

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



بلدية المغازي

دليل إجراءات

الشكاوي والعرائض

بلدية المغازي



مُتَلَمِّمَةٌ

يتضمن هذا الدليل مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى التعامل مع كافة أشكال الشكاوي المقدمة من قبل متلقي الخدمة في بلدية المغازي ومساعدتهم على حل تلك الإشكالات بكل مهنية وعدالة وشفافية، كما تهدف البلدية إلى الاستفادة من اقتراحات وأفكار متلقي الخدمة من أجل تحسين وتطوير نوعية الخدمات المقدمة وضبط الأداء وتقديم الخدمات للمواطن بما يتوافق مع الإجراءات السليمة واللوائح والنصوص القانونية التي تحكم عمل البلدية.

يوضح دليل إجراءات الشكاوي آلية تقديم الشكاوي والمراحل الرئيسية الواجب اتباعها في عملية معالجة الشكاوي في وحدة الشكاوي والأقسام المخولة بتلقي تلك الشكاوي ومعالجتها في الأقسام ، بالإضافة إلى إجراءات توثيق تلك الشكاوي والرد عليها ونماذج العمل الخاصة بكافة مراحل الشكاوي المقدمة من كافة متلقي الخدمة.

تري بلدية المغازي في تطوير وتطبيق نظام الشكاوي الحالي فرصة مهمة لتطوير قدرات البلدية وتعزيز كفاءتها وإتاحة الفرصة للمواطن للتظلم ضمن إجراءات واضحة ومحددة تضمن وصول الشكاوي إلى الجهات ذات العلاقة ومن ثم معالجتها من خلال القرارات الإدارية وضمن الإجراءات القانونية السليمة، وبالتالي زيادة كفاءة الخدمات المقدمة ونوعيتها وتحقيق رضا أكبر من متلقي الخدمة.

لذلك يكمن إجمال أهمية إعداد هذا الدليل في الجوانب التالية:

- ✚ التأكيد على أهمية تفعيل الدور الرقابي من قبل بلدية المغازي سواء فيما يتعلق بأداء العاملين أو نوعية الخدمات المقدمة ومدى كفاءتها.
- ✚ إتاحة الفرصة للمواطنين لتقديم تظلماتهم وشكاوهم إلى الجهات ذات العلاقة واعتبارهم جزءاً لا يتجزأ من عملية التطوير المستمر وبالتالي تحقيق رضا أكبر من متلقي الخدمات.
- ✚ بناء الثقة وتعزيز المصداقية بين الأقسام المختلفة للبلدية ومتلقي الخدمة وبما يضمن وجود مفهوم التشاركية بين البلدية والمواطنين لتحسين الأداء والارتقاء بالخدمات المقدمة.
- ✚ وضع إجراءات مكتوبة ومحددة تضمن آليات تقديم الشكاوي ومراحل معالجتها ضمن سياسات إدارية موثقة تضمن تشخيص الإشكاليات والعقبات وتحديد مكامن الخلل والضعف وتقديم حلول فعالة للمشكلات القائمة.



مادة (1) التسمية

يسمى هذا الدليل "دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في البلدية"



مادة (2) تعريف

لدى تطبيق أحكام هذا الدليل، يكون للكلمات التالية المعاني مخصصة لها أدناه، **ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:**

البلدية: بلدية المغازي

المجلس: مجلس بلدية المغازي

الرئيس: رئيس بلدية المغازي

قسم الشكاوي والعرائض: هي وحدة إدارية يتم فيها استقبال الشكاوي التي تقع ضمن اختصاص بلدية المغازي، ومتابعتها بإيجاد الحلول اللازمة لها، بحيث تكون الردود على الشكاوي المقدمة مكتوبة، ويتم توثيقها. وتعتبر وحدة الشكاوي هي حلقة الوصل بين البلدية من جهة، ومقدم الشكوى من الجهة الأخرى، فهي قناة باتجاهين، وبالتالي فهي ليست جهة رقابية، وليست مفوضة بالبت في القضايا، وإنما هي وسيط بين المشتكي وبين إحدى الإدارات أو الأقسام صاحبة الاختصاص في البلدية، تتابع الشكوى بتوصيلها إلى جهة الاختصاص التي تتعلق بها الشكوى، وتتلقى الردود وتقدمها لصاحب الشكوى. فعملها إداري وليس قانوني ولا رقابي.

