

تقرير حول
فعالية وحدات الشكاوى
في الهيئات المحلية



تقرير حول
فعالية وحدات الشكاوى في الهيئات
المحلية

يتقدم إنتلاف أمان بالشكر الجزيل
للباحث عزيز كايد و لمساعد الباحث رامي مراد لمساهماتهم في اعداد التقرير
و للدكتور عزمي الشعبي على الاشراف العام على التقرير



الائتلاف من اجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله، عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الإرسال

ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 2989506 - 02 2974949

فاكس: 02 2974948

غزة: شارع الحلبي - متفرع من شارع ديفول

بالقرب من وزارة الشؤون المدنية - عمارة الحشام / الطابق الأول

تلفاكس: 08 2884767

تلفاكس: 08 2884766

بريد الكتروني info@aman-palestine.org

الموقع الالكتروني www.aman-palestine.org

يعتبر حق المواطن في تقديم شكوى للجهات الرسمية، ومنها الهيئات المحلية، وبخصوص موضوع يهيمه، واحدا من حقوقه الأساسية. فمن خلال الشكوى يعبر المواطن عن اعتراضه على تصرف أو قرار اتخذته الجهة المسؤولة، ويلفت أنظار المسؤولين إلى مشكلة تتعلق بالخدمات التي تقدمها هذه الجهة له، أو لغيره من المواطنين، وبعبارة أخرى هي أداة لرفع صوت المواطن في مخاطبة الجهات المسؤولة.

وتمثل الشكوى أيضا واحدة من أدوات المساءلة الشعبية، حيث يستطيع المواطنون عبر الشكاوى الإشارة إلى خلل في عمل إحدى المؤسسات، أو قصور في أداء أحد الموظفين، وبالتالي لفت الأنظار إلى هذا القصور والخلل، من أجل تفعيل قواعد المساءلة.

ونظرا لتعدد الخدمات وعلاقات المواطنين اليومية بالجهات المسؤولة، ونظرا لتوسع الصلاحيات والمهام، والأقسام والدوائر في كل جهة، فإن الطرق التقليدية في تلقي شكاوي المواطنين، كصندوق الشكاوى، لم تعد مجدية، حيث كثيرا ما تضيع الشكاوى بين الملفات والدوائر، ويتهرب المسؤولون من الإجابة عليها، وخاصة عندما لا يتم تدوينها وتحديد الموظف أو الجهة التي ستُحال الشكوى إليها، وبالتالي لا يحقق المواطن هدفه من الشكوى، ولا تتمكن المؤسسة من إصلاح الخلل، ولا يحاسب الموظف المقصر على تقصيره.

من هنا، جاءت فكرة وجود جهة أو مرجعية محددة في كل المؤسسات التنفيذية، تتابع رسميا شكاوي المواطنين. تُعرف هذه الجهة بوحدة الشكاوى، وتتحمل المسؤولية عنها من لحظة تقديمها وحتى الرد عليها. ويُفترض أن تتبع هذه الوحدة لمرجعية مهمة في المؤسسة، كالوزير أو رئيس الهيئة المحلية، أو مديرها التنفيذي، وذلك لضمان الجدية في التعامل مع الشكاوى التي تتلقاها، ولتوفير الدعم المعنوي لهذه الوحدات، لأنها تمثل حلقة وصل بين المواطن والجهات المسؤولة، وبالتالي يمكن أن تتعرض للمواجهة مع أحد الطرفين أو كليهما.

كما من المفترض أن تعمل وحدات الشكاوى وفق أدوات مناسبة ومتطورة، كالأرشفة الإلكترونية، وأن تحصل على ما تحتاجه من دعم وموارد كافية، وتدريب مناسب لموظفيها، وذلك من أجل ضمان الأداء الفاعل في التعامل مع المواطنين، سواء في استقبال شكاويهم، أو الرد عليها.

وبالنسبة لجميع الأطراف، المواطن ووحدة الشكاوى والهيئة المحلية، لا بد من الوضوح في كل الخطوات، وذلك من أجل أن يتقدم المواطن بشكواه بسهولة، وتتم معالجتها والرد عليها بالسرعة والفترة الزمنية المناسبة، ومن أجل أن تكون خطوات معالجتها في الهيئة المحلية متسلسلة، والمسؤوليات بين الموظفين معروفة.

من أجل كل ذلك، لا بد من توفر دليل إجراءات خاص بالشكاوى، يوضح للمواطن إجراءات تقديم الشكوى ومتابعتها، وأنواع الشكاوى، وإجراءات معالجتها، وآلية عمل الوحدة، وغير ذلك، على أن يصادق مجلس الهيئة المحلية على هذا الدليل.

يهدف هذا التقرير إلى قياس فعالية وحدات الشكاوى في الهيئات المحلية، من خلال دراسة واقعها، والبحث في آليات عملها، وذلك بهدف الوقوف على مواطن الضعف وأسباب الخلل الذي يرافق أداء هذه الوحدات، وبالتالي الإشارة إلى التوصيات التي تساعد في تطوير أدائها وتفعيل دورها.

وقد تم اختيار خمس هيئات محلية لهذا الغرض، منها ثلاث هيئات في الضفة الغربية، هي بلديات رام الله ونابلس والخليل، واثنان في قطاع غزة هما بلديتا جباليا والنزلة والمغازي. تعكس هذه الهيئات عينة موضوعية وجغرافية مناسبة، وهي من الهيئات المحلية الكبيرة في الضفة والقطاع.

من أجل ذلك تم تصميم استمارتين، الأولى لاستطلاع آراء مسؤولي هذه الوحدات في الهيئات الخمسة، وهي تضم مجموعة من الأسئلة المتعلقة بآليات عملها، ومرجعياتها القانونية والمؤسسية، واحتياجاتها البشرية والمادية.

وقد تم مقابلة هؤلاء المسؤولين عن هذه الوحدات، أو الموظفين الذين انتدبتهم البلديات لذلك⁽¹⁾.

