوى الجمهور، وحقوق الإنسان، والتوعية والإرشاد<sup>19</sup>. وتتعامل الإدارة مع الشكاوى الإلكترونية أو الوجيهة بجدية، إذ تتواصل مع مقدمي الشكاوى عبر صفحة مدير الشرطة من خلال الهاتف المحمول، وتصنف الشكاوى جميعها عند وصول المشتكين للإدارة، ومن ثم تخاطب الجهة المشتكى عليها في الشرطة، وتتظر ردها، وبناء عليه تتخذ الإجراءات اللازمة سواء بإغلاق الشكاوى لعدم الصحة، أو متابعتها، أو تشكيل لجنة تحقيق في الشكاوى<sup>20</sup>.

## ديوان الرقابة المالية والإدارية:

أنشئ ديوان الرقابة المالية والإدارية بناءً على قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لعام 2004، وتتعامل الإدارة العامة للشؤون القانونية والشكاوى في الديوان مع الشكاوى التي تصلها من المواطنين بشكل مباشر، أو الشكاوى التي تصلها من المجلس التشريعي بغزة، أو الشكاوى المحالة من بعض الجهات الحكومية. وتكون هذه الشكاوى إما إلكترونية -من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني الحكومي- أو وجاهية. ويطلع رئيس الديوان والإدارة القانونية على الشكاوى المقدمة، ويتم تقييمها قبل قبولها، ومن ثم إحالتها إلى الإدارة المختصة داخل الديوان، أو لجهات أخرى خارج الديوان في حالة عدم الاختصاص. وتتخلص آلية عمل الديوان في التواصل مع الجهة المشتكى عليها وانتظار ردها خلال مدة زمنية أقصاها «شهر»، ثم تتخذ الإجراءات اللازمة إما بالاكتماء برد الجهة المشتكى عليها وتوضيح ذلك للمشتكى، أو بالاستمرار في الشكاوى ومخاطبة الجهة المشتكى عليها بشكل رسمي، أو تشكيل لجنة تحقيق حول الموضوع ورفع النتائج للمجلس التشريعي<sup>21</sup>.

16 المرجع السابق.

17 مقابلة مع العميد صالح أبو عودة، مساعد المراقب العام للشؤون الرقابية في وزارة الداخلية والأمن الوطني، بتاريخ 2023/8/12.

18 مقابلة مع المقدم وسيم حبوب، مدير وحدة التخطيط والتطوير في مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية والأمن الوطني، بتاريخ 2023/8/12.

19 مقابلة مع العقيد حسام السعبياني، نائب مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة، بتاريخ 2023/8/11.

20 مقابلة مع الرائد خالد نعيم، مسؤول قسم الشكاوى في إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة، بتاريخ 2023/8/11.

21 مقابلة مع أ. يحيى انصيو، مسؤول ملف الشكاوى في الإدارة العامة للشؤون القانونية والشكاوى في ديوان الرقابة المالية والإدارية، بتاريخ 2023/4/28.

## ديوان المظالم في المجلس التشريعي الفلسطيني بغزة:

يستقبل ديوان المظالم في المجلس التشريعي الفلسطيني بغزة مظالم المواطنين المتعلقة بالقصور في التشريعات القائمة، والشكاوى الاجتماعية، والشكاوى الخاصة بالواقع الاقتصادي، والمظالمات الإدارية، والمظالمات الوظيفية، والشكاوى حول التباطؤ في إنفاذ القانون، والشكاوى ضد فساد موظفين أو مؤسسات حكومية. ويضم الديوان رئيساً، ومستشاراً قانونياً، وموظفين اثنين لإدارة الملفات والعلاقات العامة، وتتنوع آليات تقديم الشكاوى المقدمة للمجلس التشريعي الفلسطيني ما بين الشكاوى الوجيهة التي تكون من خلال زيارة المشتكي أو من ينوب عنه، وتقديم شكوى مكتوبة من خلال نموذج خاص بالشكاوى، أو كتاب يشرح المظلمة، أو شكوى شفوية (في حالة كان المشتكي أمياً لا يعرف الكتابة، أو من الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية أو السمعية)، وفي حالة عدم وجود مرافق لمثل هذا النوع من المشتكين يقوم أحد أفراد الديوان بكتابة الشكوى بعد سماعها من المشتكي. وقد تكون الشكاوى إلكترونية تقدّم من خلال الموقع الإلكتروني للمجلس التشريعي الفلسطيني<sup>22</sup>.

يشير الإطار المؤسسي الناظم لتقديم الشكاوى في قطاع غزة إلى تعدد الجهات العاملة في منظومة الشكاوى الحكومية سواء المدنية أو العسكرية، في الوزارات والمؤسسات الحكومية والأجهزة الأمنية، يضطلع بعضها بالإشراف على أجزاء من المنظومة كديوان المظالم، ومكتب المراقب العام، وهو الأمر الذي يبرز مدى الحاجة إلى إعادة صياغة المنظومة وتشكيل جسم موحد لكلا القطاعين المدني والعسكري، أو جسم لكل قطاع على حدة وفق ما تمليه المواقف التنظيمية، ومنحه الصفة الإشرافية والرقابية على مختلف مكونات المنظومة، وتكليفه بضبطها ومتابعتها ورسم السياسات الاستراتيجية والتنفيذية لها، والقدرة على التدخل الفاعل والجدي عند اللزوم.

22 مقابلة مع أ. ماجد أبو مراد، مستشار رئيس المجلس التشريعي بغزة لشؤون المظالم، بتاريخ 2023/4/28.



## ◀ طرق تقديم الشكاوى للجهات الحكومية في قطاع غزة:

يقدم المواطنون والمشتكون الشكاوى للجهات الحكومية بقطاع غزة، من خلال طرق متعددة<sup>23</sup>، يستعرضها التقرير على النحو الآتي:

### الشكاوى الإلكترونية:

وهي منظومة تضم جميع الجهات الحكومية من خلال نظام الدخول الموحد الإلكتروني الذي تشرف عليه وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات من الناحية التقنية، وبدأ منذ العام 2017، وتتابعه الجهات الحكومية كل على حدة وديوان المظالم\*. ويعتمد على الموقع الإلكتروني للجهة الحكومية عبر نظام محوسب لضمان سهولة الاستلام والتحويل والمعالجة للشكاوى، ويوفر آليات واضحة للردود على الشكاوى المقدمة وإشعار المشتكي بالحلول ويتيح له مراجعة الشكاوى والإطلاع على حالتها، إضافة إلى إمكانية تقديم مقترحات أو ملاحظات على الأداء الحكومي<sup>24</sup>.

ويدخل المواطن النظام الإلكتروني عبر نظام الدخول الموحد بعد إنشاء حساب له ويقدم شكاوى أو يتابع شكاوى قدمت سابقاً، ويكتب تفاصيل الشكاوى بتسلسل زمني واضح، ويضيف أي مرفقات تثبت حقه، وتصنف الشكاوى إلى شكاوى خاصة مقدمة من المواطن، وشكاوى عامة أو بلاغ عن سلوك معين، ويوفر النظام الموحد لمقدم الشكاوى إمكانية متابعة حالة الطلب المقدم من خلال الاستعلام عن الشكاوى بواسطة رقم الطلب الذي يتم اعتماده عند حفظ طلب الشكاوى وذلك في حال كانت الشكاوى عامة أو خاصة<sup>25</sup>. ويتعامل مع نظام الشكاوى الإلكتروني كل من مقدم الشكاوى، وفريق معالجة الشكاوى، وجهة التقييم والمتابعة. ويتضمن النظام التواصل مع صاحب الشكاوى وإشعاره بالرد على الشكاوى من خلال رسالة على بريده الإلكتروني في حال تسجيله عند تقديم الشكاوى أو من خلال رسالة قصيرة SMS على هاتفه الشخصي في حال تم تسجيله عند تقديم الشكاوى<sup>26</sup>.

كما تستخدم الجهات الحكومية أشكالاً إلكترونية أخرى لتقديم ومتابعة شكاوى المواطنين، كالبريد الإلكتروني، والرسائل القصيرة عبر الهاتف المحمول، أو بواسطة تطبيق خاص بالهواتف الذكية\*. أو عن طريق شبكات التواصل الاجتماعي (فيسبوك، واتس آب، تيليجرام... إلخ)، حيث تتعامل الجهات الحكومية مع شكاوى واستفسارات واقتراحات المواطنين، وتتابعها، وتتواصل معهم من خلال أكثر من وسيلة إلكترونية.

تجدر الإشارة إلى أن منظومة القطاع الأمني في قطاع غزة تستقبل شكاوى المواطنين عبر وسائل إلكترونية مختلفة، كنظام الشكاوى المركزي على صفحة وزارة الداخلية والأمن الوطني، ومن خلال شبكات التواصل الاجتماعي كصفحات وزارة الداخلية والأمن الوطني، ومكتب المراقب العام، ومدير عام الشرطة، والأمن الداخلي، والشرطة العسكرية، والانضباط والأمن الخاص.

23 لمزيد من المعلومات حول آلية تقديم الشكاوى، راجع تقرير الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة «أمان» بعنوان: واقع وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة، 2010، الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/LpFf1>.

\* الدخول الإلكتروني لنظام إدارة الشكاوى المركزي يتم من خلال نظام الدخول الموحد، على الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/gnztG>.

24 مقابلة مع د. محمد صالح، مدير دائرة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغزة، بتاريخ 2023/4/17.

25 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للمعلوماتية، نظام إدارة الشكاوى المركزي، الرابط الإلكتروني:

[https://main.eapp.gov.ps/templates/mtit\\_template/pdf/complaints.pdf](https://main.eapp.gov.ps/templates/mtit_template/pdf/complaints.pdf)

26 مقابلة مع م. أشرف أبو مطر، مدير وحدة الشكاوى بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بغزة، بتاريخ 2023/4/17.

\* تطبيق للشكاوى يعمل من خلال الأجهزة الذكية، الرابط: <https://complaints.eapp.gov.ps/home>.

## الشكاوى الوجيهة:

هي تلك الشكاوى التي تقدّم من خلال الحضور الشخصي المباشر للمشتكي أو من ينوب عنه «وكيله أو وصيه أو من مجموعة الأشخاص المرتبطين بصفة أو مصلحة أو من يوكلونه عنهم»، إلى إحدى دوائر أو وحدات الشكاوى في الجهات الحكومية، أو إلى ديوان المظالم. ويقوم الموظف المختص في دائرة الشكاوى بالتحقق من هويته وماهية شكواه، ثم يشرح تفاصيل وإجراءات تقديم الشكوى، ويقوم المشتكي بتعبئة جميع البيانات والمعلومات المطلوبة في نموذج خاص بالشكوى\*، أو يقوم بذلك مرافق له أو من ينوب عنه، على أن يوقع الطرفان على طلب التظلم بعد التأكد من إثبات الشخصية، كما يمكنه الاستعانة بالموظف الرسمي مع الإشارة إلى ذلك، ويتمّ التحقق من دقة البيانات ومن توقيع المتظلم، ومطابقة الوثائق والمستندات المرفقة مع الأصل، ومن ثمّ يُسلم المتظلم وصل استلام الشكوى أو التظلم\*. في حال كانت المظلمة تتطلب تدخلاً عاجلاً تُعطى صفة «عاجل» لتتمّ متابعتها في حينه، ويتمّ استيفاء الإجراءات الروتينية المتعلقة بالمظلمة لاحقاً، ثمّ يستلمها الموظف المختص مع التأكيد على ترك وسيلة تواصل مع المشتكي لغرض المتابعة فيما بعد، وعلى المشتكي مراجعة شكواه وسيرورة العمل فيها بعد ذلك<sup>27</sup>.

وخصّصت جهات الاختصاص، رقم اتصال مجانياً للجمهور، يتمّ من خلاله استقبال الشكاوى حول الجهات الحكومية، وتسجيلها على النظام من خلال فريق مختص بالمتابعة<sup>28</sup>.

\* انظر/ي الملحق رقم (2)، نموذج الشكوى.

\* انظر/ي الملحق رقم (3)، وصل استلام الشكوى.

