



دولة فلسطين

الأمانة العامة لمجلس الوزراء
الإدارة العامة للشكاوى

التقرير السنوي السادس للشكاوى في الدوائر الحكومية

2018

فريق عمل التقرير السنوي السادس للشكاوى:

الإدارة العامة للشكاوى

كامل الريماوي

منال زيتاوي

أيمن فواضلة

نسرین الهدار

أحمد جمعة

إلهام ناصيف

هيلين أبو أمونة

إعداد التقارير الفرعية

وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية

الخبير المحلي

د. معين البرغوثي

الدعم والتنسيق

إيمان رضوان

استخراج البيانات الإحصائية ومعالجتها

مروان بركات

التدقيق اللغوي

لينا صباح

التصميم والإخراج الفني

شركة أضواء

إخلاء مسؤولية

تم إعداد هذا التقرير بمساعدة من مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF)، وبدعم من وزارة الخارجية الألمانية. الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء هي المسؤول الحصري عن محتويات هذا التقرير، وهو لا يعكس بأي حال من الأحوال وجهات نظر مركز جنيف (DCAF) أو جمهورية ألمانيا الاتحادية

DCAF Geneva Centre
for Security Sector
Governance





دولة فلسطين
مجلس الوزراء

قرار مجلس الوزراء رقم (٥٤ / 18/17/ م.و.ا) لعام 2019م

التقرير السنوي السادس للشكاوى للعام 2018م

بناءً على الصلاحيات المخولة لنا قانوناً

وبناءً على مقتضيات المصلحة العامة

وبعد الاطلاع على القانون الأساسي المعدل لسنة 2003م وتعديلاته؛

وعلى نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016م؛

قرر مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة في مدينة رام الله بتاريخ (2019/08/19م) ما يلي:

المادة الأولى

اعتماد التقرير السنوي السادس للشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2018م المرفق بهذا القرار.

المادة الثانية

تكلف الامانة العامة لمجلس الوزراء بمتابعة تنفيذ التوصيات الواردة في التقرير.

المادة الثالثة

على الجهات المختصة تنفيذ أحكام هذا القرار كل فيما يخصه، ويُعمل به من تاريخ صدوره.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ 2019/08/19م.

محمد اشتية
رئيس الوزراء





٢٥ آب 2019

الإشارة (أ.ع.م.و/2019/٢١٦٥)

معالي الأخوات والإخوة الوزراء حفظهم الله

الموضوع: التقرير السنوي السادس للشكاوى للعام 2018م

تحية طيبة وبعد،،

تهديكم الأمانة العامة لمجلس الوزراء أطيب تحياتها، وتعلمكم بقرار مجلس الوزراء الصادر في جلسته الأسبوعية رقم (18/17) المنعقدة بتاريخ 2019/08/19م، بشأن التقرير السنوي السادس للشكاوى للعام 2018م.

نرجو التكرم باتخاذ الإجراءات اللازمة لتنفيذ القرار.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

د. أمجد غانم

أمين عام مجلس الوزراء



مرفق: القرار المذكور.

نسخة: دولة رئيس الوزراء حفظه الله

الفهرس

9	كلمة معالي أمين عام مجلس الوزراء
11	المقدمة
12	المصطلحات
	الباب الأول:
14	أولاً: المبادئ العامة
16	ثانياً: المؤشرات الرقمية الكلية حول الشكاوى
19	ثالثاً: الإطار القانوني
	الباب الثاني:
21	الشكاوى في الدوائر الحكومية
22	أولاً: الشكاوى في الوزارات
27	ثانياً: الشكاوى في المؤسسات الحكومية غير الوزارية
32	ثالثاً: الشكاوى في المؤسسات الأمنية
37	رابعاً: الشكاوى في المحافظات
41	خامساً: الشكاوى خارج نطاق نظام الشكاوى
	الباب الثالث:
45	قصص نجاح في معالجة شكاوى المواطنين في الدوائر الحكومية
	الباب الرابع:
51	أولاً: أنشطة الإدارة العامة للشكاوى ووحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية
54	ثانياً: مراجعة التوصيات والتحديات للعام السابق 2017
56	ثالثاً: التحديات والمعوقات
	الباب الخامس:
59	أولاً: النتائج
62	ثانياً: التوصيات
	الملاحق
64	ملحق (1): المؤشرات الرئيسية 2018
66	ملحق (2): المؤشرات الرئيسية 2017
68	ملحق (3): المؤشرات الرئيسية 2016
70	ملحق (4): المؤشرات الرئيسية 2015
72	ملحق (5): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول
74	ملحق (6): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2017 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول
76	ملحق (7): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2016 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول

- ملحق (8): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2015 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول
- ملحق (9): عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية الحكومية وطبيعة الجهة المشتكية
- ملحق (10): عدد الشكاوى المقبولة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى
- ملحق (11): عدد الشكاوى المرحلة من العام 2017 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى
- ملحق (12): عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى
- ملحق (13): عدد الشكاوى المتلقاة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وطريقة تلقي الشكاوى
- ملحق (14): عدد ونسبة الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وحالة المعالجة والترحيل
- ملحق (15): عدد الشكاوى المعالجة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وسبب إغلاق الشكاوى
- ملحق (16): عدد الشكاوى المرفوضة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وسبب رفض الشكاوى
- ملحق (17): عدد الشكاوى المتعثرة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية ونوع الشكاوى المتعثرة
- ملحق (18): عدد الشكاوى التي تم معالجتها وعدد الشكاوى المنظورة في مكاتب المحافظات خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى
- ملحق (19): عدد الشكاوى التي تم معالجتها وعدد الشكاوى المنظورة في المؤسسات الأمنية خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى

الجدول

- جدول رقم (1): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في الوزارات ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (2): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في الوزارات ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (3): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (4): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (5): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الأمنية ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (6): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المؤسسات الأمنية ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (7): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المحافظات ما بين الأعوام 2015 – 2018
- جدول رقم (8): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المحافظات ما بين الأعوام 2015 – 2018

الرسوم التوضيحية:

- رسم توضيحي (1): الشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2018
- رسم توضيحي (2): الشكاوى المنظورة والمعالجة والمرحلة في الوزارات للعام 2018
- رسم توضيحي (3): الشكاوى المغلقة حسب طريقة إغلاقها في الوزارات للعام 2018

- 25 رسم توضيحي (4): الشكاوى المصنفة حسب الخدمات في الوزارات للعام 2018
- 26 رسم توضيحي (5): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في الوزارات للعام 2018
- 26 رسم توضيحي (6): الشكاوى حسب طريقة التلقي في الوزارات للعام 2018
- 28 رسم توضيحي (7): الشكاوى المنظورة والمعالجة والمرحلة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018
- 29 رسم توضيحي (8): الشكاوى المغلقة حسب طريقة إغلاقها في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018
- 30 رسم توضيحي (9): الشكاوى المصنفة حسب الخدمات في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018
- 31 رسم توضيحي (10): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018
- 31 رسم توضيحي (11): الشكاوى حسب طريقة التلقي في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018
- 34 رسم توضيحي (12): الشكاوى المنظورة والمعالجة والمرحلة في المؤسسات الأمنية للعام 2018
- 34 رسم توضيحي (13): الشكاوى المغلقة حسب طريقة إغلاقها في المؤسسات الأمنية للعام 2018
- 35 رسم توضيحي (14): الشكاوى المصنفة حسب موضوعها في المؤسسات الأمنية للعام 2018
- 36 رسم توضيحي (15): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في المؤسسات الأمنية للعام 2018
- 36 رسم توضيحي (16): الشكاوى حسب طريقة التلقي في المؤسسات الأمنية للعام 2018
- 38 رسم توضيحي (17): الشكاوى المنظورة والمعالجة والمرحلة في المحافظات للعام 2018
- 39 رسم توضيحي (18): الشكاوى المغلقة حسب طريقة إغلاقها في المحافظات للعام 2018
- 39 رسم توضيحي (19): الشكاوى المصنفة حسب موضوعها في المحافظات للعام 2018
- 40 رسم توضيحي (20): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في المحافظات للعام 2018
- 41 رسم توضيحي (21): الشكاوى حسب طريقة التلقي في المحافظات للعام 2018
- 42 رسم توضيحي (22): الشكاوى المنظورة والمعالجة والمرحلة خارج النظام للعام 2018
- 43 رسم توضيحي (23): الشكاوى خارج النظام في الدوائر الحكومية للعام 2018



دولة رئيس الوزراء الفلسطيني

د. محمد اشتية



كلمة معالي أمين عام مجلس الوزراء

حسب قرار التكليف الصادر عن فخامة السيد الرئيس بتشكيل الحكومة الثامنة عشرة لتشكيل محطة جديدة من محطات الإصلاح الإداري والمؤسساتي في فلسطين برغم الظروف الصعبة الاستثنائية التي يعيشها المجتمع الفلسطيني فقد جاء برنامج الحكومة ليعيد تشكيل الطريقة التي تتعامل فيها الحكومة مع المواطنين، ويعزز مشاركتهم في قراراتها التي تمس حياتهم وتمكنهم من القيام بدورهم الفاعل في متابعة أداء الدوائر الحكومية الرسمية من أجل تحسين الخدمات المقدمة لهم في مختلف مجالات الحياة.

لقد تم إنشاء «الإدارة العامة للشكاوى» في الأمانة العامة لمجلس الوزراء لتكون أداة الربط والتواصل بين وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية كافة، كجهة تنسيقية عليا، حتى يتسنى لها المساهمة في إيصال شكاوى المواطن وتظلمه إلى المؤسسات الرسمية والأهلية العاملة في هذا المجال، من أجل المساهمة في حل المشاكل وتقديم التوصيات والاقتراحات إلى صناع القرار في مؤسساتنا الوطنية لرفع درجة الاستجابة لاحتياجات الناس.

نضع بين أيديكم التقرير السنوي السادس للشكاوى الحكومية، الذي هو نتاج عمل وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية كافة، وخلاصة جهود كبيرة قامت بها طواقم العمل مشكورة.

ويوضح التقرير كيفية تلقي الشكاوى والنظر فيها، وطرق معالجتها، وأبرز النتائج والتطورات التي طرأت على أداء نظام الشكاوى الحكومي، التي كان لها الأثر الكبير في إحداث تقدم نوعي في تعزيز ثقة المواطنين بمؤسساتنا العامة من خلال استقبال الشكاوى ومعالجتها، وبما يساهم في تعزيز مبدأ الشفافية والنزاهة والمساءلة وسيادة القانون.

د. أمجد غانم

أمين عام مجلس الوزراء

المقدمة

تصدر الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء التقرير السنوي السادس للشكاوى الحكومية للعام 2018؛ لإطلاع مجلس الوزراء وصناع القرار في المؤسسات الرسمية الفلسطينية على حجم التقدم والإنجاز الذي حقته الحكومة في معالجة شكاوى المواطنين ومؤسسات المجتمع المدني.

خلال العام 2018 ما زالت الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء ماضية في تعزيز سياسة ربط نظام الشكاوى الحكومي بالخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية، ففي التقرير السادس لعام 2018 قامت الإدارة العامة بمشاركة الدوائر الحكومية كافة بتطوير النموذج الموحد للتقرير السنوي، وكذلك النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، فيما يتعلق بتصنيف الخدمات وتدريب العاملين والعاملات في وحدات الشكاوى على تصنيف الشكاوى وفقاً لدليل الخدمات المنشور على الموقع الإلكتروني للأمانة العامة لمجلس الوزراء.

استخدم التقرير منهجية تشاركية بكافة مراحل إعدادة، بدءاً بتطوير نموذج موحد للتقرير السنوي تم تعبئته من قبل وحدات وأقسام الشكاوى، ثم إقراره من قبل الوزير المختص للدائرة الحكومية وإرساله إلى الأمانة العامة لمجلس الوزراء، بعد ذلك قام فريق إعداد التقرير المكون من الإدارة العامة للشكاوى ومختصين وخبراء وإحصائيين بمراجعته وتدقيقه ومعالجة البيانات والمعلومات الواردة فيه. علاوة على ذلك، تم عرضه للتداول والنقاش في مجلس الوزراء، حيث تم التعامل مع الاقتراحات ومعالجة كافة الملاحظات التي وردت من مجلس الوزراء التي كانت حصيلة مشاورات موسعة داخل الدوائر الحكومية، وأخيراً صادق عليه مجلس الوزراء الفلسطيني.

ينقسم التقرير هذا العام إلى خمسة أبواب: الباب الأول، يعرض المبادئ العامة والإطار القانوني لتنظيم عمل وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية، كما يتطرق إلى أبرز المؤشرات الرقمية الكلية حول الشكاوى.

فيما يتناول الباب الثاني نظرة تحليلية للشكاوى من حيث التلقي، القبول، الرفض، المعالجة، الإغلاق، التعثر، التصنيف حسب موضوع الشكاوى وطبيعة الجهة المشتكية، طرق تلقي الشكاوى مقسمة حسب الوزارات، المؤسسات الحكومية غير الوزارية، المؤسسات الأمنية، المحافظات، كما تطرق هذا الباب إلى الشكاوى خارج نطاق عمل نظام الشكاوى الحكومي.

أما الباب الثالث فيقدم أبرز قصص النجاح في حل شكاوى المواطنين ومعالجتها في الدوائر الحكومية.

فيما يستعرض الباب الرابع أبرز أنشطة الإدارة العامة للشكاوى ووحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية، بالإضافة إلى مراجعة لأهم التوصيات والتحديات للعام 2017، ويتطرق لأبرز ما واجهته وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية من تحديات ومعوقات للعام 2018.

