

سياسة ادارة الاقتراحات والشكاوى

اسم السياسة:

- سياسة ادارة الاقتراحات والشكاوى.

الهدف من السياسة:

- مبررات ودوافع تقديم اقتراحات وشكاوى من قبل المراجعين والمراجعين.
- مكونات نظام إدارة ومعالجة الاقتراحات والشكاوى.
- الوحدة التنظيمية المكلفة بإدارة الاقتراحات والشكاوى.
- قنوات استلام الاقتراحات والشكاوى في بلدية خان وينس.
- تصنيف الشكاوى وفق دوافع الشكاوى ودرجة أهميتها.
- مراحل إدارة معالجة الشكاوى واستلام الاقتراحات.
- مجال نتائج إغلاق الاقتراحات والشكاوى.
- التظلم والاستئناف من قبل المتقدم بالشكاوى.
- تقييم المتقدم بالشكاوى لإدارة معالجة الشكاوى.
- مؤشرات الأداء معالجة الاقتراحات والشكاوى.
- التوثيق والنشر في إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- نطاق تشغيل سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- الإفصاح 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 مترابطة 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 اللازمة لتنفيذه.
- **الوحدة التنظيمية:** مكون هيكلي إداري يقع ضمن الهيكل التنظيمي وتكون درجته إدارة عامة، وحدة، دائرة، قسم، أو شعبة.
- **الإدارة العامة:** وحدة تنظيمية تتلقى التوجيهات من رئيس الهيئة المحلية وقد تشمل على مجموعة من الدوائر.
- **الدائرة:** وحدة تنظيمية تتبع إدارة عامة وتتلقى التوجيهات من مدير الإدارة وقد تشمل على مجموعة من الأقسام.
- **القسم:** وحدة تنظيمية تتبع دائرة وتتلقى التوجيهات من مدير الدائرة وقد تشمل على مجموعة من الشعب.
- **الشعبة:** وحدة تنظيمية تتبع قسم وتتلقى التوجيهات من رئيس القسم.
- **الخدمة:** هي نشاط معين تقوم به البلدية يلبي الاحتياج ويتمخض عنه انتفاع مباشر أو غير مباشر.
- **المسؤوليات:** هي جملة من الواجبات والمهام المنوطة بالبلدية والتي تعمل على القيام بها في نطاقها الإداري والتنظيمي.
- **تبلغ بقصد الشكوى:** تبليغ بمستند مادي/ الكتروني/ خبري 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 اشتمه فيها: مخالفة البلدية لخطتها الاستراتيجية أو لميثاق تقديمها للخدمة، أو تقصيراً في الأداء في نطاق مسؤولياتها، أو في السلوك والتعامل من قبل الموظفين، أو بشأن أي شكل من أشكال التمييز أو التحيز أو التمتع.
- **الاقتراح:** هو عرض مقدم من المراجع يحتوي على مجموعة من النقاط التحسينية لخدمة ما أو أداء ما من البلدية.
- **النموذج:** هو قالب مقسم بعناوين رئيسة وفرعية معد من الوحدة لغرض استخدامه لتقديم اقتراح أو شكوى.
- **الموضوع:** مادة الشكوى أو الاقتراح المتقدم به.
- **الطلب:** معاملة يتقدم بها مقدم الطلب للحصول على خدمة من البلدية أو للنظر فيها أو مراجعة عامة للأداء في نطاق مسؤولياتها.
- **المتعامل:** كل شخص طبيعي أو وليه أو وصيه أو وكيله ، وكل شخص معنوي أو وكيله لديه شكل من أشكال العلاقة مع البلدية.
- **متلقي 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 والشكاوى 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 ينبثق عنها من عمليات محددة للجهة المسؤولة والمساعدة موضحة للمدخلات والمخرجات وجدولة مزمنة.
- **الإجراء:** 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 والمراجعين للبلدية عبر طرح الإشكالات والتظلمات.
- 1.1.2. حدوث تغيير أو تعديل سلبي في آليات تقديم الخدمات من قبل البلدية من وجهة نظر متلقي الخدمة.
- 1.1.3. حدوث تغيير أو تعديل على المسؤوليات الإدارية والتنظيمية المنوطة بالبلدية وطروء التباس اشكال .
- 1.1.4. عدم تحقيق الخدمة المقدمة من البلدية درجة الاحتياج لدى متلقي الخدمة.
- 1.1.5. تدني مستوى الخدمة المقدمة عن المعايير العالمية أو المحلية الشائعة التحقق.
- 1.1.6. مصادفة اشكال أو خلل يمس العامة وتتسبب استمراريته بمخاطر وعواقب وخيمة.
- 1.1.7. التعدي على الأملاك والمرافق العامة سواء لقصور من البلدية في حمايتها أو لحدوث طارئ.
- 1.1.8. عدم الإلمام الكافي بالانظمة والقوانين ومتعلقات 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. معايشة 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 محوسب 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 المسؤولة 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 ارسفة الاقتراحات والشكاوى بعد اعتماد الرئيس على ان يكون مضى خمسة أعوام عليها وبتوصية من الوحدة.
- 1.4.6. الوحدة التنظيمية المختصة بالانظمة والتطبيقات الحاسوبية في البلدية هي المسؤولة عن حفظ البيانات وامن وسلامة القنوات الوصول لها والاتاحية والتوسع المستقبلي.

