



السلطة الوطنية الفلسطينية
Palestinian National Authority

وزارة شؤون المرأة
Ministry of Women's Affairs

الشكوى حق! فلا تترددي!

شكوى منك, مدخل لحل قضايا
مجتمعية

أهمية وحدة الشكاوى

تكمن أهمية الوحدة في الدور الذي يمكن ان تلعبه من خلال تزويد صناع القرار بالمعلومات الضرورية للمساهمة في تطوير الخطط والبرامج واعداد أو تعديل القوانين والسياسات والأنظمة والإجراءات بحيث تساعد في الحد من المشاكل والصعوبات التي يعاني منها المواطنين /ات استنادا الى مبدأ الحقوق.

الهدف العام للوحدة

تعزيز احترام حقوق المواطنة وتطبيق مبدأ المساواة والعمل باتجاه بناء دولة الحق والحرية للحصول على الحقوق بطريقة التفاوض والحوار تحديدا للفئات المهمشة.

أهداف وحدة الشكاوى

- حل الشكاوى في وقت محدد وبطرق غير مكلفة للمشتكي/ة.
- رصد الشكاوى وتحليلها للخروج بسياسات وقوانين تلبي حاجات المجتمع.
- اصدار تقارير حول الانتهاكات الرئيسية والتي تمس بمبدأ المساواة بين الجنسين.
- توعية المواطنين/ات بأليات الحصول على حقوقهم/هن.

- تنسيق وتشبيك مع كافة المؤسسات الحكومية عبر وحدات الشكاوى، ومع المؤسسات الأهلية ذات العلاقة من أجل وصول المواطنين/ات لخدمات الدعم والاسناد بالاعتماد على نظام التحويل الوطني.

قيم ومبادئ عمل الوحدة

١. السرية في التعامل مع الشكاوى.
٢. المساواة في الكرامة الإنسانية لكل من النساء والرجال.
٣. عدم التمييز بين المواطنين / ات.
٤. الشراكة والتعاون والتنسيق مع كافة الجهات الحكومية والأهلية لحل الشكاوى.

مرجعيات عمل الوحدة

١. القوانين السارية المفعول في الأرض الفلسطينية وكافة الأنظمة والإجراءات والقرارات المقررة والمعلن عنها.
٢. الوثيقة الحقوقية للمرأة الفلسطينية.
٣. استراتيجية المساواة بين الجنسين.
٤. الاستراتيجية الوطنية لمناهضة العنف ضد النساء.
٥. اتفاقية سيداو والمواثيق والمعاهدات الدولية.

طرق تقديم الشكاوى

- يتم استقبال الشكاوى في وزارة شؤون المرأة عبر العديد من الطرق والوسائل منها:
- الاستقبال المباشر من خلال الحضور الشخصي للمشتكي/ة
- عبر الفاكس رقم ٢٤٢٢١٧٥-٠٢
- الاتصال الهاتفي على أرقام الوزارة التالية :
- ٢٤٢٩٤٦١/٢ او ٢٤٢٣٣١٥ في اوقات الدوام الرسمي من الساعة الثامنة صباحا لغاية الساعة الثالثة ظهرا
- البريد - وزارة شؤون المرأة - صندوق بريد: ٤٦١٦ البيرة
- عبر البريد الإلكتروني التالي : Shakawa@mowa.pna.ps

شروط قبول الشكوى

- أن تكون الشكوى موجهة ضد أداء المؤسسات الحكومية.
- أن تكون الشكاوى متعلقة بمتابعة تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد المؤسسات الحكومية.
- أن تكون الشكاوى المقدمة متعلقة بأداء المؤسسة الحكومية أو سياساتها أو إجراءاتها أو سلوك الأفراد فيها.
- أن يكون موضوع الشكاوى مس بالكرامة أو الشعور بالتمييز أو الإنتقاص
- أن تكون الشكوى متعلقة بأشكال العنف.

الشكاوى التي لا تستقبلها الوحدة

لا تنظر الوحدة في الشكاوى التالية:

- الشكاوى المنظورة أمام المحاكم والقضاء.
- الشكاوى التي سبق أن صدر بها قرارا.
- الشكاوى المتعلقة بنزاع بين الأفراد.
- الشكاوى المتعلقة بالحصول على مساعدات مالية.
- الشكاوى التي عرضت على وحدة الشكاوى ورفضت أو تم معالجتها واتخاذ قرار بشأنها.

آليات متابعة وحل الشكاوى

- التزاما بمبدأ السرية التامة لكل شكوى على انفراد تقوم دائرة الإستقبال بما يلي:
- استكمال كافة المعلومات والبيانات المطلوبة وذلك في مدة لا تتجاوز ٣ أيام بعد تحديد المطالب بدقة.
 - الاتصال بالجهات المعنية ومتابعة حل الشكاوى والتوصل الى قرار نهائي يستند إلى حق المواطن /ة.
 - ابلاغ المشتكي بالقرار النهائي لحل هذه الشكاوى وعليه يخلق ملف الشكاوى.
 - تحويل الشكاوى التي تحتاج إلى دعم واسناد في المجالات الصحية والنفسية والاجتماعية والقانونية إلى مراكز الإختصاص وفق نظام التحويل الوطني.

- تحويل الحالات الطارئة للحماية مباشرة إلى جهات الاختصاص وفق سياسات الحماية الإجتماعية ونظام التحويل الوطني.
- يتحمل المشتكي / ة مسؤولية متابعة الشكوى في حال رفض الحل المقترح عبر آليات وطرق بديلة أخرى.



عمارة مكة - البائوع - البيرة - فلسطين

الهاتف: ٩٤٦١-٢٤٢-٠٠٩٧٠

الفاكس: ٢١٧٥-٢٤٢-٠٠٩٧٠

ص.ب. ٤٦١٦ البيرة

البريد الإلكتروني: info@mowa.pna.ps

الموقع الإلكتروني: www.mowa.pna.ps