

سياسة ادارة الاقتراحات والشكاوى

▪ اسم السياسة:

- سياسة ادارة الاقتراحات والشكاوى.

▪ الهدف من السياسة:

- مبررات ودفاع تقديم اقتراحات وشكاوى من قبل المراجعين والمراجعين.
- مكونات نظام إدارة ومعالجة الاقتراحات والشكاوى.
- الوحدة التنظيمية المكلفة بادارة الاقتراحات والشكاوى.
- قنوات استلام الاقتراحات والشكاوى في بلدية خان وينس.
- تصنیف الشكاوى وفق دوافع الشكوى ودرجة أهميتها.
- مراحل إدارة معالجة الشكاوى واستلام الاقتراحات.
- مجال نتائج إغلاق الاقتراحات والشكاوى.
- التظلم والاستئناف من قبل المتقدم بالشكوى.
- تقييم المتقدم بالشكوى لإدارة معالجة الشكاوى.
- مؤشرات الأداء معالجة الاقتراحات والشكاوى.
- التوثيق والنشر في إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- نطاق تشغيل سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- الإصلاح والإعلان بما يتعلق بسياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- مساهمات ومشاركات المستفيدين وأصحاب العلاقة.
- تحديث سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

▪ الإعداد والاعتماد:

- الإعداد / نوفمبر-2022.
- الاعتماد / نوفمبر-2022.

▪ السند والارتباط:

- قانون رقم 1 لسنة 1997 – الهيئات المحلية الفلسطينية.
- قرار مجلس بلدي.

▪ مصطلحات السياسة:

- الوزارة: وزارة الحكم المحلي.
- الوزير: وزير الحكم المحلي.
- الهيئة المحلية: وحدة الحكم المحلي في نطاق جغرافي وإداري معين.
- الرئيس: رئيس الهيئة المحلية.
- المجلس: مجلس الهيئة المحلية.

الهيكل التنظيمي: إطار مرتب يوضح التقسيمات الإدارية التي تتكون منها الهيئة المحلية ويكون على شكل مستويات هرمية، متضمناً وحدات تنظيمية متربطة بمسارات رأسية وأفقية ممثلة مسار العلاقة الوظيفية فيما بينها.

الهيكل الوظيفي: التسلسل الهرمي للوظائف بمستوياتها الإدارية وفق الوحدة التنظيمية الواحدة في الهيكل التنظيمي.

المسمى الوظيفي: الموقع الوظيفي ضمن الهيكل الوظيفي.

الوصف الوظيفي: توصيف معياري يتضمن الغرض والهدف من الوظيفة وتحدد المسؤوليات والمؤهلات العلمية والخبرات والمهارات اللازمية لتنفيذها.

الوحدة التنظيمية: مكون هيكل إداري يقع ضمن الهيكل التنظيمي وتكون درجة إدارية عامة، دائرة، قسم، أو شعبة.

الإدارة العامة: وحدة تنظيمية تتلقى التوجيهات من رئيس الهيئة المحلية وقد تشتمل على مجموعة من الدوائر.

الدائرة: وحدة تنظيمية تتبع إدارة عامة وتتلقى التوجيهات من مدير الإدارة وقد تشتمل على مجموعة من الأقسام.

القسم: وحدة تنظيمية تتبع دائرة وتتلقى التوجيهات من مدير الدائرة وقد تشتمل على مجموعة من الشعب.

الشعبة: وحدة تنظيمية تتبع قسم وتتلقى التوجيهات من رئيس القسم.

الخدمة: هي نشاط معين تقوم به البلدية يلبي الاحتياج ويتمحض عنه انتفاع مباشر أو غير مباشر.

المسؤوليات: هي جملة من الواجبات والمهام المنوطة بالبلدية والتي تعمل على القيام بها في نطاقها الإداري والتنظيمي.

تبليغ بقصد الشكوى: تبليغ بمستند مادي/ الكتروني/ خبri يعبر عن عدم رضا المراجع من البلدية عن خدمات البلدية المقدمة أو عن أداء البلدية في نطاق مسؤولياتها، نتيجة لمخالفة التوقعات المسبقة للنتائج المتحققة.

الشكوى: هو تبليغ بقصد الشكوى اشتبه فيها: مخالفة البلدية لخطتها الاستراتيجية او لميثاق تقديمها للخدمة، او تقسيراً في الأداء في نطاق مسؤولياتها، او في السلوك والتعامل من قبل الموظفين، او بشأن أي شكل من اشكال التمييز او التحيز او التمنع.