والاستمارة الثانية لاستطلاع آراء المواطنين الذين يرفعون شكاوي إلى الهيئات المحلية، تضم مجموعة من الأسئلة التي تساعد في قياس فعالية وحدات الشكاوي في استقبال شكاويهم والرد عليها. وقد تم اختيار عينة مناسبة من هؤلاء المواطنين، من الهيئات المحلية الخمسة المذكورة، وتم الاتصال بهم لاستطلاع آرائهم⁽²⁾.

واقع وحدات الشكاوي في الهيئات المحلية المختارة

بعد إجراء المقابلات مع المسؤولين المشار إليهم في البلديات الخمسة، وبعد إجراء الاتصالات مع عينة من المواطنين (52 مواطنا) ممن تقدموا بشكاوي إلى هذه البلديات، وتفريغ الاستمارات وتصنيف البيانات، يمكن وصّف واقع الشكاوي والوحدات الخاصة بها كما يلي:

دليل إجراءات خاص بالشكاوي

يوجد لدى ثلاث بلديات دليل إجراءات خاص بالشكاوي، هي بلديات رام الله ونابلس وجباليا النزلة، وقد تمت المصادقة على الدليل في هذه البلديات من قبل المجلس البلدي في كل منها، كما أن هذه الأدلة تتضمن أنواع الشكاوي التي يمكن أن يقدمها المواطنون للبلديات.

أما بلديتا الخليل والمغازي، فما زالتا لم تعتمدا مثل هذا الدليل، مما يعني أن المجلس البلدي فيهما لم يصادق حتى اليوم على دليل يوضح للمواطنين الإجراءات التي يمكن اتباعها عند تقديم الشكاوي.

جدول رقم (1): دليل إجراءات الشكاوي

البلدية	هل يوجد دليل إجراءات للشكاوي؟	هل اتخذ المجلس البلدي قرارا باعتماد الدليل؟	ما هو رقم القرار وتاريخه؟	هل يتضمن الدليل أنواع الشكاوي والجهة التي تبت بها؟	ملاحظات
رام الله	نعم	نعم	لم نحصل عليه	نعم	
نابلس	نعم	نعم	لم نحصل عليه	نعم	
الخليل	لا	-	-	-	
جباليا	نعم	نعم	8/2015 17/2/2015	نعم	
المغازي	لا	-	-	-	

1. تمت المقابلات مع كل من:

السيدة نورما عبد الله، بلدية رام الله، رئيس قسم خدمات الجمهور، 18/10/2016.

السيد معين عقروق، بلدية نابلس، رئيس قسم الشكاوي الهاتفية، 20/10/2016.

السيد فارس شاور، بلدية الخليل، مدير وحدة الرقابة والتدقيق الداخلي، 18/10/2016.

السيد أحمد حامد الزمارة، بلدية جباليا النزلة، رئيس قسم الأنشطة المجتمعية ووحدة شكاوي الجمهور، 20/10/2016.

السيد محمد بركة النجار، رئيس بلدية المغازي، 22/10/2016.

2. نص الاستمارتين في الملحق.

وحدة الشكاوى

خصصت كل من البلديات الخمسة جهة معينة لمتابعة الشكاوى المقدمة إليها، ولكنها اختلفت في تحديد استقلالية هذه الجهات كوحدات خاصة بالشكاوى. ففي بلدية رام الله توجد وحدة شكاوى في مركز خدمات الجمهور، وفي بلدية نابلس توجد وحدة شكاوى تضم قسما للشكاوى الهاتفية وآخر للشكاوى المكتوبة. أما في بلدية الخليل فمركز خدمات الجمهور هو الذي يتابع شكاوى المواطنين دون وجود وحدة مختصة بذلك. وفي بلدية جباليا النزلة يتابع الشكاوى قسم الأنشطة المجتمعية في البلدية، لكن في بلدية المغازي تُتابع الشكاوى من قبل رئيس البلدية نفسه.

وعلى صعيد مرجعية وحدة الشكاوى، أو الجهة التي تتولى متابعتها، فهي المدير التنفيذي للبلدية في كل من بلديات رام الله ونابلس وجباليا، ومدير مركز خدمات الجمهور في بلدية الخليل، ورئيس البلدية في بلدية المغازي.

وحول الاحتياجات اللوجستية للوحدة أو الجهة التي تتولى الشكاوى، تقيّد إجابات المسؤولين الذين تمت مقابلتهم أنها ليست بالمستوى المطلوب، فمثلا لا يتم تدريب وتأهيل المسؤولين عن موضوع الشكاوى بشكل كاف أو متخصص، إذ أن الممارسة اليومية والمتابعة الميدانية للشكاوى تعتبر التدريب الرئيسي لهم. وعلى صعيد الموارد التي تحتاجها هذه الوحدات، فهي غير كافية في بعض البلديات، ومتوفرة إلى حد ما في بلديات أخرى.⁽³⁾

وفيما يتعلق بتعاون الوحدات والدوائر والأقسام الأخرى في البلديات مع وحدات الشكاوى، فهو موجود ولكن بمستويات مختلفة، تتراوح بين التعاون العالي والمتوسط والمقبول.