27 مقابلة مع أ. رندا الصيرفي، مرجع سابق.

28 وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للمعلوماتية، مرجع سابق.

## ◀ مدى فاعلية نظام الشكاوى في قطاع غزة:

يتوجب أن تتسم نظم الشكاوى بالفاعلية تحقيقاً لجدوى الشكاوى والغرض منها ووصول المواطنين للعدالة المطلوبة، وأن تكون الشكاوى فاعلة يعني عدم السماح بإفلات المعتدين على حقوق الناس من العقاب، حتى لو كانوا نافذين في جهة حكومية أو غير حكومية، ولا يُطلب أن يكون نظام الشكاوى نظاماً كمياً فقط، بقدر كونه نظاماً قادراً على معالجة الشكاوى على أسس الإنصاف وحقوق الإنسان، وأن يشهد تكاملاً مع متطلبات العصر الحالي، وأن يتسم بالشفافية.

وتعدّ الشكاوى من وسائل المساءلة الفعّالة لعمل الجهات الحكومية، لأنّ وجود الشكاوى وفحصها والتأكد من جديتها وصحتها يفسح المجال أمام جميع المواطنين للإسهام في الرقابة على أعمال الإدارة العامة وموظفيها، ويحمي حقوق الإنسان وحرياته التي يكفلها القانون الأساسي والتشريعات الوطنية أو المواثيق الدولية لحقوق الإنسان<sup>29</sup>. وتعني المساءلة الطلب من المسؤولين تقديم التوضيحات اللازمة لأصحاب المصلحة حول كيفية استخدام صلاحياتهم وتصريف واجباتهم، والأخذ بالانتقادات التي توجّه لهم وتلبية المتطلبات المطلوبة منهم وتحمل المسؤولية عن أعمالهم أو الفشل وعدم الكفاءة أو الخداع والغش، وتتضمن المساءلة واجب المسؤولين في الوظائف والرسمية (سواء أكانوا منتخبين أم معينين، وزراء أم موظفين، وغيرهم) في تقديم تقارير دورية حول سير العمل في المؤسسة أو الوزارة، وبشكل تفصيلي يوضح كيفية تنفيذ الخطة ومدى تحقيق الأهداف المنوطة بها والإيجابيات والسلبيات، ومدى النجاح أو الإخفاق في تنفيذ سياساتهم في العمل وتفسير وتبرير ذلك، وتحمل المسؤولية عن قراراتهم والإجابة عن أي استفسارات عن أعمالهم<sup>30</sup>.

ولقياس فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية بقطاع غزة، يستعرض التقرير المؤشرات الآتية:

### الوصولية لمنظومة الشكاوى:

سهّل نظام الشكاوى الإلكتروني عبر نظام الدخول الموحد لإمكانية وصول المواطنين إلى تقديم شكوى أو استفسار لأيّ جهة حكومية بينما يجلسون في منازلهم، كما وفّرت الجهات الحكومية في قطاع غزة أماكن خاصّة للمواطنين من أجل تقديم الشكاوى، من خلال دوائر ووحدات الشكاوى في كل وزارة أو مؤسسة حكومية سواء في المقرات الرئيسية أو الفرعية أو في ديوان المظالم، وأصبح كل صاحب شكوى يتقدم بشكواه بشكل طبيعي، ويظهر ذلك بوضوح من خلال طبيعة الشكاوى المستقبلية في الجهات الحكومية<sup>31</sup>.

في السياق نفسه؛ يتابع ديوان الرقابة المالية والإدارية، وديوان المظالم في المجلس التشريعي بغزة، الشكاوى المقدمة من قبل المواطنين حول أداء الجهات الحكومية، من خلال زيارتهم لمقرات الديوانين في مدينة غزة. تؤكد المعطيات سهولة وصول المواطن أو صاحب الشكاوى إلى المكان الذي يشتكي من خلاله، والذي يعدّ عنواناً واضحاً، ما يؤثر إيجاباً في فاعلية نظام الشكاوى لدى الجهات الحكومية، ويعبّر عن مدى الاهتمام بهذه الشكاوى ووصول أصحاب المظالم إلى جهات الاختصاص. ولكنّ المنظومة تنقصها رؤية محددة في توزيع الأدوار بدقة بين دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم أو أيّ جهة أخرى، وفق بروتوكول موحد، وقاعدة بيانات موحّدة للمشتكين، للقضاء على أيّ مشكلات إدارية أو قانونية طارئة.

29 الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان «ديوان المظالم»، مرجع سابق.

30 الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)، كتيب لتعريف النزاهة ومكافحة الفساد «المفاهيم والمصطلحات»، 2023. الرابط الإلكتروني: <https://www.aman-palestine.org/reports-and-studies/20604.html>

31 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.



## تصنيف الشكاوى:

تتعامل الجهات الحكومية مع نوعين من الشكاوى هي الإلكترونية والوجاهية، وتتيح الشكاوى عبر النظام الإلكتروني الموحد تصنيف نوع الخدمة التي يطلبها المواطن إلى شكوى، أو ملاحظة، أو اقتراح أو استفسار، ثم يوجهها إلى الجهة الحكومية سواء كانت وزارة أو مؤسسة، ويعطيها درجة الأهمية (عادية أو هامة أو هامة جداً)، ويكتب عنوان الشكاوى ونصها. في الوقت الذي لا يتيح فيه النظام تصنيفاً موضوعياً للشكاوى بمعنى أن تعطى وصفاً بأنها شكوى إدارية أو حقوقية أو غير ذلك\*. كما أن تلقي الشكاوى عبر شبكات التواصل الاجتماعي لا يتيح إمكانية تصنيفها.

فيما الشكاوى الوجيهة يقوم موظفو الدائرة أو الوحدة بتوضيحها، ويتم التعامل معها في الوزارة أو المؤسسة، بينما تعمل دائرة تحليل البيانات في ديوان المظالم على تحليلها وتصنيفها إلى أنواع متعددة، وفقاً لطبيعة عمل كل وزارة أو مؤسسة حكومية. وتجمع الشكاوى المقدمة لدوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وفي ديوان المظالم، إلكترونياً أو وجاهياً، ويتم أرشفتها بشكل ورقي وإلكتروني، ويجري العمل على تطوير منظومة تصنيف الشكاوى في الجهات الحكومية<sup>32</sup>.

ويستعرض التقرير أنواع الشكاوى الواردة للجهات الحكومية في قطاع غزة، على النحو الآتي<sup>33</sup>:

1. وزارة الداخلية والأمن الوطني: شكاوى حول سوء تعامل الموظفين، والخدمات الإدارية، وحقوق وتجاوزات مالية خاصة بالأجهزة والإدارات، وعدم تنفيذ قرارات المحاكم، والتعسف في استخدام السلطة، وانتهاكات الحق في الحياة والسلامة الجسدية، والتمييز، والمساس بالحريات العامة والخاصة، والحق في الوظيفة العامة، والاحتجاز غير القانوني، والاعتداء على الممتلكات الخاصة والعامة.
2. وزارة التربية والتعليم: شكاوى حول استخدام العنف والتمييز ضد الطلبة، ومعادلة الشهادات العليا، ونتائج امتحان الشامل، ومعادلات التجسير، وشكاوى إدارية للموظفين حول الترقيات والمحسوبيات والتقلبات ومعايير التوظيف، وسوء استخدام المنصب.
3. وزارة الحكم المحلي: شكاوى حول التخطيط العمراني واستعمالات الأراضي والمرافق العامة، والتراخيص والغرامات، ورسوم الاشتراكات بالمياه، وضريبة الأملاك، وضريبة التطوير على الملكيات التي تقع على الشوارع العامة، وشكاوى حول الخدمات، والمكارة الصحية، والضوضاء، والتلوث والصرف الصحي، وشكاوى مالية وإدارية لموظفي الهيئات المحلية، وحول طبيعة ونوع العمل والدرجات والترقيات.
4. وزارة الصحة: شكاوى طبية حول حالات الوفاة وأدعاء حصول خطأ طبي، وحقوق المرضى، وشكاوى إدارية وتظلمات للموظفين.
5. وزارة التنمية الاجتماعية: شكاوى حول خدمات الوزارة، والمنحة القطرية، ومستحقات الشؤون، ومستحقات عائلات الشهداء عام 2014، وشكاوى عامة.
6. وزارة العمل: شكاوى على المنشآت، وشكاوى تتعلق باختيار طلاب التدريب المهني، وشكاوى فنية تتعلق بآلية التسجيل عبر روابط التحديث والتسجيل المختلفة، وشكاوى عمالية، وحول رواتب وفرص التشغيل المؤقت.
7. وزارة الزراعة: شكاوى بخصوص الإنتاج النباتي والحيواني، وشكاوى حول تسجيل أضرار، وتعويضات، ومخالفات إدارية، ومحاضر إتلاف، ومحاضر مصادرة.
8. وزارة الأشغال العامة والإسكان: شكاوى حول تعويضات الأضرار، واعتراضات على لجان تقييم الأضرار، وشكاوى إدارية.
9. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات: شكاوى حول الحملات التسويقية، والفواتير والتحصيل المالي لشركات الاتصالات، وجودة خدمات الإنترنت، وجودة خدمات البريد، وخدمات نظام الدخول الموحد، وشكاوى حول الشركات المرخصة.
10. وزارة النقل والمواصلات: شكاوى حول معاملات المواطنين، ومعاملات الشركات، ومعاملات مؤسسات أهلية.
11. وزارة العدل: شكاوى متعلقة بحقوق الإنسان، وشكاوى إدارية تتعلق بالتقصير والإهمال وسوء استخدام السلطة، وشكاوى تتعلق بإدارة السجون ومراكز التأهيل وأحوال الموقوفين والأحداث.
12. وزارة الخارجية والمغتربين: شكاوى تتعلق بالمغتربين والعلاقات الخارجية، وشكاوى التصديقات على الشهادات والوثائق الرسمية.
13. وزارة الأسرى والمحربين: شكاوى حول انتهاكات قوات الاحتلال بحق الأسرى والمعتقلين، ومشكلات ذوي الأسرى مع الدوائر الرسمية، وشكاوى أخرى.

\* طالع/ي نظام الدخول الموحد، من خلال الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/gnztG>.

32 مقابلة مع أ. زنده الصيرفي، مرجع سابق.

33 ديوان المظالم في قطاع غزة، مرجع سابق.

14. وزارة شؤون المرأة: شكاوى تتعلق بالمرأة وقضايا المساواة، والانتهاكات بحق المرأة.
15. وزارة الاقتصاد الوطني: شكاوى حول المصادر الطبيعية، ودمغ المعادن، والشكاوى الخاصة بالصناعة والمصانع والتجارة والمعايير والشركات، والشكاوى الخاصة بحماية المستهلك، والشكاوى الإدارية والمالية.
16. وزارة السياحة والآثار: شكاوى المواطنين حول المناطق الأثرية، والسياحة الداخلية ومشكلات الشاليهات والمطاعم والفنادق، والمشكلات المتعلقة بخدمات السياحة والسفر.
17. وزارة المالية: شكاوى المواطنين حول الأسعار، والضرائب والجمارك والمكوس، وشكاوى إدارية أخرى.
18. ديوان الرقابة المالية والإدارية: شكاوى المواطنين المتعلقة بالأداء المالي والإداري للدوائر الحكومية.
19. وزارة الأوقاف والشؤون الدينية: شكاوى المواطنين حول أداء الموظفين والوعاظ، والشكاوى حول إدارة المساجد وأعمال الأوقاف والحج والعمرة.
20. المجلس الأعلى للقضاء: شكاوى المواطنين حول الإجراءات القضائية، والإجراءات الإدارية والفنية، والسلوك الوظيفي.
21. المجلس الأعلى للقضاء الشرعي: شكاوى المواطنين حول المحاكم الشرعية والإجراءات المتعلقة بها، والتظلمات، والشكاوى الإدارية.
22. سلطة الأراضي: شكاوى المواطنين حول الطابو والقسائم، والاستعلام عن المواقع ومستخرجات القيد، والتعدي على أملاك الحكومة، والشكاوى الإدارية.
23. سلطة المياه وجودة البيئة: شكاوى حول معاملات المواطنين، والمكاره البيئية، ومشكلات المياه، والضوضاء، وشكاوى خاصة بالشركات والمصانع.
24. سلطة الطاقة: شكاوى المواطنين حول تسعيرة المولدات الحكومية، ومشكلات مشتركي شركة توزيع كهرباء محافظات غزة والشركات العاملة في قطاع الطاقة والكهرباء.
25. ديوان المظالم: شكاوى المواطنين بشكل عام حول الخدمات العامة، وتقصير الموظفين العاميين واستغلال سلطاتهم، والتلكؤ في تنفيذ القانون، والأخطاء المالية والإدارية.
26. ديوان الفتوى والتشريع: شكاوى من قبل الباحثين القانونيين والمحامين وطلبة الجامعات حول المواضيع القانونية أو احتياجاتهم لمطبوعات وإصدارات الديوان المختلفة.
27. ديوان الموظفين العام: شكاوى المواطنين حول إجراءات التعيين، واعتماد المؤهل العلمي، والنقل بالتبادل، والدرجة الوظيفية، وإجراءات التسابق على الوظائف، وصرف المواصلات، وشكاوى على لجان التوظيف، وعدم الحصول على الحقوق الوظيفية، والتماسات للتقديم على الوظائف الإشرافية، وشكاوى ضد موظفين في ديوان الموظفين، وعقوبات صادرة عن الوزارة.
28. المكتب الإعلامي الحكومي: شكاوى سب وقذف، وشكاوى متعلقة بإساءة استخدام التكنولوجيا، وشكاوى متعلقة بسرقة حسابات الفيسبوك.