الاقتراح: هو عرض مقدم من المراجع يحتوي على مجموعة من النقاط التحسينية لخدمة ما أو أداء ما من البلدية.

النموذج: هو قالب مقدم بعناوين رئيسية وفرعية معد من الوحدة لغرض استخدامه لتقديم اقتراح أو شكوى.

الموضوع: مادة الشكوى أو الاقتراح المقدم به.

الطلب: معاملة يقدم بها مقدم الطلب للتحصل على خدمة من البلدية أو للنظر فيها أو مراجعة عامة للأداء في نطاق مسؤولياتها.

المتعامل: كل شخص طبيعي أو ولد أو وصيه أو وكيله ، وكل شخص معنوي أو وكيله لديه شكل من اشكال العلاقة مع البلدية.

متلقى الخدمة: المتعامل الذي يتلقى خدمة من خدمات البلدية.

المراجع: المتعامل الذي يقوم بمراجعة البلدية بشأن موضوع ما.

مقدم الطلب: المتعامل الذي يقوم بتقديم طلب للبلدية.

موظف الصف الأول: هو الموظف الذي يحتك مع المراجع في بيئة الخدمة، والمسؤول عن استلام الطلب أو الشكوى أو الاقتراح.

موظف الصف الخلفي: هو الموظف الذي يعمل على معالجة الاقتراحات والشكوى المقدمة من المراجع والمحولة اليه من النظام.

المدير: هو الموظف المسؤول عن وحدة العناية بالمراجعين وهو يمثل المسؤول المباشر عن موظف الصف الأول.

دليل الإجراءات: هو بيان معلوماتي ورسومي يصف بنمط متدرج للأعمال وما ينبع عنها من عمليات محددة للجهة المسؤولة والمساعدة موضحة للمدخلات والمخرجات وبجدولة مزمنة.

الإجراءات: هي مجموعة الاعمال والعمليات المنفذة والمتضمنة في دليل الإجراءات.

1. بنود السياسة:

1.1.مبررات استلام شكاوى.

- 1.1.1. الاسهام في تحقيق رضا متقدم لدى المتعاملين والمرجعين للبلدية عبر طرح الإشكالات والتظلمات.
- 1.1.2. حدوث تغيير أو تعديل سلبي في آليات تقديم الخدمات من قبل البلدية من وجهة نظر متلقى الخدمة.
- 1.1.3. حدوث تغيير أو تعديل على المسؤوليات الإدارية والتنظيمية المنوطه بالبلدية وطروع التباس اشكال .
- 1.1.4. عدم تحقيق الخدمة المقدمة من البلدية درجة الاحتياج لدى متلقى الخدمة.
- 1.1.5. تدني مستوى الخدمة المقدمة عن المعايير العالمية أو المحلية الشائعةتحقق.
- 1.1.6. مصادفة اشكال أو خلل يمس العامة وتتسبب استمرارته بمخاطر وعواقب وخيمة.
- 1.1.7. التعدي على الأموال والمراافق العامة سواء لقصور من البلدية في حمايتها أو لحدث طاريء.
- 1.1.8. عدم الإلمام الكافي بالأنظمة والقوانين ومتطلقات موضوع الشكوى.

1.2.مبررات استلام الاقتراح.

- 1.2.1. أهمية المشاركة والمسؤولية الجماعية والمجتمعية مع البلدية والرغبة في إحداث تغيير تحسيني .
- 1.2.2. معيشة مماثلة لموضوع الاقتراح من قبل المتقدم به والاعتقاد بتحقيق جدوى.
- 1.2.3. حيازة الخبرة أو الدرجة العلمية ذات صلة بموضوع الاقتراح.
- 1.2.4. الاعتقاد بتحقيق جدوى وفاعلية أفضل في موضوع الاقتراح.

1.3.نظام إدارة الاقتراحات والشكاوى.

- 1.3.1. انشاء نظام مركزي محospب لإدارة الاقتراحات والشكاوى.
- 1.3.2. تحديد الصلاحيات والاذونات وفق المسؤوليات المحددة في النظام والمكلفين.
- 1.3.3. توفير الأدوات اللازمة لإنفاذ النظام بجميع مواده.

1.4.البيانات والمعلومات المسجلة على نظام إدارة الاقتراحات والشكاوى.

