**ح**

**نظام الاقتراحات والشكاوى**

**الخاص في مركز العمل التنموي- معاً**

**نبذة عن مركز العمل التنموي - معاً**

مركز العمل التنموي معاً هو مؤسسة فلسطينية أهلية تنموية غير قابلة للربح مستقلة تأسست عام 1989، يقع مركزها الرئيسي في رام الله ولها أفرع أخرى أحدها في قطاع غزة. يعمل مركز العمل التنموي معاً في مجال التنمية المجتمعية والتطوير المؤسسي على المستوى الوطني وصولاً لتحقيق تنمية مستدامة في المجتمع الفلسطيني.

**ما هو نظام الاقتراحات والشكاوى الخاص بمركز معاً؟**

هو نظام الكتروني محوسب لإدارة كافة الاقتراحات والشكاوى التي تقدم لمركز معاً في مختلف المشاريع وفقاً للإجراءات الموجودة في دليل المركز للتعامل مع الاقتراحات والشكاوى بما يضمن:

**الخصوصية والسرية**

**النزاهة والموضوعية**

**الأمان والسرية**

**الشفافية**

**سرعة الاستجابة**

**من يمكنه التقدم باقتراح/ شكوى للنظام؟**

يتيح مركز معاً التقدم بالاقتراحات والشكاوى لجميع فئات المجتمع الذين يتأثرون بشكل مباشر أو غير مباشر من الخدمات المختلفة التي يقدمها المركز من خلال مشاريعه في كافة مناطق العمل. وعليه فإن مقدم الاقتراح/الشكوى من الممكن أن يكون:

1. **مستفيد** من خدمات مشاريع مركز معاً.
2. **غير مستفيد** من خدمات مشاريع مركز معاً.

**متى أقوم بالتقدم باقتراح/شكوى للنظام؟**

**أقوم بالتقدم بشكوى في الحالات التالية:**

1. اعتراضي على عملية اختيار المستفيدين من مشروع معين.
2. طلب الحصول على استفادة من أحد مشاريع المركز.
3. الاستفسار عن معايير الاستفادة من مشروع معين.
4. طلب تحديث المعلومات الخاصة بي عند كوني مستفيداً من مشروع معين (مثل: رقم الجوال، عنوان السكن، ....)
5. طلب الحصول على معلومات حول أنشطة مشروع معين عند كوني مستفيداً منه (مثل: موعد تنفيذ نشاط معين، ..).
6. شكوى تتعلق بعدم موائمة التدخل وطبيعة الاحتياج (مثل: عدم ملائمة كميات أعمال الصيانة لطبيعة الاحتياج، عدم ملائمة كميات/أصناف القسيمة الغذائية لطبيعة الاحتياج، ....).
7. شكوى تتعلق بشكوى تتعلق بجودة الخدمات التي تقدمها أنشطة المشروع (مثل: عدم الرضا عن جودة تنفيذ أعمال الصيانة، عدم الرضا عن جودة عناصر القسيمة الغذائية، ....).
8. شكوى تتعلق بمحطات/أماكن العمل التابعة للمشروع (مثل: طول مدة الانتظار للحصول على الخدمة، ....).
9. شكوى تتعلق بآلية تنفيذ الجهات الشريكة للخدمات التي يقدمها المركز.
10. شكوى التعرض لسوء معاملة من أحد موظفي المركز أو الجهات الشريكة/المنفذة (الإهانة، التحقير، الطرد من مكان العمل، ....).
11. شكوى التعرض لقضايا الفساد والاحتيال من قبل أحد موظفي المركز أو الجهات الشريكة/المنفذة (السرقة، الاختلاس، ...).
12. شكوى تعرض الأطفال، اليافعات، النساء، كبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة لأي شكل من أشكال العنف (عنف جسدي، معنوي، نفسي، لفظي، اقتصادي، ....).

**أقوم بالتقدم باقتراح في حال ما يلي:**

1. اقتراح يتعلق بتوفير خدمة/ صنف معين (مثل: طلب تطوير البنية التحتية، توفير خدمات لمختلف فئات المجتمع، توفير حملات تثقيفية، ....).
2. اقتراح يتعلق بآليات تنفيذ الأنشطة والخدمات في المشروع (مثل: تحديد قيمة القسيمة الغذائية حسب عدد أفراد الأسرة، طلب صيانة المنزل عن طريق مقاول بدلاً من صرف مبلغ مالي، ....).
3. اقتراح يتعلق بمحطات/أماكن العمل التابعة للمشروع (مثل: توفير لوحة إرشادية داخل منصة أحد الخدمات، توفير عوامل الأمن والسلامة، ....).

