



دولة فلسطين
وزارة التربية والتعليم

التقرير السنوي لوحدة الشكاوى لعام 2025

كانون الثاني 2026

قائمة المحتويات

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
3	قائمة المحتويات
4	التوطئة والتقديم
5	إنجازات وحدة الشكاوى خلال عام 2025 ..
6	الباب الأول: الشكاوى الواردة لوحدة الشكاوى (الحالة – قبول، ورفض، وقيد المعالجة، وينظر فيها)
7	أولاً: توزيع الشكاوى غير المنظورة (المرفوضة) الواردة للوحدة حسب سبب الرفض
7	ثانياً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المحافظة
8	ثانياً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المديرية
9	الباب الثاني: الشكاوى المنظورة (خصائصها، موضوعها، وجهات الاختصاص)
9	التوزيع الشهري للشكاوى المنظورة بالشهور للعام 2025
10	أولاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طبيعة وجنس المشتكي
11	ثانياً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طريقة تلقي الشكاوى
12	ثالثاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المديرية/عنوان المشتكي
13	رابعاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طبيعة الشكاوى (التصنيف الرئيس للموضوع)
14	أ. شكاوى حول امتحان الثانوية العامة ونتائجه
14	ب. الشكاوى المتعلقة بقبول ونقل الطلبة في المدارس
15	ج. الشكاوى المتعلقة بالتعيينات والتوظيف
15	د. الشكاوى المتعلقة بقضايا المدارس الخاصة
16	هـ. الشكاوى المتعلقة بقضايا المدارس الخاصة
17	الباب الثالث: والاستنتاجات والتوصيات
20	الباب الرابع: الملاحق

توطئة وتقديم

يأتي هذا التقرير في ضوء التزام وحدة الشكاوى في وزارة التربية والتعليم بتقديم تقريرها السنوي حول الشكاوى والتظلمات الواردة للوحدة، لتمثل بما تقدمه من معلومات باعتبارها أداة من أدوات التعرف على مواطن الضعف والقصور في الأداء منظور متلقي الخدمة، كذلك كون الشكاوى أداة من أدوات المحاكمة الشعبية للأسس والمعايير والأنظمة الناظمة للعديد من إجراءات الوزارة والخدمات التي تقدمها، وكل هذا يأتي في سياق السعي الدؤوب لتقديم أفضل الخدمات التي تضطلع بها الوزارة، مع إعلاء قيم الشفافية والنزاهة والمسؤولية وعدم تجاوز الأنظمة والتعليمات والقوانين، كما إن الوحدة ليست مجرد جهة لاستقبال الشكاوى والتظلمات، بل تعد مختبر حقيقي لقياس وتحسين السياسات العامة. وإن الاستمرار في تطوير هذه الوحدة ودعمها بالكوادر المؤهلة والأنظمة التقنية المتقدمة يعتبر ضماناً أكيدة لبناء نظام تعليمي يتسم بالنزاهة والقدرة على تلبية تطلعات الشعب الفلسطيني في الحرية والتقدم.

ويلقي هذا التقرير الضوء على واقع الشكاوى الواردة للوحدة خلال عام 2025، حيث يتكون من أربعة أبواب؛ تناول الأول منها الحديث حول الشكاوى الواردة المنظورة منها وغير المنظورة، والباب الثاني تناول خصائص الشكاوى المنظورة وطبيعتها وجهات الاختصاص المتصلة بها، في حين تم استعراض الاستنتاجات والتوصيات في الباب الثالث، وأخيراً تم إدراج نظام الشكاوى رقم (8) لعام 2016 كملحق في الباب الرابع.

تنويه: يستعرض تقرير الشكاوى هذا تفصيل حول الشكاوى الواردة والمحولة لوحدة الشكاوى فقط، ولا يتضمن شكاوى المواطنين (متلقي الخدمة) المرسلة للمستويات العليا في الوزارة او للمديريات والتي يتم إحالتها لجهات الاختصاص مباشرة، دون تمكين الوحدة من أخذ دورها في توثيق ومتابعة تلك الشكاوى وفق صلاحيتها واختصاصها وفق نظام الشكاوى المقرر من مجلس الوزراء.

إنجازات وحدة الشكاوى خلال عام 2025

فيما يلي استعراض لأبرز إنجازات الوحدة وما عملت عليه خلال العام 2025:

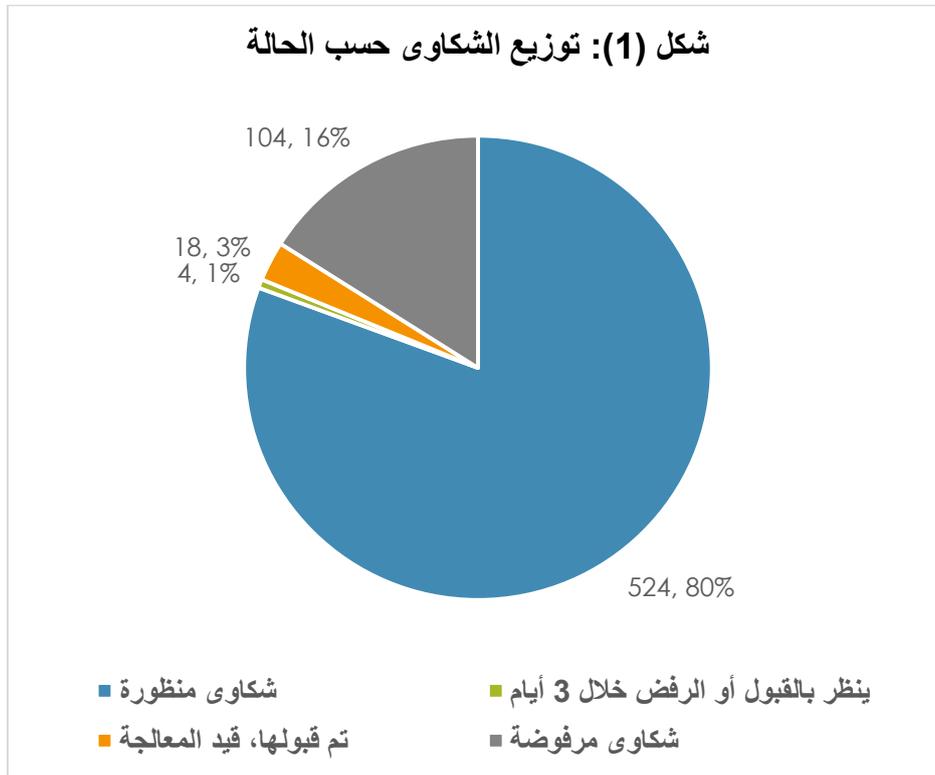
- 1- الاستمرار في العمل على تطوير نظام الشكاوى الحكومي المحوسب، وإرسال الملاحظات والتغذية الراجعة الى الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء حول النظام.
- 2- مساعدة طلبة غزة وتوجيههم فيما يخص التقدم لامتحان الثانوية العامة والقبول لجميع الطلبة في جميع المراحل.
- 3- المساهمة في اصدار قرار من عطوفة الوكيل باستخراج شهادة الثانوية العامة لهم مجاناً منذ العام الماضي؛ وذلك بسبب الظروف العامة.
- 4- اعتماد نظام الشكاوى الحكومي المحوسب بشكل كامل في حوسبة وأرشفة وتوثيق كافة الشكاوى الواردة للوحدة، بما في ذلك حوسبة وتوثيق الإجراءات والمتابعات والردود على الشكاوى.
- 5- الاستمرار في نشر المواد التوعوية حول الشكاوى ونظام العمل فيها والترويج لنظام الشكاوى الالكتروني.
- 6- المشاركة الفاعلة في اجتماعات الفريق الوطني للشكاوى كمثل عن المؤسسات الحكومية الوزارية في فلسطين.
- 7- المساهمة في إعداد التقرير السنوي الشامل للشكاوى في كافة الهيئات والمؤسسات الحكومية المدنية والأمنية في الوطن للعام 2025.
- 8- تمثيل الوزارة في العديد من المؤتمرات وورش العمل والبرامج الإذاعية حول الشكاوى والمظالم في المؤسسات الحكومية.
- 9- استقبال العديد من الاتصالات الهاتفية (بمعدل 50 اتصال شهرياً)، كذلك استقبال العشرات من المراجعين وذوي الشكاوى بشكل شخصي في مكاتب الوحدة، حيث تعددت مضامين تلك الاتصالات والزيارات ما بين شكاوى شفوية واستفسارات واستعلامات حول قضاياهم وحول خدمات الوزارة، حيث تم الاستجابة والتعاطي مع تلك الحالات وخدمة تلك الفئة وتقديم الإرشاد والتوجيه، وحل العديد من القضايا في كثير من الأحيان ودياً وبشكل آني. علماً بأن هذه الاتصالات والزيارات لا يتم توثيقها كشكاوى موثقة ورسمية.
- 10 - تلقي (650) شكوى بشكل رسمي وموثق، حيث عملت الوحدة على متابعة ومعالجة (524) شكوى والرد عليها خطياً أو إلكترونياً.