تؤكد المعطيات أنّ الجهات الحكومية المدنية والعسكرية تستقبل أعداداً من الشكاوى تتنوع من حيث الموضوع، وتصنّف أرشيفياً من قبل موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهة نفسها، وهو نمط غير موحد في جميع الجهات. من الممكن تبرير ذلك بتنوع اختصاصات الوزارات والمؤسسات الحكومية، ولكن الوصول إلى نظام يوحد تصنيف الشكاوى ويسهل الوصول إليها إلكترونياً وورقياً يعدّ إجراءً متقدماً في التعامل مع هذه الشكاوى.

### توفر الكادر البشري:

أنشأت الجهات الحكومية في قطاع غزة دوائر ووحدات للشكاوى، ووضعتها ضمن الهيكلية الرئيسية، وأفرزت لها موظفين عن طريق المسابقات التي يشرف عليها ديوان الموظفين، وذلك لتلقي الشكاوى ومتابعتها والبت فيها أو تحويلها إلى ديوان المظالم. ويعبّر الكادر البشري العامل في هذه الجهات مدنية كانت أو عسكرية عن مدى اهتمام الجهات المسؤولة بمنظومة الشكاوى، ويستعرض التقرير هذا المؤشر على النحو الآتي:

جدول رقم (1): الكادر البشري لدوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية بقطاع غزة<sup>34</sup>

م	الجهة	عدد الموظفين	ذكر	أنثى	عدد القانونيين
1	وزارة الصحة	16	11	5	0
2	وزارة التربية والتعليم	12	9	3	0
3	وزارة العمل	2	1	1	0
4	وزارة الأشغال العامة والإسكان	3	3	0	0
5	وزارة التنمية الاجتماعية	3	1	2	0
6	وزارة الأسرى والمحررين	1	1	0	0
7	وزارة شؤون المرأة	1	0	1	0
8	وزارة النقل والمواصلات	2	1	1	0
9	وزارة العدل	3	2	1	3
10	وزارة الخارجية والمغتربين	3	2	1	0
11	وزارة الاقتصاد	1	1	0	0
12	وزارة الزراعة	2	2	0	0
13	وزارة السياحة والآثار	2	2	0	0
14	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	1	1	0	0
15	وزارة الحكم المحلي	1	0	1	0
16	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	1	1	0	0
17	وزارة المالية	4	3	1	0
18	ديوان الموظفين العام	1	1	0	0
19	ديوان الرقابة المالية والإدارية	1	1	0	1
20	ديوان الفتوى والتشريع	1	1	0	1
21	سلطة الأراضي	1	0	1	0
22	سلطة المياه وجودة البيئة	1	1	0	0
23	سلطة الطاقة	1	1	0	1
24	المجلس الأعلى للقضاء	2	2	0	0
25	المجلس الأعلى للقضاء الشرعي	2	2	0	1
26	المكتب الإعلامي الحكومي	2	2	0	0
27	ديوان المظالم	16	12	4	4
28	النيابة العامة	3	3	0	2
	<b>الإجمالي</b>	<b>89</b>	<b>67</b>	<b>22</b>	<b>13</b>

كما يقدر عدد الكادر البشري العامل في منظومة الشكاوى في وزارة الداخلية والأمن الوطني بنحو (200) شخص، إذ يعمل في مكتب المراقب العام (107) موظفين تقريباً، بينهم (30) يحملون شهادة في القانون<sup>35</sup>. في حين يبلغ عدد العاملين في إدارة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة (22) شخصاً، بينهم (16) يختصون في القانون<sup>36</sup>. فيما يعمل عدد آخر في أقسام الشكاوى في الشق المدني للوزارة وأجهزة الأمن الخاص والشرطة العسكرية والأمن الداخلي.

تبين المعطيات أن الكادر البشري المخصص لتلقي الشكاوى في (29) وزارة ومؤسسة حكومية وديوان المظالم وفي القطاع الأمني؛ يبلغ نحو (289) موظفاً. وهو عدد لا يعتبر كبيراً بالنظر إلى عدد دوائر ووحدات الشكاوى الموزعة على الوزارات والمؤسسات الحكومية المدنية والعسكرية في قطاع غزة.

34 ديوان المظالم في قطاع غزة، معلومات حصل عليها الباحث بتاريخ 1/6/2023.

35 مقابلة مع العميد صالح أبو عودة، مرجع سابق.

36 مقابلة مع العقيد حسام السحباني، مرجع سابق.

والملاحظ سيطرة الذكور على دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية بـ (67) موظفاً بنسبة (75.3%) مقارنة بـ (22) موظفة فقط بنسبة (24.7%).

الجدير بالذكر أنّ جميع موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية يحملون الشهادات الجامعية وتتنوع مؤهلاتهم العلمية، إذ يحمل (5) منهم درجة الدكتوراه، و(17) درجة الماجستير، و(55) درجة البكالوريوس، و(13) درجة الدبلوم. كما تتعدد تخصصاتهم العلمية، إذ يختص (13) منهم في القانون، بينما يختص الباقون في الإدارة، والصحافة والإعلام، والتربية، والمهن الطبية، والخدمة والتنمية الاجتماعية، والهندسة، والبرمجة، والإرشاد النفسي، والعلاقات الدولية، والمحاسبة، وعلوم البيئة، والسكرتاريا وأتمتة المكاتب<sup>37</sup>.

## حجم الشكاوى:

بلغ عدد الشكاوى التي استقبلتها وحدات ودوائر الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية والعسكرية وديوان المظالم خلال العام 2022: (26,898) شكاوى، تنوعت ما بين الشكاوى الإلكترونية التي تم تقديمها من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني وشبكات التواصل الاجتماعي، والشكاوى الوجيهة التي قدمت من خلال دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم<sup>38</sup>.

جدول رقم (2): عدد الشكاوى المستقبلية في الجهات الحكومية بقطاع غزة خلال العام 2022<sup>39</sup>

م	الجهة الحكومية	عدد الشكاوى	شكاوى قيد المتابعة	شكاوى مغلقة	نسبة الإغلاق
1	وزارة التنمية الاجتماعية	11,594	15	11,579	99.8%
2	وزارة الداخلية والأمن الوطني	3,450	1,115	2,335	68%
3	ديوان المظالم	3,077	235	2,842	92%
4	وزارة النقل والمواصلات	2,023	76	1,947	96%
5	وزارة التربية والتعليم	1,078	24	1,054	98%
6	وزارة الصحة	835	27	808	97%
7	وزارة الحكم المحلي	824	90	734	89%
8	ديوان الموظفين العام	694	16	678	98%
9	وزارة الاقتصاد الوطني	633	10	623	98%
10	وزارة العمل	530	134	396	74%
11	وزارة الأشغال العامة والإسكان	492	124	368	75%
12	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	460	10	450	98%
13	المجلس الأعلى للقضاء	421	42	379	90%
14	سلطة الأراضي	288	163	125	44%
15	وزارة الزراعة	183	4	179	98%
16	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	140	5	135	96%
17	سلطة المياه وجودة البيئة	87	22	65	75%
18	المكتب الإعلامي الحكومي	45	2	43	96%
19	سلطة الطاقة	40	0	40	100%
20	وزارة الخارجية	4	0	4	100%
	<b>الإجمالي</b>	<b>26,898</b>	<b>2,114</b>	<b>24,784</b>	<b>92%</b>

37 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.

38 المرجع السابق.

39 ديوان المظالم في قطاع غزة، مرجع سابق.

وتتضمن الأرقام جميع الشكاوى التي وصلت إلى الجهات الحكومية وديوان المظالم، التي حصل عليها الباحث، باستثناء الشكاوى الواردة إلى ديوان الرقابة المالية والإدارية وديوان المظالم في المجلس التشريعي لضمان عدم تكرار الشكاوى كونها وصلت إلى إحدى الجهات الحكومية.

وتفيد المعطيات أنّ عدد الشكاوى الواصلة للجهات الحكومية ليس كبيراً، إذا ما نظرنا إلى معدّل الشكاوى اليومي في الجهات الحكومية في قطاع غزة، الذي يبلغ نحو (73) شكوى لجميع الجهات\*. جاء معدّل الشكاوى اليومي على مدار السنة في أعلى الجهات استقبالاً للشكاوى، على النحو الآتي: وزارة التنمية الاجتماعية (31) شكوى، وزارة الداخلية والأمن الوطني (9) شكوى، ديوان المظالم (8) شكوى، وزارة النقل والمواصلات (5) شكوى، وزارة التربية والتعليم (2) شكوى. في حين أنّ معدّل الشكاوى اليومي على مدار السنة في الجهات الأقل استقبالاً للشكاوى كان كالآتي: (0.3) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، (0.2) في سلطة المياه وجودة البيئة، (0.1) في المكتب الإعلامي الحكومي، (0.1) في سلطة الطاقة، وأخيراً (0.01) في وزارة الخارجية.

ويؤكد ذلك أنّ عدد الشكاوى التي تصل إلى الجهات الحكومية بشكل يومي لا يُعتبر كبيراً، على الرغم من الإحساس بضخامة الرقم للوهلة الأولى. ولا يمكن استخلاص نتائج مهمة من الأرقام المعلنة بشكل دوري عن نظام الشكاوى، إلا إذا تم فحص طبيعة الشكاوى المتلقاة وجدولتها وفقاً لتصنيفات موضوعية غير عددية، لغرض المتابعة وتصويب الأوضاع، إذ إنّ الإحصائيات الرقمية الخاصة بالشكاوى الحكومية لا تعكس طبيعة الشكاوى ولا الآلية التي جرت معالجة الشكاوى بها، وذلك لعدة أسباب أهمها احتمالية وجود تكرار في الشكاوى المقدمة من المواطنين للجهات الحكومية، واحتمالية خلط بعض الجهات الحكومية بين عدد الشكاوى والاستفسارات التي تصلها، واحتمالية عدم صحة عدد من الشكاوى المقدمة.

تجدر الإشارة هنا إلى أنّ الشكاوى الواصلة إلى وزارة الداخلية والأمن الوطني تتضمن جميع الشكاوى الواصلة للوزارة من مديريات الشق المدني أو مكتب المراقب العام أو إدارة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة أو من الأجهزة الأمنية كالأمن الداخلي والأمن الخاص والشرطة العسكرية.

وتمحورت جميع الشكاوى الواردة من وزارة الحكم المحلي من المواطنين حول تظلمهم من أداء وخدمات بلديات قطاع غزة المختلفة، وتعاملها مع شكاوهم<sup>40</sup>.