جدول رقم (2): وحدة الشكاوى

ملاحظات	ما مستوى هذا التعاون؟	هل يوجد تعاون مع الدوائر الأخرى في البلدية؟	هل يتم توفير الموارد الكافية للوحدة؟	هل يتم تدريب العاملين في الوحدة؟	مرجعية وحدة الشكاوى	هل توجد جهة مختصة لمتابعة الشكاوى؟	البلدية
	عالي	نعم	إلى حد ما	نوعا ما	المدير التنفيذي للبلدية	وحدة الشكاوى في مركز خدمات الجمهور	رام الله
	متوسط	نعم. ولكن ينظرون للوحدة كقسم رقابة عليهم	لا	بالممارسة العملية	المدير التنفيذي للبلدية	وحدة الشكاوى/ قسم للشكاوى الهاتفية وآخر للمكتوبة	نابلس
	مقبول	نعم	لا	لا	مدير المركز	مركز خدمات الجمهور	الخليل
ليس تدريبا متخصصا، وإنما لقاءات مع مؤسسة أمان	عالي	نعم	إلى حد ما	نعم	المدير التنفيذي للبلدية	قسم الأنشطة المجتمعية	جباليا
	-	مع الرئيس	لا توجد وحدة أصلا	لا توجد وحدة أصلا	رئيس البلدية	رئيس البلدية ثم القسم المعني	المغازي

3. كمثال على ذلك: تأخر حصولنا على بعض البيانات من بلدية نابلس بسبب عدم توفر الفاكس أو البريد الإلكتروني في قسم الشكاوى الهاتفية.

تقارير وحدة الشكاوى

تعد وحدات الشكاوى، أو الجهات المختصة بها، في بلديات رام الله ونابلس وجباليا تقارير عن الشكاوى التي تصلها من الجمهور. في الغالب هذه التقارير دورية، سواء كانت أسبوعية وشهرية وسنوية كما في بلدية رام الله، أو شهرية كما في بلدية نابلس، أو ربعية كما في بلدية جباليا. وفي الغالب أيضا ترفع هذه الوحدات تقاريرها للمجلس البلدي أو المدير التنفيذي، وتتم مناقشتها ورفع التوصيات المناسبة بشأنها.

أما في بلديتي الخليل والمغازي فلا يتم إعداد تقارير خاصة بالشكاوى، لا دورية ولا غير دورية، وإنما تتم معالجتها كل على حدة، وإغلاق ملفاتها بعد الانتهاء منها.

جدول رقم (3): تقارير وحدات الشكاوى

ملاحظات	هل تتم مناقشة هذه التقارير؟	هل تقدم الوحدة تقاريرها للمجلس البلدي؟	ما نوع التقارير الدورية؟	هل تقوم الوحدة بإعداد تقارير دورية؟	البلدية
	نعم	نعم	أسبوعية وشهرية وسنوية	نعم	رام الله
وهناك أيضا تقارير مستعجلة	نعم	نعم، وكذلك للمدير الإداري	شهرية	نعم	نابلس
	لا	لا	-	لا	الخليل
	تناقش مع المدير الإداري	تقدم للمدير الإداري	ربعية	نعم	جباليا
	لا	لا	-	لا	المغازي

أنواع الشكاوى وأعدادها:

توجد فوارق كبيرة في أعداد الشكاوى التي تتلقاها الهيئات المحلية الخمسة، ويبدو أن ذلك يعود لنوع الشكاوى وآليات تسجيلها، حيث ليس لدى هذه الهيئات آلية موحدة لتسجيل الشكاوى.

ففي بلدية رام الله، وخلال عامي 2015 - 2016، وحتى إجراء المقابلة مع مديرة مركز خدمات الجمهور في 18/10/2016، بلغ عدد الشكاوى المسجلة 939 شكوى. ولكن في بلدية نابلس، وفي نفس الفترة، وحتى إجراء المقابلة مع رئيس قسم الشكاوى الهاتفية في 20/10/2016، بلغ عدد الشكاوى الهاتفية فقط 13296 شكوى. أما في بلدية الخليل، فليست هناك آلية للتسجيل، ولذا بالكاد أن يتم تسجيل 20 شكوى في العام الواحد. وفي بلدية جباليا، تم تسجيل 2790 شكوى خلال عام 2015، أما خلال عام 2016 فليست لدى البلدية إحصائية للشكاوى التي وصلتها، وذلك بسبب تعطل «السيرفر» الرئيسي الذي يتم أرشفة الشكاوى عليه. وفي بلدية المغازي، وخلال عامي 2015 - 2016، وحتى إجراء المقابلة مع رئيس البلدية في 22/10/2016، بلغ عدد الشكاوى المسجلة 181 شكوى فقط.

وبعد الاطلاع على نماذج الكثير من هذه الشكاوى يتبين أن هذه الفوارق تعود إلى عدة أسباب، منها الاختلاف في عدد سكان هذه الهيئات المحلية، والخدمات التي تقدمها الهيئة، وتباين مفهوم الشكاوى، وعدم تسجيل الكثير من الشكاوى في بعض البلديات. فمثلا، خدمات الماء والكهرباء والدفاع المدني «الإطفائية» في نابلس هي من صلاحيات البلدية، مما يرفع من أعداد الشكاوى التي تصل البلدية بشكل كبير جدا، وخاصة أن معظم

الشكاوى تتعلق بهذه الخدمات. الوضع في رام الله يختلف، حيث تتبع خدمات المياه لمصلحة المياه، والكهرباء لشركة الكهرباء، والإطفائية لمديرية الدفاع المدني. وهكذا.

وإضافة إلى أن بعض البلديات لا تسجل بعض الشكاوى التي تصلها، حيث تتم معالجتها مباشرة وحلها ميدانياً، إلا أن الاختلاف في مفهوم الشكاوى أيضاً، يتسبب في حصول فوارق في أعداد الشكاوى التي يتم تسجيلها، فمثلاً قد يتم تسجيل التبليغ عن تسرب الماء في أحد الشوارع كشكاوى في إحدى البلديات، وقد لا يكون كذلك في غيرها. وهكذا.

يُضاف إلى ذلك أن اختلاف فاعلية نظام الشكاوى من بلدية إلى أخرى يسهم أيضاً في حدوث هذه الفوارق. وهنا يمكن الإشارة بشكل أساسي إلى بلدية الخليل، وبصورة أقل إلى بلدية المغازي، حيث لا يوجد دليل إجراءات خاص بالشكاوى، ولا وحدة خاصة بها، ولا أرشفة إلكترونية، ولا تقارير. مما يستدعي العمل على تطوير الأداء فيهما.