الشكوى: هي عبارة عن بيان أو رسالة أو تظلم يقدمه المواطن أو الهيئة أو المؤسسة مكتوباً وموقعاً للتظلم والاحتجاج على الخدمة المقدمة من البلدية أو أحد الأقسام أو الدوائر التابعة لها، أو التحدث عن سلوك أو سوء معاملة من أحد الموظفين التابعين للبلدية، والمطالبة بإحقاق العدل والإنصاف والحصول على الحقوق.

العريضة: أي طلب يتضمن الاستفسار عن معلومات أو تفسيرات أو توضيحات بخصوص خدمة أو قرار أو إجراء اتخذته البلدية.

مادة (3) نطاق الدليل

1) تسري احكام هذا الدليل على الشكاوي بالعرائض مقدمة من الأفراد العاديين أو الاشخاص الاعتباريين في كل ما له صلة بشئون البلدية وخدماتها.

2) يحق لكل مواطن أن يقدم للبلدية شكوى أو عريضة على أن تكون موقعه من مقدمها ذكراً فيها اسمه وعنوانه الكامل، وإذا كانت الشكوى أو العريضة باسم الجماعات أو الأشخاص اعتبارية فيجب أن تكون موقعه من مقدميها، على ألا تشمل ألفاظ نابية أو عبارات غير لائقة.



مادة (4) أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تحقيق ما يلي:

- 1- تطوير الخدمات المقدمة من البلدية وتحسين أدائها بما يمكنها من الارتقاء بخدماتها ويساعدها في عملية التحسين المستمر لأدائها لتحقيق متطلبات الجودة والتميز والشفافية.
- 2- تعزيز ثقة المواطن والشراكة والمساءلة الشعبية على عمل البلدية.
- 3- تنظيم وتسهيل عملية اتصال المراجعين مع الدوائر المختصة في البلدية لحل شكاويهم والاجابة على عرائضهم وتحقيق مطالبهم.
- 4- ضمان انجاز الشكاوي والعرائض ضمن فترة زمنية محددة وتوفير الوقت والجهد والكلفة في ذلك
- 5- الحد من الاحتكاك بين المراجعين وموظفي الدوائر في البلدية وذلك لكي يستغل الموظف وقته في انجاز عمله على النحو المطلوب.
- 6- تكريس نظام عمل يقوم على الموضوعية والعدالة والنزاهة والمهنية في العلاقة مع المواطن بعيداً عن المحسوبية والواسطة والعلاقات الشخصية.

مادة (5) إنشاء وحدة الشكاوي والعرائض

- 1- ينشأ في البلدية وحدة للشكاوي والعرائض يتولى إدارتها موظف حاصل على الشهادة الجامعية الأولى كحد أدنى، ولديه خبرة لا تقل عن خمس سنوات في مجال الشؤون البلدية، ويساعده عدد كاف من الموظفين.
- 2- تتبع الوحدة لرئيس المجلس في كل ما يتعلق بشؤونها.

مادة (6) قواعد العمل والسلوك الوظيفي

بالإضافة إلى واجبات الموظف العام يلتزم الموظفون العاملون في الوحدة بقواعد العمل والسلوك التالية:

- 1- الحرص على تأدية عملهم بدقة وأمانة وسرعة وإخلاص، والتجرد من أية اعتبارات قد تخل بمهامهم الوظيفية.
- 2- الحرص على تنمية قدراتهم العلمية والعملية التي تمكنهم من القيام بالمهام المناطة بهم.
- 3- الالتزام بإحالة الشكاوي والعرائض التي ترد إليهم إلى الجهات المختصة في البلدية دون أي اعتبارات خاصة ودون إخفاء المعلومات الواردة فيها أو تحريفها أو تأخيرها.
- 4- التصرف بحيادية وموضوعية وتقديم الخدمات لمراجعين الوحدة دون تمييز بصرف النظر عن الانتماء السياسي أو المنطقي أو اللون أو الدين أو الجنس أو الاعاقة.
- 5- الحفاظ على سرية المعلومات التي تصل إلى عملهم بحكم عملهم الوظيفي وعدم التشهير بمقدميها.
- 6- اللباقة وحسن التعامل والتحلي بالصبر والانصات النشط مع كافة المراجعين للوحدة.
- 7- عدم التشهير بالمشتكي أو مقدم العريضة أو الجهة المشتكي عليها تحت طائلة المسؤولية.
- 8- مراعاة عامل الوقت والسرعة في تحويل الشكاوي والعرائض التي ترد إليهم وتحويلها إلى الجهات المختصة والحصول على الحلول الممكنة لها.