ويعرض الباب الخامس أهم النتائج التي خلص لها التقرير، والتوصيات التي يجب الأخذ بها خلال الفترة القادمة.

وأخيراً، نتقدم بجزيل الشكر والعرفان لفريق إعداد التقرير السنوي السادس الذي لم يدخر جهداً في سبيل تطوير التقرير ومخرجاته. والشكر موصول لرؤساء وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية وكافة العاملين والعاملات فيها، وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد الوطني.

نأمل أن يكون هذا التقرير والجهود المستمرة التي تقوم بها الإدارة العامة للشكاوى ووحدات وأقسام الشكاوى لدعم نظام الشكاوى الفلسطيني، مقدمة لتأسيس ديوان مظالم يساهم في تعزيز سيادة القانون، وبناء نظام مساءلة ومحاسبة فاعل يعزز ثقة الجمهور بنظام الشكاوى بشكل خاص والأداء الحكومي بشكل عام.

المصطلحات

المصطلح	التعريف
نظام الشكاوى الحكومي	نظام الشكاوى رقم (8) لعام 2016 ودليل الإجراءات الخاص به والنماذج الملحقة به.
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/ة	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.
الدائرة الحكومية	أي وزارة أو إدارة أو مؤسسة عامة أو سلطة أو أي جهة أخرى تكون موازنتها ضمن الموازنة العامة للدولة أو الملحقة بها.
الوزارات	تشمل الوزارات التي قدمت تقاريرها للعام 2018 وهي: الداخلية، التنمية الاجتماعية، العمل، العدل، الصحة، السياحة والآثار، الحكم المحلي، التربية والتعليم العالي، الاقتصاد الوطني، الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، شؤون المرأة، الزراعة، النقل والمواصلات، الأشغال العامة والإسكان، الأوقاف والشؤون الدينية، شؤون القدس، الثقافة، الأمانة العامة لمجلس الوزراء.

المؤسسات الحكومية غير الوزارية	تشمل المؤسسات التي قدمت تقاريرها للعام 2018 وهي: هيئة تشجيع الاستثمار، هيئة شؤون الأسرى والمحررين، سلطة المياه، سلطة الأراضي، هيئة الشؤون المدنية، هيئة مقاومة الجدار والاستيطان، هيئة التقاعد، هيئة تسوية الأراضي والمياه، المجلس الأعلى للشباب والرياضة، سلطة جودة البيئة، ديوان الموظفين العام، سوق رأس المال، ديوان قاضي القضاة، الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، ديوان الرقابة المالية والإدارية، الإدارة العامة للمعابر والحدود، مؤسسة وفا، دار الإفتاء، ديوان الفتوى والتشريع، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، اللجنة الوطنية للمخيمات الصيفية، مكتب النائب العام.
المؤسسات الأمنية	تشمل المؤسسات التي قدمت تقاريرها للعام 2018 وهي: الشرطة، الأمن الوطني، الحرس الرئاسي، المخابرات العامة، الأمن الوقائي، الاستخبارات العسكرية، الخدمات الطبية العسكرية، الضابطة الجمركية، الدفاع المدني، هيئة التوجيه السياسي، الارتباط العسكري، المالية العسكرية.
المحافظات	تشمل المحافظات التي قدمت تقاريرها للعام 2018 وهي: القدس، رام الله والبيرة، الخليل، نابلس، بيت لحم، سلفيت، قلقيلية، طولكرم، جنين، أريحا والأغوار، طوباس والأغوار الشمالية.
الشكاوى المُتلقاة	الشكاوى التي تلقتها الدائرة الحكومية وفق طرق تلقي الشكاوى المعتمدة في نظام الشكاوى الحكومي.
الشكاوى المنظورة	الشكاوى التي تابعتها الدائرة الحكومية سواء تلك المقبولة خلال العام 2018 أو المُرحّلة من العام السابق 2017.
الشكاوى المقبولة	الشكاوى التي قبلت الدائرة الحكومية النظر فيها لانطباق أحكام نظام الشكاوى الحكومي عليها.
الشكاوى المرفوضة	الشكاوى التي رفضت الدائرة الحكومية النظر فيها لعدم انطباق أحكام نظام الشكاوى الحكومي عليها.
الشكاوى المُعالجة	الشكاوى التي انتهت الدائرة الحكومية من معالجتها وتم إغلاقها وفق أحكام نظام الشكاوى الحكومي.
الشكاوى المُرحّلة	الشكاوى التي تم تلقيها في العام 2018 وتم ترحيلها للعام 2019 لعدم الانتهاء من معالجتها.
الشكاوى المُتعثرة	الشكاوى الخاضعة لأحكام المادتين 7 و8 من دليل الإجراءات الخاص بنظام الشكاوى الحكومي، التي تمتنع الجهة المقدمة ضدها الشكاوى أو أي جهة أخرى ذات علاقة بها من الرد عليها ضمن المدة المحددة.
الشكاوى خارج النظام	الشكاوى المقدمة للدوائر الحكومية وتم متابعتها ومعالجتها بالرغم من أنها خارج نطاق عمل نظام الشكاوى الحكومي.

الباب الأول

المبادئ العامة

1. احترام حقوق الإنسان: يشكل احترام حقوق الإنسان هدفاً أساسياً تسعى الجهات المختصة بالشكاوى لترجمته على أرض الواقع، باعتبار أن مبادئ حقوق الإنسان الواردة في الدساتير والقوانين الوطنية والدولية تعد بمثابة ضمانات قانونية لحماية الأفراد والمجتمع، وتعزيز الكرامة الإنسانية، وهنا تشكل آلية الشكاوى أداة رقابية لضمان التزام الدوائر الحكومية بتقديم الخدمات دون امتناع أو تقصير أو إخلال أو إضرار أو تعسف، لارتباطها الوثيق بحقوق المواطنين.
2. احترام استقلال القضاء: تحترم الجهات المختصة بالشكاوى مبدأ استقلال القضاء الفلسطيني وتلتزم بعدم النظر في الشكاوى التي موضوعها منظور أمام القضاء، وتلك التي صدر فيها حكم قضائي قطعي من جهة، ولكنها تنظر في الشكاوى المتعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد الدوائر الحكومية بما يعزز واجب ومسؤولية تنفيذ الأحكام من جهة أخرى. إضافة إلى مراعاة مدد الطعن القضائي عند النظر في الشكاوى بحيث لا تقوت الفرصة على مقدم الشكاوى في اللجوء إلى القضاء. كما أن آلية الشكاوى تساهم في معالجة الشكاوى والتقليل من حجم القضايا التي قد تصل إلى القضاء للنظر والبت فيها.
3. إعلاء مبدأ سيادة القانون: تعزز آلية الشكاوى إعلاء مبدأ سيادة القانون عبر التأكيد على واجب الدوائر الحكومية في الامتثال للقوانين والتشريعات، والعمل على تنفيذها وعدم جواز مخالفتها، وواجب المسؤولين في التصرف ضمن الصلاحيات الممنوحة لهم، بما يضمن اتخاذ القرارات ووضع الإجراءات وتقديم الخدمات على نحو يعزز المساواة أمام القانون، وتطبيق القانون على الجميع دون تمييز أو محاباة.
4. تحقيق الانسجام بين السياسات والتشريعات والإجراءات: تضع الجهات المختصة بالشكاوى نصب عينيها متطلبات تطوير

السياسات وتعديل التشريعات وتحديث الإجراءات التي تعزز وصول المواطن لخدمات ذات نوعية وجودة عالية، وتشكل آلية الشكاوى وسيلة ناجعة تساعد في تلافي أي عوائق سياسية أو تشريعية أو إجرائية تعترض ذلك.

5. رفع كفاءة وفاعلية مقدمي الخدمات الحكومية: توضح النتائج الناجمة عن تقييم الخدمات الحكومية من خلال الشكاوى مدى الحاجة إلى رفع كفاءة مقدمي تلك الخدمات في الدوائر الحكومية وفعاليتهم، ومتطلبات التأهيل والتدريب اللازمة، بحيث ينعكس ذلك إيجاباً على مستوى جودة الخدمة.

6. تحسين جودة الخدمات الحكومية: تسهم آلية الشكاوى في تحسين جودة الخدمات الحكومية عبر المساعدة في رصد جوانب القصور والضعف في تقديم الخدمة، وتحليل أسبابها، ووضع الحلول المناسبة لذلك على نحو يضمن التطور المستمر، ورفع مستوى رضا متلقي الخدمات العامة، وفي هذا الصدد تخصص الجهات المختصة بالشكاوى قسمًا ضمن تقريرها السنوي حول التحديات والمعوقات، والنتائج والتوصيات المتعلقة بتحسين الخدمات الحكومية وبيئة العمل الحكومي الخاصة بذلك.

7. تعزيز قيم النزاهة: تسعى الجهات المختصة بالشكاوى إلى تعزيز القيم المتعلقة بالصدق والأمانة والإخلاص في العمل الحكومي، بحيث يعمل الجميع بعدالة ويتصرف بمهنية وموضوعية في تقديم الخدمات العامة، على قاعدة منع تضارب المصالح ومحاربة مظاهر الفساد، من خلال التزام الموظفين العموميين بالمبادئ الواردة في مدونة السلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة، والواجبات والمحظورات المنصوص عليها في قانون الخدمة المدنية والتشريعات الأخرى.

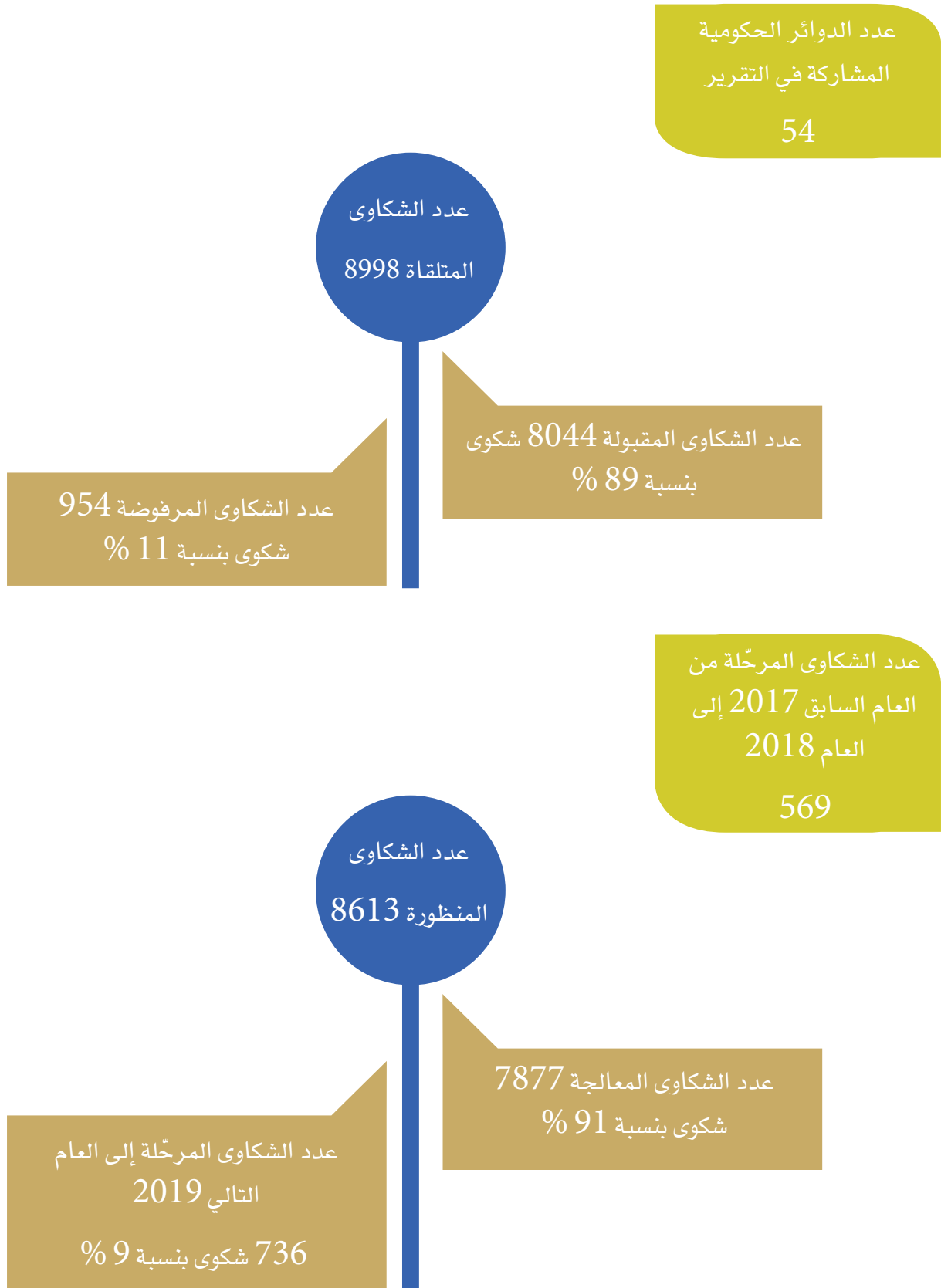
8. تطبيق معايير الشفافية: تعمل الجهات المختصة بالشكاوى على تطبيق مفهوم الشفافية ومعاييرها من خلال إتاحة المعلومات المتعلقة بالشكاوى ومتابعتها ومعيقاتها للجمهور عبر نشر التقرير السنوي الحكومي حول الشكاوى ورقياً وإلكترونياً، وكذلك من خلال تأكيد واجب الدوائر الحكومية في بيان الخدمات التي تقدمها للجمهور، وإجراءات تقديمها، وشروط وآليات الحصول على هذه الخدمات، ونشر القرارات المتعلقة بها بصورة تعكس وضع سلسلة واسعة من المعلومات عن تلك الخدمات في متناول الجمهور.