أما بالنسبة لأعداد الشكاوى التي تمت معالجتها، وتلك التي لم تعالج، فليست هناك بيانات مسجلة بهذا الشأن في البلديات الخمسة، إما لعدم وجود وحدة خاصة بالشكاوى، أو لأسباب فنية كعدم وجود أرشفة إلكترونية، أو لعدم تسجيل هذه البيانات على اعتبار أن معظم الشكاوى تتم متابعتها ومعالجتها مباشرة. باستثناء بلدية جباليا، حيث تفيد بيانات البلدية لعام 2015 فقط أنه تمت معالجة 2561 شكاوى، بينما لم تُعالج 229 شكاوى.

جدول رقم (4): أعداد الشكاوى

ملاحظات	أعداد الشكاوى التي لم تُعالج	أعداد الشكاوى التي تمت معالجتها	أعداد الشكاوى خلال عامي 2016 - 2015	البلدية
	لا توجد بيانات	معظمها ...	939	رام الله
	لا توجد بيانات	معظمها ...	13296	نابلس
	لا توجد بيانات	لا توجد بيانات	لا توجد بيانات	الخليل
لا توجد بيانات عام 2016 بسبب تعطل السيرفر	229، خلال عام 2015 فقط	2561، خلال عام 2015 فقط	2790 شكاوى خلال عام 2015 فقط	جباليا
	لا توجد بيانات	لا توجد بيانات	181	المغازي

آلية متابعة الشكاوى:

في البداية، وكإجراءات روتينية، وبعد استلام الشكاوى من صاحبها، يتم تسجيلها وأرشفتها، ولكن تختلف أرشفة الشكاوى من الأرشفة الورقية إلى الإلكترونية. تُحول الشكاوى بعد ذلك إلى القسم أو الدائرة المعنية، وتبدأ معالجتها وحلها، ولكن تتفاوت البلديات في الرد على الشكاوى بين الرد الشفهي والمكتوب، وفي الوقت الذي يستغرقه الرد، علماً أنه في الغالب ضمن إطار زمني مناسب، كما تقول البلديات.

وحول إعطاء الأولوية لمعالجة الشكاوى بسبب تأثيرات أو تدخلات خارجية، فإن بلديات رام الله ونابلس والمغازي تفي ذلك، بينما يمكن أن يحصل ذلك في بلديتي الخليل وجباليا، حسب إجابات المسؤولين الذين تمت مقابلتهم.

جدول رقم (5): متابعة الشكاوى

ملاحظات	التدخلات الخارجية لمعالجة الشكاوى	الإطار الزمني لمعالجة الشكاوى	الوقت الذي يستغرقه الرد على الشكاوى	طريقة الرد على الشكاوى	نظام أرشفة الشكاوى	البلدية
	لا تُعطى أولوية للتدخلات	دائماً محدد ومناسب	حسب الشكاوى	شفهي ومكتوب حسب الشكاوى	محوسب وورقي	رام الله
	لا تُعطى أولوية للتدخلات	غالباً محدد ومناسب	حسب الشكاوى	شفهي ومكتوب حسب الشكاوى	محوسب	نابلس
	أحياناً تُعطى أولوية للتدخلات	غالباً محدد ومناسب	خلال أسبوع في الغالب	شفهي	ورقي	الخليل
	أحياناً تُعطى أولوية للتدخلات	غالباً محدد ومناسب	حسب الشكاوى	شفهي ومكتوب حسب الشكاوى	محوسب	جباليا
	لا تُعطى أولوية للتدخلات	غالباً محدد ومناسب	حسب الشكاوى	شفهي ومكتوب حسب الشكاوى	ورقي	المغازي

الشكاوى والمجتمع المحلي:

لقياس علاقة وحدات الشكاوى بالمجتمع المحلي، تم توجيه بعض الأسئلة حول استطلاع رضى المواطنين حول نظام الشكاوى، وأسئلة أخرى حول عقد جلسات عامة لنقاش بعض قضايا الشكاوى مع المواطنين. في الغالب تتفاوت إجراءات البلديات الخمسة في هذه الإجراءات، بين الإيجاب والسلب.

في الغالب تُقدم الشكاوى من المواطنين، ولكن أحياناً تصل إلى الهيئات المحلية شكاوى من جهات رسمية، وتُحال إلى الجهة المختصة بمتابعتها. يساعد هذا الأمر في معرفة مدى تفاعل المجتمع المحلي بشأن الشكاوى.

جدول رقم (6): الشكاوى والمجتمع المحلي

ملاحظات	هل تُحال شكاوي من جهات رسمية؟	هل يتم عقد جلسات عامة مع المجتمع المحلي؟	هل يتم استطلاع رضى المواطنين حول نظام الشكاوى؟	البلدية
	أحياناً	نعم	نعم	رام الله
	أحياناً	لا	تقريباً	نابلس
	لا	لا	لا	الخليل
تطبع البلدية على كافة الفواتير أرقام هواتف رئيس البلدية والمدير التنفيذي للتواصل معهم	أحياناً	نعم	نعم/ غير دوري	جباليا
	لا	نعم	لا	المغازي

مطالب البلديات لزيادة فعالية وحدات الشكاوى:

من الواقع الذي يراه القائمون على وحدات الشكاوى أو الجهات التي تتابعها، أوضح هؤلاء المسؤولون أهم الاحتياجات والمطالب التي يأملون توفيرها لوحدة الشكاوى، وهي تتراوح بين الدعم المعنوي واستقلال هذه الوحدات، وبين الاحتياجات الفنية واللوجستية، وما يتعلق بزيادة عدد الموظفين في هذه الوحدات، وتدريبهم.