الباب الاول

الشكاوى الواردة لوحدة الشكاوى (الحالة)

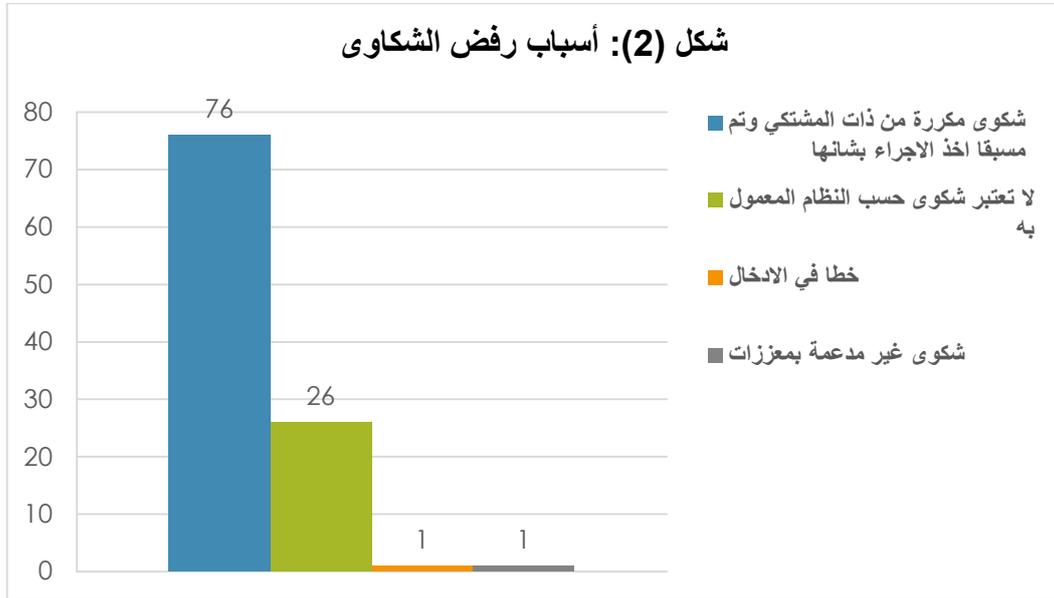
بلغ عدد الشكاوى الوارد لوحدة الشكاوى خلال عام 2025 (650) شكوى، تم النظر وقبول (524) منها؛ وتم معالجتها والرد عليها وفقاً للأصول، في المقابل تم رفض (104) شكوى غير منظورة لأسباب حددها نظام الشكاوى المقرر من مجلس الوزراء، بينما يوجد (18) شكوى قيد المعالجة، و(4) شكوى ينظر بالقبول أو الرفض خلال 3 أيام من وصولها.

شكل (1): توزيع عدد الشكاوى الواردة للوحدة حسب حالة الشكاوى (قبول، رفض، قيد المعالجة، ينظر فيها)، 2025



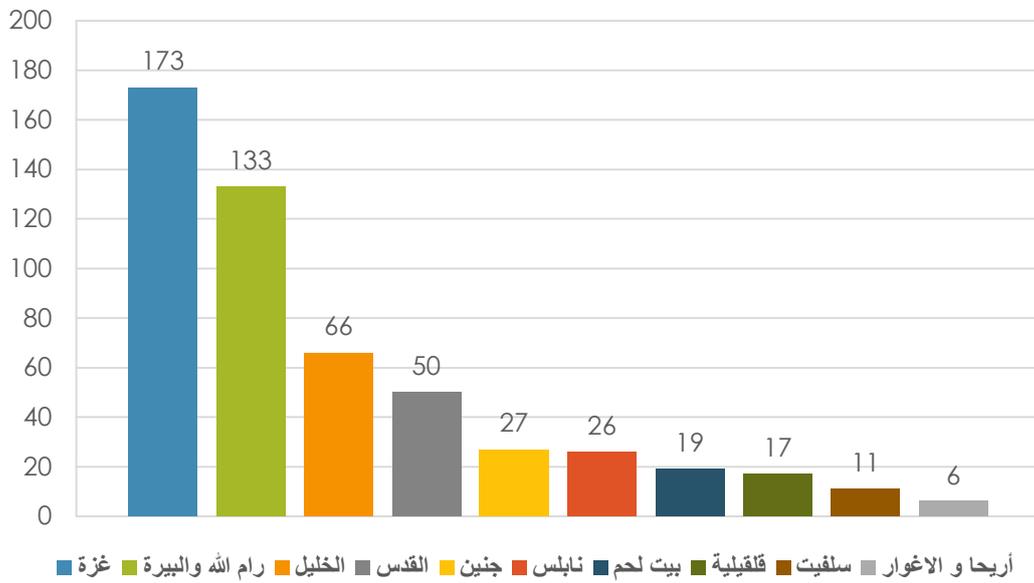
وبالنظر الى الشكاوى التي تم رفضها (غير منظورة) من قبل الوحدة، نجد أن الجزء الأكبر من تلك الشكاوى تم رفضها لأنها مكررة من ذات المشتكي وتم مسبقاً أخذ الاجراء بشأنها وعددها (76) شكوى، والسبب الثاني أن بعض الشكاوى لا تعتبر شكوى حسب نظام الشكاوى المعمول به وعددها (26)، والجزء الآخر تم رفضها بسبب عدم استكمال البيانات أو بالمعزرات والمعلومات من قبل المشتكي أو خطأ في الادخال وعددها (2). بينما الشكل رقم (2) التالي فيوضح توزيع عدد الشكاوى غير المنظورة (المرفوضة) وفقاً لسبب الرفض.

شكل (2): توزيع عدد الشكاوى غير المنظورة (المرفوضة) الواردة للوحدة حسب سبب الرفض، 2025