- 9- الابتعاد عن كل ما من شأنه خلق تضارب في المصالح في كل ما يتعلق بشؤون عملهم الوظيفي.
- 10- التعامل مع الزملاء من موظفي الدوائر الأخرى في البلدية باحترام ومهنية التعاون معهم ومشاركتهم الرأي ومساعدتهم لضمان معالجة الشكاوي والعرائض بفاعلية عالية.

مادة (7)

وسائل استقبال الشكاوي والعرائض



أ- تستقبل الشكاوي والعرائض في الوحدة بإحدى الوسائل الآتية:

1. الحضور الشخصي للمشتكي أو مقدم العريضة أو من ينوب عنه
2. الهاتف
3. الفاكس
4. البريد الإلكتروني
5. صندوق البريد
6. صندوق الشكاوي والعرائض في البلدية.
7. أعضاء المجلس البلدي وموظفي البلدية
8. وسائل الاعلام
9. المؤسسات الرسمية والأهلية
10. وسائل الاتصال الإلكتروني الحديثة
11. أية وسيلة أخرى يتم اعتمادها بقرار من المجلس البلدي.

ب- يرفق بالشكوى أو العريضة صور عن الوثائق والمستندات المتعلقة بها في حال وجودها وذلك بعد مقارنتها بالأصل من قبل موظفي الوحدة.



صندوق الشكاوي والمقترحات



مادة (8)

إجراءات تقديم الشكاوي والعرائض



يتم تقديم الشكاوي والعرائض لدى الوحدة وفقاً للإجراءات التالية:

1. تعبئة الشكوى أو العريضة على النموذج المعتمد لدى الوحدة لاستقبال الشكاوي والعرائض ووفقاً للمعلومات الواردة فيه.
2. إعطاء المشتكى أو مقدم العريضة وصل استلام شكوى أو عريضة وذلك على النموذج المعتمد لدى الوحدة بهذا الشأن.
3. إذا كان المشتكى أو مقدم العريضة امياً أو معاقاً بصورة تمنعه من كتابة شكواه أو عرضيته، يقوم موظف الوحدة بتعبئة النموذج على أن يبصم مقدم الشكوى أو العريضة على النموذج وذلك بحضور أحد الشهود، ويتوقع موظف الوحدة والشاهد على صحة البصمة.
4. تعطى الشكوى أو العريضة رقماً متسلسلاً ويتم تسجيلها وتصنيفها وفقاً لنظام التصنيف المعتمد في الوحدة.

مادة (9)

الشكاوي والعرائض التي تدخل في صلاحية الوحدة

يكون للوحدة صلاحية استقبال الشكاوي والعرائض التالية:

- أ- طلبات الحصول على المعلومات العامة العلنية في البلدية.
- ب- طلبات الحصول على توضيحات أو تفسيرات بخصوص القرارات التي يتم اتخاذها في البلدية.
- ت- الشكاوي المتعلقة بعدم أداء أو التأخر أو التمييز أو عدم التقديم على الوجه الصحيح لدى خدمة من الخدمات التالية:

1. خدمات التنظيم والأبنية.
2. خدمات التخطيط.
3. خدمات إنارة الشوارع.
4. خدمات الشوارع والطرق.
5. خدمات الصرف الصحي.
6. خدمات الحرف والصناعات.



7. خدمات الصحة والبيئة.
8. الخدمات المالية والإدارية.
9. الخدمات الثقافية والمجتمعية.
10. الخدمات العامة.
- ث- سلوكيات موظفي البلدية أو رئيس البلدية أو أعضاء المجلس البلدي التي يمارسونها بحكم عملهم الوظيفي أو بسببه.
- ج- اعتداء البلدية على ممتلكات المواطنين أو الاستيلاء عليها دون مبرر قانوني.
- ح- امتناع البلدية عن تنفيذ القرارات الصادرة عن المحاكم أو التأخر في تنفيذها، أو تنفيذها على نحو يخالف ما ورد فيها.
- خ- الشكاوي المتعلقة بقضايا الفساد في البلدية.
- د- أي شكاوي أخرى يقرر المجلس قبولها بناء على توصية الوحدة.

مادة (10)

الشكاوي والعرائض التي تخرج عن صلاحية الوحدة

تخرج عن صلاحيات الوحدة الشكاوي والعرائض التالية:

1. الشكاوي المتعلقة بالنزاعات بين الاشخاص الطبيعيين والمعنويين.
2. الشكاوي المعروضة على القضاء، أو أنها عرضت على القضاء وصدر حكم فيها، ما لم تكن الشكاوي متعلقة بعدم تنفيذ الحكم من قبل البلدية.
3. الشكاوي التي سبق وأن عرضت على البلدية وكانت تتعلق بنفس الموضوع والسبب قررت البلدية رفضها، ما لم تطرأ اسباب جديدة تغير من مجربات الشكاوي.
4. الشكاوي التي تقع ضمن صلاحيات جهة أخرى بناء على نص قانوني أو تنظيمي.
5. طلب المعلومات التي تعتبر سرية بموجب تعليمات مكتوبة تصدر بهذا الخصوص.
6. الشكاوي أو العرائض التي تتعلق بقرارات أو اجراءات اتخذها المجلس مضى عليها أكثر من سنة.