جدول رقم (7): مطالب البلديات لزيادة فعالية وحدات الشكاوى

البلدية	أهم مطالبها
رام الله	استقلال وحدة الشكاوى عن قسم خدمات الجمهور. توفير الاحتياجات اللوجستية: مثل موظفين متفرغين للوحدة، وسيارة...
نابلس	تزويد قسم الشكاوى الهاتفية بالأجهزة الحديثة ونظام call center. عمل دورات لتطوير أداء الموظفين. تفعيل الاتصال بين القسم والأقسام الأخرى.
الخليل	تأسيس وحدة مستقلة للشكاوى. دعم هذه الوحدة واستقلالها، إصدار دليل إجراءات خاص بالشكاوى. توعية المجالس المحلية بأهمية نظام الشكاوى. توعية المجتمع بحقوقه المتعلقة بالشكاوى.
جباليا	نشر دليل الإجراءات وإتاحته للمواطنين. تدريب موظفي وحدة الشكاوى. تعزيز ثقافة الشكاوى وأهميتها لدى الجمهور.
المغازي	السرعة في إنجاز مشروع بلدية المغازي مع صندوق تطوير البلديات، الذي يتضمن إنشاء قسم قلم الجمهور، وهو ينص على إنشاء وحدة الشكاوى، ووضع دليل إجراءات، والأرشفة المحوسبة. تطوير هذه الجهود مع مؤسسة أمان وصندوق تطوير البلديات، تطوير مهارات العاملين في موضوع الشكاوى.

استطلاع آراء المواطنين أصحاب الشكاوى

في هذا الاستطلاع تم الاتصال بـ 52 مواطنا في أربع بلديات، هي رام الله ونابلس وجباليا والمغازي، أما بلدية الخليل فليس لديها بيانات كافية للاتصال ببعض المواطنين ممن تقدموا بشكاوى إلى البلدية. ومع أن هذه العينة غير تمثيلية لمجتمع الدراسة، إلا أنها تعطي مؤشرات على واقع الشكاوى التي يقدمها المواطنون إلى البلديات، ويمكن الاعتماد عليها لاستخلاص بعض النتائج، والإشارة إلى بعض التوصيات التي تهدف إلى تطوير آليات متابعة شكاوى المواطنين من قبل البلديات.

بيانات أصحاب الشكاوى:

44 من أصحاب الشكاوى (84.5%) هم من الأهالي وأصحاب البيوت، و 5 منهم (9.5%) هم أصحاب محلات تجارية، أو شكاويهم تتعلق بالطرق والشوارع العامة، و 3 منهم (6%) ممثلو مؤسسات عامة.

47 من أصحاب الشكاوى (90.5%) هم من الذكور، و 5 منهم (9.5%) من الإناث.

43 من أصحاب الشكاوى (82.5%) مواطنون تتراوح أعمارهم بين 23 - 49 عاما، و 9 منهم (17.5%) تزيد أعمارهم عن 50 عاما، ولا توجد شكاوى من مواطنين تقل أعمارهم عن 22 عاما.

36 من أصحاب الشكاوى (69%) هم مواطنون جامعيون، و 16 منهم (31%) مواطنون يقل مستواهم التعليمي عن التوجيهي.

50 من أصحاب الشكاوى (96%) تقدموا بشكاويهم إلى البلدية فقط، وإثنان (4%) تقدموا بشكاويهم إلى جهات أخرى كالشرطة.

40 من أصحاب الشكاوى (77%) لم يكونوا على معرفة مسبقة بإجراءات تقديم الشكاوى، و7 منهم (13.5%) كانوا على علم بذلك، و5 منهم (9.5%) كانوا يعرفون بهذه الإجراءات نوعاً ما. 43 من أصحاب الشكاوى (82.5%) لم يكونوا يعرفوا إلى أي جهة في البلدية سيقدّمون شكاويهم، و9 منهم (17.5%) كانوا على علم بذلك.

38 من أصحاب الشكاوى (73%) عرفوا بوجود وحدة للشكاوى في البلدية عن طريق الاتصال الشخصي، و8 منهم (15%) عن طريق موظفي البلدية، و6 منهم (12%) عن طريق منشورات البلدية أو موقعها الإلكتروني، أو عن طريق مؤسسة خاصة أو أحد المعارف.

بيانات الشكاوى:

94 من الشكاوى (49%) تتعلق بالخدمات العامة، وأهمها الماء والكهرباء والصرف الصحي والشوارع والأبنية، وما يرتبط بها من صيانة ونظافة ومواعيد ورسوم وحسابات مالية.

3 شكاوى فقط (6%) تعلقت بمواضيع أخرى، مثل الكلاب الضالة ومواقف السيارات.

هناك الكثير من الحالات التي تم تسجيلها كشكاوى، علماً أنها ليست كذلك، مثل التبليغ عن تسريب مياه، أو خلل في التيار الكهربائي، أو طلب الحصول على خدمة معينة.

متابعة الشكاوى والرد عليها:

(مع وجود تباين، وأحياناً تباين كبير، من بلدية إلى أخرى)

82 من الشكاوى (45%) كانت شكاوى مكتوبة، و42 منها (64%) شفوية.

61 من الشكاوى المكتوبة (75%) كانت ضمن كتاب خطي من المواطن، و21 منها (34%) كانت ضمن نموذج أعدته البلدية، وفي هذه الحالات يرى كل أصحاب الشكاوى أن النموذج كان سهل الاستخدام.

82 من الشكاوى (45%) لم يتلق أصحابها ردوداً من البلديات، و42 منها (64%) تلقوا ردوداً، إذ أن البلديات تعتبر أن معالجة الشكاوى هي رسالة إلى صاحبها، ولا تحتاج إلى رد مكتوب.

91 من الشكاوى التي تلقت أصحابها ردوداً من البلديات (97%) كانت ردوداً شفوية، و5 منها (12%) كانت ردوداً مكتوبة.

تتباين فترات الرد على الشكاوى من بلدية إلى أخرى، وحسب نوع الشكاوى، فبعضها يتم الرد عليه في نفس اليوم إذا كانت تتعلق بموضوع ميداني، وبعضها خلال بضعة أيام أو أسبوع، وقليل منها تستغرق من أسبوعين إلى شهر إذا كانت تحتاج إلى إجراءات معينة، علماً أن 45% من الشكاوى لم ترد عليها البلديات، كما أفاد بعض أصحاب الشكاوى أعلاه.