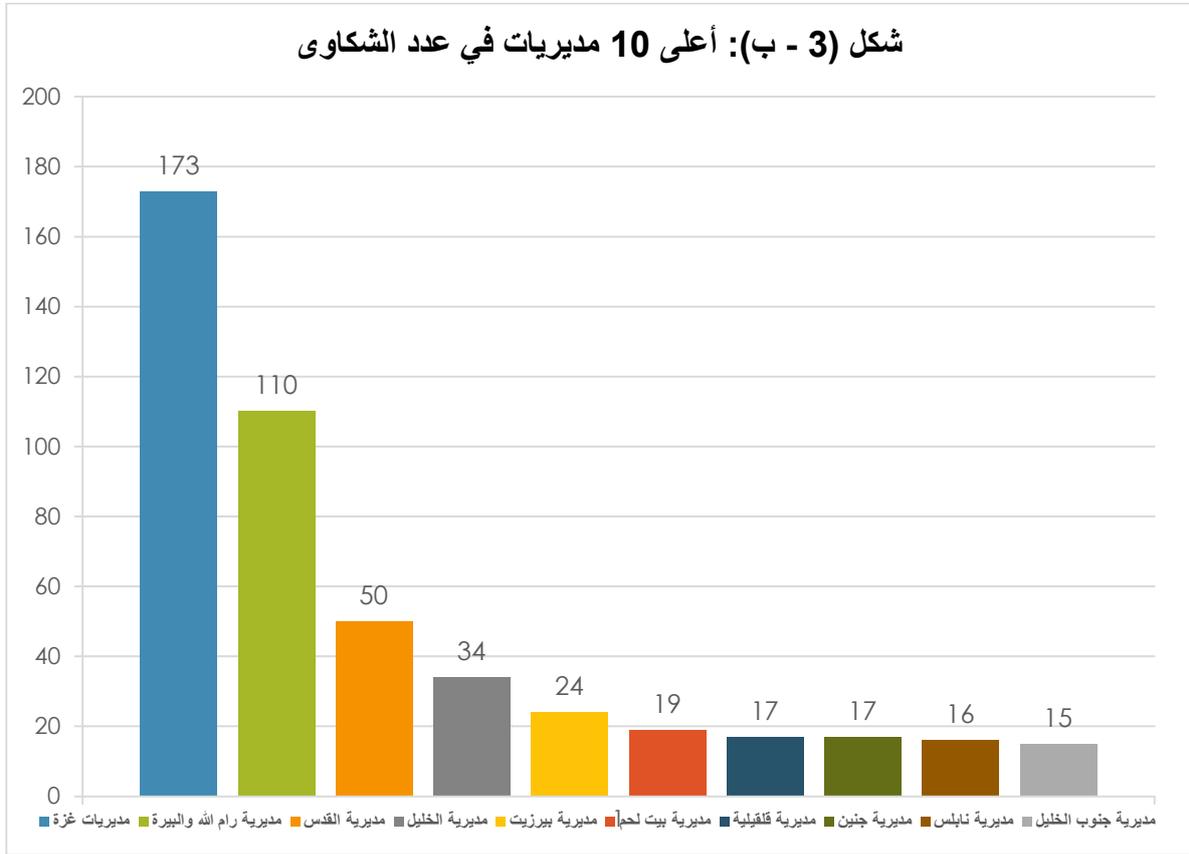


شكل (3-أ): تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المحافظة

شكل (3 - أ): أعلى 10 محافظات في عدد الشكاوى



شكل (3-ب): - تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المديرية

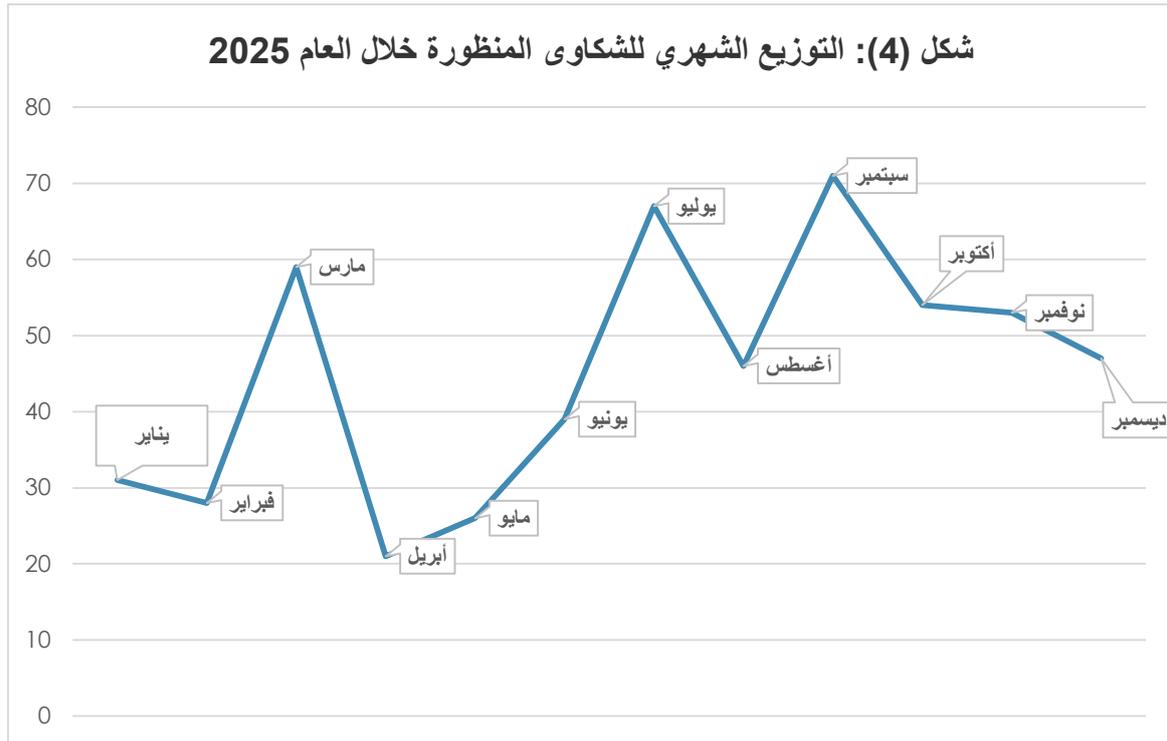


الباب الثاني

الشكاوى المنظورة أمام وحدة الشكاوى (خصائصها، موضوعها، وجهات الاختصاص)

بلغ عدد الشكاوى الواردة للوحدة خلال عام 2025 والتي تم النظر فيها ومعالجتها والرد عليها (524) شكوى، حيث بلغت ذروة ورود الشكاوى للوحدة في شهر أيلول -سبتمبر- أي مع بداية العام الدراسي وما صاحب ذلك من إجراءات تتعلق بالتوظيف والتعيين والنقل الداخلي والنقل اللوائي والتشكيلات المدرسية وقبول الطلبة في المؤسسات التعليمية. حيث يوضح الشكل رقم (4) أدناه تدفق الشكاوى خلال شهور عام 2025.

شكل (4): التوزيع الشهري للشكاوى المنظورة بالشهور للعام 2025

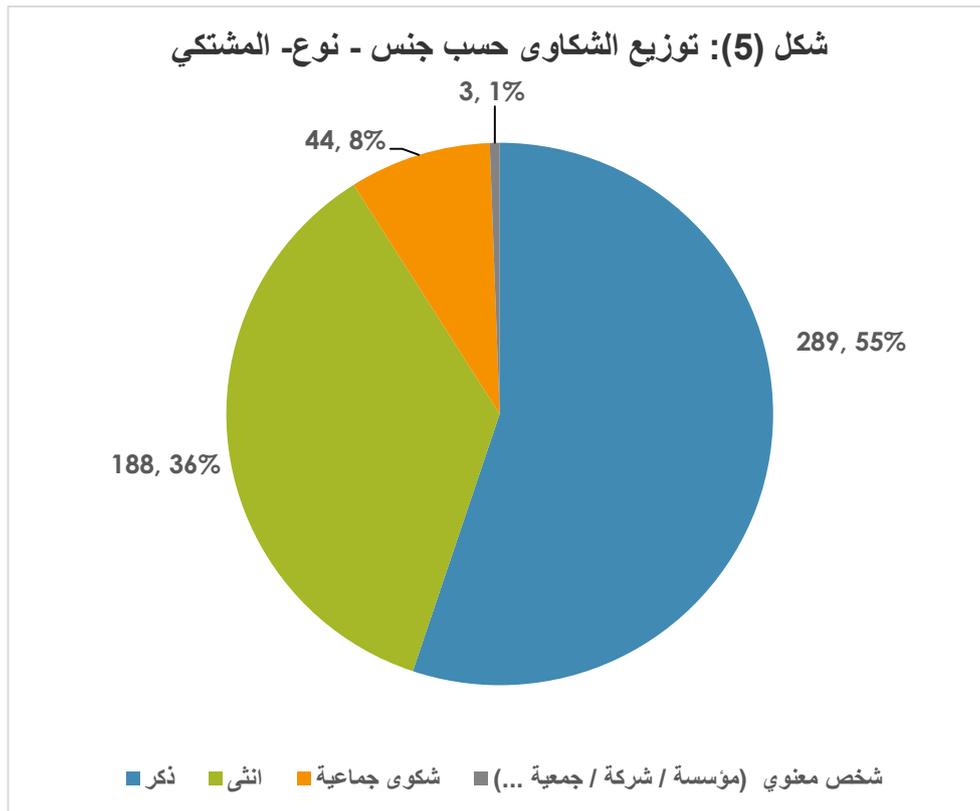


وفيما يأتي تحليل لخصائص الشكاوى المنظورة، من حيث طبيعة المشتكي، وموضوع تلك الشكاوى، وجهات الاختصاص، الى جانب تحليل طبيعة المعالجة والإجراءات على تلك الشكاوى.

أولاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طبيعة وجنس المشتكي

بالنظر الى عدد الشكاوى المنظورة البالغ عددها (524) شكوى وبحسب جنس المشتكي نجد أن أغلب الشكاوى وردت من الذكور وذلك بنسبة 55%، بينما كانت نسبة الإناث 36 %، وتلك المقدمة بشكل جماعي كانت نسبتها 8% من إجمالي الشكاوى المنظورة، والشكاوى من شخص معنوي (مؤسسة / شركة / جمعية ...) بلغت 3%.

شكل (5): توزيع عدد الشكاوى المنظورة حسب جنس -نوع- المشتكي، 2025

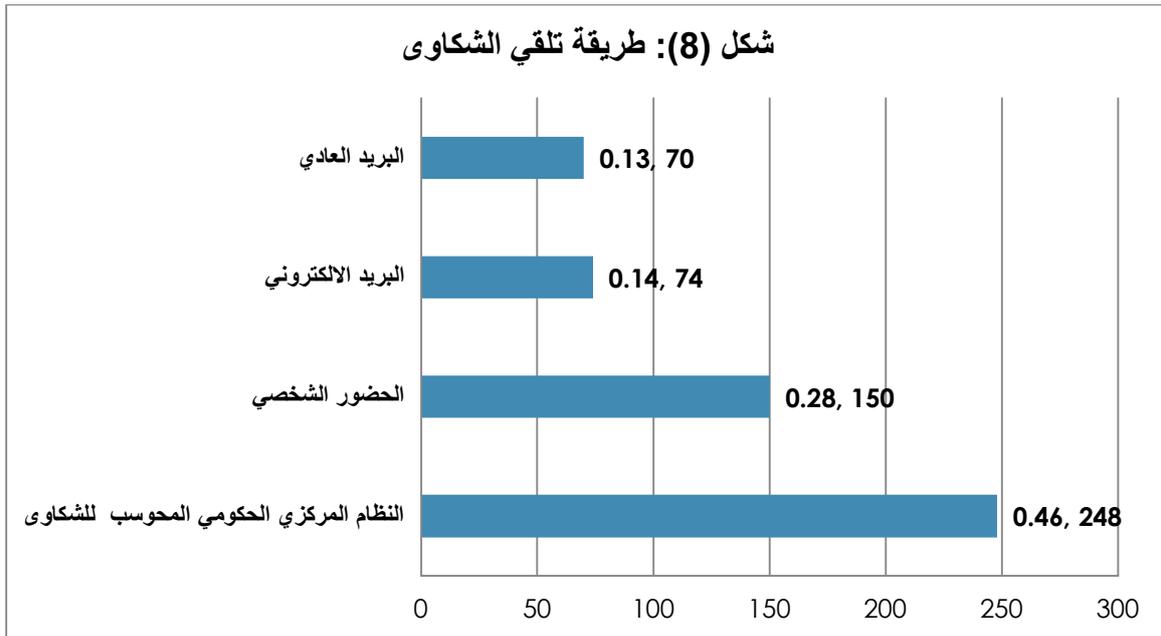


ثانياً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طريقة تلقي الشكاوى

فيما يتعلق بطريقة ورود الشكاوى المنظورة للوحدة؛ فقد بلغت نسبة تلك الشكاوى الواردة من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب (cs.pmo.gov.ps) من الشكاوى المنظورة، كما ورد من خلال البريد العادي للوزارة 70 شكوى، بينما ورد 150 شكوى من تلك الشكاوى من خلال الحضور الشخصي للمشتكي لوحدة الشكاوى وتقديم الشكاوى مكتوبة، وتم تلقي من البريد الإلكتروني 74 شكوى، مضافاً لذلك 18 شكوى تعتبر قيد النظر وقيد المعالجة، وبذلك يصبح عدد الشكاوى 542 شكوى اعتبرت انها منظورة، ولكن جزء قيد النظر وقيد المعالجة.

حيث يوضح الشكل رقم (8) توزيع عدد الشكاوى المنظورة حسب طريقة تلقي الشكاوى.

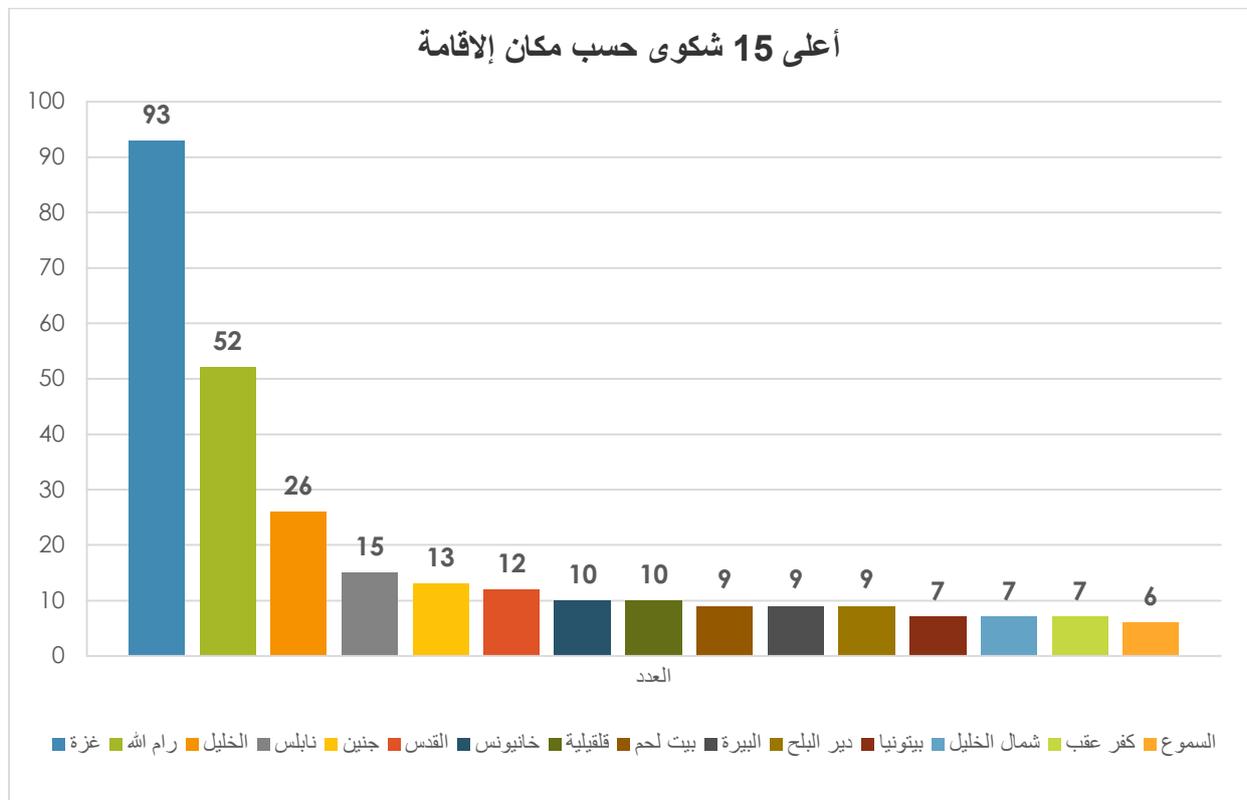
شكل (8): توزيع عدد الشكاوى المنظورة الواردة للوحدة حسب طريقة تلقي الشكاوى، 2025



ثالثاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب المديرية/عنوان المشتكي

شكلت الشكاوى الواردة من المحافظات الجنوبية أعلى نسبة شكاوى حيث بلغت 93 شكوى من الشكاوى المنظورة وذلك بسبب انعقاد امتحان الثانوية العامة في محافظات قطاع غزة؛ وقبول الطلبة في مختلف المراحل بسبب ظروف الحرب، بينما الشكاوى الواردة من مديرية رام الله والبيرة حيث بلغت 52 شكوى بسبب مركزية الوزارة في المدينة، ثم مديرية الخليل 26 شكوى، يليها مديرية نابلس 15 شكوى، ويبيّن الشكل رقم (9) حيث يوضّح الشكل توزيع الشكاوى لأعلى 15 شكوى حسب مكان الإقامة للعام 2025.

