



وحدة الشكاوى في وزارة العدل

العنوان: رام الله - المصيون
تلفاكس: 022973265
الصفحة الإلكترونية
<http://www.moj.pna.ps>
البريد الإلكتروني
malarori@moj.pna.ps

بدعم من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP



5. هناك بعض الشكاوى تستدعي تشكيل لجنة لدراستها، ورفع توصية بشأنها.
6. رفع التوصية إلى معالي الوزير، أو من ينوب عنه لإقرارها بعد شرح وافٍ لطبيعة الشكوى، ودعم التوصية بالوثائق والمستندات والتحقيقات التي تمّ التوصل إليها.
7. إبلاغ المشتكي بالقرار.

ملاحظات عامة:

تُقدّم وحدة الشكاوى في وزارة العدل الفلسطينية تقريراً شهرياً إلى دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء حسب نموذج يتضمن عدد الشكاوى المنجز منها، وغير المنجز وأسباب التأخير والموظف أو الجهة التي تتابع لديها الشكوى.

في حال تقديم شكوى ضد مدير الوحدة أو أحد الموظفين فيها، فإنها تُرفع مباشرة إلى الوزير لاتخاذ الإجراء المناسب بشأنها.

هناك بعض الزيارات الميدانية لبعض المؤسسات تقتضيها حاجة العمل عند ورود شكاوى ضدها.

يحقّ للمشتكي التظلم أمام دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء في حال عدم قناعته بالقرار الصادر عن وحدة الشكاوى.

وَحْدَةُ الشكاوى في وزارة العدل

وَحْدَةُ الشكاوى هي وَحْدَةٌ مختصة باستقبال الشكاوى المتعلقة بأداء الوزارة، وأية مؤسسات تابعة لها، و تمارس هذه الوَحْدَةُ أعمالها بالتنسيق مع دائرة الشكاوى في رئاسة مجلس الوزراء، وذلك وَفْقَ نظام عمل مُوحَّدٍ ينظم آليات العمل في وحدات الشكاوى، ويضع الأسس لعلاقة جيدة بين المواطن والموظف والوزارة قوامها التجاوب والإسهام المشترك في بناء الوطن في ظل سيادة القانون، والتمسك بقيم العدل والإنصاف.

الأهداف العامة:

1. العملُ الدؤوب والمستمر لِوَحْدَةِ الشكاوى في وزارة العدل الفِلسطينية لِمُتابعة قضايا المواطنين وإنصاف المظلومين لتحقيق الأمن والأمان لهم.
2. النظرُ في شكاوى الأفراد ضد القرارات أو التصرفات الصادرة عن الوزارة.
3. العملُ على إيجاد الحلول الكفيلة بإنصاف المواطنين والموظفين المشتكين بما يحقُّ رَدَّ الظلم عنهم.
4. تقوية التواصل بين الوزارة من جهة والمواطن من جهة أخرى؛ لتعزيز الثقة بينهما، والتي تؤدي إلى الاحترام المتبادل بينهم.
5. التقييمُ المستمرُّ لنظام عمل الوَحْدَةِ وتقديم الاقتراحات والتعديلات اللازمة بما يتلاءم مع المصلحة العامة، ويتمشى مع القوانين والأنظمة المعمول بها.
6. الإسهام في تحسين الأداء الحكومي بما يحقق المصلحة العامة.

تشكيل وَحْدَةِ استقبال الشكاوى:

طرق تلقي الشكاوى:

1 - تتلقى الوَحْدَةُ الشكاوي من المواطنين من خلال:

* الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه

*الهاتف

*صندوق البريد

*الفاكس

*البريد الإلكتروني

*صندوق الشكاوى

2 - يُرفَقُ بالشكاوى الوثائق والمستندات المؤيدة لها في حال وجودها.

3 - عند تقديم الشكاوى للدائرة، أو الوحدة يبلغ المشتكي أو من ينوب عنه بقبول الشكاوى أو رفضها خلال أسبوع من تاريخ تقديمها كحدِّ أقصى.

4 - في حال قبول الشكاوى يُعطى المشتكي بطاقة مراجعة تتضمن البيانات الآتية :

أ . اسم المشتكي وعنوانه.

ب. موضوع الشكاوى ورقمها.

ت. اليوم والتاريخ الذي سيتم به المراجعة.

أنواع الشكاوى:

لا تنظر الوحدة في الشكاوى الآتية:

1. الشكاوى المنظورة أمام القضاء.

2. الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأفراد.

3. الشكاوى التي سبق أن صَدَرَ في موضوعها حكمٌ قضائيٌّ.

4. الشكاوى التي سبق أن عُرِضَتْ على الوَحْدَةِ وكانت تتعلق

بالأطراف والأسباب والموضوع نفسها وقررت الوحدة رفضها.

مهام الوَحْدَةِ:

تقوم وَحْدَةُ الشكاوى بوزارة العدل الفِلسطينية بدراسة

الشكاوى حسب الخطوات الآتية:

1. استلام الشكاوى من الشخص المعني والاستيضاح منه

عن الجوانب كافة التي وردت فيها والاستفسار منه عن أية

معلومات متعلقة بالشكاوى.

2. الاطلاع على جميع الوثائق والمعلومات التي تضمنتها

الشكاوى، ودراستها بعمق بطبيعة الشكاوى.

3. مراجعة الجهات المعنية المشتكي عليها للتعرف إلى مدى

صحة المعلومات والبيانات الواردة في الشكاوى؛ للخروج

بتوصية حول الشكاوى، لإقرارها ولمعرفة رَدِّها على ما ورد

في الشكاوى ضدها.

4. في حال صَدَّرتِ الوَحْدَةُ رسالةً بمضمون الشكاوى، فعلى

الجهة التي تمت مخاطبتها الرَدُّ خلال أسبوعين من تاريخ

استلامها. وإذا لم تُردِّ الجهةُ المخاطبةُ خلال الأجل المحدد،

ترفع الوَحْدَةُ الأمر إلى الوزير لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