سجلت الشكاوى المستقبلية في ديوان المظالم في العام 2022، زيادة بنسبة (15%) مقارنة بالعام 2021، وبنسبة (14%) مقارنة بعام 2020. وكانت أعلى نسبة للشكاوى الواردة لوزارة الداخلية ضد الشرطة الفلسطينية وبلغت (75%) من إجمالي الشكاوى الواردة إليها، بينما تعلقت أكثر الشكاوى في وزارة الصحة ببيئة الخدمة وجاءت بنسبة (40%)، أما الشكاوى في وزارة التربية والتعليم فكانت أعلاها الشكاوى المتعلقة بنقل المعلمين وبلغت (23%) منها<sup>41</sup>.

ويتابع ديوان المظالم في المجلس التشريعي بغزة الشكاوى المقدمة له حول أداء الجهات الحكومية في قطاع غزة، ومظلمات المواطنين، إذ وصل ديوان المظالم في المجلس التشريعي خلال العام 2022 (160) شكوى، أنجز (104) شكوى منها، وما تزال (36) قيد المتابعة، فيما تحفظ الديوان على (20) شكوى منها لعدم الاختصاص<sup>42</sup>.

## آليات معالجة الشكاوى والاعتراضات:

تتابع دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية الشكاوى المقدمة إليها دون تحديد مدة زمنية للمعالجة، إذ تختلف فترة المتابعة والمعالجة باختلاف طبيعة الشكاوى، ولكن يتوفر في ديوان المظالم قسم لرصد الشكاوى التي تحتاج للتدخل العاجل، ويتحرك الطاقم لتحقيق الاستجابة العاجلة للمواطنين. فيما قد تُشكل لجان طارئة لمعالجة شكاوى ذات طبيعة حساسة، وقد يُبت فيها بشكل سريع. وحددت جهات الاختصاص أياماً لمراجعة ومتابعة أصحاب الشكاوى لشكاوهم،

40 مقابلة مع م. حسام عزام، مدير وحدة الشكاوى في وزارة الحكم المحلي، بتاريخ 2023/5/17.

41 د. حسن الصيفي، رئيس ديوان المظالم، برنامج لقاء مع مسؤول الذي ينظمه مكتب الإعلام الحكومي، عقد بتاريخ 2023/3/2. الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/wphd6>.

42 مقابلة مع أ. ماجد أبو مراد، مرجع سابق.



وذلك يوم الثلاثاء من كل أسبوع سواء بالحضور الشخصي إلى مقرّ الدائرة أو الوحدة في الجهات الحكومية، أو في ديوان المظالم، أو الاتصال على الموظف المختص في أي وقت<sup>43</sup>.

وتتوفر داخل منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية آليات لاعتراض المشتكين في حال شعورهم بعدم الإنصاف في معالجة شكاوهم في دوائر ووحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية، ويتم الاعتراض عليها في ديوان المظالم مع توضيح الأسباب الجوهرية للاعتراض على النتيجة، كما تسمح الآلية للمواطن بالاعتراض على نتيجة الشكاوى أو الحلول المطروحة من قبل ديوان المظالم من خلال رفعها إلى لجنة متابعة العمل الحكومي بغزة. وتمنح دوائر الشكاوى كامل الصلاحيات في معالجة الشكاوى، وفي حال عدم إنصاف المشتكين يتم رفع تقرير من وحدة الشكاوى إلى ديوان المظالم في حينه، ويقوم الديوان بالتواصل مع الجهة الحكومية لإنصاف المواطن، وفي حال عدم الاستجابة يتم رفع تقرير إلى المرجعية الحكومية من أجل رد الحقوق إلى أصحابها وإصدار قرار ملزم بالخصوص. علماً أنه يتم إعطاء صاحب الشكاوى بطاقة مراجعة مختومة بالختم الرسمي للوحدة تتضمن اسمه وعنوانه وتاريخ تقديم شكاواه وموضوعها ورقمها وتاريخ المراجعة بشأنها<sup>44</sup>.

يقوم ديوان المظالم بتوثيق طلب الشكاوى بعد انتهاء تقديمها في الملفات تحت رقم متسلسل، ورقياً وإلكترونياً، ودراسة المظالم شكلياً والتحقق من كونها تقع ضمن اختصاص الجهة المقدّمة إليها، ومن صحة المعلومات والبيانات والمستندات المرفقة مع المظلمة، واتخاذ قرار بقبولها أو رفضها، أو قبولها المشروط بالإيعاز إلى المتظلم باستكمال المستندات أو المعلومات المطلوبة خلال (5) أيام عمل وإلا فإنه يتم إغلاق المظلمة لعدم جدية المتظلم. ويشعر الديوان المتظلم بالرد الأولي على طلبه، بالقبول أو الرفض، مع بيان الأسباب، خلال (3) أيام من تاريخ استلام الطلب، ويقوم بالدراسة الموضوعية للمظلمة بعد إعلان قبولها، وإعطاء الرأي الفني فيها، وعند استلام أي مستند جديد تتم إضافته إلى ملف المظلمة إلكترونياً وورقياً، ثم تبدأ عملية التقصي والتحقق من الجهة المتظلم منها، أو أي جهة أخرى ذات علاقة بها، بما لا يتعارض مع التشريعات السارية<sup>45</sup>.

في حال عدم استلام الرد بعد مضي (30) يوماً على تاريخ مخاطبة الجهة المتظلم منها، تتم إعادة تذكير الجهة المعنية كتابياً وإخطارها بوجوب الرد خلال مدة أقصاها (3) أيام من تاريخ استلام المخاطبة، وفي حال عدم استلام الرد بعد استفاد مدة الأيام الثلاثة، تُعتبر المظلمة عالقة، ويتم تحويلها إلى مدير عام ديوان المظالم لاتخاذ الإجراء المناسب. ويعمل الديوان على إطلاع المتظلم على إجراءات سير العمل في مظلمته بشكل مستمر، وذلك من خلال الاتصال أو عند مراجعته شخصياً للشكاوى في مقرّ ديوان المظالم، حيث حدّد الديوان موعداً دائماً للمراجعة وهو يوم الثلاثاء من كل أسبوع<sup>46</sup>.

هناك حالات تحتاج للعرض على لجنة مشتركة مع الدوائر الحكومية، فيقوم ديوان المظالم بتشكيل اللجان بعد موافقة المرجعية الحكومية على تشكيلها، وهي نوعان<sup>47</sup>:

**اللجان الدائمة:** تتشكّل لدراسة مظالم المواطنين بالتوافق مع المؤسسة الحكومية بشكل دائم، وتضمّ ممثلاً عن ديوان المظالم وممثلين عن الدوائر الحكومية المعنية، مثل لجنة سلطة الأراضي ولجنة ديوان الموظفين. وتتعقد بشكل أسبوعي، وترفع تقريراً بالخصوص، ويتم إدخال نتائجها على النظام المحوسب، ويبلغ المواطنون المشتكون بالنتائج.

**اللجان المؤقتة:** تشكّل للمتابعة أو التحقيق أو الدراسة والاستقصاء، وتفوض بمهام أو قضايا محددة تدخل ضمن مهام ديوان المظالم وصلاحياته، وتقدم تقريراً بالخصوص، ويتم إدخال نتائجها على النظام المحوسب، وتختلف فترة انعقادها وانتهاء من أعمالها بحسب طبيعة المظلمة ودرجة تعقيدها، ومنها ما يستمر انعقاده عدة أشهر.

أمّا عن الإجراءات التي تحصّن نظام الشكاوى ضدّ عدم إفلات المشتكى عليهم من العقاب، فيتدخل ديوان المظالم في حال تكرار شكاوى على جهة معينة أو مسؤولين محددين أو دائرة حكومية معينة، ويتم تشكيل لجنة تحقيق مشتركة بين ديوان المظالم والأطراف المعنية لبحث الشكاوى واتخاذ القرار المناسب<sup>48</sup>.

43 ديوان المظالم في قطاع غزة، مرجع سابق.

44 المرجع السابق.

45 المرجع نفسه.

46 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.

47 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.

48 المرجع السابق.

تؤكد المعطيات أن آليات معالجة الشكاوى بحاجة إلى إعادة النظر، لا سيما في كيفية إغلاقها، فمصطلح الإغلاق يجب أن يطبق على الشكاوى التي نجحت الجهات الحكومية سواء كانت مدنية أو عسكرية في حلها، وليس على تلك الشكاوى التي أنهيت أو رُدّت أو حُوّلت إلى جهات اختصاص أخرى.

كما تفيد المعطيات التي توصل إليها التقرير أن هناك عدم وضوح في القرارات النهائية للجان المشكلة لمتابعة قضايا بعينها، سواء كانت لجاناً دائمة أو مؤقتة، وذلك بسبب غياب نشر نتائج تلك اللجان المتوصل إليها بشكل مُعلن من خلال مؤتمر صحفي أو خبر صحفي على المواقع الرسمية المختصة.

### الشكاوى التي تحمل شبهة فساد أو مخالفات مالية وإدارية:

يمكن تعريف الفساد بأنه "سوء استعمال المرء للسلطة التي أُوْتِمن عليها لتحقيق مكاسب خاصة"<sup>49</sup>. ويُعدُّ الفساد ظاهرة اجتماعية وسياسية واقتصادية معقدة، فهو يقوِّض المؤسسات الديمقراطية ويبطئ التنمية الاقتصادية ويسهم في انعدام الاستقرار الحكومي، ويهاجم أسس المؤسسات الديمقراطية. وتعدُّ اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد الصك العالمي الوحيد الملزم قانونياً لمكافحة الفساد، إذ إن نهج الاتفاقية بعيد المدى والطابع الإلزامي للعديد من أحكامها يجعلان منها أداة فريدة لوضع استجابة شاملة لمشكلة عالمية<sup>50</sup>.

وتشير المعلومات المتوفرة، إلى أن دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم، لم تستقبل قضايا تتعلق بحالات يمكن أن تصنف كقضايا فساد أو تضارب مصالح أو تلقي هدايا. ويختص ديوان الرقابة المالية والإدارية والنيابة العامة، بالتعامل مع مثل هذه الشكاوى.

تعامل ديوان الرقابة المالية والإدارية مع (61) شكوى خلال العام المنصرم 2022، حول قضايا مالية وإدارية، أنجز (38) منها بالوصول إلى حلول أو إجراءات نهائية، وأحال (8) منها لجهات اختصاص أخرى لعدم الاختصاص، فيما تم حفظ (3) منها، وما تزال (4) منها قيد المتابعة في الديوان، و(8) قيد المتابعة مع جهات أخرى. في حين سجل الديوان معدلاً أعلى من نفس الشكاوى في العام 2021، إذ استقبل (75) شكوى، أنجز (52) منها، مقابل (8) شكاوى تم حفظها، وقام بإحالة (12) شكوى لجهات اختصاص أخرى، وما تزال (3) منها مفتوحة قيد المتابعة<sup>51</sup>.

تؤكد المعطيات أن مساحة العمل في النظر في قضايا الفساد ما تزال محدودة، وعليه يتطلب الأمر تفعيلها بواسطة إقناع المواطنين والموظفين بضرورة تحركهم للإبلاغ عن القضايا المالية والإدارية التي تحمل شبهات فساد، بل وتشجيعهم على ذلك من خلال ضمان أمنهم الشخصي وسلامتهم وسرية المعلومات التي يدلون بها، أو من خلال المكافأة والحوافز.

### إمكانيات منظومة الشكاوى:

تحتاج منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية والعسكرية إلى المزيد من الإمكانيات للاستمرار في تقديم الخدمة للمواطنين لا سيما الإمكانيات اللوجستية والمرتبطة بالموارد المالية، وتخضع موازنة نظام الشكاوى في ديوان المظالم للموازنة المقررة من الأمانة العامة التابعة للجنة متابعة العمل الحكومي بغزة<sup>52</sup>. فيما تخضع كل دائرة أو وحدة للوزارة أو المؤسسة التابعة لها من حيث الموازنة والمتابعة الإدارية للوزارة أو الجهة المشرفة.