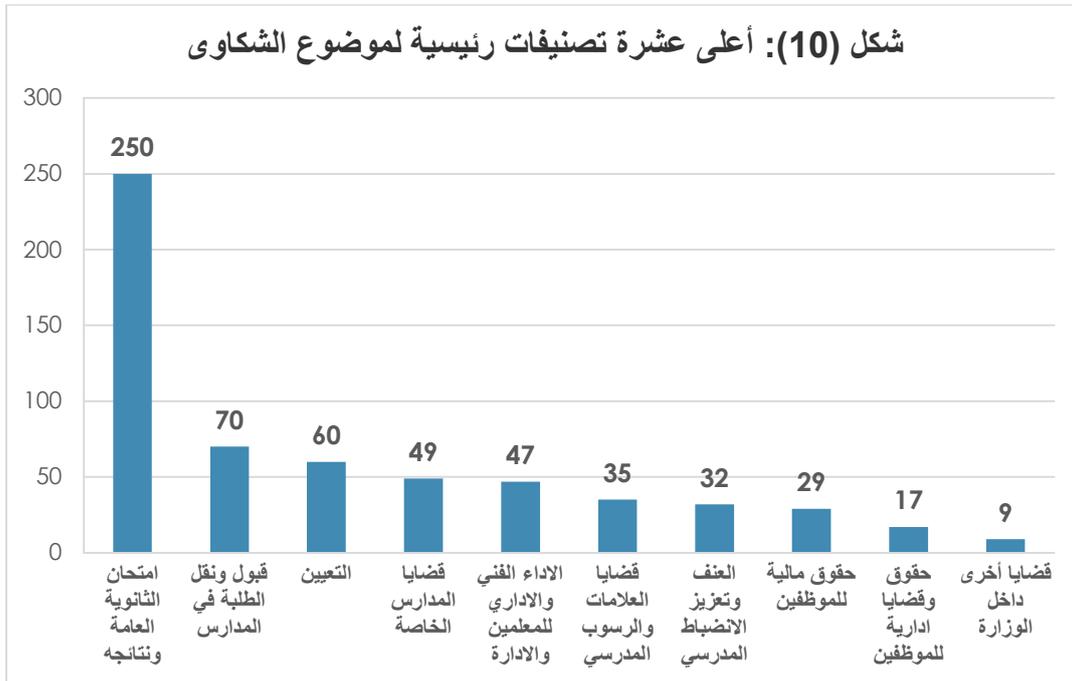
شكل (9): توزيع عدد الشكاوى المنظورة الواردة للوحدة حسب مكان الإقامة للمشتكي، 2025



رابعاً: تصنيف الشكاوى المنظورة حسب طبيعة الشكاوى (التصنيف الرئيس لموضوع الشكاوى)

تعددت مضامين ومواضيع الشكاوى الواردة والتي تم النظر فيها خلال العام 2025، بحيث أمكن تصنيف تلك الشكاوى الى عشر مواضيع رئيسية، ومن ثم تم تصنيف تلك المواضيع الرئيسة الى مواضيع وعناوين أكثر تفصيلاً، وبناءً على ذلك وُجد أن الشكاوى المتعلقة بإجراءات امتحان الثانوية العامة ونتائجه حيث بلغ 250 شكوى من إجمالي الشكاوى المنظورة، يليها في الترتيب قبول ونقل الطلبة في المدارس بعدد 70 شكوى، في حين كانت الشكاوى المتعلقة بقضايا التعيين 60 شكوى وتصنيفات أخرى يوضحها الشكل التالي شكل رقم (10) أنه لأعلى عشرة تصنيفات، سنأخذ أول ثلاثة تصنيفات بمزيد من التحليل لاحقاً.

شكل (10): توزيع عدد الشكاوى المنظورة الواردة للوحدة حسب التصنيف الرئيس لموضوع الشكاوى، 2024.



وفيما يأتي تفصيل حول أهم المواضيع الرئيسية الواردة في الشكل رقم (10) أعلاه:

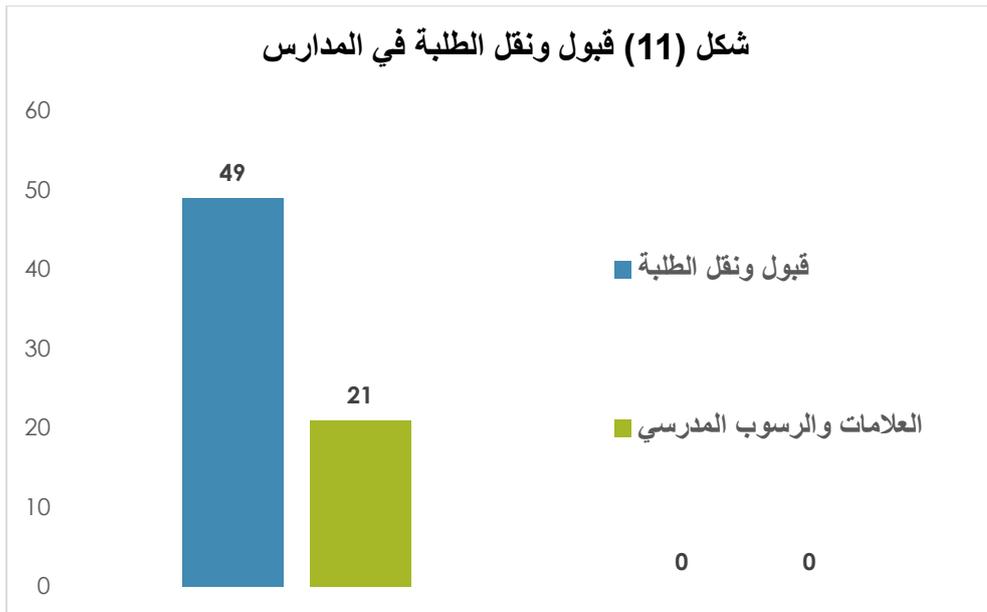
أ. شكاوى حول امتحان الثانوية العامة ونتائجه (250 شكوى):

حصل تصنيف الشكاوى المتعلقة بامتحان الثانوية العامة ونتائجه على أعلى عدد من الشكاوى غالبيتها تقع ضمن ثلاث تصنيفات فرعية أهمها استصدار شهادة الثانوية العامة خاصة لطلبتنا في المحافظات الجنوبية بغزة. وثانيا طلبات استرحام للسماح باستكمال تقديم الامتحان بعد مخالفة تعليمات الامتحان، وأخيرا قضايا تتعلق بشكاوى حول ادراه الامتحان، وشكاوى أخرى متفرقة حول الرسوب والأرقام المرجعية (آلية عمل الامتحانات).

ب. الشكاوى المتعلقة قبول ونقل الطلبة، والرسوب في المدارس (70 شكوى):

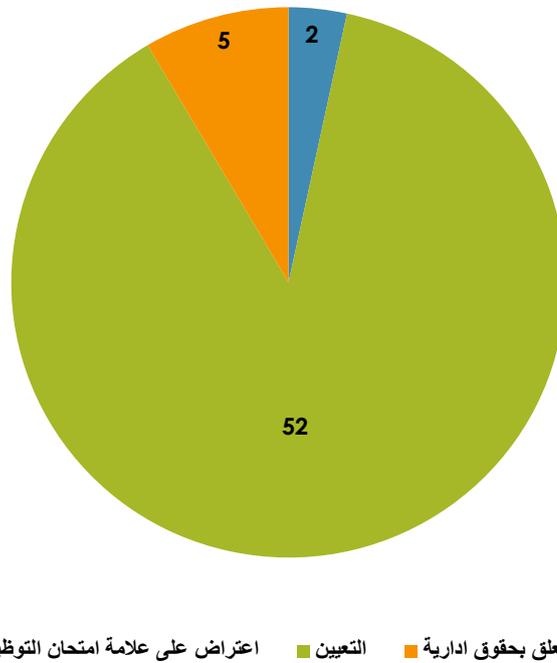
يوضح الشكل رقم (11) أدناه، حيث كان عدد الشكاوى المتعلقة بقبول ونقل الطلبة في المدارس (49) شكوى وردت للوحدة وتم النظر فيها من قبل جهات الاختصاص، وثانيا جاءت علامات الرسوب المدرسي بعدد شكاوى (21) شكوى؛ وتجدر الإشارة بأن هذه الشكاوى والتظلمات وطلبات الاسترحام استقبلت وتوبعت بشكل إداري صحيح، وبناءً على توجيهات معالي الوزير وعطوفة الوكيل والوكيل المساعد للشؤون الإدارية والمالية.