- ذ- الشكاوي المتعلقة بقضايا الفساد في البلدية.
- ر- أي شكاوي أخرى يقرر المجلس قبولها بناء على توصية الوحدة.

مادة (11)

صلاحيات ومهام الوحدة في متابعة الشكاوي والعرائض

يكون للوحدة في سبيل متابعة الشكاوي أو العريضة الصلاحيات التالية:

- 1- استقبال الشكاوي والتأكد من أنها تدخل ضمن اختصاصات ومسئوليات وحدة الشكاوي التابعة للبلدية من حيث المحتوى، وإعلام المشتكي بقبول أو رفض شكواه مع بيان المبررات والأسباب.
- 2- التحقق من تفاصيل الشكاوي والتأكد من اكتمال الوثائق المرفقة بها.
- 3- التحقق من المعلومات المقدمة في الشكاوي.
- 4- تسجيل الشكاوي وفقاً لنظام الشكاوي ونظام التصنيف المعمول به.
- 5- المباشرة بمخاطبة الجهات ذات العلاقة في البلدية للاستفسار وطلب الرد والتعليق على الشكاوي من خلال مراسلة المسؤول المباشر وإعلامه بمضمون الشكاوي.



- 6- المتابعة والاستفسار في حالة عدم حل الشكوى أو تلوكؤ الجهة المخاطبة في الرد، وذلك بمخاطبة نفس الجهة بكتاب استفسار عن وضع الشكوى.
- 7- تحضر الردود على الشكاوي وتوثيقها.
- 8- إبلاغ المشتكي من خال الرسائل القصيرة SMS وكتابياً بالرد أو الحل الذي تم التوصل إليه بخصوص شكواه.
- 9- تمنح لرئيس وحدة الشكاوي صلاحية الاطلاع على جميع المراسلات الخاصة بالتعامل مع الشكوى ومتابعتها والرد عليها.
- 10- القيام بعمليات توعية للجمهور من حيث: التعريف بوحدة الشكاوي وصلاحياتها وآلية المتابعة وطبيعة 10- الإجراءات المتخذة وتسلسلها، والقضايا التي تنظر فيها وتلك التي تخرج عن الاختصاص.
- 11- تعريف المشتكي بحقه في الاعتراض والاستئناف، وتعريفه بالجهات التي يمكنه اللجوء إليها في حال شعوره 11- بعدم عدالة الحل الذي توصلت إليه وحدة الشكاوي.
- 12- إعداد التقارير ذات الصلة بعمل الوحدة (شهرية، فصلية، سنوية وخاصة) وتقديمها للجهات ذات العلاقة سواء أكان رئيس البلدية أو المجلس البلدي أو أية جهة ذات عاقبة.

مادة (12)

مراجعة المدد المتعلقة بقبول أو رفض الشكوى أو العريضة وبطاقة المراجعة

1. تلتزم الوحدة بإبلاغ المشتكى أو مقدم العريضة أو من ينوب عنه قانوناً بقبول الشكوى أو العريضة أو رفضها خلال ثلاثة أيام عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها.
2. في حال حضور المشتكي أو مقدم العريضة للوحدة وقبول شكواه أو عرضيته، يعطى بطاقة مراجعة مختومة بالختم الرسمي للوحدة تتضمن اسمه وعنوانه وتاريخ تقديم شكواه أو عرضيته وموضوعها ورقمها وتاريخ المراجعة بشأنها، وأية بيانات أخرى ترى الوحدة ضرورة تضمينها.