وفي سياق منفصل، يعمل ديوان المظالم كجهة إشرافية على دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية على تطوير التقارير الدورية حول الشكاوى، وتقديم استخلاصات مهمة على نظام الشكاوى، ويدرس مقترحات عديدة كإصدار تقرير رقمي شهري يتضمن إجمالي الشكاوى الواردة والمغلقة وقيد المتابعة، والشكاوى الواقعة ضمن اختصاص الجهة المقدمة إليها والشكاوى العالقة، من أجل متابعة سيرورة العمل، إضافة إلى إصدار تقرير مفصل بشكل نصف سنوي وسنوي يتضمن التعريف بالدائرة وملخص الشكاوى، وإنجازات الدائرة أو الوحدة (بما يشمل عدد جلسات

49 منظمة الشفافية الدولية، الفساد، الموقع الإلكتروني: <http://www.transparency.org/whatwedo>  
50 الأمم المتحدة، الفساد. الرابط الإلكتروني: <https://www.unodc.org/romena/ar/corruption.html>  
51 مقابلة مع أ. يحيى انصيو، مرجع سابق.  
52 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.

الاستماع، وعدد الاتصالات، وعدد التحقيقات، وعدد اللقاءات والزيارات، وعدد اللجان المشكلة والمشارك فيها، وعدد الدورات وورش العمل، وعدد الردود على الاستفسارات)، وفق جداول توضيحية، إلى جانب توضيح الشكاوى المستقبلية، وتصنيفها، وطبيعتها، ونسب إغلاقها، ونماذج لقصص النجاح فيها، والاستنتاجات العامة والمعيقات والتوصيات<sup>53</sup>.

تفيد المعطيات أنّ جهات الاختصاص لا تنظر إلى تحسين خدمات نظام الشكاوى بشكل منفصل، بل يُنظر إلى ذلك في سياق تحسين خدمات الوزارة أو المؤسسة بشكل عام، وينطبق على نظام الشكاوى في الجهات الحكومية ما ينطبق على مختلف الدوائر في الوزارات والمؤسسات الحكومية. يأتي ذلك بينما تعاني الجهات الحكومية شحّ الإمكانيات وضعف الموارد المالية، وعليه تكون الموازنة المقررة لدوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية، غير كافية.

### حساسية النوع الاجتماعي؛

تتقدم النساء بشكاوى سعياً للحصول على حقوقهن أو معاقبة أحد المقصرين في العمل العام أو في موضوعات أخرى، وعليه يتوجب على دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية مراعاة حساسية النوع الاجتماعي عند التعامل مع المشتكيات، وإيلاء أهمية خاصّة لهنّ خلال عملية التقديم ومراحل المتابعة.

وتجتهد دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية في التعامل مع النساء المتقدمات بشكاوى دون توفير الإمكانيات التي تساعد في ذلك، إذ إنّ نسبة الموظفات الإناث من إجمالي موظفي منظومة الشكاوى بغزة تبلغ (24.7%)، وهي نسبة غير كافية، كما أنّ (16) جهة حكومية لا توجد في دوائر ووحدات الشكاوى فيها أيّ موظفة<sup>54</sup>.

تفيد الحقائق أنّ للنساء وضعية خاصّة من حيث حساسية المشكلات التي تتعرضن لها في المجتمع عامة، والمرأة العاملة في مواقع العمل خاصّة، ومدى قابلية المجتمع للحديث عن تلك المشكلات، وضمان تحركهن للإبلاغ عما يحدث معهن من مضايقات ترتقي إلى مستوى الجرائم. من جهة أخرى، فإنّ التعامل مع شكاوى النساء في الجهات الحكومية، ومدى صعوبة أن تتقدم سيّدة بشكوى حساسة إلى موظف الشكاوى، وغياب الآليات الخاصّة بالتعامل مع مثل هذه القضايا، كلها مؤشرات تؤكد افتقار منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية إلى التعامل الخاص مع حساسية النوع الاجتماعي.

### التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة؛

يحتاج الأشخاص ذوو الإعاقة بمختلف أنواعها إلى طرق خاصّة في منظومة الشكاوى، تسهل وصولهم إلى أماكن وحدات ودوائر الشكاوى، وتضمن أن تُسمع شكواهم بشكل جيد، وأن تُتابع بنوع من الخصوصية والاهتمام.

ويتعامل موظفو دوائر ووحدات الشكاوى وديوان المطالم مع الأشخاص ذوي الإعاقة، بشكل خاص، ويحاولون مساعدتهم قدر الإمكان خلال مرحلة تقديم الشكوى أو متابعتها، ويضطرون إلى مقابلة ذوي الإعاقة الحركية في مدخل المكان الذي توجد فيه الوزارة أو المؤسسة أو في الطابق السفلي منها، ويطلبون حضور مرافق مع ذوي الإعاقة السمعية أو البصرية<sup>55</sup>.

تؤكد المعطيات أنّه وعلى الرغم من اهتمام موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية والعسكرية بالأشخاص ذوي الإعاقة، إلّا أنّ ذلك لا يعفي القائمين على منظومة الشكاوى من وضع آليات محددة للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف أنواع إعاقاتهم، للخروج من سوء إدارة المواقف بشكل عام.

53 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.  
54 ديوان المطالم في قطاع غزة، مرجع سابق.  
55 مقابلة مع أ. رندة الصيرفي، مرجع سابق.



## رضا المشتكين عن تعامل دوائر و وحدات الشكاوى:

تبدل دوائر و وحدات الشكاوى في الجهات الحكومية و ديوان المظالم جهوداً كبيرة في التعامل الجدي مع شكاوى المواطنين، و يتيح نظام الشكاوى الإلكتروني إمكانية تقييم رضا المشتكين عن كل جهة حكومية، ولكن حجم مشاركة المشتكين في التقييم ضعيف، بالتالي لا يمكن قياس مدى رضاهم عن الخدمة التي تلقوها في الوزارة أو المؤسسة الحكومية.

ويؤثر ديوان المظالم للمشتكين تقييماً حول الأداء و سيرورة تقديم الشكاوى و متابعتها، يتضمن تقييم سهولة الوصول، و مكان الاستقبال، و تعامل الموظفين، و سهولة النموذج، و لباقة الموظف متلقي الشكاوى و كفاءته و حسن مظهره، و مدى الاستعلام عن التفاصيل، و مدى الاطلاع على سير الشكاوى، و مدى متابعة الشكاوى، و الإبلاغ عن النتائج، و مدى إنصاف الإجراءات. و في التقييم أسئلة مغلقة، يجاب عليها بإجابات محددة مثل: (راض، محايد، غير راض)، إضافة إلى أسئلة مفتوحة لغرض الاستفسار<sup>56</sup>. ولكن لا يستخدم معظم المشتكين تلك الميزة، إذ استقبل نظام الشكاوى المركزي الإلكتروني (101) تقييم فقط عن الشكاوى المقدمة في العام 2022، و عبروا فيها عن رضاهم عن الإجراءات و النتائج<sup>57</sup>.

و في سياق رضا المشتكين، عمل ديوان المظالم خلال العام 2022، على تأخير المئات من أوامر الحبس الخاصة بالتجار المتعسرين لدى النيابة العامة؛ لإعطائهم فرص سداد ديونهم و النهوض من جديد، إلى جانب تنفيذ العشرات من قرارات المحاكم النظامية مع الجهات المختصة التي تتعلق بحقوق المواطنين، و تم توجيه المئات من المواطنين إلى السبل القانونية، بغية الحصول على حقوقهم من خلال خدمة الاستشارة القانونية المجانية المقدمة من قبل الديوان. و بلغ عدد الاستشارات القانونية في ديوان المظالم خلال العام 2022 ما مجموعه (1,076) استشارة قانونية مقدمة من قبل الديوان. و بلغ عدد الاستشارات توجيهات لاتخاذ إجراءات محددة و ملاحظات داعمة للاتجاه أو السلوك الصحيح الذي تنتهجه المحاكم أو الجهات المختصة بموضوع الشكاوى<sup>58</sup>.

تؤكد المعطيات أن آليات قياس رضا المشتكين بحاجة للمراجعة و التطوير، فمن الضروري أن يبدي المواطن المشتكي رأيه في كيفية استقبال شكواه بداية، ثم يبدي رأيه النهائي في كيفية تعامل الجهة الحكومية مع شكواه، و مدى رضاه عن الحل الذي أغلقت به الشكاوى. كما ينبغي الاستفادة من حصيلة مجموع هذه المعلومات في الوصول لأفضل الطرق من أجل تصويب طرق و وسائل العمل و التعامل مع شكاوى المواطنين لا سيما النساء و الأشخاص ذوي الإعاقة.

56 استبيان قياس رضا الجمهور عن الخدمة المقدمة من ديوان المظالم، الرابط الإلكتروني:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszj4PipsyXSpFf9IaH5onpsenWjyFv9psgxuPjwL\\_6hiDzQ/viewform?fbclid=IwAR2g6-qhz1kCDDp](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScszj4PipsyXSpFf9IaH5onpsenWjyFv9psgxuPjwL_6hiDzQ/viewform?fbclid=IwAR2g6-qhz1kCDDp)

57 مقابلة مع أ. رندا الصيرفي، مرجع سابق.

58 المرجع السابق.

## ◀ الاستنتاجات:

خلص التقرير إلى مجموعة من الاستنتاجات المهمة، كالتالي:

### أولاً: استنتاجات خاصة بالإطار القانوني؛

- (1) ديوان المظالم ومنظومة الشكاوى في الجهات الحكومية تستند في عملها إلى القرار رقم (60) لسنة 2005 حول تنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارات، كما يستند ديوان المظالم إلى قرار مجلس الوزراء رقم (281) لسنة 2011 بشأن تنظيم عمل ديوان المظالم.
- (2) بسبب غياب دليل إجراءات شامل تعمل وفقه منظومة الشكاوى في قطاع غزة، فهي تسترشد بقرار أمين عام مجلس الوزراء رقم (20/17) لسنة 2017 بشأن دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى الملحق بقرار مجلس الوزراء الفلسطيني في رام الله رقم (8) لسنة 2016 بشأن نظام الشكاوى ودليل الإجراءات والنماذج الخاصة به.
- (3) يعمل ديوان الرقابة المالية والإدارية، وفقاً للقانون رقم (15) لسنة 2004، ويتمتع بالأهلية القانونية التي تكفل ضمان سلامة النشاط المالي، والتفتيش الإداري لضمان كفاءة الأداء، وحسن استخدام السلطة والكشف عن الانحراف، والتحقق من قيام أجهزة الرقابة والتفتيش والمتابعة الداخلية في المراكز المالية كافة بممارسة مهامها بصورة سليمة وفعالة بما يضمن تعزيز الشفافية والمصداقية والوضوح في أعمال الحكومة والمؤسسات والهيئات العامة، من خلال سبع إدارات مختصة.
- (4) يؤكد الإطار القانوني الناظم أنّ القوانين الناظمة لعملية تقديم الشكاوى موجودة ومتعددة، وتبرز الحاجة إلى تطويرها وجمعها في قانون موحد، ينظم العمل في إدارات ودوائر ووحدات وأقسام الشكاوى في المؤسسات المدنية والعسكرية، كما يغيب فعلياً وجود دليل إجراءات نموذجي موحد، يسير على خطاه كل من يعمل في منظومة الشكاوى في قطاع غزة.