شكل (11): توزيع عدد الشكاوى المتعلقة بقضايا قبول ونقل الطلبة في المدارس حسب التصنيف الفرعي للشكاوى، 2025.



ج. الشكاوى المتعلقة بالتعيينات والتوظيف (60 شكوى):

يوضح الشكل رقم (12) أدناه، حيث كان عدد الشكاوى المتعلقة بالتعيين (52) شكوى وردت للوحدة تتضمن شكاوى متعلقة بطريقة المقابلات مع المتقدمين وعدم الموضوعية والتحيز، بالإضافة الى الإهانة في بعض الأحيان، وتم النظر فيها من قبل جهات الاختصاص، وثانياً جاءت (5) شكاوى تتعلق بحقوق إدارية؛ وأخيراً هنالك شكاوى واعتراضات 2 وردت خاصة بعلامة امتحان التوظيف.

شكل (12): الشكاوى المتعلقة بالتعيينات والتوظيف**د. الشكاوى المتعلقة بقضايا المدارس الخاصة (49 شكوى):**

بينت البيانات أن عدد الشكاوى المتعلقة بقضايا المدارس الخاصة قد بلغت (49) شكوى، وتم النظر فيها من قبل جهات الاختصاص، وكانت ضد المدارس الخاصة والتي شكلت بؤرة للنزاع المالي بين أولياء الأمور والأهالي من جهة، وبين إدارات المدارس من جهة أخرى، مما يشير إلى الحاجة لإيجاد نوع من التدخلات من قبل الوزارة لتفعيل معايير الجودة والاعتماد للمدارس الخاصة بهدف تنظيم وضمان تقديم خدمات مدرسية أكثر عدالة ووضوحاً، وأيضاً على ان تعمل الوزارة على إيجاد محددات معينة تلزم المدارس بوجود أنظمة داخلية

تتبعها لتكون أكثر شفافية، وإن يكون تدخل تعزيزاً لدور الرقابة من الوزارة؛ مثلاً في آلية إعطاء وتقديم التراخيص السنوية من خلال عمل فئات أو تصنيفات جديدة لها فبدل التراخيص لمدة سنة أو/وخمس سنوات كما هو معمول به لتقليل المدة ووضع محددات وشروط معينة لتصويب أمورهم الرسمية مثل اخذ التراخيص وغيرها بهدف زيادة جودة الخدمات المقدمة الأمر الذي يحفز على إيجاد بيئة تنافسية تفيد الأهالي والطلبة.

هـ. تبين عدد الشكاوى الواردة لبعض المواضيع الرئيسية والتي تلي ما تم ذكره والتركيز عليه أعلاه، ولما لهذه المواضيع الرئيسية من أهمية ذات علاقة بالعملية التعليمية حيث وردت شكاوى بأعداد عالية نذكر أهم ثلاثة منها: في بند الأداء الفني والاداري للمعلمين والإدارة ورد 47 شكوى الأمر الذي يتطلب قراءة لأسباب هذه الشكاوى وخاصة بما يتعلق بالتعيينات وامتحانات التوظيف، اما في قضايا العلامات والرسوب المدرسي بلغ عدد الشكاوى 35 شكوى جزء كبير يتعلق بالثانوية العامة والأخر ذو علاقة بعلامات الطلبة ورسوبهم المدرسي في الصفوف الاساسية، وأخيراً العنف وتعزيز الانضباط المدرسي ورد لدينا 32 شكوى وهذا ما يتطلب من جهة الاختصاص تفعيل دور المرشدين التربويين ولجان الانضباط للحد من ظاهرة العنف الجسدي واللفظي التي ظهرت في البيانات لدينا.

الباب الثالث

الاستنتاجات والتوصيات

تهدف وحدة الشكاوى في الوزارة في مداها القصير الى رد الحقوق لأصحابها والحرص على تقديم أفضل الخدمات للمواطنين (بما في ذلك خدمة التربية والتعليم للأطفال)، وضمان تنفيذ وعدم تجاوز الأنظمة والتعليمات والقوانين، إلا أن للشكاوى أهداف متوسطة وطويلة الأمد تتمثل في كونها أداة للرقابة والمساءلة، وأداة للتعرف على مواطن الضعف والخلل وسوء استخدام السلطة أثناء تأدية الخدمة، كذلك تُمثل مصدراً هاماً للتغذية الراجعة حول التعليمات والاسس والمعايير والأنظمة الناظمة لعمل الوزارة وخدماتها مما قد يستدعي النظر في أي من تلك الأنظمة والمعايير والتعليمات وتعديلها وتطويرها. وبناءً على التحليل الشامل للبيانات المقدمة، والتي شملت 650 شكوى وردت لوحدة الشكاوى للفترة من يناير إلى ديسمبر 2025، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات الرئيسية والتوصيات العملية. تهدف هذه التوصيات إلى معالجة الثغرات المحددة، وتعزيز نقاط القوة، وتطوير آليات عمل الوحدة لضمان تقديم خدمة أفضل للمواطنين وخلق بيئة تعليمية وإدارية أكثر فعالية وعدالة وذلك من واقع الدراسة والتحليل والتحقق من تفاصيل الشكاوى والبلاغات والاطلاع على خلفيات الشكاوى، نقدم

الاستنتاجات التالية:

- 1- فعالية معالجة الشكاوى: أظهرت البيانات أن نسبة 80% من الشكاوى الواردة تمكنت من الوصول إلى مرحلة الحل وایصال الردود للمشتكين، وهي نسبة عالية تشير إلى كفاءة نسبية في آليات المعالجة المتبعة. ومع ذلك، فإن تحليل أسباب رفض الشكاوى غير المنظورة (16%) يظل مهماً؛ مما قد يشير إلى حاجة لتحسين آليات التواصل مع المشتكين حول نتائج الشكاوى والشكاوى المكررة.
- 2- التركيز الجغرافي: هناك تركيز واضح للشكاوى المنظورة في محافظات غزة (33%) ورام الله والبيرة (25%)، بينما كانت نسبة الشكاوى في الخليل (12%)؛ ويتطلب هذا الوضع تخصيص موارد واهتمام خاص لهاتين المحافظتين، مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الاستثنائية التي تمر بها محافظة غزة والتي قد تفسر جزءاً كبيراً من حجم الشكاوى فيها.
- 3- النظام الرقمي المستخدم: أثبتت القنوات والنظام المحوسب المستخدم (النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى والبريد الإلكتروني) فعاليتها وقبولها الواسع، حيث مثلت 46% من إجمالي الشكاوى المنظورة. هذا النجاح يحفز على الاستمرار في تطوير هذه المنصات وتحسينها لتصبح أكثر سهولة وشمولية.

4- مركزية ملف الثانوية العامة ونتائجه: يظل امتحان "التوجيهي" هو القضية الأكثر إثارة للتظلمات والشكاوى في فلسطين حيث حاز على ما نسبته (38%) من الشكاوى وهو ما يتطلب تطوير آلية ضمن النظام الإلكتروني المستخدم ليكون أكثر استقراراً لاستخراج الشهادات وتدقيق العلامات لتقليل الاعتماد على التدخل البشري والورقي.

أما التوصيات فهي:

1- إحالة الشكاوى الواردة الى المستويات العليا في الوزارة الى الوحدة كجهة اختصاص وذلك لرصد وتوثيق ومتابعة الشكاوى والرد عليها حسب الأصول ومنعاً للازدواجية في معالجة الشكاوى الواردة للوزارة. وضمان حق المشتكي في معالجة شكواه وإفادته بالرد خلال فترة زمنية محددة حسن نظام الشكاوى. وبالتالي إصدار أرقام وتقارير واقعية وفعلية عن كافة الشكاوى المتعلقة بالخدمات التي تقدمها الوزارة للمواطنين.

