State of Palestine Ministry of Local Government **Deputy Office**



. ذولة فلسطين وزارة الحكيم المحليي مكتـــب الــوكيـــــل



سعادة الأخوة / رؤساء الميئات الحلية ،،، المترمين

تحية طيبة وبعد،،،،،،

الموضوع/ استكمالاً لتفعيل منظومة الشكاوي القياسية ١٤/١٥. 2073 في الهيئات الملية ومملاً بالتوصيات المكومية لعام 2022م

بداية تهديكم وزارة الحكم المحلي أطيب التحيات والتقدير وبتمنى لكم دوام الصحة والعافية، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه، واستكمالاً لتفعيل منظومة الشكاوي القياسية الحكومية، وسعياً للإرتقاء بعمل هيئات الحكم المحلي بما يسهم في تقديم أفضل خدمة للمواطن من خلال متابعة عمل منظومة الشكاوى القياسية الحكومية، وحيث أن الوزارة قامت بعقد ورشة عمل لتعريف وتدريب الأخوة ممثلي الشكاوي في الهيئات المحلية على منظومة الشكاوي القياسية، بتاريخ 2022/12/21م، وللتأكد من سلامة الإجراءات في الهيئات المحلية.

نورد لسعادتكم التوصيات الحكومية التالية:

www.molg.ps

- 1. التأكيد على الأخوة ممثلي الشكاوى في الهيئات المحلية من نشر الرابط الإلكتروني لمنظومة الشكاوي القياسية الحكومية على المواقع الالكترونية الهيئات المحلية، لاستقبال طلبات شكاوى المواطنين من خلالها.
- 2. التأكد من مشاركة الهيئات المحلية في إعداد تقرير منظومة الشكاوى القياسية خلال الفترات القادمة.
 - 3. الفاعلية والسرعة الممكنة في معالجة شكاوي المواطنين.
- 4. الاستعجال في الردود على الجهات الرسمية الحكومية العليا كالمجلس التشريعي وديوان المظالم، وارسال نسخة عن الردود التي تصدر عن هيئاتكم المحلية بالخصوص.
- تطوير أماكن وحدات الشكاوى من تجهيزات تراعي فيها الخصوصية للمشتكي، وتطوير النظام المحوسب في أقسام وشُعب الشكاوي.
- 6. إعداد دليل إجراءات شكاوى لتعريف المواطن باختصاص وإجراءات العمل في أقسام وشعب الشكاوي في الهيئات المحلية.

40056/2023 | | 243586

3/13



7. التأكد من توفير صندوق شكاوى بكافة أقسام وشعب الشكاوى في الهيئات المحلية.

8. توفير مكان مناسب لاستقبال الجمهور بشكل لائق في الهيئات المحلية.

نأمل من سعادتكم المتابعة لعمل اللازم بالخصوص.

ملاحظة / للتواصل مع وحدة الشكاوي بالخصوص (م. حسام عزام- مدير وحدة الشكاوي جوال 0599883612)

مع فائق الاحترام والتقدير،،،، Morphy April 2613 Challes in o's 151 me by Just 100 me of pall 1 policy of the state of the stat وكيل وزارة الحكم ألحلي