### ثانياً: استنتاجات خاصة بالإطار المؤسسي؛

- (1) سجلت الشكاوى المستقبلية في ديوان المظالم في العام 2022، زيادة بنسبة (15%) عن العام 2021، وبنسبة (14%) عن العام 2020. وكانت أعلى نسبة للشكاوى الواردة لوزارة الداخلية ضد الشرطة الفلسطينية وبلغت (75%) من إجمالي الشكاوى الواردة إليها، بينما تعلقت أكثر الشكاوى في وزارة الصحة ببيئة الخدمة وجاءت بنسبة (40%)، أما الشكاوى في وزارة التربية والتعليم فكانت أعلاها شكاوى نقل المعلمين التي بلغت نسبتها (23%).
- (2) تعامل ديوان الرقابة المالية والإدارية مع (61) شكوى خلال العام المنصرم 2022، حول قضايا مالية وإدارية، أنجز (38) منها بالوصول إلى حلول أو إجراءات نهائية، وأحيلت (8) منها لجهات اختصاص أخرى لعدم الاختصاص، فيما تم حفظ (3) شكاوى، وما تزال (4) منها قيد المتابعة في الديوان، و(8) قيد المتابعة مع جهات أخرى. في حين سُجِّلَ معدل أعلى من الشكاوى نفسها في العام 2021، إذ استقبل ديوان الرقابة (75) شكوى.
- (3) يتابع ديوان المظالم في المجلس التشريعي بغزة الشكاوى المقدمة له حول أداء الجهات الحكومية في قطاع غزة، ومظلمات المواطنين، إذ وصل ديوان المظالم في المجلس التشريعي خلال العام 2022 ما مجموعه (160) شكوى، أنجز (104) شكاوى منها، وما تزال (36) قيد المتابعة، بينما تحفظ الديوان على (20) منها لعدم الاختصاص.
- (4) تستقبل منظومة القطاع الأمني في قطاع غزة شكاوى المواطنين عبر وسائل إلكترونية مختلفة، كنظام الشكاوى المركزي على صفحة وزارة الداخلية والأمن الوطني، ومن خلال شبكات التواصل الاجتماعي على صفحات وزارة الداخلية والأمن الوطني، ومكتب المراقب العام، ومدير عام الشرطة، والأمن الداخلي، والشرطة العسكرية، والانضباط والأمن الخاص.

5) منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية تنقصها رؤية محددة حول حدود الأدوار بدقة لكل من دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية ودور ديوان المظالم أو أي جهة أخرى، ينظمها بروتوكول جامع وشامل، للقضاء على أي مشكلات إدارية أو قانونية.

6) يشير الإطار المؤسسي الناظم لتقديم الشكاوى في قطاع غزة إلى تعدد الجهات العاملة في منظومة الشكاوى الحكومية سواء المدنية أو العسكرية، وفي الوزارات والمؤسسات الحكومية أو الأجهزة الأمنية، يضطلع بعضها بالإشراف على أجزاء من المنظومة كديوان المظالم، ومكتب المراقب العام، وهو الأمر الذي يُبرز مدى الحاجة إلى إعادة صياغة المنظومة وتشكيل جسم موحد لكلا القطاعين المدني والعسكري، أو جسم لكل قطاع على حدة وفق ما تمليه المواقف التنظيمية، ومنحه الصفة الإشرافية والرقابية على مختلف مكونات المنظومة، وتكليفه بضبطها ومتابعتها ورسم السياسات الاستراتيجية والتنفيذية لها، والقدرة على التدخل الفاعل والجدى عند اللزوم.

### ثالثاً: استنتاجات خاصة بالفاعلية:

ويقسّمها التقرير وفقاً للمؤشرات، إلى الاستنتاجات الآتية:

#### استنتاجات خاصة بالوصولية إلى منظومة الشكاوى:

1. تؤكد المُعطيات سهولة وصول المواطن أو صاحب الشكاوى للمكان الذي يشتكي من خلاله، والذي يعدّ عنواناً واضحاً، ما يؤثر إيجاباً في فاعلية نظام الشكاوى لدى الجهات الحكومية.
2. يُعبر مدى وصولية المواطنين إلى أماكن تقديم الشكاوى عن مدى الاهتمام بهذه الشكاوى ووصول أصحاب المظالم لجهات الاختصاص.
3. تؤكد المُعطيات أنّ المنظومة تنقصها رؤية محددة في توزيع الأدوار بدقة بين دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم أو أي جهة أخرى، وفق بروتوكول موحد، وقاعدة بيانات موحدة للمشتكين، للقضاء على أي مشكلات إدارية أو قانونية طارئة.

#### استنتاجات خاصة بتصنيف الشكاوى:

- الجهات الحكومية المدنية والعسكرية تستقبل أعداداً متنوعة من الشكاوى بحسب الموضوع، تصنّف أرسيفياً من قبل موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهة نفسها.
- نمط تصنيف الشكاوى في الجهات الحكومية غير موحد، وذلك لتتوع اختصاصات الوزارات والمؤسسات الحكومية، سواء المدنية أو العسكرية.
- تصنّف الشكاوى في الجهات الحكومية من حيث النوع إلى شكوى، أو ملاحظة أو اقتراح أو استفسار، ومن حيث الأهمية إلى عادية أو هامة أو هامة جداً.
- 1. لا يتيح نظام الشكاوى في الجهات الحكومية إمكانية تصنيف الشكاوى وفقاً لموضوعها، أو أن تعطى وصفاً بأنها شكوى إدارية أو حقوقية أو غير ذلك.
- 2. لا يتيح نظام الشكاوى في الجهات الحكومية تصنيف الشكاوى المتلقاة عبر شبكات التواصل الاجتماعي.
- 3. ينبغي تطوير منظومة تصنيف الشكاوى في الجهات الحكومية بشكل يسهّل التعامل معها، ويوضح أهميتها، ويسهل عملية أرسفتها لاستخدامها واسترجاعها فيما بعد بسهولة.

#### استنتاجات خاصة بتوفّر الكادر البشري:

- الكادر البشري المخصّص لتلقي الشكاوى في (29) وزارة ومؤسسة حكومية وديوان المظالم وفي القطاع الأمني؛ يبلغ نحو (289) موظفاً، ما لا يعتبر عدداً كبيراً بالنظر إلى عدد دوائر ووحدات الشكاوى الموزعة على الوزارات والمؤسسات الحكومية المدنية والعسكرية في قطاع غزة.
- يقدر عدد الكادر البشري العامل في منظومة الشكاوى في وزارة الداخلية والأمن الوطني بنحو (200) شخص. حيث يعمل في مكتب المراقب العام (107) موظفين تقريباً، بينهم (30) يختصون في القانون. في حين يبلغ عدد العاملين في إدارة المظالم وحقوق الإنسان في الشرطة (22) موظفاً، بينهم (16) يختصون في القانون. فيما يعمل عدد آخر في أقسام الشكاوى في الشق المدني للوزارة وأجهزة الأمن الخاص والشرطة العسكرية والأمن الداخلي.

- هناك تباين في اهتمام الجهات الحكومية بدوائر ووحدات الشكاوى من حيث العدد، إذ تفرز نسبة كبيرة منها موظفاً واحداً فقط للوحدة، كما أنّ خبرة وكفاءة الكادر غير واضحة.
- جميع موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية يحملون الشهادات الجامعية وتتنوع مؤهلاتهم العلمية، إذ يحمل (5) منهم درجة الدكتوراه، و(17) درجة الماجستير، و(55) درجة البكالوريوس، و(13) درجة الدبلوم. كما تتعدد تخصصاتهم العلمية، إذ يختص (13) منهم في القانون، بينما يختص الباقون في الإدارة، والصحافة والإعلام، والتربية، والمهن الطبية، والخدمة والتنمية الاجتماعية، والهندسة، والبرمجة، والإرشاد النفسي، والعلاقات الدولية، والمحاسبة، وعلوم البيئة، والسكرتاريا وأتمتة المكاتب.
- يسيطر الذكور على دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية بـ (67) موظفاً بنسبة (75.3%)، مقابل (22) موظفة بنسبة (24.7%) فقط، وهي نسبة ضئيلة لتواجد الإناث ضمن الكادر البشري.

#### استنتاجات خاصة بحجم الشكاوى:

- يبلغ عدد الشكاوى التي استقبلتها وحدات ودوائر الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم خلال العام 2022 ما مجموعه (26,898) شكوى، سواء من خلال نظام الشكاوى الإلكتروني "نظام الدخول الموحد" أو دوائر ووحدات الشكاوى والديوان. استقبلت وزارة التنمية الاجتماعية العدد الأكبر من الشكاوى في العام 2022 بواقع (11,594) شكوى، وفي المرتبة الثانية جاءت وزارة الداخلية والأمن الوطني بواقع (3,450) شكوى، وفي المرتبة الثالثة جاء ديوان المظالم بواقع (3,077) شكوى، بينما جاءت سلطة الطاقة في المرتبة ما قبل الأخيرة بواقع (40) شكوى، وفي المرتبة الأخيرة جاءت وزارة الخارجية بواقع (4) شكوى فقط.
- قدّم خلال العام 2022 ما مجموعه (2,114) ما تزال قيد المتابعة، ولم تتمكن الجهات الحكومية من إغلاقها وإنجازها بعد، وأكثر هذه الشكاوى موجودة لدى وزارة الداخلية والأمن الوطني بـ (1,115) شكوى، يليها ديوان المظالم بـ (235) شكوى، وسلطة الأراضي بـ (163) شكوى.
- تفيد المعطيات أنّ عدد الشكاوى الواصلة للجهات الحكومية ليس كبيراً، إذا ما نظرنا إلى معدل الشكاوى اليومي في الجهات الحكومية في قطاع غزة، الذي يبلغ نحو (73) شكوى تقريباً لجميع الجهات\*. جاء معدل الشكاوى اليومي على مدار السنة في أعلى الجهات استقبالا للشكاوى، على النحو الآتي: وزارة التنمية الاجتماعية (31) شكوى، وزارة الداخلية والأمن الوطني (9) شكوى، ديوان المظالم (8) شكوى، وزارة النقل والمواصلات (5) شكوى، وزارة التربية والتعليم (2) شكوى. في حين كان معدل الشكاوى اليومي على مدار السنة في الجهات الأقل استقبالا للشكاوى على النحو الآتي: (0.3) في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، (0.2) في سلطة المياه وجودة البيئة، (0.1) في المكتب الإعلامي الحكومي، (0.1) في سلطة الطاقة، وأخيراً (0.01) في وزارة الخارجية.
- تفيد الحقائق أنه لا يمكن استخلاص نتائج مهمة من الأرقام المعلنة عن الشكاوى، إلا إذا تمّ فحص طبيعة الشكاوى المتلقاة وجدولتها وفقاً لتصنيفات موضوعية غير عددية، لغرض المتابعة وتصويب الأوضاع، إذ إنّ الإحصائيات الرقمية الخاصة بالشكاوى الحكومية لا تعكس طبيعة الشكاوى ولا الآلية التي جرت معالجة الشكاوى بها، وذلك لعدة أسباب أهمها احتمالية وجود تكرار في الشكاوى المقدمة من المواطنين للجهات الحكومية، واحتمالية خلط بعض الجهات الحكومية بين الشكاوى والاستفسارات التي تصلها، واحتمالية عدم صحة عدد من الشكاوى المقدمة.

#### استنتاجات خاصة بآليات معالجة الشكاوى والاعتراضات:

1. يمكن الإجراء الذي يتيح نظام الدخول الموحد لتقييم الشكاوى الإلكترونية؛ المواطنين من معرفة حالة الشكاوى والإجراء المتخذ بشأنها إلى حد كبير.
2. يُعرّف المواطنون بالآلية التقدم بالشكاوى الوجيهة والإلكترونية من خلال نشرات إرشادية وتوعوية، ودليل إرشادي يوضح كيفية التقدم بالشكاوى، يُنشر على المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية أو على شبكات التواصل الاجتماعي الخاصة بها، أو من خلال بروشور خاص.
3. اعتمدت الدوائر والوحدات المعنية بالشكاوى في الجهات الحكومية نموذجاً للشكاوى، يحتوي على بيانات المشتكي ومعلومات الشكاوى الأساسية.
4. تؤكد المعطيات الحاجة إلى تعريف المواطنين بطبيعة التصنيفات المتاحة للشكاوى، إذ لا يحتوي النموذج المكتوب للشكاوى على تصنيف محدد للشكاوى، وتترك عملية التصنيف لموظفي دوائر ووحدات الشكاوى أو لديوان المظالم.

\* تأتي المعدل اليومي بقسمة إجمالي عدد الشكاوى على عدد أيام السنة 365 يوماً.