- 1.4.1. البيانات والمعلومات المسجلة مصنفة كمعلومات سرية ويتم تداولها بهذا الأساس.
- 1.4.2. موظفو الصف الأول والصف الخلفي والمدير والرئيس هم من لديهم صلاحيات الاطلاع على كافة البيانات.
- 1.4.3. يتم تخصيص البيانات والمعلومات للاطلاع والمعاينة للجهة المسئولة وذات العلاقة من قبل موظف الصف الخلفي.
- 1.4.4. تحفظ الاقتراحات والشكاوى حتى سقف خمسة أعوام ميلادية، ويتم تمديد مدة الحفظ وفق طلب الوحدة مع تبرير ذلك.
- 1.4.5. يتم ارشفة الاقتراحات والشكاوى بعد اعتماد الرئيس على ان يكون مضى خمسة أعوام عليها وبنصية من الوحدة.
- 1.4.6. الوحدة التنظيمية المختصة بالأنظمة والتطبيقات الحاسوبية في البلدية هي المسئولة عن حفظ البيانات وامن وسلامة القنوات الوصول لها والاتاحية والتوصيية من المستقلي .

1.5.الإطار التنظيمي المكلف بإدارة ملف الاقتراحات والشكاوى.

- 1.5.1. وحدة العناية بالمرجعين: وحدة تابعة لوحدة خدمات الجمهور
- 1.5.2. موظف الصف الأول: وهو المكلف بمرحلة استلام الاقتراحات والشكاوى ويتبع وحدة العناية بالمرجعين.
- 1.5.3. موظف الصف الخلفي: وهو الموظف المكلف بمرحلة معالجة الاقتراحات والشكاوى ومرحلة الاغلاق ويتبع وحدة العناية بالمرجعين.
- 1.5.4. مركز الاتصالات: وهي وحدة تنظيمية مكلفة بجانب الاشعار في مرحلة الاغلاق بتلقي اتصالات واجراء اتصالات وارسال الرسائل القصيرة والایمیل الالكتروني.
- 1.5.5. المدير: مدير وحدة العناية بالمرجعين وهو المسؤول عن سير عمل الوحدة.

1.5.6. الجهة المختصة: وهي الوحدة المسؤولة عن معالجة الشكوى في الهيكل التنظيمي في البلدية.

1.5.7. الجهة المساعدة: وهي الوحدات المساعدة وذات العلاقة بمعالجة الشكوى.

1.6. قنوات تقديم الشكوى أو الاقتراح.

1.6.1. الحضور الشخصي لدى مركز خدمات الجمهور وتقديم شكوى لدى موظف الصف الأول خلال ساعات العمل.

1.6.2. الاتصال الهاتفي على مركز الاتصالات وتقديم شكوى على أن يتم استيفاء المعلومات اللازمة خلال ساعات العمل.

1.6.3. تقديم شكوى أو اقتراح عبر موقع بلدية خان يونس الإلكتروني.

1.6.4. تقديم شكوى أو اقتراح عبر تطبيق المحمول "مدینتی خان یونس" التابع لبلدية خان يونس.

1.6.5. ايداع شكوى أو مقترن في صندوق الاقتراحات والشكواوى الملحق بمبنى البلدية الرئيسي.

1.7. تصنیف الشکاوی.

1.7.1. تصنیف الشکوى وفق جهة التقديم.

1.7.1.1. شكوى فردية مقدمة من شخص عادي.

1.7.1.2. شكوى من جهة حكومية أو غير حكومية أو مؤسسة أو شركة أو تشكيل مجتمعي.

1.7.2. تصنیف الشکوى وفق درجة التعقيد أو تركيب.

1.7.2.1. شكوى معقدة التركيب تتقطّع فيها جهات خارجية مع البلدية.

1.7.2.2. شكوى متوسطة التركيب تتقطّع فيها أكثر من دائرة في البلدية.

1.7.2.3. شكوى أولية التخصص وهي التي تتعلق بدائرة واحدة في البلدية.

1.7.3. تصنیف الشکوى وفق درجة الأهمية:

1.7.3.1. شكوى متمنية الأهمية وهي التي تؤثر على عدد محدود من المراجعين أو متلقى الخدمات.

1.7.3.2. شكوى متوسطة الأهمية وهي التي تؤثر على حي أو جزء من الحي.