رضى المواطنين:



28 من أصحاب الشكاوى (54%) أفادوا بأنهم راضون عن رد البلدية، و 10 منهم (19%) أفادوا بأنهم غير راضين، و 14 منهم (27%) راضون إلى حد ما.

4 من أصحاب الشكاوى (7%) أفادوا بأن البلدية لم تعالج مشكلتهم، وأنهم قاموا بمعالجتها بأنفسهم، مثل تسريب المياه من خط البلدية، وتسميم الكلاب الضالة.

49 من أصحاب الشكاوى (94%) لم يطعنوا في رد البلدية، ورضوا بمعالجتها للشكوى، و 3 منهم فقط (6%) تقدموا بطعون إلى البلدية.

نفس النسبة السابقة (94%) من أصحاب الشكاوى لم يتوجهوا إلى جهات أخرى للطعن في رد البلدية، واكتفوا بالرد سواء كانوا راضين أم لا، و (6%) منهم توجهوا إلى جهات أخرى كالشرطة للطعن في رد البلدية.

الخاتمة: استنتاجات وتوصيات

ساعد استطلاع واقع الشكاوى في البلديات الخمسة التي استهدفها هذا التقرير في إعطاء صورة عامة عن فعالية وحدات الشكاوى في الهيئات المحلية، وبالتأكيد لم تكن البلديات الخمسة سوى عينة لاستيضاح واقع هذه الوحدات. وبالرغم من تباين واقع الشكاوى من هيئة محلية إلى أخرى، إلا أن هذا لا يعني قياس أداء هذه البلديات، أو إجراء مقرنات بينها، بقدر ما هو استطلاع لفاعلية معالجتها لشكاوي المواطنين.

الاستنتاجات:

* على صعيد البلديات:

- رغم اعتماد بعض البلديات دليل إجراءات خاص بالشكاوى، إلا أن بلديات أخرى ما زالت لم تعتمد مثل هذا الدليل، وما زالت إجراءات تقديم الشكاوى فيها ومعالجتها تتم بآليات روتينية، الأمر الذي يشير إلى غياب المرجعية القانونية التي تنظم عملية متابعة الشكاوى من بدايتها وحتى نهايتها في هذه الهيئات المحلية.
- رغم وجود وحدة للشكاوي في بعض البلديات، إلا أنها ليست وحدات مستقلة، وإنما تابعة في الغالب لمركز خدمات الجمهور، دون تخصيص موظفين مكلفين بمهام هذه الوحدات. وفي بعض البلديات لا توجد مثل هذه الوحدات أصلاً، وإنما يترك الأمر فيها لرئيس البلدية، أو تكون فيها الشكاوى من مهام مركز خدمات الجمهور نفسه. وهذا الأمر يشير إلى غياب مرجعية مؤسسية مستقلة داخل البلديات تختص بموضوع الشكاوى.
- يوجد خلط في مفهوم الشكاوى، حيث تقوم البلديات بتسجيل عدد كبير جداً من اتصالات المواطنين كشكاوي، علماً أنها ليست كذلك، وإنما تندرج ضمن إبلاغ عن مشكلة، أو طلب خدمة، أو غير ذلك، مما يؤدي إلى تباينات كبيرة في أعداد الشكاوى.
- يقدم المواطنون شكاويهم شفهيًا في كثير من الأحيان، مما يؤدي إلى عدم تسجيل بعضها وأرشفته. ويقدمون الشكاوى المكتوبة بكتاب خطي في الغالب، وأحياناً على نموذج خاص من البلدية، علماً أن بعض البلديات لا يوجد لديها نماذج خاصة بالشكاوى.
- لا ترد البلديات في بعض الأحيان على شكاوي المواطنين، ويكون ردها في أغلب الأحيان شفهيًا. أما معالجة الشكاوى فتستغرق أوقاتاً متفاوتة حسب طبيعة الشكاوى واحتياجات الرد عليها، وفي الغالب تكون هذه الفترات معقولة، تتراوح بين يوم واحد إلى أسبوع أو شهر.
- تفتقد سجلات كل البلديات التي تمت مقابلتها إلى بيانات عن الشكاوى التي تمت معالجتها وتلك التي لم تتم معالجتها، حيث يرى المسؤولون عن الموضوع أن معظم الشكاوى تتم معالجتها دون وجود أرقام وبيانات محددة.

- تُعد وحدات الشكاوى في بعض البلديات تقاريرها، وترفعها إلى المجلس البلدي لمناقشتها، بينما لا يحدث ذلك في بلديات أخرى، وخاصة البلديات التي لا يوجد فيها وحدات للشكاوي.
- تستخدم وحدات الشكاوى في بعض البلديات الأرشفة الإلكترونية لكافة المعلومات المتعلقة بالشكاوى، بينما تكتفي بعض البلديات بالأرشفة اليدوية، ولكن لا تقوم بلديات أخرى بأرشفة الشكاوى بأي طريقة.
- لا تعطي بعض البلديات أي أولوية لتدخلات خارجية في متابعة الشكاوى، ولكن يحصل ذلك في بلديات أخرى.
- لا تعطي بعض البلديات اهتماما باستطلاع رضى المواطنين حول نظام الشكاوى، ونادرا ما يتم عقد جلسات عامة لمناقشة بعض الشكاوى.