9. تفعيل آليات المساءلة: يشكل تلقي الشكاوى من الجمهور ومتابعتها من قبل الجهات المختصة بالشكاوى وفق نظام شكاوى ودليل إجراءات ونماذج واضحة من الأدوات المهمة لتفعيل آليات المساءلة في العمل الحكومي ومنع الانحراف، والكشف عن المخالفات وتصويبها، وإنصاف طالبي الخدمات العامة، كما تلتزم تلك الجهات برفع الشكاوى لجهات الاختصاص من النيابة العامة أو هيئة مكافحة الفساد في حال وجود شبهة ارتكاب جريمة. إضافة إلى ذلك تلتزم تلك الجهات بتقديم تقارير دورية حول سير عملها ومتابعتها لمجلس الوزراء.

10. توطيد أواصر الشراكة: تساهم آلية الشكاوى في توسيع حدود الشراكة بين القطاع العام الحكومي والقطاع الأهلي والقطاع الخاص، بحيث تشكل الشكاوى ذات الطابع العام وتلك المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني والقطاع الخاص محل اهتمام لدى الجهات المختصة بالشكاوى سواء أكانت تتعلق بقضايا فردية أم جماعية تهم القطاع المعني، إضافة إلى وجود آليات تعاون واضحة للتعامل مع الشكاوى المحولة من الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان المؤسسات الحقوقية التي تعنى بشكاوى المواطنين.

11. احترام الخصوصية الفردية: تراعي الجهات المختصة بالشكاوى احترام خصوصيات الأفراد مقدمي الشكاوى بعدم إفشاء البيانات أو المعلومات أو الوثائق التي تطلع عليها بحكم عملها ومتابعتها للشكاوى، باعتبارها سرية لا يمكن الحصول عليها من قبل الغير، إلا وفق القوانين والأنظمة المعمول بها، كما تراعي ذلك عند نشر التقرير السنوي للشكاوى.

المؤشرات الرقمية الكلية حول الشكاوى في الدوائر الحكومية



عدد الشكاوى المتلقاة في الوزارات

2600 شكوى بنسبة 28.9 % أعلاها في وزارة الحكم المحلي 644 شكوى

عدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية

1444 شكوى بنسبة 16.1 % أعلاها في ديوان الرقابة المالية والإدارية 360 شكوى

عدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الأمنية

1126 شكوى بنسبة 12.5 % أعلاها في جهاز الشرطة 770 شكوى

عدد الشكاوى المتلقاة في المحافظات

3828 شكوى بنسبة 42.5 % أعلاها 951 شكوى في محافظة الخليل

عدد الشكاوى المنظورة المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني

549 شكوى بنسبة 6.4 %

عدد الشكاوى المنظورة المقدمة من الإناث

1490 شكوى بنسبة 17.3 %

عدد الشكاوى الكلي خارج النظام

7037 شكوى منها 6893 في المحافظات

عدد الشكاوى المتمثلة

291 شكوى بنسبة 3.4 % منها 210 في الوزارات

الإطار القانوني

تعمل الإدارة العامة للشكاوى في الامانة العامة لمجلس الوزراء ووحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية وفق أطر قانونية واضحة لتلقي الشكاوى من المواطنين والمؤسسات، والعمل على متابعتها لضمان تحسين الأداء الحكومي في تقديم الخدمات وإيجاد الحلول المناسبة التي تنصف المتضرر من إجراء أو قرار خاطئ، وتتمثل أبرز الأطر القانونية التي يتم العمل بموجبها والالتزام بها بما يلي:

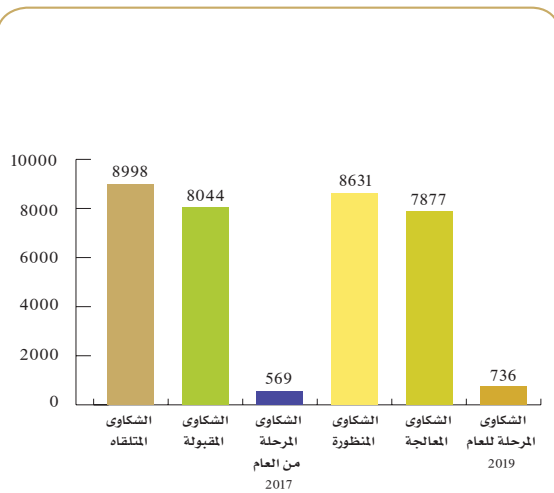
أولاً- القانون الأساسي الفلسطيني المعدل لعام 2003: يشكل هذا القانون المرجعية الدستورية التي تستمد منها المبادئ التي تعزز احترام سيادة القانون وحقوق المواطنين وحرياتهم، سواء المدنية أو السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية أو الثقافية، والعمل وفق أسس تحقق العدل والمساواة وعدم التمييز، إذ لا تحصين لأي قرار ولا استمرار لأي إجراء مخالف، ويتوجب على الجهة المسببة للضرر لأي مواطن تعويضه وإنصافه، وتصويب ذلك القرار أو الإجراء. كذلك تخضع السلطات الثلاث: التشريعية، والتنفيذية، والقضائية، لهذا القانون ولا تعلق عليه، بما في ذلك جميع المؤسسات والدوائر الحكومية المدنية والأمنية، وأعمال موظفيها المدنيين والعسكريين وتصرفاتهم.

ثانياً- نظام الشكاوى الصادر عن مجلس الوزراء رقم (8) للعام 2016 ودليل الإجراءات والنماذج الخاصة به: يشكل هذا النظام ودليله ونماذجه المرجعية القانونية الخاصة التي تحكم مباشرة تنظيم وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية وعملها واختصاصاتها، والنظام الحالي جاء نتاج تطورات متعددة أخذت بعين الاعتبار تعزيز فاعلية عمل الجهات المختصة بتلقي الشكاوى ومتابعتها والنهوض بها إلى مستويات تهدف إلى تحسين السياسات والتشريعات والإجراءات بما يخدم رفع كفاءة الدوائر الحكومية، ويعد هذا النظام أداة رئيسية تضمن إنجاز الشكاوى خلال فترة زمنية محددة، وتعزيز التشبيك بين الدوائر الحكومية ذاتها وفي علاقتها مع المواطن ومؤسسات المجتمع المدني. إضافة إلى أن إنشاء نظام مركزي حكومي محوسب للشكاوى وإدارته ساهم في التسهيل على مقدمي الشكاوى، كما ساعد في استخراج البيانات والتقارير المتعلقة بالشكاوى وتوثيقها وفق أصول سليمة. ومن أبرز الأحكام التي ينص عليها هذا النظام ضرورة نشر التقرير السنوي عن واقع الشكاوى في الدوائر الحكومية على الجمهور بكافة الوسائل المتاحة بعد مصادقة مجلس الوزراء، وهذا ما يعزز نهج الشفافية والمساءلة في العمل الحكومي بصورته العملية.

ثالثاً- التشريعات الوطنية والاتفاقيات الدولية السارية في فلسطين: تشكل التشريعات والاتفاقيات الدولية سارية المفعول مصدرًا رئيسًا للقواعد القانونية التي تنظم حياة المجتمع أفراداً ومؤسسات في جوانبها المختلفة، ومنها تستمد الأحكام والمبادئ التي تعزز مسؤولية الدوائر الحكومية عن تقديم الخدمات للمواطنين باعتبارها حقوقاً لا يجوز المساس بها، وتراعي آلية الشكاوى ذلك، فأى إجراء أو قرار مخالف أو تقصير أو امتناع عن تقديم خدمة أو أي اعتداء على حقوق الإنسان وحرياته يشكل مخالفة صريحة للتشريعات والاتفاقيات التي تكون فلسطين طرفاً فيها، الأمر الذي يستدعي واجب وحدات وأقسام الشكاوى في متابعتها ومعالجته بصورة فورية.

الباب الثاني

الشكاوى في الدوائر الحكومية



رسم توضيحي (1): الشكاوى في الدوائر الحكومية للعام 2018

بلغ عدد الشكاوى التي تلقتها وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية خلال العام 2018 ما مقداره 8998 شكاوى موزعة كالتالي: 2600 شكاوى تلقتها الوزارات، 1444 شكاوى تلقتها المؤسسات الحكومية غير الوزارية، 1126 شكاوى تلقتها المؤسسات الأمنية و3828 شكاوى تلقتها المحافظات.

قبلت وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية 8044 شكاوى، أي بنسبة تصل إلى 89 % من مجمل الشكاوى المتلقاة، ورفضت 954 شكاوى أي ما يقارب 11 % من نسبة الشكاوى المتلقاة.

خلال العام 2018 بلغت الشكاوى المنظورة في الدوائر الحكومية¹ 8613 شكاوى، تمكنت من معالجة 7877 شكاوى بنسبة تصل إلى 91 %، ورحلت ما يقارب 736 شكاوى بنسبة تصل إلى 9 % للعام 2019.

بلغ عدد الشكاوى الفردية المقدمة من قبل الإناث في الدوائر الحكومية للعام 2018 حوالي 1490 شكاوى من أصل 6969، أي بنسبة 21.3 % من مجمل عدد الشكاوى الفردية، مقارنة ب 5479 شكاوى مقدمة من قبل الذكور، أي بنسبة 78.7 %.

1 الشكاوى المقبولة + الشكاوى المرحلة من العام 2017 = الشكاوى المنظورة

أولاً: الشكاوى في الوزارات

يتضمن هذا الجزء عرضاً للشكاوى التي تلقتها الوزارات خلال العام 2018، ويقدم نظرة تحليلية لهذه الشكاوى من خلال تقديم نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى للأعوام 2015 و 2016 و 2017، وتحليل الشكاوى من حيث: التلقي، القبول، الرفض، المعالجة، الإغلاق، التعثر، التصنيف حسب موضوع الشكوى وطبيعة الجهة المشتكية وطرق تلقي الشكاوى.

نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى المتلقاة للعام 2018 مع أعوام سابقة (2015 - 2017) :

بلغ عدد وحدات الشكاوى في الوزارات الحكومية التي قدمت تقاريرها للعام 2018 ما مجموعه 18 وحدة، تلقت ما مجموعه 2600 شكوى. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة، ففي العام 2017 بلغ عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها 17 وحدة بواقع 2518 شكوى، وفي العام 2016 قدمت 16 وحدة تقاريرها بواقع 2879 شكوى، أما في العام 2015 فقد قدمت 15 وحدة تقاريرها بواقع 3752 شكوى. ونلاحظ ارتفاعاً طفيفاً في عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها في العام 2018 عن الأعوام السابقة، كما نلاحظ ارتفاعاً طفيفاً أيضاً في عدد الشكاوى المتلقاة في العام 2018 عن تلك المتلقاة في العام 2017، لكن المؤشر العام يحمل في طياته انخفاضاً واضحاً في عدد الشكاوى المتلقاة مقارنة بالعامين 2015 و 2016.

السنة	عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها	عدد الشكاوى المتلقاة
2018	18	2600
2017	17	2518
2016	16	2879
2015	15	3752

جدول رقم (1): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في الوزارات ما بين الأعوام 2018 – 2015

الشكاوى المقبولة والمرفوضة :

خلال العام 2018 لوحظ استمرار انخفاض أعداد الشكاوى المقبولة في الوزارات عن الأعوام السابقة بنسب متفاوتة، وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل وزارة وتلك المقبولة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن وزارتي السياحة والآثار والثقافة سجلتا نسبة القبول الأعلى، حيث وصلت إلى 100 %، تلتها وزارات: الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والداخلية، والتنمية الاجتماعية، بنسبة قبول تراوحت ما بين 95 – 97 %. وبالمقابل سجلت وزارتي شؤون القدس، والعدل، والأمانة العامة لمجلس الوزراء، نسبة القبول الأدنى التي تراوحت ما بين 25 – 30 %. أيضاً يلاحظ أن عدد الشكاوى المقبولة في العام 2018 سجلت ارتفاعاً كبيراً لدى وزارة الحكم المحلي، حيث قبلت لديها 551 شكوى مقارنة ب 112 شكوى قبلت في العام 2017، بينما سجلت انخفاضاً كبيراً لدى وزارة الاقتصاد الوطني حيث قبلت 8 شكوى في العام 2018 مقارنة ب 261 شكوى قبلت في العام 2017.

أما بالنسبة لعدد الشكاوى المرفوضة لدى الوزارات خلال العام 2018 يلاحظ ارتفاع كبير في أعداد الشكاوى المرفوضة مقارنة بالأعوام السابقة. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل وزارة وتلك المرفوضة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارة التربية والتعليم العالي سجلت الشكاوى المرفوضة لدهما العدد الأكبر، حيث وصلت إلى 154 شكوى لدى الأمانة العامة و 122 شكوى لدى وزارة التربية والتعليم العالي. أما بالنسبة لأسباب رفض الشكاوى لدى الوزارات فكانت لأن موضوع الشكوى قد رفض سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، أو لنقص المعلومات أو عدم مصداقيتها أو عدم كفاية المستندات، أو لأنها مجهولة المصدر أو منظورة أمام القضاء، أو متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين، أو لأنها غير مصنفة من المصدر.