1.5. الإطار التنظيمي المكلف بإدارة ملف الاقتراحات والشكاوى.

- 1.5.1. وحدة العناية بالمراجعين: وحدة تابعة لوحدة خدمات الجمهور
- 1.5.2. موظف الصف الأول: وهو المكلف بمرحلة استلام الاقتراحات والشكاوى ويتبع وحدة العناية بالمراجعين.
- 1.5.3. موظف الصف الخلفي: وهو الموظف المكلف بمرحلة معالجة الاقتراحات والشكاوى ومرحلة الاغلاق ويتبع وحدة العناية بالمراجعين.
- 1.5.4. مركز الاتصالات: وهي وحدة تنظيمية مكلفة بجانب الاشعار في مرحلة الاغلاق بتلقي اتصالات واجراء اتصالات وارسال الرسائل القصيرة والايمل الالكتروني.
- 1.5.5. المدير: مدير وحدة العناية بالمراجعين 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 ان 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 "مدينتي خان يونس" التابع لبلدية خان يونس.

1.6.5. ايداع شكوى أو مقترح في صندوق الاقتراحات والشكاوى الملحق بمبنى البلدية الرئيسي.

1.7. تصنيف الشكاوى.

1.7.1. تصنيف الشكوى 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. تصنيف الشكوى وفق درجة التعقيد أو تركيب.

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

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

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

1.7.3. تصنيف الشكوى وفق درجة الأهمية:

1.7.3.1. شكوى متدنية الأهمية وهي التي تؤثر على عدد محدود من المراجعين او متلقي 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 او تتسبب بمخاطر

وازمات مرتقبة.

1.8. تصنيف الاقتراحات.

1.8.1. تصنيف 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. تصنيف 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. تصنيف الاقتراح وفق درجة الأهمية:

1.8.3.1. اقتراح يحقق اسهام بأهمية محدودة وهو ذو ارتباط بعدد محدود من المواطنين او متلقي 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.

1.9.1. مراحل إدارة الاقتراحات والشكاوى.

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

- 1.9.1.1. استلام التبليغ بقصد الشكاوى والتحقق من امتثالها لمعايير الشكاوى ويفضل ان يكون وفق النموذج المعتمد.
- 1.9.1.2. تصنيف الشكاوى.
- 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 الشكاوى والاقتراح عبر دليل الإجراءات المتبع وفق مصفوفة تصنيف الشكاوى.

- 1.9.2.1. تحديد الجهة المسؤولة وذات العلاقة بموضوع الشكاوى 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، وتوجيه ملاحظات بذلك للمدير.
- 1.9.2.4. مراجعة الجهة المسؤولة حال تعثر المعالجة، ورفع ملاحظة بالخصوص للمدير.
- 1.9.2.5. التحقق من تحقيق المعالجة للهدف المنشود وفق ميثاق الخدمة والمتضمن التزاماتنا تجاه المراجعين مع البلدية.

