

دليل إجراءات تقديم الشكاوى

-خاص بشركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية -

يقدم الدليل الاجرائي التابع لمشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل نبذة مختصرة عن نظام استقبال ومعالجة الشكاوى المتعلقة بمكونات المشروع واليات تنفيذه والتي من المتوقع ورودها خلال فترة تنفيذ المشروع. ومن أجل أن يكون هذا النظام فعال، لا بد من اتباع اجراءات سلسلة مقترنة بنماذج واضحة من اجل ضمان الانجاز الأمثل للشكاوى ابتداء من استقبالها وانتهاء الى انجازها او اغلاقها بشكل نهائي، وتمثل هذه الإجراءات فيما يلي:

اجراءات استقبال الشكاوى

تهدف الاجراءات التالية الى تنظيم وتسهيل عملية استقبال ومعالجة الشكاوى بهدف تطوير وتقديم الخدمة الأفضل للمجتمع المحلي وتصويب اي ضرر تتعرض له الجهة المتضررة نتيجة لتنفيذ هذه المشاريع:

- أن يكون موضوع الشكاوى متعلقا بمكونات المشروع واليات تنفيذه أو نتائجه.
- أن يكون المشتكي قد تضرر بشكل مباشر او غير مباشر من تنفيذ المشروع.
- أن يقوم المشتكي بتقديم شكاوى الى أحد المشاريع المنتفعة (شركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية) أو الى مشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل مستخدما إحدى الطرق التالية:

1. الموقع الالكتروني من خلال تعبئة النموذج المعتمد الكترونيا متضمنا كافة بياناته ومرفقا اية وثائق مؤيدة للشكاوى (مرفق طلب تقديم الشكاوى).

2. الاتصال الهاتفي مع الجهة المختصة باستقبال الشكاوى لدى شركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية أو مشروع التمويل بهدف خلص عمل. وفي حال الاتصال الهاتفي، يقوم الموظف المختص بالشكاوى بإدخال بيانات المشتكي ومحتوى الشكاوى على النظام المحوسب.

3. الحضور الشخصي للمشتكي الى شركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية أو مكتب مشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل، حيث يقوم المشتكي بتعبئة النموذج المعتمد خطيا وتوقيعه مرفقا كافة الوثائق

المؤيدة للشكوى، ومن ثم يقوم الموظف المختص بالشكاوى بإدخال بيانات المشتكي ومحتوى الشكوى على النظام المحوسب.

إجراءات معالجة الشكاوى

- يقوم الموظف المختص بالشكاوى بالتأكد من صحة البيانات والمرفقات المقدمة إلكترونياً أو خطياً، والاستفسار من المشتكي عن أية معلومات إضافية إن لزم الأمر، وبناء عليه يقوم بإبلاغ المشتكي بقبول النظر بالشكوى أو رفضها خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديمها كحد أقصى.
- يقوم الموظف المختص بالشكاوى بتسليم المشتكي بطاقة مراجعة (مرفق) يحصل من خلالها على رقم للشكوى يمكنه من متابعتها مع شركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية أو مشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل.
- يقوم الموظف المختص بالشكاوى بإحالة الشكوى في حال قبولها إلى الجهة صاحبة الاختصاص للنظر بالشكوى على أن لا تتجاوز مدة الرد عن عشرة أيام عمل من تاريخ الاستلام.
- يقوم الموظف المختص بالشكاوى بالتواصل مع المشتكي وإعلامه بضرورة الحضور شخصياً لاستلام الرد.

إجراءات إغلاق الشكاوى واعداد التقارير

يتم إغلاق الشكاوى المقدمة إلى شركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية أو مشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل في إحدى الحالات التالية:

- في حال تبين أن موضوع الشكاوى غير متعلق بمكونات المشروع واليات تنفيذه أو نتائجه.
 - في حال طلب المشتكي إغلاق الشكاوى أو وقف متابعتها.
 - في حال التوصل إلى حل للشكوى وإعلام المشتكي بالرد.
- ولضمان سير العملية بشفافية وبطريقة مهنية، سيتم العمل على إضافة قسم الشكاوى (مرفق) إلى التقارير الربعية التي ترفع إلى مشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل، بحيث تتضمن اسم مقدم الشكاوى وموضوعها وتاريخ تقديمها وطريقة استلامها والجهة التي قامت بمتابعتها وكيف تم التعامل معها وإغلاقها.



مصادر
massader
a PIF Company

معلومات الاتصال بشركة مصادر لتطوير الموارد الطبيعية ومشاريع البنية التحتية -

رام الله، شارع الإرسال، برج عمار، الطابق الثالث

هاتف: 115 Ext : 00970 2 242 1938

فاكس: 00970 2 296 9618

معلومات الاتصال بمشروع التمويل بهدف خلق فرص عمل

مكتب غزة

مكتب رام الله

غزة، شارع عمرالمختار، عمارة بنك فلسطين، الطابق 11

رام الله، شارع يافا، عمارة البردوني، الطابق الثاني

هاتف: 00970 8 286 7009

هاتف: 00970 2 296 4840

فاكس: 00970 8 286 7009

فاكس: 00970 2 296 4901