السنة	عدد الشكاوى المقبولة	عدد الشكاوى المرفوضة
2018	2084	516
2017	2171	347
2016	2666	213
2015	3101	651

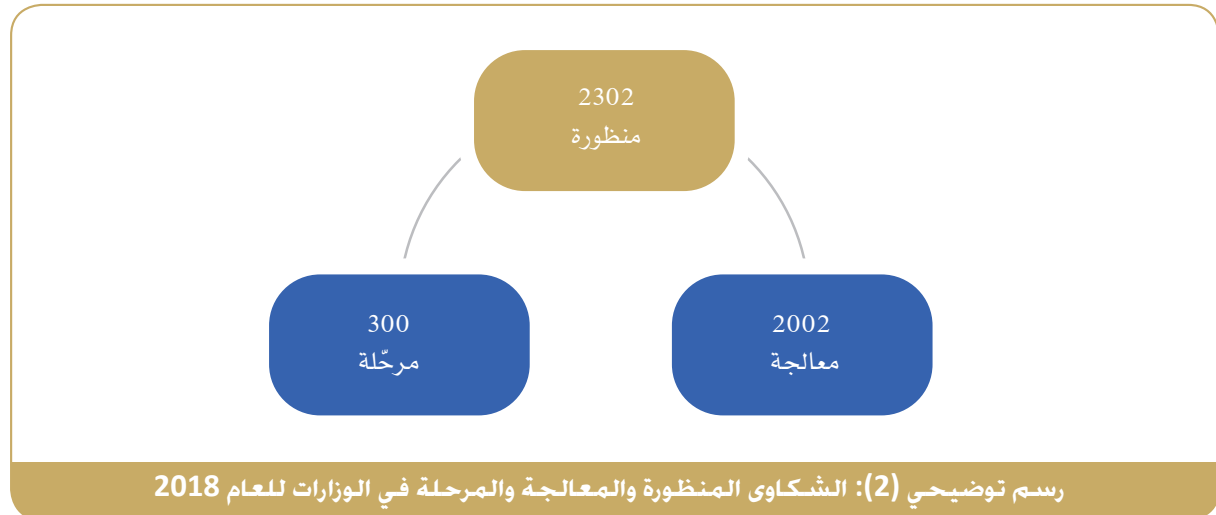
جدول رقم (2): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في الوزارات ما بين الأعوام 2015 – 2018

معالجة الشكاوى المقبولة والمرحلة (الشكاوى المنظورة):

نظرت الوزارات خلال العام الحالي 2018 في 2302 شكاوى منها 2084 شكاوى مقبولة خلال العام ذاته، و 218 شكاوى مرحلة من العام السابق 2017. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة فقد نظرت الوزارات في عدد من الشكاوى المقبولة والمرحلة التي بلغت 2655 شكاوى في العام 2017 و 2999 شكاوى في العام 2016 و 3377 شكاوى في العام 2015. ويلاحظ استمرار الانخفاض بنسب متفاوتة في عدد الشكاوى المنظورة في العام الحالي عن تلك المنظورة في الأعوام السابقة.

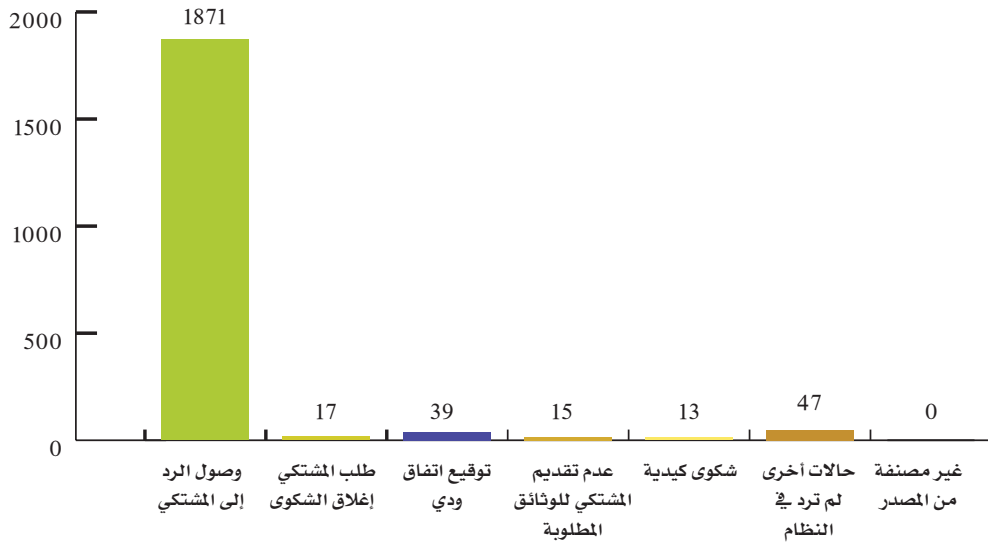
أما الشكاوى التي تمكنت الوزارات من معالجتها في العام 2018 فقد بلغت 2002 شكاوى، ونسبة وصلت إلى 87 % من مجموع الشكاوى المنظورة، ويلاحظ أن النسبة الكبرى في المعالجة كانت في وزارات: العمل، والعدل، والسياحة والآثار، والحكم المحلي، والتربية والتعليم العالي، وشؤون المرأة، والأوقاف والشؤون الدينية، وشؤون القدس، حيث تراوحت ما بين 98 – 100 %، تلتها وزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والصحة والنقل والمواصلات بنسبة تراوحت ما بين 93-96 %، فيما بلغت نسبة المعالجة الأقل في وزارة الثقافة حيث وصلت إلى 0 %.

وبالمقابل بلغت الشكاوى المرحّلة إلى العام التالي 2019 ما يساوي 300 شكاوى، ونسبة وصلت إلى 13 % من مجموع الشكاوى المنظورة. ويلاحظ أن الوزارة ذات العدد الأكبر في الشكاوى المرحّلة هي وزارة التنمية الاجتماعية التي وصل عدد الشكاوى المرحّلة فيها إلى 204 شكاوى.



الشكاوى المغلقة والمتعثرة:

خلال العام 2018، تمكنت الوزارات من إغلاق ما مجموعه 2002 شكاوى بعدة طرق، حيث كانت أعلاها إغلاق الشكاوى بوصول رد إلى المشتكي، وبلغت 1871 شكاوى، وسجل العدد الأعلى للشكاوى المغلقة لدى وزارات: الحكم المحلي 555 شكاوى، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 403 شكاوى، والتربية والتعليم العالي 271، شكاوى والتنمية الاجتماعية 209 شكاوى.



رسم توضيحي (3): الشكاوى المغلقة حسب طريقة إغلاقها في الوزارات للعام 2018

أما الشكاوى المتعثرة لدى الوزارات فبلغت 210 خلال العام 2018، تركزت لدى وزارة التنمية الاجتماعية وبلغت 204 شكاوى، ووزارة الداخلية وبلغت 6 شكاوى. ومن ناحية نوع الشكاوى المتعثرة، فقد تركز العدد الأعلى منها بالشكاوى المقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات الاجتماعية وبلغ 171 شكوى، يليها المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني والمتعلقة بأداء الحكومة وبلغت 35 شكوى، فيما سجلت 3 شكاوى متعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق الوزارات، وشكوى واحدة متعلقة بحق الدوائر الحكومية.

الشكاوى المصنفة حسب الخدمات في الوزارات:

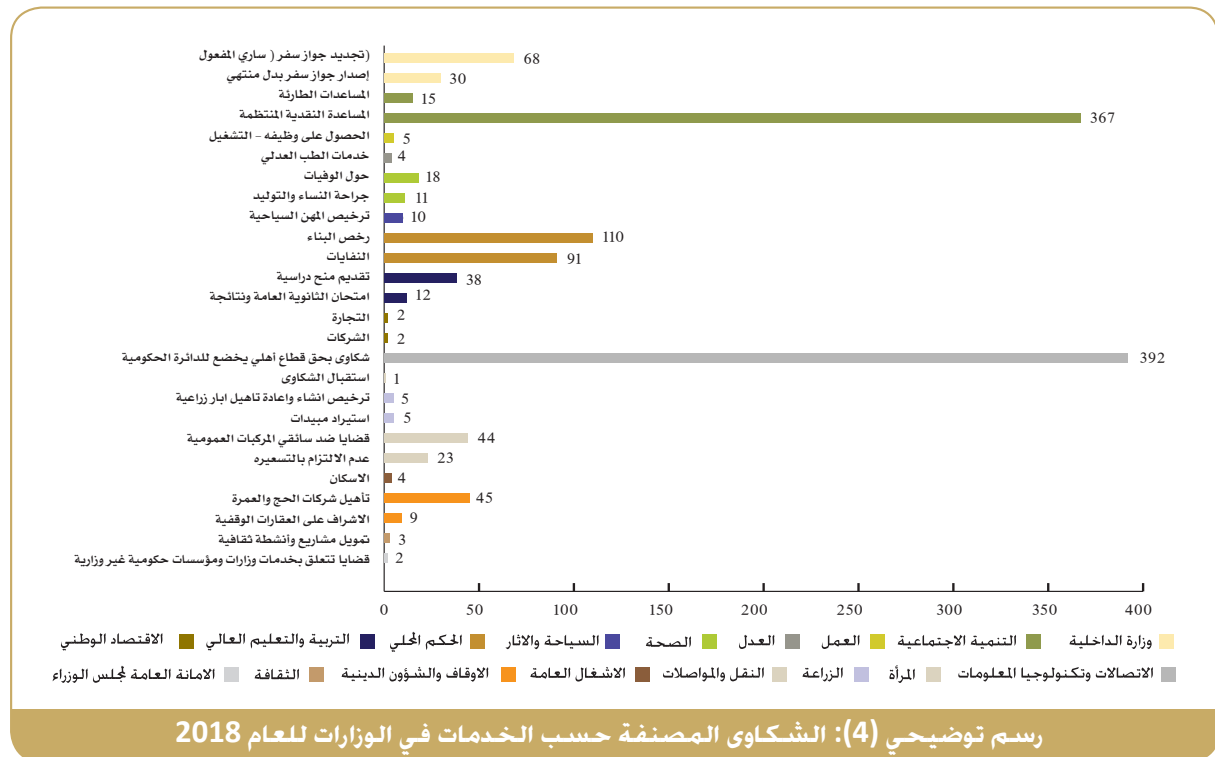
ما زالت الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء ماضية في تعزيز سياسة ربط نظام الشكاوى الحكومي بالخدمات التي تقدمها الوزارات. ففي تقرير العام الحالي قامت الإدارة العامة بمشاركة كافة الدوائر الحكومية بتطوير النموذج الموحد للتقرير السنوي، وتدريب العاملين والعاملات كافة في وحدات الشكاوى على تصنيف الشكاوى وفقاً لدليل الخدمات المنشور على الموقع الإلكتروني للأمانة العامة لمجلس الوزراء. حيث عمل فريق العمل في وحدات الشكاوى في الوزارات على تصنيف الشكاوى المقدمة بناءً على الخدمات التي تقدمها كل وزارة، بمساندة فريق عمل الإدارة العامة للشكاوى، حيث تم تصميم نماذج خاصة لهذا الغرض.

كما تم الانتهاء من تطوير النظام المركزي الحكومي المحوسب فيما يتعلق بتصنيف الخدمات، حيث أصبح تصنيف الخدمات إجبارياً من لحظة قبول الشكاوى على النظام في حال كانت الشكاوى متعلقة في الخدمات المقدمة، الأمر الذي يتيح الفرصة للعاملين في وحدات الشكاوى لاستخراج التقارير الدورية من النظام المحوسب فيما يتعلق بالشكاوى وحالتها وتصنيفها حسب الخدمات المقدمة.

وهذا يأتي في سياق توجهات الحكومة في أجندة السياسات الوطنية للأعوام 2017-2022 تحت شعار «المواطن أولاً»، التي من خلالها تسعى الحكومة لتحسين الخدمات المقدمة للمواطن، والارتقاء بجودة الأداء في القطاع العام. مما يحتم على الوزارات بذل المزيد من الجهود من أجل توفير أفضل خدمة وضمان جودتها المقدمة للمواطنين، وتسهيل الوصول إليها، وآليات تقديمها في كافة التجمعات السكانية. وتعزيز دور المواطنين في تقييم أداء العاملين والسياسات والخدمات المقدمة في الدوائر الحكومية، وترسيخ قيم المساءلة والنزاهة والشفافية في المؤسسات العامة.

بلغ عدد الشكاوى المصنفة 2301 شكوى من أصل 2302 شكوى منظورة، فيما بقيت شكوى واحدة غير مصنفة لدى وزارة شؤون القدس. وشملت موضوعات الشكاوى المنظورة المصنفة تصنيفاً عاماً لدى جميع الوزارات آخذاً بالاعتبار ترتيبها تنازلياً كما يلي: 131 شكوى تتعلق بالقوانين السارية على كل خدمة أعلاها قدمت لدى وزارتي التربية والتعليم العالي والنقل والمواصلات، و 99 شكوى تتعلق بالتقصير في أداء الخدمة، أعلاها قدمت لدى الأمانة العامة لمجلس الوزراء ووزارتي التربية والتعليم العالي والصحة، و 88 شكوى تتعلق بسوء تعامل الموظفين، أعلاها قدمت لدى وزارات: الصحة، والنقل والمواصلات، والحكم المحلي، والأمانة العامة لمجلس الوزراء، و 42 شكوى تتعلق بالإجراءات والسياسات المتبعة، أعلاها قدمت لدى وزارة التربية والتعليم العالي، و 6 شكوى تتعلق بالمكان والبيئة، أعلاها قدمت لدى وزارة التربية والتعليم العالي.

أما بالنسبة لموضوعات الشكاوى الأخرى المصنفة تصنيفاً خاصاً لدى كل وزارة آخذاً بالاعتبار خصوصية الخدمات التي تقدمها للمواطن، والتي تختلف فيها كل وزارة عن الأخرى، فقد كان النصيب الأكبر من الشكاوى لوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بحوالي 392 شكوى بحق قطاع أهلي يخضع للدائرة الحكومية، تلتها وزارة التنمية الاجتماعية ب 367 شكوى للمساعدات النقدية المنتظمة، والحكم المحلي 110 شكوى لرخص البناء.