1.7.3.3. شكوى مرتفعة الأهمية وهي التي تؤثر على أكثر من حي في نفوذ البلدية أو تمس النظام العام للبلدية أو تسبب بمخاطر وازمات مرتبطة.

1.8. تصنیف الاقتراحات.

1.8.1. تصنیف الاقتراح وفق جهة التقديم.

1.8.1.1. اقتراح فردي مقدم من شخص عادي.

1.8.1.2. اقتراح من جهة حكومية أو غير حكومية أو مؤسسة أو شركة أو تشكيل مجتمعي، مع تبيان مرجعية العلاقة مع البلدية.

1.8.2. تصنیف الاقتراح وفق المحتوى المقدم.

1.8.2.1. اقتراح يتضمن ابعاد إدارية.

1.8.2.2. اقتراح يتضمن ابعاد استثمارية.

1.8.2.3. اقتراح يتضمن ابعاد مالية.

1.8.2.4. اقتراح يتضمن جوانب فنية وتشغيلية

1.8.3. تصنیف الاقتراح وفق درجة الأهمية:

1.8.3.1. اقتراح يحقق اسهام بأهمية محدودة وهو ذو ارتباط بعدد محدود من المواطنين أو متلقى الخدمات.

1.8.3.2. اقتراح يحقق اسهام بأهمية متوسطة وهو ذو ارتباط بحي أو جزء منه.

1.8.3.3. اقتراح يحقق اسهام بأهمية مرتفعة وهو ذو ارتباط بأكثر من حي.

1.8.3.4. اقتراح يحقق اسهام بأهمية فائقة وهو ذو ارتباط بنفوذ البلدية وعلى امتداد المدينة.

1.9. مراحل إدارة الاقتراحات والشكوى.

1.9.1. استلام الشكوى من المتقدم بها وإدخالها على المنظومة الحاسوبية لها:

- 1.9.1.1. استلام التبليغ بقصد الشكوى والتحقق من امتثالها لمعايير الشكوى ويفضل ان يكون وفق النموذج المعتمد.
 - 1.9.1.2. تصنيف الشكوى.
 - 1.9.1.3. تدوين ملاحظات الصف الأول.
 - 1.9.1.4. تحديد إمكانية إغلاقها فوراً أو إدخالها على المرحلة اللاحقة مع اشعار المتقدم ببدء المعالجة.
- 1.9.2. معالجة الشكوى والاقتراح عبر دليل الإجراءات المتبعة وفق مصفوفة تصنيف الشكوى.
- 1.9.2.1. تحديد الجهة المسئولة وذات العلاقة بموضوع الشكوى والاقتراح من قبل موظف الصف الخلفي.
 - 1.9.2.2. متابعة موظف الصف الخلفي لمجريات العمل بما يشمل التدقيق والتحقق من الامتثال للأنظمة.
 - 1.9.2.3. متابعة المعالجة المتأخرة طرف الجهات المحددة سابقاً، وتوجيهه ملاحظات بذلك للمدير.
 - 1.9.2.4. مراجعة الجهة المسئولة حال تعذر المعالجة، ورفع ملاحظة بالخصوص للمدير.
 - 1.9.2.5. التحقق من تحقيق المعالجة للهدف المنشود وفق ميثاق الخدمة والمتضمن التزاماتها تجاه المراجعين مع البلدية.
- 1.9.3. إغلاق الشكوى والاقتراح واعiliar المتقدم بها بالنتائج المتحصلة على عملية المعالجة.
- 1.9.3.1. إغلاق موظف الصف الخلفي للمعالجة وتحديد محتوى الاشعار النهائي المرتقب توجيهه للمتقدم بالموضوع.
 - 1.9.3.2. اشعار المتقدم بالموضوع بالنتيجة النهائية وفق قنوات الاشعار المعتمدة في النظام.
 - 1.9.3.3. مجال حالات الإغلاق المرحلية (مجدولة - قيد المعالجة - قيد المعالجة بعد الاستئناف).
 - 1.9.3.4. مجال حالات الإغلاق الختامية: (منظورة - مغلقة - مغلقة بعد الاستئناف).

1.10. قنوات اشعار اغلاق المعالجة.