* على صعيد أصحاب الشكاوى:

- معظم أصحاب الشكاوى هم من العائلات، ويليههم أصحاب المحلات، ثم المؤسسات العامة.
- معظم أصحاب الشكاوى هم من الذكور، والجامعيين، والذين تتراوح أعمارهم بين 23 - 49 عاما.
- توجد فجوة بين المواطنين وبين وعيهم بموضوع الشكاوى التي تُرفع للبلديات، فمعظم أصحاب الشكاوى لم يكونوا على معرفة مسبقة بإجراءات تقديم الشكاوى، ولا إلى أي جهة في البلدية سيقدّمون شكاويهم، كما أن معظمهم عرفوا بوجود وحدة للشكاوى في البلدية عن طريق الاتصال الشخصي، أي أن تواصلهم مع البلديات عن طريق منشوراتها أو موقعها الإلكتروني ضعيف.
- يتراوح رضى أصحاب الشكاوى بين القبول برد البلدية في الغالب، والرضى إلى حد ما، وعدم الرضى في أحيان قليلة. ولكنهم في نفس الوقت لا يطعنون برد البلدية، ولا يتوجهون إلى جهات أخرى للطعن.

التوصيات:

- اعتماد دليل إجراءات خاص بالشكاوى في البلديات التي ما زالت لم تعتمد هذا الدليل، على أن يتم ذلك بقرار من المجلس البلدي فيها.
- مأسسة موضوع الشكاوى، أي تأسيس وحدات خاصة بالشكاوى في البلديات التي ما زالت لم تؤسس هذه الوحدات، وتحديد الموظفين المكلفين بمهامها، على أن يتم منح هذه الوحدات في كافة البلديات استقلالية كافية، حتى لو بقيت جزءاً من مركز خدمات الجمهور، وجعل مرجعيتها رئيس البلدية أو مديرها التنفيذي، وذلك لإعطائها الجدية اللازمة. وكذلك الطلب من باقي الوحدات والأقسام في البلديات أن تتعاون مع وحدات الشكاوى في كل الأحوال.
- دعم هذه الوحدات بكافة الاحتياجات البشرية والمادية اللازمة، وتأهيل موظفيها وتدريبهم على الآليات الحديثة التي تمكنهم من أداء مهامهم بفاعلية.
- توضيح مفهوم الشكاوى، لتشمل كل ما يتقدم به المواطنون من اعتراضات ومطالبات وتبليغات وما شابهها، وصولاً إلى تحقيق مشاركة مجتمعية في صنع القرار.
- اعتماد الآليات الحديثة والسليمة في التعامل مع موضوع الشكاوى، كالأرشفة الإلكترونية، والردود المكتوبة وليس الشفوية، والنماذج الرسمية.
- الاهتمام بتسجيل كافة الشكاوى وأرشفتها، والرد عليها، وضمن فترة زمنية مناسبة، حتى وإن كانت تتعلق بأمور ميدانية، أو تحتاج إلى إجراءات لاحقة.
- إعداد التقارير من قبل وحدات الشكاوى ورفعها إلى المجلس البلدي، لمناقشتها والاستماع إلى توصياتها، على أن تتضمن هذه التقارير البيانات الكافية واللازمة عن موضوعات الشكاوى وأنواعها، والردود عليها وغير ذلك.
- الاهتمام باستطلاع رضى المواطنين بشأن نظام الشكاوى، وعقد جلسات استماع مع الجمهور لمناقشة بعض الشكاوى والاحتياجات، وزيادة توعية المواطنين بحقوقهم في تقديم الشكاوى، وإجراءاتها، وذلك عن طريق نشرات البلديات ومواقعها الإلكترونية.
- معالجة الشكاوى بكل حيادية وضمن المعايير الصحيحة، وعدم السماح للتدخلات الخارجية بشأنها.
- أخذ مطالب وحدات الشكاوى في البلديات، والمشار إليها أعلاه، بعين الاعتبار، وذلك لتطوير أدائها وتفعيل دورها في خدمة الجمهور.
- الاستفادة من البرنامج المركزي للشكاوى في مجلس الوزراء، الذي أقره المجلس في تشرين ثاني 2016.

الملحق

استطلاع رأي رؤساء/ موظفي وحدات الشكاوى في الهيئات المحلية

الهدف: التعرف على مدى فعالية نظام الشكاوى من أجل تحديد الاحتياجات والتوصيات الهادفة الى تطويرها، علما بأن هذا الاستطلاع لا يهدف الى تقييم أداء المسؤولين

أولاً: معلومات عامة

-	اسم البلدية	
-	تاريخ اجراء الاستطلاع	
-	الشخص الذي تم مقابلته وموقعه الوظيفي	
-	الجنس	<input type="checkbox"/> ذكر <input type="checkbox"/> أنثى
-	المستوى الأكاديمي	<input type="checkbox"/> توجيهي فما دون <input type="checkbox"/> جامعي <input type="checkbox"/> غير ذلك
-	التخصص الأكاديمي	

1. هل يوجد دليل/ إجراءات مكتوبة وواضحة للشكاوي في البلدية؟

نعم لا

2. هل تم اتخاذ قرار رسمي من المجلس البلدي باعتماد دليل الشكاوى؟

نعم لا

3. ما هو رقم قرار اعتماد دليل الشكاوى من قبل المجلس البلدي، وتاريخه؟

رقم القرار تاريخ القرار

4. هل يتضمن دليل الشكاوى أنواع الشكاوى والجهات التي تبت بها؟

نعم لا

5. هل يوجد جهة مختصة (وحدة شكاوي أو غيره) لمتابعة تطبيق دليل الشكاوى؟

نعم لا الرجاء التوضيح:

6. هل تم تأهيل وتدريب العاملين في وحدة الشكاوى على دليل الشكاوى؟

نعم لا الرجاء التوضيح:

7. من هي مرجعية وحدة الشكاوى؟

رئيس البلدية المجلس البلدي المدير التنفيذي

8. هل تقوم وحدة الشكاوى بإعداد تقارير حول عملها (الشكاوى)؟

نعم لا

9. ما نوع التقارير الدورية التي تقدمها وحدة الشكاوى؟

اسبوعية شهرية ربعية سنوية

10. هل تقدم تقارير دورية حول الشكاوي للمجلس البلدي؟

نعم لا

11. هل يتم مناقشة تقارير وحدة الشكاوى، وهل يوضع عليها توصيات؟

نعم لا

12. معلومات حول الشكاوى التي تقدم سنويا؟ (خلال العام 2016-2015)