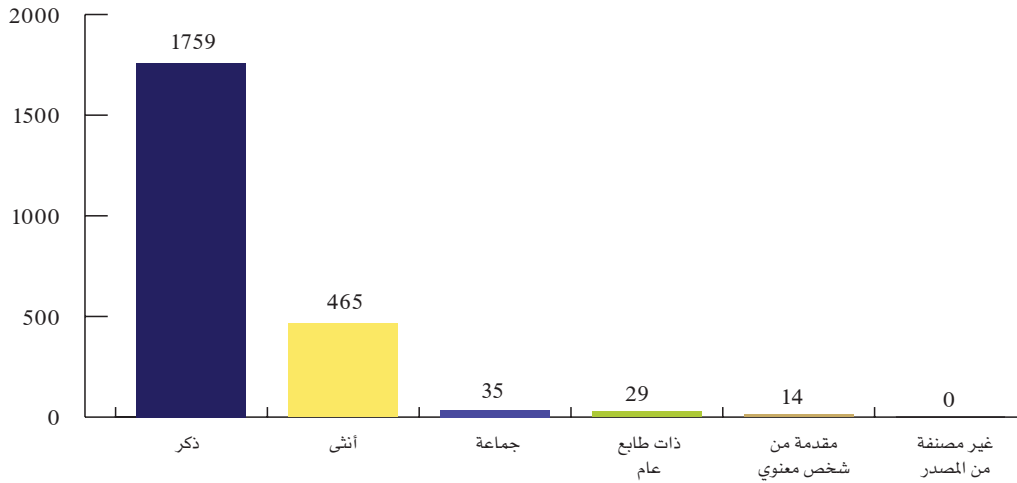


الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية وجنس المشتكي:

خلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية والمنظورة لدى الوزارات 2302 شكوى، ويلاحظ أن أكثرها كانت شكاوى فردية، حيث كان توزيعها على النحو التالي: 2224 شكوى فردية، و 35 شكوى جماعية، و 29 شكوى ذات طابع عام، و 14 شكوى مقدمة من شخص معنوي. وارتباطاً بالوزارات وطبيعة الجهة المشتكية، فقد تركز العدد الأعلى من الشكاوى لدى وزارات: الحكم المحلي 560 شكوى، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 419 شكوى، والتنمية الاجتماعية 413 شكوى، تلتها التربية والتعليم العالي 277 شكوى، والنقل والمواصلات 147 شكوى، و الداخلية 137 شكوى، والصحة 127 شكوى، فيما كانت الشكاوى بأعداد أقل في الوزارات الأخرى.

أما بالنسبة للشكاوى الفردية المصنفة حسب جنس المشتكي خلال العام 2018، فقد بلغت 2224 شكوى، حيث كان أكثرها شكاوى مقدمة من الذكور، وكان توزيعها على النحو التالي: 1759 شكوى من الذكور، و 465 شكوى من الإناث. وارتباطاً بالوزارات وجنس المشتكي فقد تركز العدد الأعلى من شكاوى الذكور لدى وزارات: الحكم المحلي 468 شكوى، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

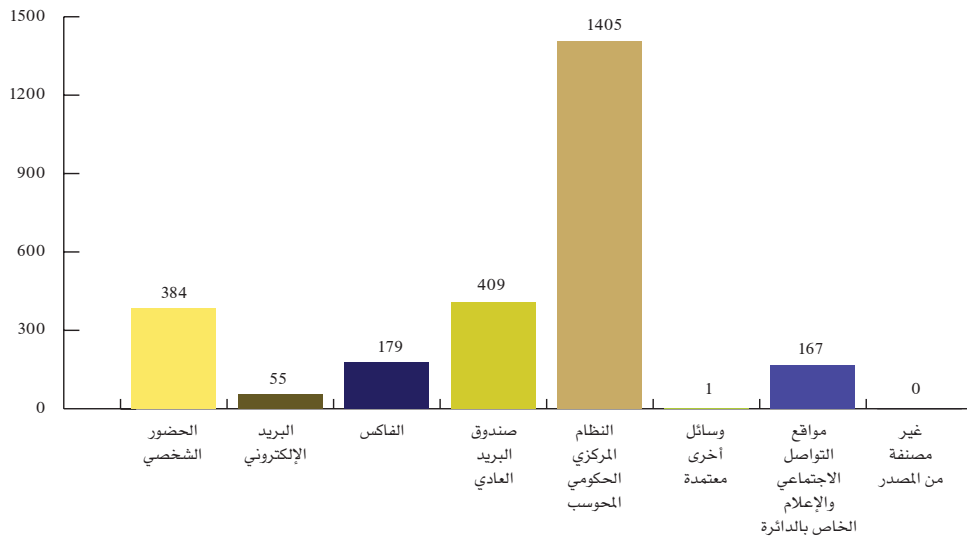
392 شكوى، والتنمية الاجتماعية 259 شكوى، والتربية والتعليم العالي 177 شكوى، والداخلية 124 شكوى، والنقل والمواصلات 106 شكوى، فيما كانت شكاوى الذكور بأعداد أقل في الوزارات الأخرى. وبالمقابل تركز العدد الأعلى من شكاوى الإناث لدى وزارات التنمية الاجتماعية 154 شكوى والتربية والتعليم العالي 94 شكوى، والصحة 63 شكوى، والحكم المحلي 41 شكوى، والنقل والمواصلات 40 شكوى، والاتصالات وتكنولوجيا المعلومات 27 شكوى، فيما كانت شكاوى الإناث بأعداد أقل في الوزارات الأخرى.



رسم توضيحي (5): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في الوزارات للعام 2018

الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها :

خلال العام 2018 توزعت الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها من مقدمي الشكاوى، وأعلىها لدى الوزارات من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب 1405 شكوى، ويلاحظ أن عدد الشكاوى الأعلى منها في وزارات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وبلغ 286 شكوى، والتربية والتعليم العالي 275 شكوى، والتنمية الاجتماعية 219 شكوى، والأمانة العامة لمجلس الوزراء 186 شكوى، والحكم المحلي 154 شكوى، والنقل والمواصلات 137 شكوى. كما يلاحظ أيضاً أن الوزارات الأعلى تلقياً للشكاوى عبر صندوق البريد العادي كانت وزارة الحكم المحلي بواقع 333 شكوى، والأوقاف والشؤون الدينية 49 شكوى.



رسم توضيحي (6): الشكاوى حسب طريقة التلقي في الوزارات للعام 2018

ثانيًا: الشكاوى في المؤسسات الحكومية غير الوزارية

يتضمن هذا الجزء عرضًا للشكاوى التي تلقتها المؤسسات الحكومية غير الوزارية خلال العام 2018، ويقدم نظرة تحليلية لهذه الشكاوى من خلال إعطاء نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى في الأعوام 2015 و 2016 و 2017، وتحليل الشكاوى من حيث: التلقي، القبول، الرفض، المعالجة، الإغلاق، التعثر، التصنيف حسب موضوع الشكوى وطبيعة الجهة المشتكية وطرق تلقي الشكاوى.

نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى المتلقاة للعام 2018 مع أعوام سابقة (2015 - 2017)

بلغ عدد وحدات الشكاوى في المؤسسات الحكومية غير الوزارية التي قدمت تقاريرها للعام 2018 ما مجموعه 21 وحدة²، تلقت ما مجموعه 1444 شكوى. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة. في العام 2017 بلغ عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها 21 وحدة بواقع 1311 شكوى، في العام 2016 قدمت 10 وحدات تقاريرها بواقع 738 شكوى، أما في العام 2015 فقد قدمت 11 وحدة تقاريرها بواقع 599 شكوى. نلاحظ انخفاضًا واضحًا في عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها في العام 2018 عن العام 2017، بينما نلاحظ ارتفاعًا طفيفًا في عدد الشكاوى المتلقاة في العام 2018 عن تلك المتلقاة في العام 2017، والمؤشر العام يحمل في طياته ارتفاعًا ملحوظًا في عدد الشكاوى المتلقاة مقارنة بالعامين 2015 و 2016.

العام	عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها	عدد الشكاوى المتلقاة
2018	21	1444
2017	21	1311
2016	10	738
2015	11	599

جدول رقم (3): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية ما بين الأعوام 2015 – 2018

الشكاوى المقبولة والمرفوضة:

خلال العام 2018 يلاحظ ارتفاع أعداد الشكاوى المقبولة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية عن الأعوام السابقة بنسب متفاوتة. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل مؤسسة وتلك المقبولة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن هيئة مقاومة الجدار والاستيطان وسلطة جودة البيئة وديوان قاضي القضاة والإدارة العامة للمعابر والحدود سجلت نسبة القبول الأعلى، حيث تراوحت ما بين 99 - 100 %، تلتها هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وسلطة المياه الفلسطينية، بنسبة قبول تراوحت ما بين 94 - 95 %. وبالمقابل سجلت هيئة التقاعد الفلسطينية، والهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، نسبة القبول الأدنى التي تراوحت ما بين 30 - 33 %. أيضًا يلاحظ أن عدد الشكاوى المقبولة في العام 2018 سجلت ارتفاعًا كبيرًا لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه، حيث قبلت لديها 126 شكوى مقارنة ب 33 شكوى في العام 2017، وكذلك لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين، حيث قبلت لديها 140 شكوى مقارنة ب 50 شكوى في العام 2017، وكذلك هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، حيث قبلت لديها 171 شكوى مقارنة ب 41 شكوى في العام 2017. بينما نلاحظ تقاربًا كبيرًا في أعداد الشكاوى المقبولة لدى المؤسسات الأخرى بالمقارنة بين العامين 2017 و 2018.

2 هذا الرقم يشمل وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية « وفا »، دار الافتاء الفلسطينية، ديوان الفتوى والتشريع، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، اللجنة الوطنية للمخيمات الصيفية، التي تقدمت بتقريرها ولم تتلق أي شكوى خلال العام 2018 (مجموع الشكاوى لديها صفر)، لذا لم يتم التعامل معها في العرض وتحليل البيانات.

أما بالنسبة لعدد الشكاوى المرفوضة لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية خلال العام 2018 يلاحظ ارتفاعاً كبيراً في أعداد الشكاوى المرفوضة مقارنة بالأعوام السابقة بنسب متفاوتة. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل مؤسسة وتلك المرفوضة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن هيئة شؤون الأسرى والمحررين، وهيئة تسوية الأراضي والمياه، وديوان الرقابة المالية والإدارية، سجلت الشكاوى المرفوضة لديها العدد الأكبر حيث وصلت إلى 20 شكوى لدى كل من هيئتي شؤون الأسرى والمحررين وتسوية الأراضي والمياه، و 19 شكوى لدى ديوان الرقابة المالية والإدارية. أما بالنسبة لأسباب رفض الشكاوى لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية فكانت لأن موضوع الشكاوى رفض سابقاً أو قد اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم، أو لنقص المعلومات أو عدم مصداقيتها، أو عدم كفاية المستندات، أو لأنها غير مصنفة من المصدر.

السنة	عدد الشكاوى المقبولة	عدد الشكاوى المرفوضة
2018	1344	100
2017	1263	48
2016	727	11
2015	576	23

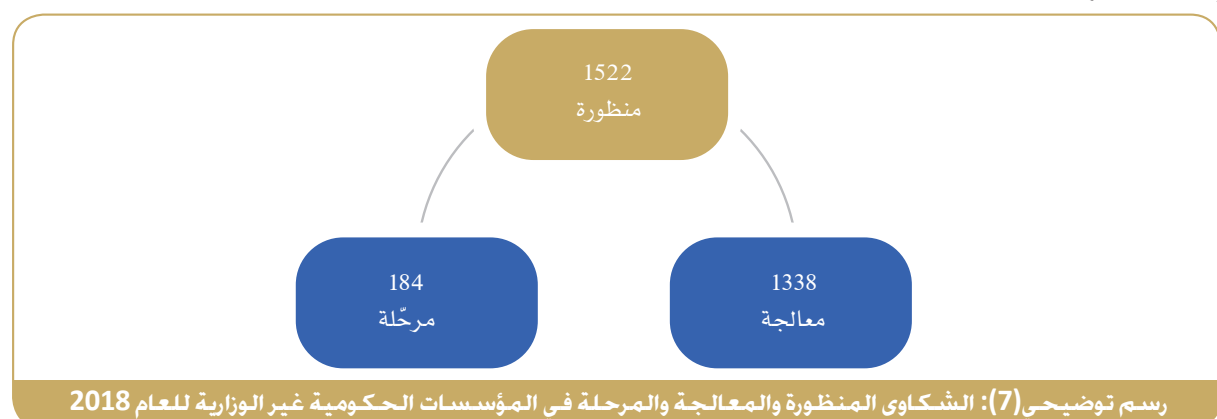
جدول رقم (4): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المؤسسات الحكومية غير الوزارية ما بين الأعوام 2015-2018

معالجة الشكاوى المقبولة والمرحلة (الشكاوى المنظورة):

نظرت المؤسسات الحكومية غير الوزارية خلال العام الحالي 2018 في 1522 شكوى، منها 1344 شكوى مقبولة خلال العام ذاته، و 178 شكوى مرحلة من العام السابق 2017. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة فقد نظرت تلك المؤسسات في عدد من الشكاوى المقبولة، والمرحلة بلغت 1431 شكوى في العام 2017، و 825 شكوى في العام 2016، و 628 شكوى في العام 2015. ويلاحظ تقارب في عدد الشكاوى المنظورة في العام الحالي مع العام 2017، بينما يلاحظ ارتفاع واضح عن تلك المنظورة في العامين 2015 و 2016.