- 1.10.1.1. رسالة نصية يتم اعدادها من موظف الصف الخلفي بمساعدة الجهة المسئولة.
- 1.10.1.2. الاتصال الهاتفي من خلال مركز الاتصالات ويكون ذلك عبر امر تنفيذ اتصال محosب التزمين.
- 1.10.1.3. الايميل الإلكتروني من خلال مركز الاتصالات ويكون ذلك عبر امر تنفيذ محوسب التزمين.
- 1.10.1.4. كتاب أو خطاب يتضمن الاشعار الختامي لمعالجة الموضوع وفقاً لبروتوكول التراسل والاتصال.
- 1.10.1.5. اشعار مستديبي بتعقيب الوحدة على الموضوع ويكون ذلك فقط للشخص الطبيعي.

1.11. متابعة معالجة الموضوع المتقدم به.

- 1.11.1. اشعار استلام والبدء بالمعالجة خلال يومي عمل.
- 1.11.2. اشعار الإغلاق ومعالجة الموضوع خلال عشرة أيام عمل.

1.12. انطباع المتقدم بالموضوع حول اشعار الاغلاق.

- يقوم مركز الاتصالات بالتواصل مع المتقدم بالموضوع وتحصيل اذنه بتحديد مستوى الرضا وابداء الملاحظات إن رغب.
- 1.12.1. تحديد مستوى القبول عن المعالجة: (راض عن النتائج - موافق على النتائج - غير راض عن النتائج).
 - 1.12.2. تضمين ملاحظات المتقدم بالموضوع: ارفاق ملاحظات المتقدم بالموضوع نصاً أو مستند توسيعياً.
 - 1.12.3. التظلم والاستئناف: استلام طلب التظلم والاستئناف حال رغبة المتقدم بالموضوع مع ارفاق المعززات إن وجدت.

التظلم والاستئناف على نتائج الاغلاق .1.13

يحق للمتقدم بالطلب التظلم والاستئناف على الموضوع وتم المعالجة عبر تجديد الموضوع بمدة عشرة أيام عمل مع إمكانية التجديد لمرة واحدة والحاقد مدير الجهة المختصة داخل البلدية ومدير وحدة العناية بالمراجعين بالإضافة إلى وحدة الرقابة الداخلية ويتم الاغلاق من خلال المدير.

1.13.1 استلام التظلم والاستئناف.

1.13.1.1 استلام التظلم من خلال مركز الاتصالات خلال تحصيل انطباع المتقدم بالموضوع.

1.13.1.2 استلام التظلم من قبل موظف الصف الأول.

1.13.2 الاشعار باغلاق التظلم.

1.13.2.1 الاشعار وفق القنوات المحددة سابقاً.

1.13.2.2 جدولة لقاء مع المدير حال رغبة المتقدم بالموضوع.

1.14 الشكر والتقدير من مقدم الاقتراح أو الشكوى.

في حال رغب مقدم الاقتراح أو الشكوى التقدم بشكر أو تقدير البلدية على معالجتها لموضوعه المقدم، إذ يتم ذلك في مكتب المدير أو الرئيس حسب طلب مقدم الشكر والتقدير، مع توثيق مراسم الشكر والتقدير في الملف الخاص بالاقتراح أو الشكوى.

1.14.1. شهادات الشكر والتقدير العينية المقدمة تحفظ في ركن التقدير لدى مكتب المدير ونسخة الصورة في الملف.

1.14.2. اقتباس المنشورات والتغريدات على منصات التواصل الاجتماعي بنسخة الصورة وتحفظ في الملف وركن التقدير.

1.14.3. اقتباس المواد الخبرية والصحفية التي تحمل شكراً أو ثناء للبلدية بنسخة الصورة وتحفظ في الملف وركن التقدير.

1.14.4. يحظر على الوحدة أو أي موظف طلب شكر أو تقدير أو ثناء باي شكل من الاشكال أو أي حالة من الأحوال.

1.15 الإحالة للجهات المختصة.

في حال وجود شبهة بأن موضوع الشكوى يشكل جريمة وفقاً لأحكام القوانين السارية، فإن للبلدية، رفع توصياتها إلى الوزارة لإحالة الملف حسب الاختصاص إلى النيابة العامة أو هيئة الرقابة الإدارية والمالية، أو أي جهة أخرى مختصة.

1.16 الشكوى الكيدية.

يتوجب على الوحدة ممثلة بمديرها العمل على رد الشكوى حال ثبوت أنها كيدية وذلك بإثبات ذلك بمستند صادر عن الوحدة ومعتمد من رئيس البلدية يتم إدراجه على النظام في ملفات موضوع الشكوى وكذلك يعمل المدير على إخطار المتقدم بالشكوى.