مادة (13)

مراجعة مدد إحالة الشكوى ومتابعتها والرد عليها

1. تقوم الوحدة في حال قبول الشكوى أو العريضة بتحويلها إلى الدائرة المختصة في البلدية لإجراء اللازم خلال يومين عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها ما لم تقتضي طبيعة الشكوى أو العريضة تحويلها فوراً.
2. تلتزم الدائرة التي حوت إليها الشكوى أو العريضة بالرد على الشكوى أو العريضة واتخاذ الإجراء اللازم خلال يومين عمل كحد أقصى من تاريخ تقديمها ما لم تقتضي طبيعة الشكوى أو العريضة اتخاذ إجراء فوري بها.
3. إذا اقتضت طبيعة الشكوى أو العريضة اتخاذ إجراء لازم بها لأكثر من يومي عمل تقوم الدائرة التي أحييت إليها الشكوى أو العريضة بالتنسيق في ذلك مع الوحدة على أن لا تزيد مدة اتخاذ الإجراء اللازم في الشكوى أو العريضة عن أسبوعين.
4. يكون للوحدة صلاحية التعليق على الإجراء المتخذ في الشكوى أو العريضة من قبل الدائرة التي تم إحالة الشكوى أو العريضة إليها وأرجاع الشكوى أو العريضة إليها وفي حال عدم الاتفاق بينهما على طبيعة الرد أو الإجراء الذي اتخذ بشأن الشكوى أو العريضة يرفع الأمر إلى المجلس لاتخاذ الإجراء اللازم خلال مدة لا تزيد عن أسبوعين.



مادة (14)

التعامل مع الشكاوي المقدمة ضد الرئيس أو الاعضاء أو الموظفين

1. في حال قدمت الشكاوى ضد الرئيس أو أحد أعضاء المجلس أو أحد موظفي البلدية وكانت نوع الشكاوي التي تقع ضمن اختصاصات الوحدة، تتم معالجتها كأنها مقدمة ضد اشخاص عاديين.
2. في حال كان المشتكى عليه الرئيس أو أحد أعضاء مجلس البلدية أو أحد موظفيها بسبب سلوكهم أثناء الوظيفة، تحال الشكاوى إلى المجلس لاتخاذ الاجراء اللازم.
3. في حال قدمت الشكاوى ضد الوحدة أو أحد موظفيها بسبب سلوكهم أثناء الوظيفة أو لمخالفة أحكام هذا الدليل، تحال الشكاوى إلى المجلس لاتخاذ الإجراء اللازم.

مادة (15)

اتخاذ تدابير قانونية وتأديبية في حالات معينة

1. إذا تبين أن موضوع الشكاوى الامتناع عن تنفيذ حكم قضائي نهائي صادر في مواجهة البلدية وكان ذلك ناجماً عن رفض أو مماطلة مسؤول أو موظف أو اخلاله بواجبه لتنفيذ الحكم المذكور، قامت الوحدة برفع توصية خاصة للرئيس الذي بدوره يطلب من المسؤول أو الموظف المعني اتخاذ ما يلزم من اجراءات لتنفيذ الحكم القضائي موضوع الشكاوى، وان اقتضى الامر تحريك اجراءات تأديبية حسب القانون أو احوالة الموضوع للنيابة العامة لإجراء المقتضي القانوني بحق ذلك المسؤول أو الموظف.
2. إذا تبين أن مسؤولاً أو موظفاً في البلدية امتنع عن الرد على الشكاوى أو العريضة وفقاً لما هو محدد في هذا الدليل، أو عرقل أو اعاق اجراءات أو اعمال التحقيق والبحث أو ماثل أو امتنع عند تقديم اية معلومات أو بيانات متعلقة بموضوع الشكاوى أو العريضة تطلبها الوحدة، قامت الوحدة برفع توصية خاصة للرئيس الذي بدوره يقوم بتحريك اجراءات تأديبية بحق ذلك الموظف أو المسؤول حسب القانون والانظمة.
3. إذا تبين أن موقف أو رد الدائرة المختصة في البلدية على موضوع الشكاوى أو العريضة غير معلل أو غير مبني على أسس قانونية سليمة، قامت الوحدة بالطلب من تلك الدائرة مراجعة ذلك الموقف ودراسة المقترحات والحلول المقدمة واتخاذ الاجراءات اللازمة لإنصاف المشتكى أو مقدم العريضة.

مادة (16)

اغلاق الشكاوي أو العرائض ووقف متابعتها

1. يتم اغلاق الشكاوى أو العريضة أو وقف متابعتها في إحدى الحالات التالية:
2. اتخاذ الاجراء اللازم بشأنها
3. وسائل الاتصال الالكتروني الحديثة بناء على طلب خطي موقع من المشتكى أو مقدم العريضة مالم تتعلق الشكاوى أو العريضة بالمصلحة العامة
4. إذا ظهرت معلومات وحقائق تمنع الاستمرار في نظر الشكاوى أو العريضة.
5. إذا لم يقدم المشتكى أو مقدم العريضة الوثائق والمعلومات المطلوبة منه في حال تطلبت الشكاوى أو العريضة ذلك من خلال اسبوع من تاريخ طلبها منه دون عذر مقبول.