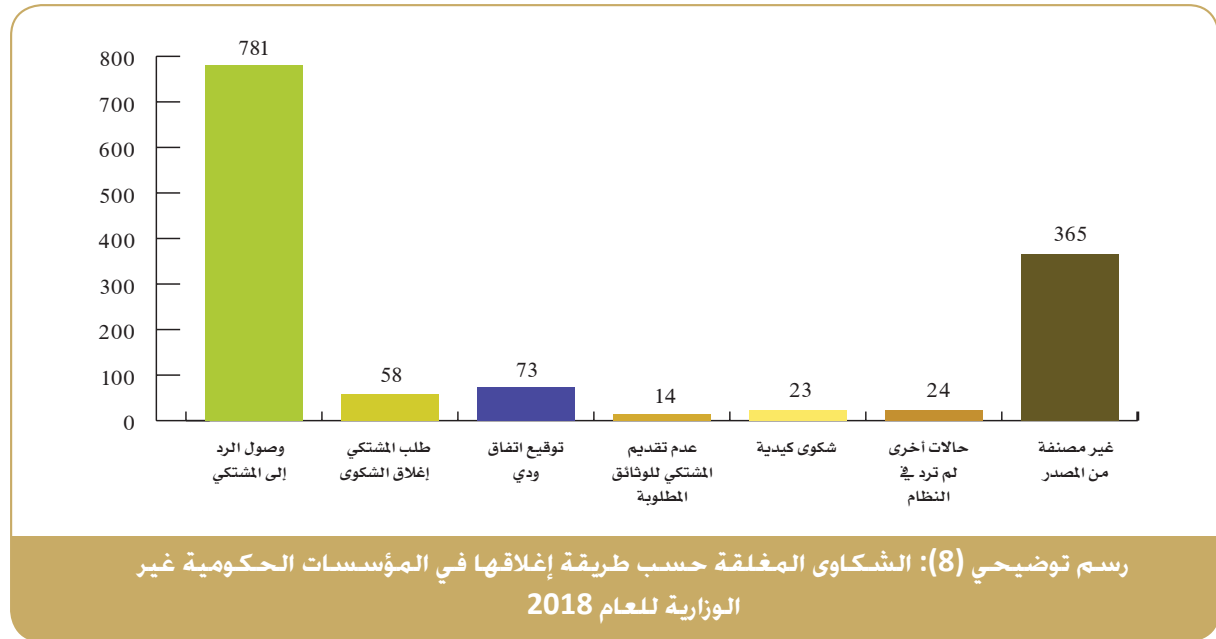
أما الشكاوى التي تمكنت المؤسسات الحكومية غير الوزارية من معالجتها في العام 2018 فقد بلغت 1338 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 88 % من مجموع الشكاوى المنظورة، ويلاحظ أن النسبة الكبرى في المعالجة كانت في الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، وهيئة شؤون الأسرى والمحررين، وهيئة مقاومة الجدار والاستيطان، وديوان قاضي القضاة، حيث وصلت إلى نسبة 100 %، تلتها سلطة الأراضي، والهيئة العامة للشؤون المدنية، وهيئة تسوية الأراضي والمياه، وسلطة جودة البيئة، وديوان الموظفين العام، وهيئة سوق رأس المال، والإدارة العامة للمعابر والحدود، بنسبة تراوحت ما بين 92 - 97 %، فيما بلغت نسبة المعالجة الأقل في سلطة المياه الفلسطينية حيث وصلت إلى 54 %.

وبالمقابل بلغت الشكاوى المرحلة إلى العام التالي 2019 ما يساوي 184 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 12 % من مجموع الشكاوى المنظورة. ويلاحظ أن المؤسسة ذات العدد الأكبر هي ديوان الرقابة المالية والإدارية، التي وصل عدد الشكاوى المرحلة فيها إلى 125 شكوى.



الشكاوى المغلقة والمتعثرة:

خلال العام 2018 تمكنت المؤسسات الحكومية غير الوزارية من إغلاق ما مجموعه 1338 شكوى بعدة طرق، حيث كانت أعلاها إغلاق الشكاوى بوصول رد إلى المشتكي، وبلغت 781 شكوى، وسجل العدد الأعلى للشكاوى المغلقة لدى كل من ديوان الرقابة المالية والإدارية 365 شكوى، وسلطة جودة البيئة 302 شكوى، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية 170 شكوى، وهيئة شؤون الأسرى والمحررين 140 شكوى، وهيئة تسوية الأراضي والمياه 120 شكوى.



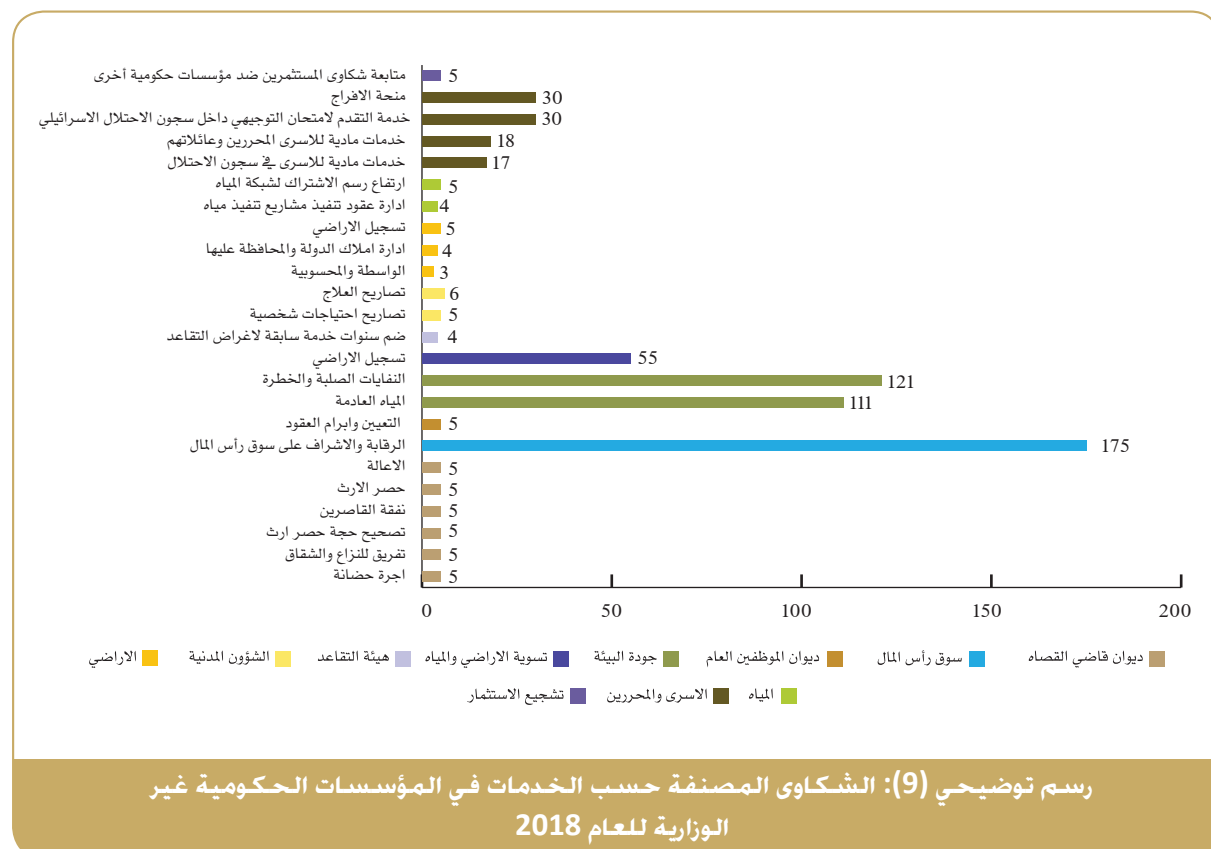
أما الشكاوى المتعثرة لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية فبلغت شكوى واحدة خلال العام 2018 فقط، وكانت لدى سلطة الأراضي وتعلقت بخدماتها.

الشكاوى المصنفة حسب الخدمات في المؤسسات الحكومية غير الوزارية:

من منطلق المساءلة وتحسين جودة الأداء في معالجة الشكاوى، عملت الإدارة العامة للشكاوى على ربط الشكاوى بالخدمات التي تقدمها المؤسسات الحكومية غير الوزارية، حيث عملت على تصنيف الشكاوى المنظورة والمعالجة من قبلها خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى بنسبة عالية جداً، من خلال نماذج خاصة عكست عبر النظام المحوسب، حيث انعكس ذلك على التقارير من خلال عدد الشكاوى المقبولة التي كان الهدف الرئيس منها تحسين الاداء الوظيفي، وتقديم أفضل خدمة للمواطنين، مما يحتم على الدوائر الحكومية تحسين الخدمات المقدمة من قبلها، والسعي إلى تقليل عدد الشكاوى المقدمة بحق الدوائر الحكومية، وتصويب أداؤها والخدمات المقدمة من قبلها.

بلغ عدد الشكاوى المصنفة 1522 شكوى، أي جميع الشكاوى المنظورة. وشملت موضوعات الشكاوى المصنفة تصنيفاً عاماً لدى جميع المؤسسات الحكومية غير الوزارية أخذاً بالاعتبار ترتيبها تنازلياً كما يلي: 62 شكوى تتعلق بسوء تعامل الموظفين، أعلاها قدمت لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه وهيئة شؤون الأسرى والمحررين، و34 تتعلق بالتقصير في أداء الخدمة، أعلاها قدمت لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين وديوان قاضي القضاة، و23 تتعلق بالإجراءات والسياسات المتبعة، أعلاها قدمت لدى سلطة المياه الفلسطينية وهيئة تسوية الأراضي والمياه، و20 شكوى تتعلق بالقوانين السارية على كل خدمة، أعلاها قدمت لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين وهيئة تسوية الأراضي والمياه، وشكويان فقط تتعلقان بالمكان والبيئة، قدمت لدى سلطة المياه الفلسطينية.

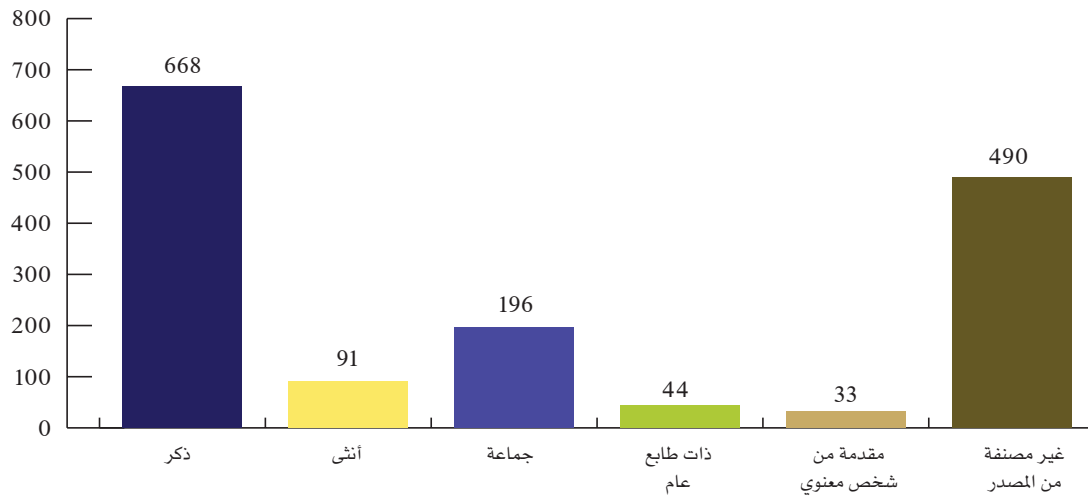
أما بالنسبة لموضوعات الشكاوى الأخرى المصنفة تصنيفاً خاصاً لدى كل مؤسسة، آخذاً بالاعتبار خصوصية الخدمات التي تقدمها للمواطن، والتي تختلف فيها كل مؤسسة عن الأخرى، فقد كان النصيب الأكبر من الشكاوى لهيئة سوق رأس المال الفلسطينية بحوالي 175 شكوى حول الرقابة والإشراف على قطاعات سوق رأس المال، تلتها سلطة جودة البيئة 121 شكوى حول النفايات الصلبة والخطرة، و111 حول المياه العادمة.



الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية وحنس المشتكى:

خلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة حسب طبيعة الجهة المشتكية لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية 1522 شكوى، وبإلا حظ أن أكثرها كانت شكاوى فردية، حيث كان توزيعها كما يلي: 759 شكوى فردية، و 196 شكوى جماعية، و 44 شكوى ذات طابع عام، و 33 شكوى مقدمة من شخص معنوي، فيما بلغ عدد الشكاوى غير المصنفة من المصدر 490 شكوى. وارتباطاً بالمؤسسات وطبيعة الجهة المشتكية فقد تركّز العدد الأكثر من الشكاوى لدى مؤسسات ديوان الرقابة المالية والإدارية 490 شكوى، وسلطة جودة البيئة 323 شكوى، تلتها مؤسسات هيئة سوق رأس المال الفلسطينية 175 شكوى، وهيئة شؤون الأسرى والمحررين 140 شكوى، وهيئة تسوية الأراضي والمياه 126 شكوى، فيما كانت الشكاوى بأعداد أقل في المؤسسات الأخرى.