1.9.3. إغلاق الشكاوى والاقتراح وإشعار المتقدم بها بالنتائج المتحصلة على عملية المعالجة.

- 1.9.3.1. إغلاق موظف الصف الخلفي للمعالجة وتحديد محتوى الإشعار النهائي المرتقب توجيهه للمتقدم بالموضوع.
- 1.9.3.2. إشعار المتقدم بالموضوع بالنتيجة النهائية وفق قنوات الإشعار المعتمدة في النظام.
- 1.9.3.3. مجال حالات الإغلاق المرهلية (مجدولة - قيد المعالجة - قيد المعالجة بعد الاستئناف).
- 1.9.3.4. مجال حالات الإغلاق الختامية: (منظورة - مغلقة - مغلقة بعد الاستئناف).

1.10. قنوات إشعار إغلاق المعالجة.

- 1.10.1.1. رسالة نصية يتم إعدادها من موظف الصف الخلفي بمساعدة الجهة المسؤولة.
- 1.10.1.2. الاتصال الهاتفي من خلال مركز الاتصالات ويكون ذلك عبر امر تنفيذ اتصال محوسب 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 الإشعار الختامي لمعالجة الموضوع وفقاً لبروتوكول التراسل والتخاطب.
- 1.10.1.5. إشعار مستندي بتعقيب الوحدة على الموضوع ويكون ذلك فقط للشخص الطبيعي.

1.11. متابعة معالجة الموضوع المتقدم به.

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

1.12. انطباع المتقدم بالموضوع حول إشعار الإغلاق.

- 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 توثيقي.
 - 1.12.3. التظلم والاستئناف: استلام طلب التظلم والاستئناف حال رغبة المتقدم بالموضوع مع ارفاق المعززات ان وجدت.

1.13. التظلم والاستئناف على نتائج الإغلاق.

يحق للمتقدم بالطلب التظلم والاستئناف على الموضوع وتمت المعالجة عبر تجديد الموضوع بمدة عشرة أيام عمل مع إمكانية التجديد لمرة واحدة والحاق مدير الجهة المختصة داخل البلدية ومدير وحدة العناية بالمراجعين بالإضافة الى وحدة الرقابة الداخلية ويتم الإغلاق 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 سابقا.

1.13.2.2. جدولة لقاء مع المدير حال رغبة المتقدم بالموضوع.

1.14. الشكر والتقدير من مقدم الإقتراح أو الشكوى.

في حال رغب مقدم الإقتراح 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 بالإقتراح أو الشكوى.

1.14.1. شهادات الشكر والتقدير العينية المقدمة تحفظ في ركن التقدير لدى مكتب المدير وبنسخة 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 شكرا أو ثناء للبلدية بنسخة الصورة وتحفظ في الملف وركن التقدير.

1.14.4. يحظر على الوحدة أو اي 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. الشكاوى الكيدية.

يتوجب على الوحدة ممثلة بمديريها 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 التحصل على هبات أو منح أو مساعدات إنسانية.

1.17.5. الموضوع مجهول هوية المتقدم وذلك حال التسبب بتعثر في استيفاء الايضاحات أو الأدلة.

1.18. التبليغات بقصد الشكاوى غير المنظورة.

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

1.18.1. الشكاوى المتداولة 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 معنويين.

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 اللازمة لتقاضي تداعيات الموضوع محل الإجراء والشكاوى.

1.19. التدريب والتأهيل للموارد البشرية.

1.19.1. تعريف الموظفين بالانظمة والقوانين واللوائح الداخلية الناطمة والضابطة للأعمال والعمليات.

1.19.2. تعريف الموظفين بأخلاقيات العمل والإلتزامات تجاه متلقي الخدمات والجمهور والمتعاملين.

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 النخبوية.

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 تركز مفاهيم جودة الأداء وتعزز جانب متابعة إدارة الأداء وتحقيق الأهداف.

1.20.2. تطوير التطبيقات الحاسوبية بما يؤهل الى مواكبة التحديث في الجانب التشريعي والتنظيمي للبلدية.