1.16.1. يحق للبلدية اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة.

1.16.2. تتعهد البلدية بحفظ حقوقها ككيان مؤسسي وحقوق موظفيها العاملين فيها والتي وردت أسماؤهم في موضوع الشكوى.

1.17 التبليغات بقصد الشكوى المرفوضة.

1.17.1. الموضوع محل الشكوى والذي يتضمن الحصول على خدمة دون تقديم طلب سابق للحصول على الخدمة بالخصوص.

1.17.2. الموضوع محل الشكوى والذي يتضمن الحصول على استثناءات مالية أو إدارية أو قانونية أو فنية.

1.17.3. الموضوع محل الشكوى الذي يتضمن جانب من مسؤوليات جهات أخرى .

1.17.4. الموضوع محل الشكوى الذي يتضمن الحصول على هبات أو منح أو مساعدات إنسانية.

1.17.5. الموضوع مجهول هوية المتقدم وذللك حال التسبب بتعذر في استيفاء الإيضاحات أو الأدلة.

1.18.

التبليغات بقصد الشكوى غير المنظورة.

يكلف المدير بمراجعة التبليغات بقصد الشكوى والتي تم التوصية بشأنها بغير منظورة من موظفي الوحدة للاعتبارات التالي ذكرها على ان يتم التحقق من استيفاء مبررات التوصية، واعتماد التوصية بذلك واعشار المتقدمين بها.

1.18.1. الشكاوى المتدالوة في المحاكم أو صدر حكم قضائي بحقها.

1.18.2. الشكاوى قيد المتابعة من وحدة الرقابة الداخلية.

1.18.3. الشكاوى قيد المتابعة من الوزارة.

1.18.4. الشكاوى قيد المتابعة من جهة حكومية مختصة حال اشعار البلدية بذلك.

1.18.5. الشكاوى محل النزاع بين الأشخاص سواء طبيعيين أو معنوين.

1.18.6. الشكاوى التي صدر بحق موضوعها إجراءات مسبقة كإشعار أو تنبيه إحترازي وفق القنوات المتبعة في البلدية بما يعين الفئة المستهدفة من اتخاذ التدابير والاحتياطات الازمة لتفادي تداعيات الموضوع محل الإجراء والشكوى.

1.19. التدريب والتأهيل للموارد البشرية.

1.19.1. تعريف الموظفين بالأنظمة والقوانين واللوائح الداخلية الناظمة والضابطة للأعمال والعمليات.

1.19.2. تعريف الموظفين بأخلاقيات العمل والإلتزامات تجاه متلقى الخدمات والجمهور والمعاملين.

1.19.3. جدولة دورات تدريبية للموظفين تعمل على تعزيز الجانب المعرفي والمهاري والشخصية.

1.19.4. جدولة ورش عمل لاستعراض المستجدات في محور خدمات الجمهور وبالشراكة النبوية.

1.19.5. اعتماد محور جديد معبر عن المعرفة والمهارة وحضور الشخصية في تقييم الأداء الوظيفي.

1.20. التطوير والتجديد في الأنظمة التنظيمية.

1.20.1. تطوير نظم تنظيمية تكرس مفاهيم جودة الأداء وتعزز جانب متابعة إدارة الأداء وتحقيق الأهداف.

1.20.2. تطوير التطبيقات الحاسوبية بما يؤول إلى مواكبة التحديث في الجانب التشريعي والتنظيمي للبلدية.

1.20.3. تحديث الأنظمة القائمة والتطبيقات الحاسوبية المستخدمة بما يحقق الامتثال للمتطلبات وجودة.

1.20.4. تطوير التطبيقات الحاسوبية المستخدمة على تضمين أدوات قياس الأداء ورصد الانحرافات.

1.21. مؤشرات أداء إدارة الاقتراحات والشكاوى.

1.21.1. مؤشرات أداء الاقتراحات.

1.21.1.1. عدد الاقتراحات المستلمة من قبل المراجعين.

1.21.1.2. عدد الاقتراحات التي دراستها من قبل البلدية.

1.21.1.3. عدد الاقتراحات التي تم إنفاذها بقرار من البلدية.

1.21.1.4. تركيز الاقتراحات على الجهات المسؤولة وذات العلاقة بالبلدية.

1.21.2. مؤشرات أداء الشكاوى.

1.21.2.1. عدد التبليغات المقصودة كشكاوى والمستلمة من المعاملين.