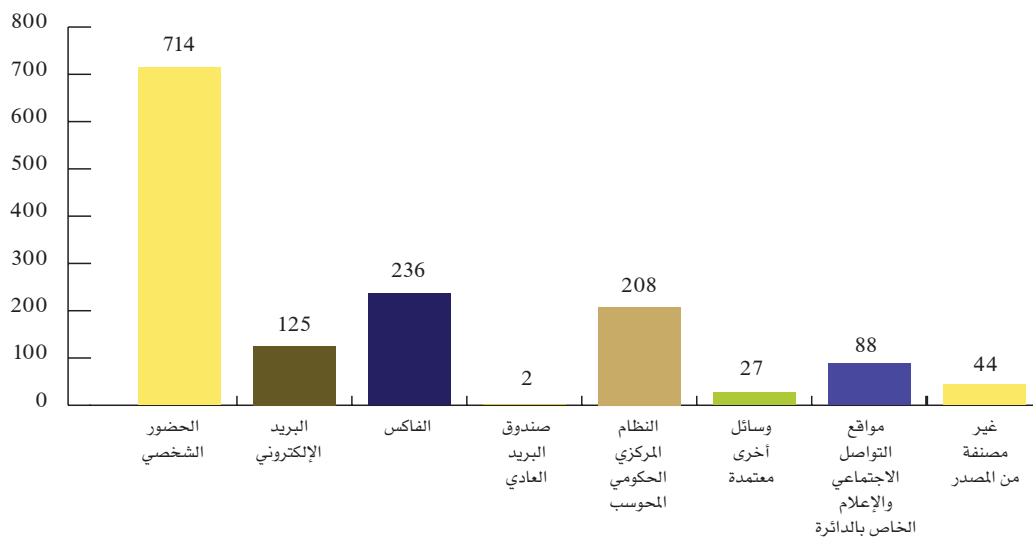
أما بالنسبة للشكاوى الفردية المصنفة حسب جنس المشتكي خلال العام 2018 فقد بلغت 759 شكوى، حيث كان أكثرها شكاوى مقدمة من الذكور، وكان توزيعها على النحو التالي: 668 شكوى من الذكور، و 91 شكوى من الإناث. وارتباطاً بالمؤسسات وبنسبة المشتكي فقد تركز العدد الأعلى من شكاوى الذكور لدى مؤسسات سلطة جودة البيئة 207 شكواى، وهيئة شؤون الأسرى والمحررين 130 شكوى، وهيئة تسوية الأراضي والمياه 89 شكوى، والإدارة العامة للمعابر والحدود 71 شكوى، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية 69 شكوى، و ديوان قاضي القضاة 38 شكوى، فيما كانت شكاوى الذكور بأعداد أقل في المؤسسات الأخرى. وبالمقابل تركز العدد الأعلى من شكاوى الإناث لدى مؤسسات ديوان قاضي القضاة 26 شكوى، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية 17 شكوى، وسلطة جودة البيئة 17 شكوى، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية 5 شكواى، وسلطة الأراضي 4 شكواى، فيما كانت شكاوى الإناث بأعداد أقل في المؤسسات الأخرى.



رسم توضيحي (10): الشكاوى حسب جنس المشتكى وطبيعة الجهة المشتكية في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018

الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها:

خلال العام 2018 توزعت الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها من مقدمي الشكاوى، وأعلاها لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية من خلال الحضور الشخصي 714 شكوى، ويلاحظ أن عدد الشكاوى الأكثر الذي وصل للمؤسسات من خلال الحضور الشخصي تركز في مؤسسات: سلطة جودة البيئة وبلغ 206 شكوى، وديوان الرقابة المالية والإدارية 177 شكوى، وهيئة شؤون الأسرى والمحررين 90 شكوى، وهيئة تسوية الأراضي والمياه 72 شكوى، والإدارة العامة للمعابر والحدود 64 شكوى. كما يلاحظ أيضاً أن المؤسسات الأكثر تلقياً للشكاوى عبر الفاكس كانت ديوان الرقابة المالية والإدارية 117 شكوى، وهيئة تسوية الأراضي والمياه 51 شكوى. أيضاً يلاحظ أن هيئة سوق رأس المال الفلسطينية كانت أكثر مؤسسة تتلقى الشكاوى عبر النظام المركزي الحكومي المحوسب وبلغ عددها 101 شكوى.



الشكاوى حسب طريقة التلقي في المؤسسات الحكومية غير الوزارية للعام 2018

ثالثاً: الشكاوى في المؤسسات الأمنية



يتضمن هذا الجزء عرضاً للشكاوى التي تلقتها المؤسسات الأمنية خلال العام 2018، ويقدم نظرة تحليلية لهذه الشكاوى من خلال إعطاء نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى مع الأعوام 2015 و 2016 و 2017، وتحليل الشكاوى من حيث: التلقي، القبول، الرفض، المعالجة، الإغلاق، التعثر، التصنيف حسب طبيعة الجهة المشتكية وطرق تلقي الشكاوى.

نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى المتلقاة للعام 2018 مع أعوام سابقة (2015 - 2017) :

بلغ عدد وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية التي قدمت تقاريرها للعام 2018 ما مجموعه 12 وحدة³ من أصل 12 وحدة، تلقت ما مجموعه 1126 شكوى. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة في العام 2017 بلغ عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها 9 وحدات، بواقع 1038 شكوى. في العام 2016 قدمت 6 وحدات تقاريرها بواقع 1592 شكوى، أما في العام 2015 فقد قدمت 6 وحدات تقاريرها بواقع 3060 شكوى. نلاحظ ارتفاعاً طفيفاً في عدد الشكاوى المتلقاة في العام 2018 عن تلك المتلقاة في العام 2017، لكن المؤشر العام يحمل في طياته انخفاضاً واضحاً في عدد الشكاوى المتلقاة مقارنة بالعامين 2015 و 2016.

السنة	عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها	عدد الشكاوى المتلقاة
2018	12	1126
2017	9	1038
2016	6	1592
2015	6	3060

جدول رقم (5): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المؤسسات الأمنية ما بين الأعوام 2015 – 2018

3 هذا الرقم يشمل الارتباط العسكري، هيئة التوجيه السياسي، المالية العسكرية، التي تقدمت بتقريرها ولم تتلق أي شكوى خلال العام 2018 (مجموع الشكاوى لديها صفر)، لذا لم يتم التعامل معها في العرض وتحليل البيانات.

الشكاوى المقبولة والمرفوضة :

خلال العام 2018 يلاحظ ارتفاع أعداد الشكاوى المقبولة في المؤسسات الأمنية قليلاً عن العام 2017، بينما شهدت انخفاضاً كبيراً عن العامين 2015 و2016. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل مؤسسة وتلك المقبولة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن مؤسسات: الشرطة، والأمن الوقائي، والاستخبارات العسكرية، والضابطة الجمركية، والحرس الرئاسي، والدفاع المدني، والمخابرات العامة، والخدمات الطبية العسكرية، سجلت نسبة القبول الأعلى، حيث وصلت إلى 100 %، بالمقابل سجلت قوات الأمن الوطني نسبة القبول الأدنى حيث وصلت إلى 53 %. أيضاً يلاحظ أن عدد الشكاوى المقبولة في العام 2018 سجلت ارتفاعاً كبيراً لدى الشرطة، حيث قبلت لديها 770 شكوى مقارنة بـ 352 شكوى قبلت في العام 2017. بينما نلاحظ في العام 2018 انخفاضاً كبيراً في أعداد الشكاوى المقبولة لدى جهاز الاستخبارات العسكرية، حيث بلغت 65 شكوى مقارنة بـ 315 شكوى في العام 2017، وكذلك نلاحظ انخفاضاً متوسطاً لدى جهاز الأمن الوقائي في الشكاوى المقبولة حيث وصلت إلى 80 شكوى مقارنة بـ 125 شكوى في العام 2017، وجهاز المخابرات العامة بواقع 145 شكوى مقارنة بـ 175 شكوى في العام 2017.

أما بالنسبة لعدد الشكاوى المرفوضة لدى المؤسسات الأمنية خلال العام 2018 يلاحظ تقارب كبير في أعداد الشكاوى المرفوضة في العام 2018 مقارنة بالعام 2017، وارتفاع واضح عن تلك المرفوضة في العامين 2015 و2016. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل مؤسسة وتلك المرفوضة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن قوات الأمن الوطني سجلت الشكاوى المرفوضة لديها العدد الأكبر حيث بلغت 20 شكوى، بينما لم تسجل المؤسسات الأخرى أي حالة رفض للشكاوى. أما بالنسبة لأسباب رفض الشكاوى لدى المؤسسات الأمنية فكان لأن موضوع الشكاوى منظور أمام القضاء، أو لنقص المعلومات أو عدم مصداقيتها، أو عدم كفاية المستندات.

السنة	عدد الشكاوى المقبولة	عدد الشكاوى المرفوضة
2018	1106	20
2017	1021	17
2016	1591	1
2015	3060	0

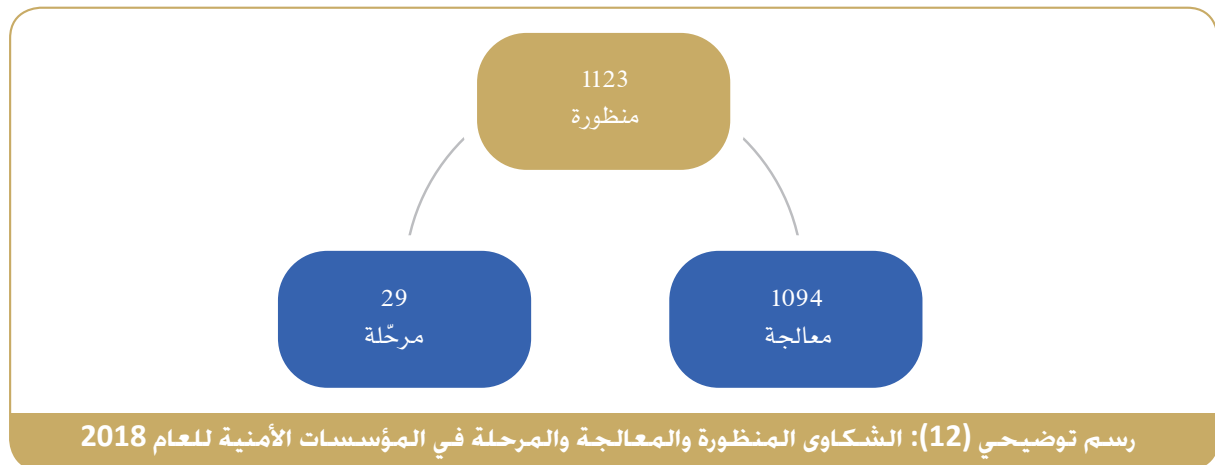
جدول رقم (6): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المؤسسات الأمنية ما بين الأعوام 2015 – 2018

معالجة الشكاوى المقبولة والمرحلة (الشكاوى المنظورة) :

نظرت المؤسسات الأمنية خلال العام الحالي 2018 في 1123 شكوى، منها 1106 شكوى مقبولة خلال العام ذاته، و 17 شكوى مرحلة من العام السابق 2017. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة فقد نظرت تلك المؤسسات في عدد من الشكاوى المقبولة والمرحلة بلغت 1032 شكوى في العام 2017، و 1591 شكوى في العام 2016، و 3060 شكوى في العام 2015. ويلاحظ تقارب في عدد الشكاوى المنظورة في العام الحالي مع العام 2017 بينما يلاحظ انخفاض واضح عن تلك المنظورة في العامين 2016 – 2015.

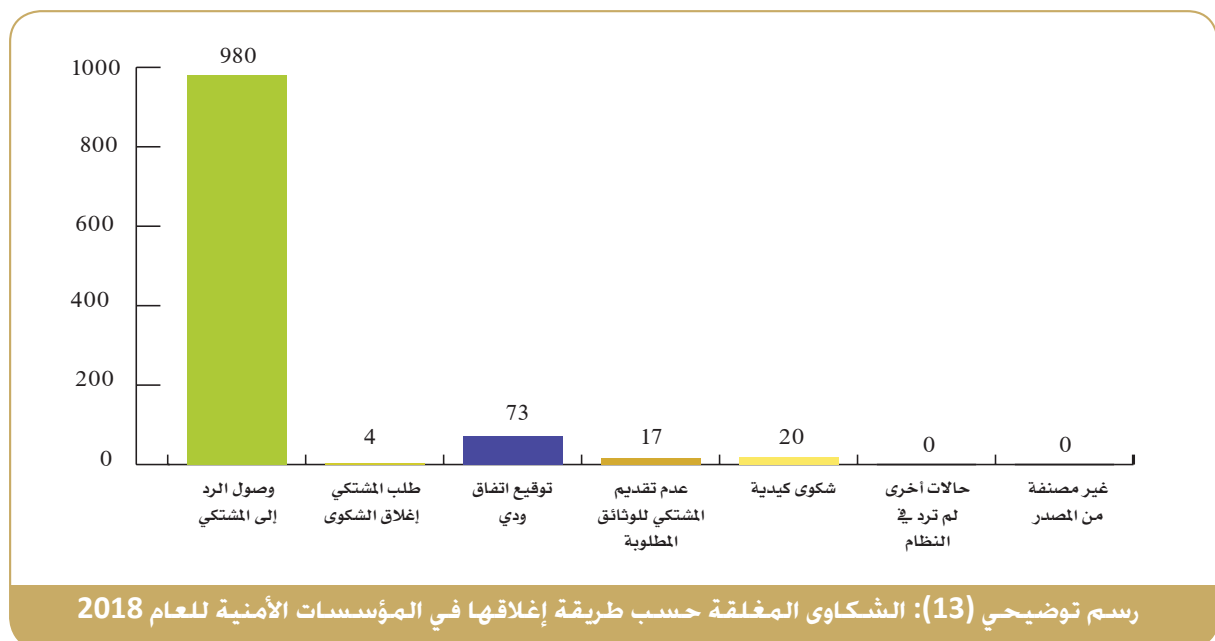
أما الشكاوى التي تمكنت المؤسسات الأمنية من معالجتها في العام 2018 فقد بلغت 1094 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 97 % من مجموع الشكاوى المنظورة، ويلاحظ أن النسبة الكبرى في المعالجة كانت في مؤسسات: الشرطة، والأمن الوقائي، والخدمات الطبية العسكرية، والضابطة الجمركية، والحرس الرئاسي، والمخابرات العامة، حيث تراوحت النسبة ما بين 98 – 100 %، تلتها قوات الأمن الوطني بنسبة وصلت إلى 93 %، فيما بلغت نسبة المعالجة الأقل في جهاز الاستخبارات حيث وصلت إلى 84 %.