يتبع إلى الصفحة التالية:

**كيف يمكنني التقدم باقتراحي/شكوتي للنظام؟**

حرصاً من مركز معاً على وصول إلى كافة أفراد المجتمعات التي يتعامل معها المركز فإنه يوفر عدة وسائل يمكنك من خلالها تبليغ اقتراحك/شكوتك لإدارة المركز:

1. **صندوق الاقتراحات والشكاوى** المتواجد في كافة محلات التوزيع التابعة للمشروع (محلات بقالة، خضروات وفواكه، دواجن).

**وذلك من خلال تعبئة نموذج الاقتراح/الشكوى المرفق بجانب الصناديق.**

1. **الحضور الشخصي للمركز** (العنوان: غزة، دوار حيدر عبد الشافعي، بجوار بنك الدم) **"** خلال فترة العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة **9:00** صباحاً إلى الساعة **3:00** مساءً.
2. **الاتصال على الرقم المجاني "1800900901"** خلال فترة العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 مساءً.
3. **موظفي المركز** الذين يتم التعامل معهم خلال المشروع.
4. **زيارات المتابعة الدورية** التي يتم تنفيذها للمستفيدين من قبل مركز معاً خلال فترة تنفيذ المشروع.

|  |
| --- |
| * **متى يتم جمع اقتراحي/شكوتي من الصندوق؟**   يتم جمع اقتراحك/شكوتك كل **(اسبوعين)** من **قبل** **الجهات المختصة في مركز معاً** طوال فترة تنفيذ المشروع. |

**ماهي المعلومات المطلوب إدراجها في اقتراحي/شكوتي؟**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. اسم مقدم الاقتراح/الشكوى | 1. رقم الهوية |
| 1. رقم الجوال/تليفون | 1. العنوان بالتفصيل |
| 1. اسم المشروع المراد بالتقدم باقتراح/شكوى حوله | |
| 1. موضوع الاقتراح /الشكوى مع ذكر كافة التفاصيل المراد إيصالها لإدارة مركز معاً. | |

|  |
| --- |
| * **هل بإمكاني تقديم أوراق ثبوتية تدعم اقتراحي/شكوتي؟**   **نعم،** يمكنك تقديم أي أوراق أو مستندات تثبت صحة اقتراحك /شكوتك مما يساعد الجهات المختصة في الوصول إلى الرد المناسب حول اقتراحك/شكوتك. |

|  |
| --- |
| * **هل بإمكاني تقديم أكثر من اقتراح/شكوى في وقت واحد؟**   **نعم**، يمكنك تقديم أكثر من اقتراح/شكوى دون التردد في فعل ذلك حيث يتم التعامل مع كل اقتراح/شكوى بشكل منفصل. |

**ما هو المتوقع بعد تقديمي اقتراح/شكوى للنظام؟**

1. يتم تسجيل اقتراحك/شكوتك في نظام الاقتراحات والشكاوى في المركز.
2. البدء بالنظر في اقتراحك/شكوتك من قبل الجهات المختصة في المركز.
3. التواصل معك هاتفياً لإبلاغك بنتيجة الرد على اقتراحك/شكوتك الذي تم التوصل إليه من قبل المركز.
4. قيام الموظف بتسجيل التغذية الراجعة من مقدم الاقتراح/ الشكوى خلال إبلاغه بنتيجة الرد على اقتراحه/شكوته.

|  |
| --- |
| * **متى يتم الرد على اقتراحي/شكوتي؟**   يتم الرد على اقتراحك/شكوتك في مدة لا تزيد عن **أسبوعين** من تاريخ تسجيل اقتراحك/شكوتك في النظام. |

**كيف يمكنني متابعة ما حصل في اقتراحي/شكوتي؟**

**يمكنك متابعة اقتراحك/ شكوتك من خلال أحد الوسائل التالية:**

1. **الحضور الشخصي للمركز** (العنوان: غزة، دوار حيدر عبد الشافعي، بجوار بنك الدم) خلال فترة العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة **9:00** صباحاً إلى الساعة **3:00** مساءً
2. **الاتصال على الرقم المجاني "1800900901"** خلال فترة العمل من الأحد إلى الخميس من الساعة 9:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 مساءً.

|  |
| --- |
| * **هل يحق لمقدم الاقتراح/الشكوى الاعتراض عن الرد الذي تلقاه نتيجة تقدمه باقتراح/شكوى؟**   **نعم،** يحق لك تقديم اعتراض خلال التغذية الراجعة حيث سيتم تحويل اقتراحك/شكوتك لجهة أخرى للنظر فيها والرد عليك مجدداً. |

**عزيزي المواطن/ة تقدمك باقتراح/شكوى لنظام الاقتراحات والشكاوى الخاص بمركز معاً يساهم في سماع أراءكم وملاحظتكم من قبل إدارة المركز. ويساعدنا في تحسين طبيعة الخدمات التي نقدمها وزيادة ملائمتها لاحتياجات مجتمعنا.**

**نشكركم لثقتكم في مركز معاً**