مادة (17)

ترحيل الشكاوي أو العرائض

1. تقوم الوحدة بإنجاز الشكاوي أو العرائض خلال ذات السنة وعدم ترحيلها.
2. في حال وجود أسباب مثبتة تحول دون امكانية انجاز الشكاوي أو العرائض خلال ذات السنة تقوم الوحدة بترحيلها إلى السنة التالية، وتعطي الشكاوي والعرائض المرحلة أولوية المتابعة في السنة التالية، وفي جميع الأحوال لا يجوز ترحيل الشكاوي أو العريضة لا أكثر من سنتين متتاليتين، مالم يقرر المجلس خلاف ذلك.

مادة (18)

اتلاف الشكاوي والعرائض

1. تقوم الوحدة بإتلاف الشكاوي والعرائض التي تم اتخاذ الإجراء اللازم بها بشكل سنوي ما لم تقرر الوحدة بناءً على رأي المستشار القانوني للبلدية الاحتفاظ بالشكاوي أو العريضة لمدة اطول.
2. تعد الوحدة تقريراً عن عملية الاتلاف تبين فيه تاريخ الاتلاف واسباب الاتلاف والعرائض التي تم اتلافها والشكاوي التي تم الاحتفاظ بها.

مادة (19)

اعداد التقارير

1. تعد الوحدة تقارير شهرية وربعية وسنوية وعند الطلب وترفع للمجلس.
2. تتضمن التقارير عدد الشكاوي والعرائض الواردة إلى الوحدة وانواعها والدوائر التي حولت اليها والعدد الذي أنجز منها وذلك الذي ينجز وأسباب التأخير وأية معلومات أخرى ترى الوحدة ضرورة إضافتها للتقرير.
3. ينشر التقرير السنوي حول الشكاوي والعرائض للجمهور بأية وسيلة نشر متاحة بقرار من المجلس.

مادة (20)

اعداد النماذج

تتولى الوحدة إقتراح النماذج اللازمة لعملها ويتم اعتمادها وتعديلها بقرار يصدر عن المجلس.

مادة (21)

اقرار الدليل

يتم إقرار الدليل وتعديله بقرار يصدر عن المجلس.

مادة (22)

نشر الدليل

تلتزم البلدية بنشر هذا الدليل وتوعية الجمهور به في كافة وسائل الإعلام والنشر المتاحة.

مادة (23)

تنفيذ الدليل وبدء العمل به

على جميع الجهات المختصة في البلدية كل فيما يخصه تنفيذ أحكام هذا الدليل ويعمل به من تاريخ إقراره من المجلس.

صدر بتاريخ: 2019/2/25م

مجلس بلدي المغازي





نماذج دليل شكاوي البلدية

نموذج رقم (1) تقديم شكوى

اليوم/.....		التاريخ/...../...../.....
اسم المشتكى/.....		رقم الهوية:.....
العنوان:.....	الشارع:.....	الحي:.....
رقم الهاتف:.....	البريد الالكتروني:.....	
اسم المشتكى عليه:.....	عنوان المشتكى عليه:.....	
الوحدة/القسم المشتكى عليه في البلدية:.....	موقع الشكوى/.....	
موضوع الشكوى/.....		
المرفقات مع الشكوى/.....		
خاص باستعمال وحدة الشكوى		
اسم مستلم الشكوى/.....	تاريخ استلام الشكوى:...../...../.....	رقم الشكوى:.....
الشخص أو الجهة التي وردت الشكوى ضدها:.....	صفة الشكوى/.....	حالة الشكوى/قبول رفض
	عادية	
مبررات رفض الشكوى/.....		
رقم وصل استلام المواطن لوصل الشكوى:.....		التوقيع:.....





دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في بلدية المغازي



نموذج رقم (2) وصل استلام الشكوى

اليوم/.....	التاريخ:/...../.....	اسم المشتكى:.....
رقم الشكوى:	موضوع الشكوى:	رقم الوصل:
مرفقات الشكوى:		
اسم الموظف مستلم الشكوى:		
توقيع الموظف:		

موظف قلم الجمهور

نموذج رقم (3) الرد على الشكوى

رقم الشكوى :

تاريخ الرد على الشكوى:

موضوع الشكوى:

السيد/ة:

تحية طيبة وبعد،

الموضوع/الرد على شكوى حول (.....)

نشكركم على ثقتكم بنا في تقديمكم الشكوى لنا ونود اعلامكم ردا على شكاوكم ما يلي:

.....