2- الحرص على التوجيه الدائم والمراقبة من كافة المستويات الإدارية على الالتزام بمدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة، خاصة ما جاء تحت فصل قواعد السلوك في الوظيفة العامة ونخص بالذكر المادة (7) تحت هذا الفصل والمتعلقة بواجبات الموظف ومسؤولياته في التعامل مع متلقي الخدمة، حيث تم رصد العديد من حالات التعالي وسوء المعاملة والاهانة أحياناً للمراجعين من المواطنين والمتظلمين من الموظفين خاصة في مديريات التربية والتعليم. علماً بأنه تم تدريب كافة الموظفين على تلك المدونة.

3- ضرورة تفعيل سياسة الحد من العنف وتعزيز الانضباط المدرسي في كافة المدارس، الى جانب تفعيل لجنة الوزارة للحد من العنف وتعزيز الانضباط المدرسي للقيام بمهامها ومسؤولياتها الجوهرية التي نصت عليها السياسة.

4- تزويد الوحدة بكل التعليمات والأسس من قبل الإدارات العامة ذات العلاقة والمتخصصة بتقديم الخدمات للمواطنين وخصوصاً الإدارة العامة للموارد البشرية والإدارة العامة للامتحانات وغيرها.

5- وفيما يتعلق بشكاوى النقل الداخلي للمعلمين أيضاً، ونظراً لحساسية وتبعات النقل في بعض الأحيان، ومن منطلق أن النقل الداخلي من صلاحيات مدير التربية والتعليم، فإننا نوصي بأن يقوم مدير التربية والتعليم شخصياً بالاطلاع ودراسة تظلمات المعلمين بهذا الشأن، ونؤكد على أهمية التواصل والفعال مع هؤلاء المعلمين ممن يتقدمون باعتراض خطي او شفوي حول قرار النقل أو عدم النقل، الى جانب تقديم الدعم والاسناد والتوجيه اللازم لهم بكل لباقة في حال كان الرد سلباً على تلك التظلمات لما فيه المصلحة للجميع

وصولاً لمصلحة الطالب محور العملية التعليمية، كذلك نؤكد على أن يكون موقف/ رأي لجنة التنقلات في المديرية موحداً أمام المعلمين فيما يتعلق بقرارات النقل.

6- نشر ترتيب أدوار التوظيف ومعايير المقابلات بشكل علني وواضح قبل بدء عملية التوظيف، والعمل على تقليل عدد شكاوى التي وردت لدينا ضمن مجموعة من العناوين، نذكر منها "ظلم في المقابلة" أو "التظلم على عدم التوظيف" وتجنبها من خلال تعزيز الثقة في عدالة الإجراءات والتعليمات المتبعة، كونها تحتل مرتبة متقدمة وتتعلق بفرص حيوية للمواطنين.

7- تفعيل دور المرشدين التربويين ولجان الانضباط، بهدف الحد من ظاهرة العنف المدرسي، حيث أن ضمان بيئة مدرسية آمنة وداعمة للطلاب هو أولوية قصوى لدى الوزارة.

الباب الرابع

الملاحق

ملحق: نظام الشكاوى رقم (8) لعام 2016 الصادر عن مجلس الوزراء

قرار مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016م بنظام الشكاوى

مجلس الوزراء

استناداً لأحكام القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته، لا سيما أحكام المادة (70) منه، وبعد الاطلاع على نظام الشكاوى رقم (6) لسنة 2009م، وبناءً على ما أقره مجلس الوزراء بتاريخ 2016/09/22م، وعلى الصلاحيات المخولة لنا، وتحقيقاً للمصلحة العامة،

أصدرنا النظام التالي:

مادة (1)

تعريف

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا النظام المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:
المجلس: مجلس الوزراء.

الأمانة العامة: الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

الأمين العام: أمين عام مجلس الوزراء.

الإدارة العامة: الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

المدير العام: مدير عام الإدارة العامة للشكاوى.

الدائرة الحكومية: أي وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أي جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة أو الملحقة بها.

الوزير المختص: الوزير فيما يختص بوزارته والدوائر المرتبطة به، ولغايات هذا النظام تشمل عبارة الوزير المختص ما يلي:

1- رئيس الدائرة الحكومية أو مؤسسة أو سلطة أو هيئة عامة تابعة للدولة فيما يتعلق بتلك المؤسسة أو السلطة أو الهيئة.

2- المحافظ فيما يتعلق بالوحدة الإدارية الأساسية ضمن نطاق محافظته.

الوحدة: وحدة الشكاوى في الدائرة الحكومية.

القسم: قسم الشكاوى التابع للشؤون القانونية في المحافظة.

الشكوى: مستند خطي أو إلكتروني يقدم من المشتكي أو وصيه أو وليه أو وكيله شأنه الإبلاغ عن تصرف أو سلوك خاطئ أو تقصير في أداء خدمة أو في طريقة تأديتها أو الامتناع عن أدائها أو اتخاذ إجراء كان من المفترض على رئيس الدائرة الحكومية أو أحد موظفيها القيام به، أو بشأن أي شكل من أشكال التمييز أو مخالفة للتشريعات السارية، وتقدم للوزير المختص و/أو الإدارة العامة و/أو الوحدة و/أو القسم.

المشتكي: كل شخص طبيعي أو وكيله أو وصيه أو وليه وكل شخص معنوي أو وكيله يتقدم بشكوى ضد الدائرة الحكومية بشأن إجراءاتها أو تقصيرها أو سلوكها أو أي تصرف خاطئ من قبل أحد موظفيها.

الشكوى ذات الطابع العام: الشكوى التي تمس حق عدد من المواطنين.

مادة (2)

نطاق التطبيق

يسري هذا النظام على كل شكوى مقدمة من أي متلقي للخدمة أو طالب لها تضرر من قرارات الدائرة الحكومية أو إجراءاتها أو ممارساتها أو أفعال الامتناع عن أداء الخدمة.

مادة (3)

الإدارة العامة

1. تتبع الإدارة العامة وفقاً لهيكلها التنظيمي للأمين العام مباشرة ويتولى إدارتها مدير عام وفقاً للتدرج الوظيفي للفئة العليا ويكون له نائب.

2. تتكون الإدارة العامة من خمسة دوائر وعدد من الأقسام لكل دائرة.

مادة (4)

صلاحيات الإدارة العامة ومهامها

تمارس الإدارة العامة الصلاحيات الآتية:

1. رسم السياسات الخاصة بالشكاوى ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها بهدف تقديم خدمة متميزة.
2. استقبال الشكاوى التي تدخل ضمن اختصاصها ومتابعتها.
3. إحالة الشكاوى التي ترد إلى الإدارة العامة للوحدات والأقسام المعنية.
4. البحث والتحقيق والتقصي حول موضوع الشكاوى، وتشكيل لجان متخصصة تكون الإدارة العامة مقررراً لها أو من تفوضه.
5. اقتراح التعديلات اللازمة على الأطر المنظمة للشكاوى أو المسببة لها.
6. إعداد التقارير والدراسات والنشرات الخاصة بالشكاوى في الدوائر الحكومية وآليات معالجتها.
7. التنسيق والمتابعة مع الوحدات والأقسام، ولها وحدها الإشراف الفني عليها وتقديم الدعم والمساندة اللازمة.
8. التنسيق والمتابعة مع وحدة شؤون المحافظات التابعة لمكتب مستشار الرئيس لشؤون المحافظات بما يشمل معالجة الشكاوى، إعداد التقارير والتدريب.
9. التنسيق والمتابعة مع وحدة الشكاوى في وزارة الداخلية ووحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية، بما يشمل إعداد التقارير والدراسات والتدريب، ومعالجة الشكاوى بما ينسجم مع التشريعات السارية.
10. النظر في الشكاوى المقدمة للوحدة أو القسم إذا لم تعالج لسبب غير مبرر، ورفعها إلى الأمين العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
11. المبادرة بمعالجة الشكاوى بالطرق الودية أو إجراء مباحثات غير رسمية مع الدائرة الحكومية ذات العلاقة بالشكاوى.
12. التنسيق مع مؤسسات المجتمع المدني فيما يخص الشكاوى المقدمة من خلالها، والأنشطة المنسجمة مع توجهات الإدارة العامة.
13. إعداد دليل الإجراءات والنماذج المخصصة لاستقبال الشكاوى ومتابعتها والمصادقة عليها من قبل الأمين العام.