1.21.2.2. عدد التبليغات المعتمدة كشكاوى وفق النظام المعلن والمعمم.

1.21.2.3. عدد الشكاوى وفق التصنيف (جهة التقديم، درجة التركيب، درجة الأهمية).

1.21.2.4. تركيز الشكاوى وفقاً للزمن المستند وفق المدة المعلن عنها، المدد المحددة، المتأخرة.

1.21.2.5. تركيز الشكاوى على مستويات القبول لنتائج اغلاق الشكاوى.

1.21.2.6. عدد الشكاوى التي تم الاستئناف بشأنها وتوزيعها على مستوى القبول .

1.21.2.7. تركيز الشكاوى على الجهات المسؤولة وذات العلاقة بالبلدية.

١.٢٢. تقارير الأداء ومحفوظ النشر.

١.٢٢.١. التقارير ربع سنوية/سنوية.

١.٢٢.١.١. تقرير عن إدارة الاقتراحات والشكاوى.

١.٢٢.١.٢. تقرير عن مركز التكفلة لعمليات إعادة التصحيح.

١.٢٢.١.٣. تقرير عن مركز التكفلة لدراسة الاقتراحات المقدمة.

١.٢٢.١.٤. تقرير مقترنات تصويبية لمسارات العمل قائمة على تحليل عميق للنتائج.

١.٢٢.٢. نشر التقارير.

١.٢٢.٢.١. نشر التقرير السنوية على المنصات الخاصة بالبلدية.

١.٢٢.٢.٢. تجديد نشر وثيقة العناية بالمرجعين سنويًا ونشرها على المنصات الإعلامية.

١.٢٢.٢.٣. تجديد إظهار وثيقة العناية بالمرجعين، ودليل الإجراءات لدارة الاقتراحات والشكاوى في مراكز الخدمات والمنصات.

١.٢٢.٢.٤. التغطية الإعلامية والخبرية لفعاليات المنفذة في جانب خدمات الجمهور - وحدة العناية بالمرجعين.

٢. نطاق تطبيق سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

٢.١. الاقتراحات المقدمة للبلدية من قبل الأشخاص الطبيعيين والمعنوين أو من ينوب عنهم قانوناً.

٢.٢. الشكاوى المتعلقة مسؤولية النظر فيها من قبل الوحدات التنظيمية والكافنة في الهيكل التنظيمي للبلدية والتي تتبع رئيس البلدية.

٢.٣. الشكاوى المقدمة للبلدية والمتعلقة موضع الشكوى فيها بـ لجان الأحياء.

٢.٤. الشكاوى المقدمة للبلدية على المستأجرين من أملاك البلدية أو ملتمسي أقسام البلدية.

٢.٥. الشكاوى المقدمة للبلدية على متعهدي الأعمال مع البلدية أو المتعاقدين مع البلدية باى صفة اتفاق أو الشركات التي ارسىت عليها تنفيذ مشاريع أو أعمال صيانة أو أي اعمال أخرى ، على ان يكون الموضوع محل الشكوى ذو ارتباط بخدمات أو مسؤوليات البلدية.

٣. الإفصاح عن السياسة ومحفوظ النشر.

٣.١. الإعلان عن سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى ونشرها على المنصات الإعلامية.

٣.٢. الإعلان عن وثيقة العناية بالمرجعين وإظهارها في مراكز الخدمات والمنصات.

٣.٣. الإعلان عن دليل الإجراءات المنبثق عن سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

٤. مساهمات المستفيدين وأصحاب المصلحة.

٤.١. استعراض السياسة على المستفيدين الذين سينتقعون أو من المتوقع ان ينتقعوا وتدوين ملاحظاتهم وارائهم وادخالها على النظام.

٤.٢. استيعاب توجهات أصحاب المصلحة في سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى والتي من شأنها تصويب السياسة ورفع مستوى فاعليتها وكفاءتها.

٥. التحديث على سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

٥.١. التحديث حال الاحتياج الفعلي نتيجة تطبيق السياسة وورود ملاحظات وتعقيبات من ذوي الاختصاص والمكلفين.

٥.٢. التحديث وفق طلب من الإدارة العامة أو بقرار صادر من المجلس البلدي مع تحديد ابعاد التحديث.

٥.٣. التحديث وفق طلب جهات الاختصاص وبنسب من إدارة البلدية وما يتواافق مع ملائمة العمل ونهج التحديث.