5. تدخل الشكاوى الوجيهة إلى النظام الإلكتروني وبالعكس، لتسهيل التعامل الإلكتروني والورقي معها لاحقاً.
6. يتم إطلاع المواطنين المتقدمين بشكاوى في دوائر ووحدات الشكاوى بالجهات الحكومية على مراحل دورة الشكاوى سواء كانت وجاهية أو إلكترونية، وعلى الإجراءات المتخذة خلال معالجتها، بشكل مستمر.
7. يُبلغ المشتكون بالرد النهائي على شكاوهم، وبإغلاق الشكاوى، بالحل أو بعدم الاختصاص أو بعدم القبول، ويأتي الرد إلكترونياً أو عن طريق الاتصال أو الحضور الشخصي.
8. يُتاح للمواطن التظلم على نتيجة فحص الشكاوى في الجهة الحكومية التي تقدم لها، سواء في ديوان المظالم، أو في مكتب المراقب العام في حال الشكاوى العسكرية، أو ديوان الرقابة المالية والإدارية أو في المجلس التشريعي بشكل عام.

#### استنتاجات خاصة بالشكاوى التي تحمل شبهة فساد أو مخالفات مالية أو إدارية:

1. تعامل ديوان الرقابة المالية والإدارية مع (136) شكاوى خلال العام المنصرم، تناولت قضايا مالية وإدارية، أنجز (90) منها بالوصول إلى حلول أو إجراءات نهائية.
2. مساحة العمل على النظر في قضايا الفساد أو تلك التي تحمل مخالفات إدارية ومالية في الجهات الحكومية بقطاع غزة ما تزال محدودة.
3. ينبغي تفعيل نهج الإبلاغ عن الفساد، بواسطة إقناع المواطنين والموظفين بضرورة تحركهم للإبلاغ عن القضايا المالية والإدارية التي تحمل شبهة فساد، بل وتشجيعهم على ذلك من خلال ضمان أمنهم الشخصي وسلامتهم وسرية المعلومات التي يدلون بها، أو من خلال المكافأة والحوافز.
4. يغيب النظام الفعال لحماية المبلغين عن الفساد بأشكاله المختلفة في الجهات الحكومية، والضوابط الضامنة لعدم إفلات الفاسدين من العقاب، خاصة أصحاب النفوذ، وهو الأمر الذي يتوجب العمل عليه تحقيقاً لمساعي مكافحة الفساد في الوظيفة العمومية.

#### استنتاجات خاصة بإمكانيات منظومة الشكاوى:

1. تعاني منظومة الشكاوى من شحّ الإمكانيات وضعف الموارد المالية، وتُعدّ الموازنة المقررة لدوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وفي ديوان المظالم غير كافية، الأمر الذي يؤثر في جودة الخدمات والسعي نحو الارتقاء بها وتحقيق العدالة ونيل رضا المواطنين.
2. لا تتنظر جهات الاختصاص إلى تحسين خدمات نظام الشكاوى بشكل منفصل، بل يُنظر إلى ذلك في سياق تحسين خدمات الوزارة أو المؤسسة بشكل عام، وينطبق على نظام الشكاوى في الجهات الحكومية ما ينطبق على مختلف الدوائر في الوزارات والمؤسسات الحكومية.
3. لزيادة فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية يلزم وضع دوائر ووحدات الشكاوى في وضعية مناسبة في الهيكلية الوظيفية، والعمل على تمكينها إدارياً، بحيث تتبع لمكتب الوزير أو المدير العام.

#### استنتاجات خاصة بحساسية النوع الاجتماعي:

1. تقييد الحقائق أنّ للنساء وضعية خاصة من حيث حساسية المشكلات التي تتعرضن لها في المجتمع عامة، والمرأة العاملة في مواقع العمل خاصة، ومدى قابلية المجتمع للحديث عن تلك المشكلات.
2. منظومة الشكاوى بالجهات الحكومية لا تصنّف شكاوى الإناث تحت عنوان خاص يميزها، سواء في نموذج الشكاوى أو عند إصدار التقارير، وقد يرجع ذلك إلى غياب البروتوكول الذي يحكم وينظم التعاملات والتصنيفات الخاصة، وغياب الأنظمة والسياسات واللوائح الخاصة بالشكاوى التي لها علاقة بالفساد المبني على النوع الاجتماعي.
3. ما تزال مسألة مراعاة حساسية النوع الاجتماعي غائبة في منظومة الشكاوى بغزة، وتحتاج إلى التركيز سواء من خلال عدد الموظفين العاملات في دوائر ووحدات الشكاوى، أو بإيجاد خصوصية لشكاوى الإناث من خلال التصنيف والمتابعة الخاصة.
4. ينبغي ضمان تحرك الإناث للإبلاغ عما يحدث معهن من مضايقات ترتقي إلى مستوى الجرائم، إلى جانب التعامل مع شكاوى الإناث في الجهات الحكومية، بجديّة.
5. يتوجب على الجهات الحكومية مراعاة مدى صعوبة أن تتقدم سيدة بشكاوى حساسة إلى موظف الشكاوى، في ظل غياب الآليات الخاصة بالتعامل مع مثل هذه القضايا.



## استنتاجات خاصة بالتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة:

1. تكمن المشكلة الكبرى في عدم قابلية التعااطي مع المعوقات التي تواجه الأشخاص ذوي الإعاقة في طريق دمجهم المجتمعي، وتمكينهم من التقدّم بشكاوى تخصّصهم، أسوة بغيرهم من المواطنين.
2. تواجه مشكلات مواءمة أماكن الشكاوى والمباني في الجهات الحكومية، الأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، عندما لا يكون مكان دائرة أو وحدة الشكاوى في الطابق الأرضي، أو عند عدم وجود مصعد كهربائي.
3. يُلمس الضعف الواضح في التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، خلال مراحل تقديم الشكاوى ومتابعتها، ويحتاج الأمر إلى إيجاد وسائل تسهيلية خاصة وآلية ضامنة لسماع شكاوهم والتأكد من وصولهم إلى حلول منصفة.
4. تفيد المعطيات أنّه على الرغم من اهتمام موظفي دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية المدنية والعسكرية بالأشخاص ذوي الإعاقة، إلا أنّ ذلك لا يعفي القائمين على منظومة الشكاوى من وضع آليات محددة للتعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة بمختلف أنواع إعاقاتهم، للخروج من سوء إدارة المواقف بشكل عام.

## استنتاجات خاصة برضا المشتكين عن تعامل دوائر ووحدات الشكاوى:

1. يتيح نظام الشكاوى الإلكتروني إمكانية تقييم رضا المشتكين عن كل جهة حكومية. ولكن لا يهتم جميع المشتكين بذلك في ظل إبقاء تعبئة النموذج أمراً اختيارياً.
2. يفيد تقييم جمهور المشتكين للجهات الحكومية في الوقوف أمام الخلل الذي يعوق عملية تقديم الشكاوى، شريطة الأخذ بنتائج هذه التقييمات الدورية والعمل على الوصول إلى منظومة أفضل للشكاوى.
3. آليات قياس رضا المشتكين بحاجة للمراجعة والتطوير، فمن الضروري أن يبدي المواطن المشتكي رأيه في كيفية استقبال شكاواه بدايةً، ثم يبدي رأيه النهائي في كيفية تعامل الجهة الحكومية مع شكاواه، ومدى رضاه عن الحل الذي أغلقت به الشكاوى.
4. ينبغي الاستفادة من مجموع المعلومات الواصلة من تقييم رضا المشتكين في الوصول إلى أفضل الطرق من أجل تصويب طرق ووسائل العمل والتعامل مع شكاوى المواطنين لا سيما النساء والأشخاص ذوي الإعاقة.

## رابعاً: استنتاجات خاصة بالاستقلالية:

1. تتعدد جهات استقبال الشكاوى وجميعها تتبع الدوائر الحكومية المدنية والعسكرية، إذ تتلقى الوزارات والبلديات والأجهزة الأمنية من جهة، وديوان المطالم وديوان الرقابة المالية والإدارية والمجلس التشريعي بغزة من جهة أخرى، شكاوى تتعلق بمعاملات ومشكلات المواطنين.
2. تغيب الاستقلالية عن المؤسسات التي تستقبل شكاوى المواطنين بشأن حقوقهم ومشكلاتهم، كونها تخضع للجهات الحكومية في قطاع غزة.

## خامساً: استنتاجات خاصة بالشفافية:

1. لا تعبر النسب والأرقام الواردة حول إغلاق الشكاوى عن حقيقة هذا الإغلاق، بسبب عدم وضوح نسبة النجاح في الوصول إلى حلول منصفة ومرضية للمشتكي، وعدم وضوح كيفية الإغلاق نفسه، بمعنى هل انتهت الشكاوى بحل، أو أغلقت لعدم الاختصاص أو لعدم وجود انتهاك، أو لأسباب أخرى.
2. لا تنشر الجهات المختصة المعلومات الخاصة بمنظومة الشكاوى، لا سيما نتائج لجان التحقيق وتقصي الحقائق، أو الشكاوى المنظورة أمام ديوان الرقابة المالية والإدارية، على الملأ، ولا تتيحها للباحثين ووسائل الإعلام، وهو ما يغيّب الشفافية ويمنع الحصول على المعلومات.
3. تعمل الجهات الإشرافية على نظام الشكاوى في الجهات الحكومية على تطوير التقارير الدورية حول الشكاوى، وتقديم استخلاصات فنية وكيفية -ليست رقمية فقط- على نظام الشكاوى.

## التوصيات:

- خُص التقرير إلى مجموعة من التوصيات التي من شأنها تمكين فاعلية نظام الشكاوى في الجهات الحكومية، وضبط استقلاليتها، وتأتي على النحو الآتي:
- مطالبة السلطة الحاكمة في غزة بتمكين ديوان المظالم، ومنحه المزيد من الصلاحيات لتقديم تقارير فنية وإدارية وإشرافية على دوائر ووحدات الشكاوى في الوزارات والمؤسسات الحكومية، وذلك تحقيقاً لفاعلية أكبر لنظام الشكاوى.
- مطالبة ديوان المظالم بغزة إصدار دليل إجراءات شاملة وواضحة تعمل وفق منظومة الشكاوى ويقر آلية عملها.
- إنشاء قاعدة بيانات مشتركة تقوم بها الجهات الحكومية لجميع المؤسسات العاملة في منظومة الشكاوى، لضمان عدم تكرار الشكاوى في حال تقدم مواطن بشكواه لأكثر من جهة، أو حوِّلت شكاوى إلى عدة جهات حكومية داخلياً.
- على الجهات الحكومية في قطاع غزة إيجاد آليات ناجعة للإبلاغ عن الفساد، وتفعيل دور دوائر ووحدات الشكاوى في الجهات الحكومية وديوان المظالم، تحقيقاً لمبدأ مكافحة الفساد، ومن ثم العمل على معاقبة الفاسدين، ووضع الإجراءات الكفيلة بضمان عدم الإفلات من العقاب.
- ضرورة قيام الجهات الحكومية بوضع إدارات ودوائر ووحدات الشكاوى في وضعية مناسبة في الهيكلية الوظيفية، والعمل على تمكينها إدارياً، بحيث تتبع لمكتب الوزير أو المدير العام، حتى تتمكن من مزاوله أعمالها بحرية.
- ضرورة عمل الجهات الحكومية المدنية والعسكرية على تطوير منظومة تصنيف الشكاوى، وتوحيدها، وفقاً للنوع والموضوع والأهمية، بشكل يسهل التعامل معها، ويوضح أهميتها، ويسهل عملية أرشفتها لاستخدامها واسترجاعها فيما بعد بسهولة.
- تطوير الجهات الحكومية آلية معالجة الشكاوى، لا سيما في كيفية إغلاق الشكاوى، على أن يطلق مصطلح "الإغلاق" على الشكاوى التي نجحت الجهات الحكومية في حلها، وليس على تلك الشكاوى التي أنهيت أو رُدَّت أو حوِّلت إلى جهات اختصاص أخرى، وذلك للوصول إلى أرقام حقيقية تعبر عن حالة التعامل مع الشكاوى.
- توفير الكادر البشري الكافي والكفاء والقادر على إدارة منظومة الشكاوى الحكومية، بالنظر إلى أهمية أنشطة المتابعة وإعطاء كل شكوى حقها، بضبط آليات التعامل مع شكاوى المواطنين المقدمة لوحدة دوائر الشكاوى، وذلك من أجل إغلاق تلك القضايا بالسرعة اللازمة وتمكين المواطنين من نيل حقوقهم.
- ضرورة نشر الجهات المختصة، المعلومات الخاصة بمنظومة الشكاوى، لا سيما نتائج لجان التحقيق وتقصي الحقائق، أو الشكاوى المنظورة أمام ديوان الرقابة المالية والإدارية، على الملأ، وإتاحتها للباحثين ووسائل الإعلام، لضمان عدم تغييب الشفافية ومنع الحصول على المعلومات.
- أهمية توفير الإمكانيات اللازمة لإدارة منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية، من خلال موازنة محددة وكافية، تحسّن الخدمات وترتقي بوجودها.
- ضرورة دعم الجهات الحكومية لتواجد النساء ضمن الكادر البشري لمنظومة الشكاوى، بما يفي بالحاجة الفعلية لإدارة المنظومة ومراعاة حساسية النوع الاجتماعي، خاصة عند التعامل مع المشتكيات.
- ضرورة عمل الجهات الحكومية في قطاع غزة على مواءمة الأماكن والمباني للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية وكبار السن، وذلك بوجود مصعد كهربائي في المبنى أو وضع مكان دائرة أو وحدة الشكاوى في الطابق الأرضي، إضافة إلى إيجاد وسائل مناسبة لتعامل موظفي دوائر ووحدات الشكاوى مع الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية والسمعية، خلال مراحل تقديم الشكوى ومتابعتها، بشكل يضمن سماع شكواهم والتأكد من وصولهم إلى حلول منصفة. إلى جانب

زيادة الأنشطة الإرشادية حول منظومة الشكاوى وآلياتها والمؤسسات القائمة عليها، وتحديد الوسائل والشعارات والمادة الإرشادية المطلوب توعية المواطنين بها .