مادة (5)

النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى

من قبل الإدارة العامة، يربطها مع الوحدة والقسم، ويحق لها إنشاء وإدارة نظام مركزي حكومي محوسب للشكاوى من خلاله الاطلاع على التقارير الدورية وغير الدورية، واستخراجها لغايات العمل.

مادة (6)

الشكاوى المنظورة أمام الإدارة العامة والوحدة والقسم

تختص الإدارة العامة والوحدة والقسم بالنظر في:

1. الشكاوى المقدمة ضد الدائرة الحكومية.
2. الشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني.
3. الشكاوى المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية ضد الدائرة الحكومية.
4. الشكاوى التي اتخذ فيها قراراً أو رفضت من قبل الوحدات أو الأقسام في حال ظهرت بيانات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكاوى.
5. الشكاوى المقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات المقدم من خلالها.
6. الشكاوى ذات الطابع العام.

مادة (7)

الشكاوى غير المنظورة أمام الإدارة العامة والوحدة والقسم

لا تنظر الإدارة العامة والوحدة والقسم في الشكاوى الآتية:

1. الشكاوى المنظورة أمام القضاء.
2. الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي.
3. الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص سواء أكانوا طبيعيين أم معنويين.
4. الشكاوى المتعلقة بالاستفادة من المساعدات الإنسانية والهبات الداخلية أو الخارجية.
5. الشكاوى التي اتخذ فيها قرار أو رفضت من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم.
6. الإجراء أو القرار محل الشكاوى الذي مضى على صدوره أكثر من سنة.
7. الشكاوى مجهولة المصدر.

مادة (8)

تشكيل الوحدة والقسم

1. تشكل في الدائرة الحكومية وحدة متخصصة ضمن هيكلها التنظيمي، تسمى وحدة الشكاوى، تتبع الوزير المختص مباشرة وتتكون من دائرتين وقسمين لكل دائرة، ويتولى إدارة الوحدة موظف وفق التدرج الوظيفي من C إلى A4 على أن يكون حاصلاً على الشهادة الجامعية الأولى.
2. يُشكل المحافظ قسماً في المحافظة لتلقي الشكاوى ومتابعتها.

مادة (9)

اختصاصات الوحدة والقسم

يختص كل من الوحدة والقسم بالمهام والصلاحيات الآتية:

1. استقبال الشكاوى التي تدخل ضمن اختصاصها ومتابعتها.
2. اقتراح التعديلات اللازمة على النماذج النازمة لعمل الشكاوى أو المسببة لها.
3. إعداد التقارير والنشرات الخاصة بالشكاوى.
4. رفع التوصيات بشأن أي شكاوى إلى الوزير المختص في حال تعثر معالجتها.
5. في حال لم يتخذ الوزير المختص أي إجراء بشأن الشكاوى المتعثر معالجتها، يتم العمل وفق الترتيب الآتي:
(أ) تحيل الوحدة هذه الشكاوى إلى الإدارة العامة.
(ب) يقوم المدير العام بدوره بإصدار تقرير مفصل بها وإرساله إلى الأمين العام لرفعه إلى الدائرة الحكومية المشتكى عليها.
(ت) للأمين العام الحق في تقديم التوصيات التي يراها مناسبة إلى مجلس الوزراء.

مادة (10)

التحقق من الشكاوى

يحق للإدارة العامة طلب أي ملفات أو بيانات أو أوراق أو مستندات أو معلومات من الدائرة الحكومية متعلقة بموضوع الشكاوى أو الاطلاع عليها، وذلك لغايات التحقق والمعالجة.

مادة (11)

الرد على مقدم الشكوى

تلتزم الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، بالرد خطياً أو إلكترونياً على مقدم الشكوى خلال مدة أقصاها ثلاثون يوماً من تاريخ تقديم الشكوى.

مادة (12)

مراعاة مدد الطعن القضائي

تراعي الإدارة العامة والوحدة والقسم عند النظر في الشكوى مدد الطعن القضائي.

مادة (13)

إحالة الشكوى حسب الاختصاص

في حال وجود شبهة بأن موضوع الشكوى يشكل جريمة وفقاً لأحكام القوانين السارية، فإن للإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، رفع توصياتها إلى الوزير المختص بإحالة الملف كل حسب الاختصاص إلى النيابة العامة أو ديوان الرقابة المالية والإدارية، أو هيئة مكافحة الفساد، أو أي جهة أخرى مختصة.

مادة (14)

التقارير

1. تلتزم الإدارة العامة بتقديم تقريرها السنوي أو أي تقارير أخرى إلى الأمين العام لعرضها على المجلس.
2. تلتزم الوحدة بتقديم تقريرها السنوي، وتعدده وفق نموذج معتمد لهذه الغاية وتقدمه إلى الإدارة العامة.
3. تلتزم المحافظة بتقديم تقرير سنوي إلى مستشار الرئيس لشؤون المحافظات، على أن يرسل المستشار نسخة منه إلى الأمين العام وفق نموذج تعدده الإدارة العامة لذلك الغرض.
4. تلتزم وحدات الشكاوى في الأجهزة الأمنية بإرسال التقارير السنوية إلى الإدارة العامة وفق نموذج معتمد لهذه الغاية.
5. تلتزم الإدارة العامة بنشر التقرير السنوي عن واقع الشكاوى في الدوائر الحكومية على الجمهور بكافة الوسائل المتاحة بعد مصادقة المجلس عليه.

مادة (15)

الشكوى بحق الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم

1. تقدم الشكوى مباشرة إلى الأمين العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها، في حال كانت الشكوى ضد المدير العام.
2. تقدم الشكوى مباشرة إلى المدير العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها، في حال كانت الشكوى بحق أحد موظفي الإدارة العامة أو كانت الشكوى بشأن الإجراءات المتبعة في الإدارة العامة.
3. تقدم الشكوى مباشرة إلى الوزير المختص لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها في حال كانت الشكوى ضد رئيس الوحدة أو القسم.
4. تقدم الشكوى مباشرة إلى رئيس الوحدة أو القسم لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها في حال كانت الشكوى ضد أحد موظفي الوحدة أو القسم.

مادة (16)

الشكوى الكيدية

إذا تبين أن الشكوى المقدمة كيدية، فإن للإدارة العامة أو الوحدة أو القسم الحق في اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بهذا الشأن وفق أحكام القانون

مادة (17)

سرية المعلومات

1. تعتبر المعلومات والبيانات والوثائق ذات الطابع الشخصي التي يطلع عليها الموظفون في الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم بحكم وظائفهم في متابعة الشكوى سرية ويجري التداول بها على هذا الأساس.
2. لا يحق للغير الاطلاع على المعلومات الواردة في الفقرة (1) من هذه المادة، إلا وفق أحكام القانون وهذا النظام ودليل إجراءاته.

مادة (18)

الدعم القانوني والفني

1. تقدم الإدارة العامة للشؤون القانونية والإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات في الأمانة العامة الدعم القانوني والفني للإدارة العامة كل وفق اختصاصه.
2. تقدم وحدات الشؤون القانونية وإدارات تكنولوجيا المعلومات في الدوائر الحكومية الدعم القانوني والفني للوحدات والأقسام كل وفق اختصاصه.

مادة (19)

الإلغاء

1. يلغى نظام الشكاوى رقم (6) لسنة 2009م.
2. يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا النظام.

مادة (20)

السريان والنفاذ

على الجهات المختصة كافة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا النظام، ويعمل به من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

ميلادية صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2016/09/22

الموافق: 21/ذو الحجة/1437 هجرية

رامي حمد الله

رئيس الوزراء