عدد الشكاوى المقدمة:

عدد الشكاوى التي تم مالجتها:

عدد الشكاوى التي لم تعالج:

13. هل يتم توفير الموارد الكافية لوحدة الشكاوى لتأدية دورها بفعالية؟

نعم لا الى حد ما

14. ما نوع نظام أرشفة الشكاوى؟

محوسب ورقي لا يوجد أرشفة

15. هل يوجد تعاون بين وحدة الشكاوى والدوائر الأخرى في البلدية؟

نعم لا

16. ما مدى/مستوى التعاون الموجود بين وحدة الشكاوى والدوائر الأخرى في البلدية؟

عالي متوسط مقبول

17. هل يتم إحالة شكاوي للوحدة من جهات ومؤسسات رسمية الى وحدة الشكاوى؟

دائما غالبا أحيانا لا

18. هل تعطى الأولوية لمعالجة الشكاوى بسبب تدخلات/تأثيرات خارجية؟

دائما غالبا أحيانا لا

19. هل يتم الرد على الشكاوى بشكل شفهي أم مكتوب؟

شفهي مكتوب

20. ما هو الوقت الذي يستغرقه الرد على الشكاوى؟

الجواب:

21. هل تعالج الشكاوى ضمن اطار زمني محدد ومناسب؟

دائما غالبا أحيانا

22. هل يتم استطلاع رضى المواطنين حول نظام الشكاوى؟

نعم لا

23. هل يتم عقد جلسات عامة لتناقش بعض قضايا الشكاوى مع المجتمع المحلي؟

نعم لا

24. أذكر أهم 3 توصيات لزيادة فعالية وحدات الشكاوى؟

-

-

-

25. إن كنت ترغب بذكر / إضافة أي معلومات أخرى حول وحدات الشكاوى؟

-

-

-

استطلاع رأي « رضى المواطنين /مقدمي الشكاوى حول فعالية وحدات الشكاوى في الهيئات المحلية»

الهدف: قياس رضا المواطنين حول واقع وحدة الشكاوى في البلدية من أجل تطوير عدد من التوصيات الهادفة الى الارتقاء بأدائها.

معلومات عامة

-	اسم البلدية	
-	تاريخ تعبئة نموذج الاستطلاع	
-	عمر المشتكي	
<input type="checkbox"/> أقل من 22	<input type="checkbox"/> 23 - 49	<input type="checkbox"/> 50 فما فوق
-	الجنس	
<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى	
-	المستوى الأكاديمي	
<input type="checkbox"/> توجيهي فما دون	<input type="checkbox"/> جامعي	<input type="checkbox"/> غير ذلك
-	تاريخ تقديم الشكوى:	
-	تاريخ الرد على الشكوى:	
-	نوع الشكوى:	
<input type="checkbox"/> حصول على خدمة	<input type="checkbox"/> تحسين خدمة متوفرة	<input type="checkbox"/> خدمة مساعدة شخصية
<input type="checkbox"/> خدمة عامة/ مصلحة عامة		

1. هل علمت بوجود وحدة شكاوى في البلدية من خلال:

- البلدية: (موقع الكتروني، صفحات التواصل الاجتماعي، منشورات صادرة عن البلدية، وسائل إعلامية (راديو، تلفاز)
- وزارت ومؤسسات وأفراد: (وزارة الحكم المحلي، وزارات أخرى، رئيس وأعضاء وموظفي البلدية، مشتكي سابق، مؤسسة أهلية، مؤسسة خاصة)
- اتصال شخصي بالبلدية
- غير ذلك: -----

2. هل تقدمت بشكاواك لجهة أخرى قبل توجيهك الى البلدية؟

نعم لا

3. هل أنت على معرفة مسبقة باجراءات تقديم الشكوى في البلدية؟

نعم لا الى حد ما

4. هل كنت تعلم الى أي جهة في البلدية ستتوجه إليها لتقديم الشكوى؟

نعم لا

5. كيف تقدمت بالشكوى (طريقة تقديم الشكوى)؟

شفهي مكتوب

6. في حال الشكوى مكتوبة، هل قدمت الشكوى وفق؟

نموذج خاص بالشكاوى كتاب منك

7. هل تعتقد أن نموذج الشكوى كان سهل الاستخدام وواضح من حيث المعلومات التي يتم طلبها؟

نعم لا الى حد ما

8. هل قامت البلدية بالرد على الشكوى المقدمة من طرفك؟

نعم لا

9. هل كان رد البلدية على الشكوى ردا مكتوبا؟

نعم لا

10. هل أنت راضي عن المدة الزمنية التي استغرقها الرد على الشكوى المقدمة من طرفك؟

راضي غير راضي الى حد ما

11. هل تقدمت بطعن على الرد على الشكوى؟

نعم لا

12. هل توجهت الى جهات أخرى مثل وزارت أو جهات اختصاص أخرى تطعن برد البلدية على الشكوى؟

نعم لا



(C) جميع حقوق الطبع محفوظة الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

منشورات الائتلاف من أجل النزاهة والمساءلة (أمان)

رام الله: عمارة الريماوي - الطابق الأول - شارع الارسال

ص.ب: رام الله 339 القدس 69647

هاتف: 2989506 - 02 2974949

فاكس: 02 2974948

غزة: شارع الحلبي - متفرع من شارع ديقول

بالقرب من وزارة الشؤون المدنية - عمارة الحشام / الطابق الأول

تلفاكس: 08 2884767

تلفاكس: 08 2884766

بريد الكتروني info@aman-palestine.org

الموقع الالكتروني www.aman-palestine.org

برنامج امان بتمويل مشكور من حكومات هولندا والنرويج ولوكسمبورغ