- ضرورة اشراك مؤسسات المجتمع المدني، وأخذ دورها الرقابي في عملية معالجة الشكاوى واشراكها بتقارير الشكاوى ربعيا ونصفيا وسنوياً .
- دعم مشاركة المواطنين في تقييم أداء منظومة الشكاوى في الجهات الحكومية، لأهميته في الوقوف على الخلل الذي يعوق عملية تقديم الشكاوى، من خلال العوامل التحفيزية، وضمان الأخذ بنتائج هذه التقييمات الدورية والعمل على الوصول إلى منظومة أفضل للشكاوى، وتصويب طرق ووسائل العمل والتعامل مع شكاوى المواطنين لا سيما النساء والأشخاص ذوي الإعاقة .
- لتفعيل المساءلة، ضرورة تبني سياسات أو اتخاذ إجراءات وتدابير فنية وكيفية، لمعالجة الضعف في إعداد تقارير دورية نوعية، لا تكفي بالأرقام والإحصائيات فقط، بل تتعدى ذلك إلى التحليل وتبيان طبيعة الشكاوى للوقوف على أماكن الاشكاليات القائمة سواء في السياسات أو الإجراءات أو التدابير المتبعة في الجهات الحكومية وتقديم حلول لمعالجة الاختلالات القائمة .
- إعداد تقرير متخصص حول نظام الشكاوى في القطاع الأمني، وآليات تعامل الأجهزة الأمنية المختلفة في قطاع غزة مع شكاوى المواطنين .



### أولاً: المراجع والإصدارات:


1. الأمم المتحدة، الفساد. الرابط الإلكتروني: <https://www.unodc.org/romena/ar/corruption.html>.
2. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2010. واقع وحدات الشكاوى في المؤسسات العامة، رام الله- فلسطين.
3. الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان). 2023. كتيب لتعريف النزاهة ومكافحة الفساد "المفاهيم والمصطلحات"، رام الله- فلسطين. الرابط الإلكتروني: <https://www.aman-palestine.org/reports-and-studies/20604.html>.
4. د. حسن الصيفي، رئيس ديوان المظالم، برنامج لقاء مع مسؤول الذي ينظمه مكتب الإعلام الحكومي، عُقد بتاريخ 2/3/2023. الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/wphd6>.
5. الدخول الإلكتروني لنظام إدارة الشكاوى المركزي يتم من خلال نظام الدخول الموحد، على الرابط الإلكتروني: [https://complaints.eapp.gov.ps/?fbclid=IwAR2K68H-h38CpHYDiGcQWFaFsf403aEWy8\\_28aHCvdqRj0vdkKIMioZquA](https://complaints.eapp.gov.ps/?fbclid=IwAR2K68H-h38CpHYDiGcQWFaFsf403aEWy8_28aHCvdqRj0vdkKIMioZquA).
6. ديوان الفتوى والتشريع بوزارة العدل، الوقائع الفلسطينية، قرار مجلس الوزراء رقم (281) لسنة 2011 بشأن تنظيم عمل ديوان المظالم، أقر بتاريخ 14/6/2011.
7. ديوان المظالم في قطاع غزة، معلومات حصل عليها الباحث حسين حمّاد، حول نظام الشكاوى وتصنيفاتها، بتاريخ 4/5/2023.
8. قانون ديوان الرقابة المالية والإدارية رقم (15) لسنة 2004، صدر عن رئيس السلطة الفلسطينية بتاريخ 14/4/2004. الرابط الإلكتروني: <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=14742>.
9. قرار مجلس الوزراء الفلسطيني رقم (8) لسنة 2016، نظام الشكاوى، صدر بتاريخ 22/9/2016. الرابط الإلكتروني: <http://muqtafi.birzeit.edu/pg/getleg.asp?id=16875>.
10. قرار مجلس الوزراء رقم (60) لسنة 2005، الخاص بتنظيم عمل دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارات، صدر بتاريخ 3/5/2005. الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/CsX5G>.
11. المجلس التشريعي الفلسطيني، النظام الداخلي، الرابط الإلكتروني: <https://cutt.us/O7qgv>.
12. منظمة الشفافية الدولية، الفساد، الموقع الإلكتروني: <http://www.transparency.org/whatwedo>.
13. الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم"، آليات متابعة وتلقي الشكاوى.
14. الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم"، نبذة تعريفية.
15. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، الإدارة العامة للمعلوماتية، نظام إدارة الشكاوى المركزي، الرابط الإلكتروني: [https://main.eapp.gov.ps/templates/mtit\\_template/pdf/complaints.pdf](https://main.eapp.gov.ps/templates/mtit_template/pdf/complaints.pdf).

### ثانياً: المقابلات:

1. مقابلة مع أ. بشير جاد الله، مدير عام الشؤون القانونية في ديوان الرقابة المالية والإدارية في غزة، بتاريخ 9/8/2023.
2. مقابلة مع أ. جميل سرحان، مدير برنامج الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان "ديوان المظالم" في قطاع غزة، بتاريخ 11/5/2023.
3. مقابلة مع أ. رندا الصيرفي، مدير دائرة التحليل والدراسات في ديوان المظالم في غزة، بتاريخ 4/5/2023.
4. مقابلة مع أ. ماجد أبو مراد، مستشار رئيس المجلس التشريعي بغزة لشؤون المظالم، بتاريخ 28/4/2023.
5. مقابلة مع أ. يحيى انصيو، مسؤول ملف الشكاوى في الإدارة العامة للشؤون القانونية والشكاوى في ديوان الرقابة المالية والإدارية، بتاريخ 28/4/2023.
6. مقابلة مع العقيد حسام السحباني، نائب مدير إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة، بتاريخ 11/8/2023.
7. مقابلة مع العميد صالح أبو عودة، مساعد المراقب العام للشؤون الرقابية في وزارة الداخلية والأمن الوطني، بتاريخ 12/8/2023.
8. مقابلة مع الرائد خالد نعيم، مسؤول قسم الشكاوى في إدارة المظالم وحقوق الإنسان في جهاز الشرطة، بتاريخ 11/8/2023.
9. مقابلة مع المقدم وسيم حبوب، مدير وحدة التخطيط والتطوير في مكتب المراقب العام في وزارة الداخلية والأمن الوطني، بتاريخ 12/8/2023.
10. مقابلة مع د. محمد صالح، مدير دائرة الجودة وتطوير الأداء المؤسسي في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في غزة، بتاريخ 17/4/2023.
11. مقابلة مع م. أشرف أبو مطر، مدير وحدة الشكاوى بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في غزة، بتاريخ 17/4/2023.
12. مقابلة مع م. حسام عزام، مدير وحدة الشكاوى في وزارة الحكم المحلي، بتاريخ 17/5/2023.

ملحق رقم (1): طلب تقديم شكوى في ديوان المظالم<sup>59</sup>

**ديوان المظالم**



**دولة فلسطين  
مجلس الوزراء**

رقم الشكوى

نموذج رقم (1)

**طلب تقديم شكوى**

الاسم الرباعي: .....

الصفة: .....

رقم الهوية:

محافظة / مدينة / قرية: .....

هل قدمت شكوى سابقاً:  نعم  لا

تاريخ تقديم الشكوى: / /

هل تلقيت رداً على الشكوى:  نعم  لا

تاريخ الرد: / /

هل تنظر الشكوى في القضاء:  نعم  لا

الجهة التي قدمت لديها الشكوى: .....

الجهة التي وردت ضدها الشكوى: .....

رقم الهاتف / الجوال:

رقم الوطنية:

**المرفقات**

1-

2-

3-

**تعهد**

أقر أنا الموقع أدناه وأتعهد بصحة جميع ما ورد في التظلم والأوراق والمستندات المقدم من قبلي لديوان المظالم بمجلس الوزراء وأتحمل المسؤولية القانونية والجزائية أمام كافة الجهات الحكومية على أن من حق الديوان في حال تبين عدم صحة المظلمة أو مرفقاتها اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بهذا الشأن وهذا اقرار مني بذلك تم بمحض ارادتي ودون ضغط أو اكراه.

الاسم: .....

التوقيع: .....

59 ديوان المظالم في قطاع غزة، معلومات حصل عليها الباحث، حول نظام الشكاوى وتصنيفاتها، بتاريخ 17/5/2023.

ملحق رقم (2): تفاصيل الشكوى في ديوان المظالم<sup>60</sup>

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دولة فلسطين  
مجلس الوزراء



ديوان المظالم

- تفاصيل الشكوى :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

التزم بصحة المعلومات الواردة في الشكوى وأتحمل كامل المسؤولية وعليه أوقع

توقيع مقدم الشكوى : ..... تاريخ تقديم الشكوى : / /

اسم مستلم الشكوى : .....

توقيع مستلم الشكوى : ..... تاريخ استلام الشكوى : / /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دولة فلسطين  
مجلس الوزراء



ديوان المظالم

خاص لاستخدام الدائرة

التوصية :

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

قبول الشكوى :  رفض الشكوى :

مبررات رفض الشكوى : .....

مسئول استقبال الشكاوي

3

ملحق رقم (3): وصل استلام الشكوى في ديوان المظالم<sup>61</sup>

وصل استلام الشكوى / التظلم			
			اسم المشتكي
			اسم مستلم الشكوى
		توقيع مستلم الشكوى	تاريخ تقديم الشكوى : / /
202 / /		تاريخ مراجعة الشكوى	تاريخ استلام الشكوى
00970593030800		رقم الواتس	رقم جوال دائرة متابعة الشكاوي
059-7732626		أيام مراجعة الجمهور : الثلاثاء	
ملاحظة: يوم الخميس عمل إداري ولا يتم فيه استقبال الجمهور			
صفحة الفيس بوك: ديوان المظالم – مجلس الوزراء			
عنوان ديوان المظالم : غزة جنوب الشفاء – مبنى سلطة المياه سابقاً			

60 ديوان المظالم في قطاع غزة، مرجع سابق.  
61 المرجع السابق.

AMAN  
Transparency Palestine



## 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: 022989506 - 022974949 فاكس: 022974948

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

هاتف: 082884767 تليفاكس: 082884766

الموقع الإلكتروني: [www.aman-palestine.org](http://www.aman-palestine.org)



برنامج أمان الرئيسي بتمويل مشكور من حكومات النرويج ولوكسمبورغ والسويد وهولندا/UNDP