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

1.20.4. تطويع 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 المتعاملين.

1.21.2.2. عدد التبليغات المعتمدة كشكاوى وفق النظام المعلن والمعتم.

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

1.21.2.4. تركيز الشكاوى وفقا للزمن المستند وفق المدة المعلن عنها، المدد المجددة، 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.

1.22. تقارير الأداء ومحتوى النشر.

1.22.1. التقارير ربع سنوية/سنوية.

- 1.22.1.1. تقرير عن إدارة الاقتراحات والشكاوى.
- 1.22.1.2. تقرير عن مركز التكلفة لعمليات إعادة التصحيح.
- 1.22.1.3. تقرير عن مركز التكلفة لدراسة الاقتراحات المقدمة.
- 1.22.1.4. تقرير مقترحات تصويبية لمسارات العمل قائمة على تحليل عميق للنتائج.

1.22.2. نشر التقارير.

- 1.22.2.1. نشر التقرير السنوية على المنصات الخاصة بالبلدية.
- 1.22.2.2. تجديد نشر وثيقة العناية بالمراجعين سنويا ونشرها على المنصات الإعلامية.
- 1.22.2.3. تجديد إظهار وثيقة العناية بالمراجعين، ودليل الإجراءات لإدارة الاقتراحات والشكاوى في مراكز الخدمات والمنصات.
- 1.22.2.4. التغطية الإعلامية والخبرية للفعاليات المنفذة في جانب خدمات الجمهور – وحدة العناية بالمراجعين.

2. نطاق تطبيق سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

- 2.1. الاقتراحات المقدمة للبلدية من قبل الأشخاص الطبيعيين والمعنويين أو من ينوب عنهم قانونا.
- 2.2. الشكاوى المتعلقة مسؤولية النظر فيها من قبل الوحدات التنظيمية والكائنة في الهيكل التنظيمي للبلدية والتي تتبع رئيس البلدية.
- 2.3. الشكاوى المقدمة للبلدية والمتعلقة موضع الشكاوى فيها بلجان الأحياء.
- 2.4. الشكاوى المقدمة للبلدية على المستأجرين من أملاك البلدية أو ملتزمي أقلام البلدية.
- 2.5. الشكاوى المقدمة للبلدية على متعهدي الأعمال مع البلدية أو المتعاقدين مع البلدية باي صفة اتفاق أو الشركات التي ارسيت عليها تنفيذ مشاريع أو أعمال صيانة أو أي أعمال أخرى ، على ان يكون الموضوع محل الشكاوى ذو ارتباط بخدمات أو مسؤوليات البلدية.

3. الإفصاح عن السياسة ومحتوى النشر.

- 3.1. الإعلان عن سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى ونشرها على المنصات الإعلامية.
- 3.2. الإعلان عن وثيقة العناية بالمراجعين وإظهارها في مراكز الخدمات والمنصات.
- 3.3. الإعلان عن دليل الإجراءات المنبثق عن سياسة ادارة الاقتراحات والشكاوى.

4. مساهمات المستفيدين وأصحاب المصلحة.

- 4.1. استعراض السياسة على المستفيدين الذين سينتفعون أو من المتوقع ان ينتفعوا وتدوين ملاحظاتهم ورائهم وادخالها على النظام.
- 4.2. استيعاب توجهات أصحاب المصلحة في سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى والتي من شأنها تصويب السياسة ورفع مستوى فاعليتها وكفاءتها.

5. التحديث على سياسة إدارة الاقتراحات والشكاوى.

- 5.1. التحديث حال الاحتياج الفعلي نتيجة تطبيق السياسة وورود ملاحظات وتعقيبات من ذوي الاختصاص والمكلفين.
- 5.2. التحديث وفق طلب من الإدارة العامة أو بقرار صادر من المجلس البلدي مع تحديد ابعاد التحديث.
- 5.3. التحديث وفق طلب جهات الاختصاص وبتنسيق من إدارة البلدية ومبا يتوافق مع ملاءمة العمل ونهج التحديث.