



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

قرار مجلس الوزراء رقم (8) لسنة 2016م بمنظّم 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



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

أي شكل من أشكال التمييز أو مخالفة للتشريعات السارية، وتقديم للوزير المختص و/أو الإدارة العامة و/أو الوحدة و/أو القسم.

المشتكى: 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 متلق 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 الشكوى، 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.



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

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

إنشاء وإدارة نظام مركزي حكومي محوسب للشكاوى من قبل الإدارة العامة، يربطها مع الوحدة والقسم، ويحق لها 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 بينات جديدة جوهرية تغير في مجرى الشكاوى.
5. الشكاوى المقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات المقدم من خلالها.
6. الشكاوى ذات الطابع العام.



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

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 والهيئات 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.



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

5. في حال لم يتخذ الوزير المختص أي إجراء بشأن الشكوى المتعثر معالجتها، يتم العمل وفق الترتيب الآتي:

(أ) تحيل الوحدة هذه الشكوى 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 الشكوى

يحق للإدارة العامة طلب أي ملفات أو بيانات أو أوراق أو مستندات أو معلومات من الدائرة الحكومية متعلقة بموضوع الشكوى 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.



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

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



دولة فلسطين

مجلس الوزراء

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 الشكاوى 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 والنفذ

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

صدر في مدينة رام الله بتاريخ: 2016/09/22 ميلادية
الموافق: 21/ذو الحجة/1437 هجرية

رامي حمد الله

رئيس الوزراء