.....

.....

موظف قلم الجمهور

رئيس قسم العلاقات العامة وقلم الجمهور





دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في بلدية المغازي



نموذج رقم (4) بطاقة المراجعة

اسم المشتكي:
موضوع الشكوى:
تاريخ تقديم الشكوى:/...../.....
رقم الشكوى: (.....)
تاريخ المراجعة:/...../.....
اسم الموظف
توقيع الموظف

نموذج رقم (5) مراسلات داخلي

الاشارة:
السيد/ة: المحترم/ة
الادارة/ الوحدة/ القسم:
تقدم المواطن /ة/ شركة/ مؤسسة:
بتقديم شكوى رقم :
والتي ملخصها:
.....
.....
وأنا نود الاستفسار عن رأيكم حول الشكوى، أو القيام بالإجراءات اللازمة إذا كان الامر يتطلب ذلك،
راجين استلام ردكم بالسرعة الممكنة لإيصالها للمشتكي.
وتفضلوا بقبول فائق الاحترام
رئيس قسم العلاقات العامة وقلم الجمهور

نموذج رقم (6) نموذج رد الجهة المخاطبة (الدائرة المختصة)

الاشارة:
السيد/ة رئيس وحدة الشكاوى:
رداً على كتابكم الموجه الينا بتاريخ:/...../..... والمتعلق بالشكوى رقم (.....).
الخاصة بالمواطن /ة: فأنا نفيذكم بما يلي:
.....
.....
.....
.....
توقيع الجهة صاحبة الرد





نموذج رقم (7) المتابعة والتذكير

الإشارة:
السيدة/.....
الوحدة/القسم:
عطفاً على الكتاب الموجه إليكم بتاريخ :/...../..... المتعلق بالشكوى
رقم الخاصة بالمواطن /ة
حول:

نود تذكيركم بعدم إستلامنا لأي رد من طرفكم حول الشكوى المبينة أعلاه، راجين متابعتكم للشكوى،
وبانتظاركم بالسرعة الممكنة

رئيس قسم العلاقات العامة وقلم الجمهور

نموذج رقم (8) نموذج مخاطبة رئيس البلدية

الإشارة:
السيدة/.....حفظه/الله
رئيس بلدية
تهديكم وحدة الشكاوي أطيب التحيات
بعد استقبال ومتابعة شكوى المواطن/ة:
رقم: والتي رفقت بتاريخ :/...../.....
والتي ملخصها:

ونظرا لعدم استلام رد من إدارة..... بعد كتابي الاستفسار والتذكير فإننا نرفع الشكوى إلى
حضرتكم.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

رئيس قسم العلاقات العامة وقلم الجمهور

قرار رئيس البلدية.....
التاريخ.....
التوقيع.....

نسخة إلى الجهة ذات الاختصاص





نماذج تقارير الشكاوي في البلدية

نموذج 1- خطة تقرير حول الشكاوي

- 1- صفحة الغلاف تتضمن:
اسم البلدية، اسم الدائرة، أسماء معدي التقرير، الفترة التي يغطيها التقرير
- 2- قائمة محتويات التقرير (الفهرس):
- 3- التقديم للتقرير من أعلى مسؤول في البلدية:
- 4- مقدمة التقرير:
- 5- الملخص التنفيذي للتقرير:
- 6- متن التقرير (المرجعية القانونية للشكاوي في البلدية/ قواعد واليات تلقي ومتابعة الشكاوي/ وصف وتصنيف وتحليل الشكاوي الواردة/ عرض وتحليل واستطلاعات الراي ذات العلاقة/ الانجازات التي تحقق في معالجة الشكاوي/ الصعوبات والمعوقات التي تواجه الشكاوي):
- 7- خاتمة التقرير والنتائج والتوصيات واليات تنفيذها:
- 8- ملاحق التقرير (جداول، رسومات، صور، استطلاع رأي...):
- 9- مصادر ومراجع التقرير (ان لزم):

نموذج 2- جدول حول توزيع الشكاوي حسب خدمات البلدية

الخدمات البلدية / الموضوع	العدد الكلي للشكاوي الواردة	عدد الشكاوي المقبولة منها	عدد الشكاوي المرفوضة منها
خدمات الابنية			
خدمات التخطيط			
خدمات ائارة الشوارع			
خدمات الشوارع والطرق			
خدمات الصرف الصحي			
خدمات الحرف والصناعات			
خدمات الصحة والبيئة			
الخدمات المالية والادارية			
الخدمات الثقافية والاجتماعية			
الخدمات العامة			
عدم الحصول على معلومات عامة علنية			
عدم الحصول على توضيح بخصوص قرارات المجلس البلدي			
سلوكيات الموظفين أو رؤيس واعضاء المجلس البلدي اثناء عملهم أو بمناسبته			
الاعتداء على ممتلكات المواطنين دون مبرر قانوني			





دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في بلدية المغازي



			الامتناع عن تنفيذ قرارات المحاكم أو المماطلة والتأخير فيها
			قضايا فساد
			المجموع الكلي

نموذج 3- جدول يبين توزيع الشكاوي حسب وسائل استقبله

وسائل استقبال الشكاوي	العدد الكلي للشكاوي الواردة
الحضور الشخصي	
الهاتف	
الفاكس	
البريد الالكتروني	
صندوق البريد	
صندوق الشكاوي	
اعضاء مجلس البلدي وموظفي البلدية	
وسائل الاعلام	
المؤسسات الرسمية والاهلية	
وسائل الاتصال الالكتروني الحديثة	
وسائل اخرى	
المجموع	

نموذج 4- جدول يبين الشكاوي حسب نتائج معالجتها

الخدمات البلدية	عدد الشكاوي الكلي	عدد الشكاوي المعالجة بشكل مرض	عدد الشكاوي المعالجة بشكل غير مرض	عدد الشكاوي المغلقة	عدد الشكاوي قيد المتابعة
خدمات الابنية					
خدمات التخطيط					
خدمات انارة الشوارع					
خدمات الشوارع والطرق					
خدمات الصرف الصحي					
خدمات الحرف والصناعات					





دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في بلدية المغازي



					خدمات الصحة والبيئة
					الخدمات المالية والإدارية
					الخدمات الثقافية والمجتمعية
					الخدمات العامة
					عدم الحصول على المعلومات العامة العلنية
					عدم الحصول على توضيح حول قرارات المجلس البلدي
					سلوكيات الموظفين أو رؤيس واعضاء المجلس البلدي اثناء عملهم أو بمناسبته
					الاعتداء على ممتلكات المواطنين دون مبرر قانوني
					الامتناع عن تنفيذ قرارات المحاكم أو المماطلة أو التأخير فيها
					قضايا فساد
					المجموع الكلي





نموذج استطلاع الراي
حول نظام الشكاوي في البلدية

نموذج 5- استطلاع راي حول نظام الشكاوي في البلدية

البند	الموضوع	نعم	لا	لا اعرف
1	هل يوجد دائرة أو قسم في البلدية مختص بتلقي الشكاوي ومتابعتها			
2	هل اليات أو طرق تقديم واستقبال الشكاوي معلنة وسهلة وواضحة			
3	هل يتلقى مقدم الشكاوي وصل استلام ومراجعة وفق نموذج محدد			
4	هل تقديم الشكاوي مسموح في جميع الخدمات التي تقدمها البلدية			
5	هل واجهتك عند تقديم شكاوي اية عوائق أو مماطلات			
6	هل يسمح بتقديم شكاوي حول الفساد			
7	هل يسمح بتقديم شكاوي عن سلوكيات الموظفين أو رئيس واعضاء المجلس البلدي ذات العلاقة بعملهم			
8	هل يتم ابلاغ مقدم الشكاوي بقبول شكواه أو رفضها خلال فترة قصيرة			
9	هل يتم معالجة الشكاوي بطريقة فعالة وسريعة			
10	هل يتلقى مقدم الشكاوي ردا مكتوبا على شكواه خلال مدة قصيرة			
11	هل الردود على الشكاوي مقنعة وتراعي الاصول القانونية والادارية السليمة			
12	هل يتم اتخاذ اجراءات تأديبية بحق موظف أو مسؤول امتنع عن استقبال أو معالجة الشكاوي			
13	هل تقوم البلدية بنشر تقارير حول الشكاوي للجمهور			
14	هل تقوم البلدية بنشر وتوعية الجمهور حول دليل أو نظام الشكاوي المعمول به لديها			
15	هل تلعب العلاقات الشخصية دور في سرعة الحصول على ردود حول الشكاوي المقدمة للبلدية			





دليل إجراءات الشكاوي والعرائض في بلدية المغازي



16	هل يقوم العاملین علی استقبال الشكاوي بالتعامل مع الجمهور بعدالة ومساواة		
17	هل انت راض بشكل عام عن اداء دائرة أو قسم الشكاوي أو مركز خدمات الجمهور في البلدية		

بلدية المغازي قسم العلاقات العامة وقلم الجمهور