وبالمقابل بلغت الشكاوى المرحلة إلى العام التالي 2019 ما يساوي 29 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 3 % من مجموع الشكاوى المنظورة. ويلاحظ أن المؤسسة ذات العدد الأكبر هي الشرطة، التي وصل عدد الشكاوى المرحلة فيها إلى 14 شكوى.



الشكاوى المغلقة والمتعثرة:

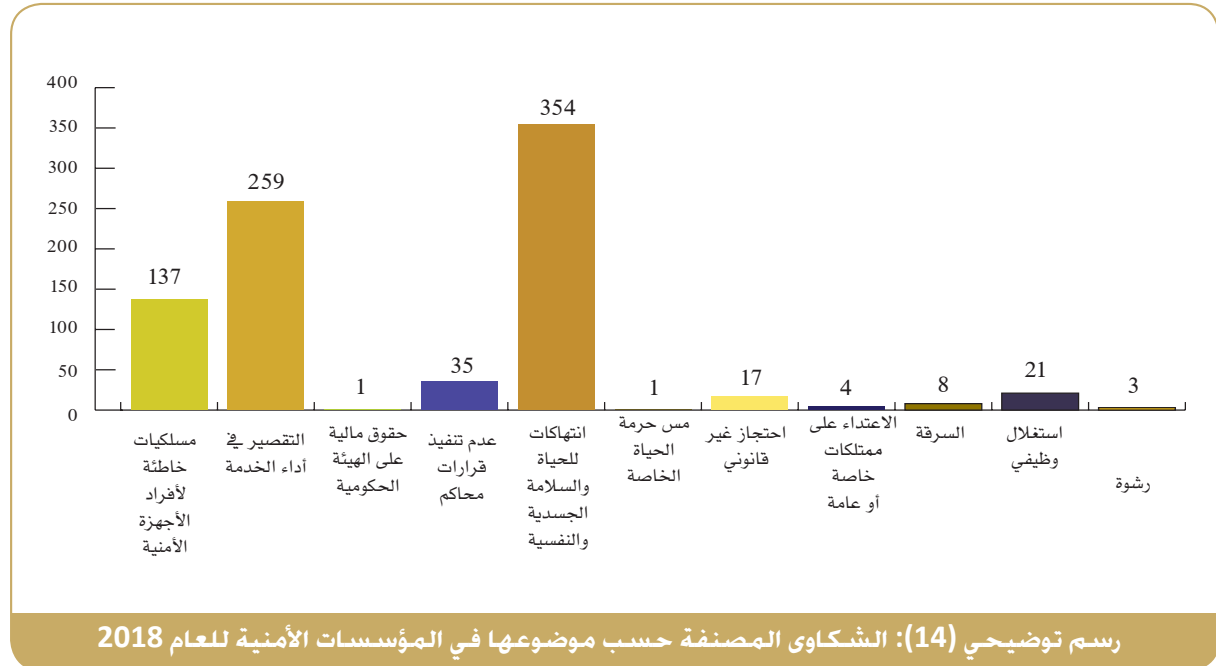
خلال العام 2018 تمكنت المؤسسات الأمنية من إغلاق ما مجموعه 1094 شكاوى بعدة طرق، حيث كان أعلاها وصول رد إلى المشتكي وبلغت 980 شكاوى، وسجل العدد الأعلى للشكاوى المغلقة لدى كل من مؤسسات: الشرطة 756 شكاوى، والمخابرات العامة 145 شكاوى، والأمن الوقائي 80 شكاوى، والاستخبارات العسكرية 65 شكاوى.



أما الشكاوى المتعثرة لدى المؤسسات الأمنية فبلغت 80 شكاوى خلال العام 2018، كانت جميعها لدى جهاز الأمن الوقائي. ومن ناحية نوع الشكاوى المتعثرة فقد تعلق العدد الأعلى منها بالشكاوى المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني والمتعلقة بأداء المؤسسة، وبلغت 55 شكاوى، فيما سجلت 25 شكاوى متعلقة بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق المؤسسة.

الشكاوى المصنفة حسب موضوعها في المؤسسات الأمنية:

تم العمل مع المؤسسات الأمنية عبر نموذج موحد يحدد الخدمات والشكاوى التي تستقبلها حسب نظام الشكاوى حيث اعتمدت على تصنيف الشكاوى المنظورة أمامها والمعالجة من قبلها خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى بنسبة تجاوزت الثلاثة أرباع، حيث بلغ عدد الشكاوى المصنفة 840 شكاوى من أصل 1123 شكاوى منظورة، فيما بقيت 283 شكاوى غير مصنفة.



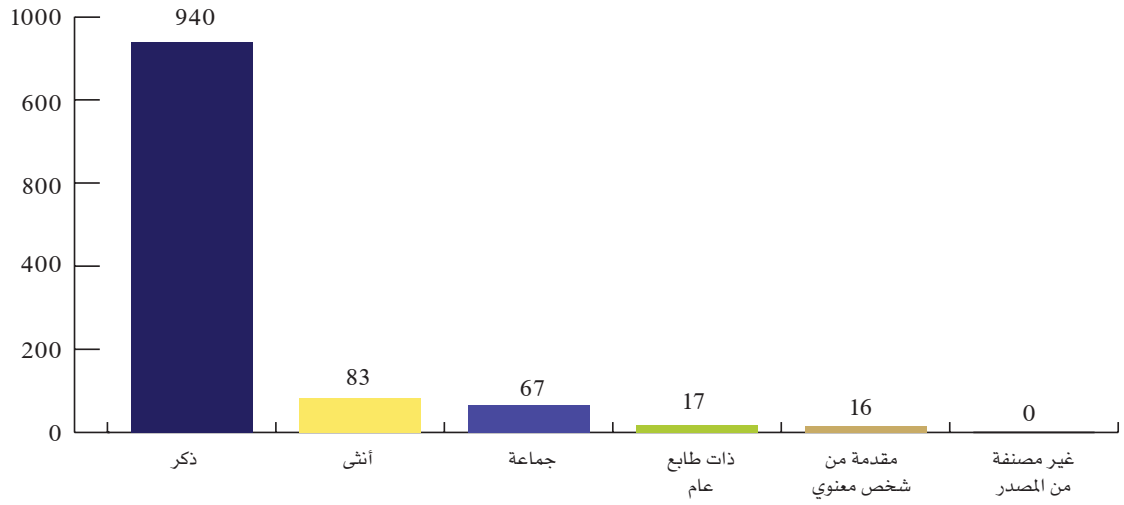
أما بالنسبة للموضوعات الأخرى فلم تسجل عليها خلال العام 2018 أي شكاوى، وهذه الموضوعات هي: خدمة قطاع أهلي يخضع للمؤسسة، وتمييز مخالف للقانون الأساسي، والحق في تقلد الوظائف العامة، وحماية المستهلك، والمس بالحريات العامة، والحق بالصحة والعلاج وحماية البيئة.

وارتباطاً بمعالجة الشكاوى المصنفة المشار إليها أعلاه نلاحظ خلال العام 2018 أن نسبة المعالجة بلغت 100 % في جميع الموضوعات المذكورة أعلاه، وكانت النسبة عالية في معالجة الشكاوى غير المصنفة حيث تم معالجة 254 شكاوى من أصل 283 شكاوى.

الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية وجنس المشتكي:

خلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية والمنظورة لدى المؤسسات الأمنية 1123 شكاوى، ويلاحظ أن أكثرها كانت شكاوى فردية، حيث كان توزيعها على النحو التالي: 1023 شكاوى فردية، و 67 شكاوى جماعية، و 17 شكاوى ذات طابع عام، و 16 شكاوى مقدمة من شخص معنوي، فيما لم تسجل أي شكاوى غير مصنفة من المصدر. وارتباطاً بالمؤسسات وطبيعة الجهة المشتكية فقد تركز العدد الأعلى من الشكاوى لدى مؤسسات: الشرطة 770 شكاوى، والمخابرات العامة 145 شكاوى، يليها الأمن الوقائي 80 شكاوى، ثم الاستخبارات العسكرية 77 شكاوى، فيما كانت الشكاوى بأعداد أقل في المؤسسات الأخرى.

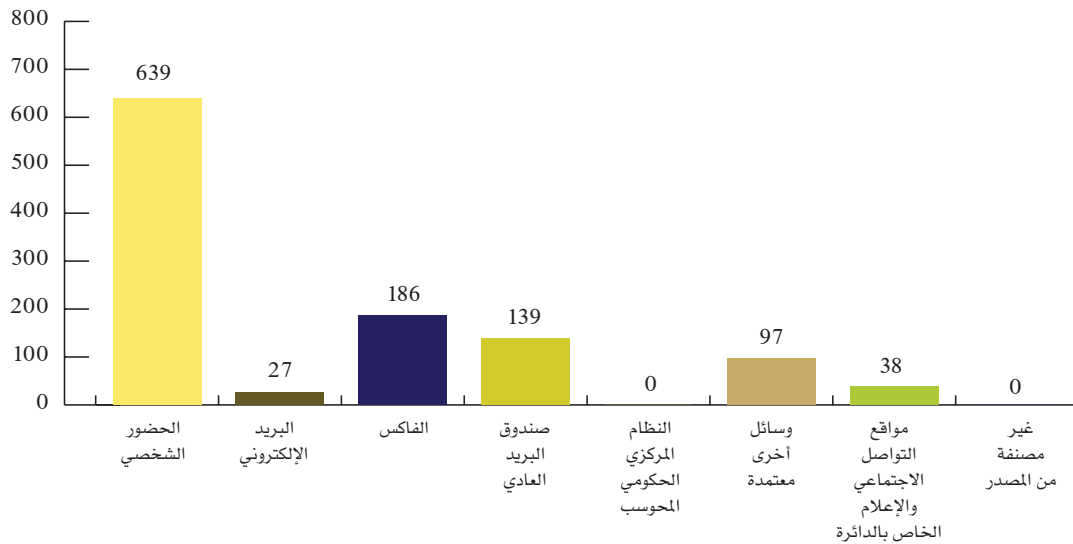
أما بالنسبة للشكاوى الفردية المصنفة حسب جنس المشتكي خلال العام 2018 فقد بلغت 1023 شكاوى، حيث كان أكثرها شكاوى مقدمة من الذكور، وكان توزيعها على النحو التالي: 940 شكاوى من الذكور، و 83 شكاوى من الإناث. وارتباطاً بالمؤسسات وجنس المشتكي فقد تركز العدد الأعلى من شكاوى الذكور لدى مؤسسات: الشرطة 624 شكاوى، والمخابرات العامة 135 شكاوى، والاستخبارات العسكرية 74 شكاوى، وجهاز الأمن الوقائي 72 شكاوى، فيما كانت شكاوى الذكور بأعداد أقل أو غير موجودة أصلاً في المؤسسات الأخرى. وبالمقابل تركز العدد الأعلى من شكاوى الإناث لدى مؤسسات الشرطة 61 شكاوى والمخابرات العامة 10 شكاوى، والأمن الوقائي 8 شكاوى، وقوات الأمن الوطني 3 شكاوى، فيما كانت شكاوى الإناث بأعداد أقل، أو غير موجودة أصلاً في المؤسسات الأخرى.



رسم توضيحي (15): الشكاوى حسب جنس المشتكي وطبيعة الجهة المشتكية في المؤسسات الأمنية للعام 2018

الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها :

خلال العام 2018 توزعت الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها من مقدمي الشكاوى وأعلاها لدى المؤسسات الأمنية من خلال الحضور الشخصي 639 شكوى، ويلاحظ أن عدد الشكاوى الأعلى منها في مؤسسات الشرطة وبلغ 476 شكوى والمخابرات العامة 110 شكوى وقوات الأمن الوطني 43 شكوى. كما يلاحظ أيضاً أن الشرطة كانت المؤسسة الأعلى تلقياً للشكاوى عبر الفاكس وبلغت 171 شكوى، وكذلك عبر مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الخاص بها، وبلغت 97 شكوى. أيضاً يلاحظ أن جهاز الأمن الوقائي كان الأعلى تلقياً للشكاوى عبر صندوق البريد العادي وبلغ عددها 80 شكوى.



رسم توضيحي (16): الشكاوى حسب طريقة التلقي في المؤسسات الأمنية للعام 2018

رابعاً: الشكاوى في المحافظات

يتضمن هذا الجزء عرضاً للشكاوى التي تلقتها المحافظات خلال العام 2018، ويقدم نظرة تحليلية لهذه الشكاوى من خلال تقديم نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى مع الأعوام 2015 و 2016 و 2017، وتحليل الشكاوى من حيث: التلقي والقبول، الرفض، المعالجة، الإغلاق، التعثر، التصنيف حسب طبيعة الجهة المشتكية وطرق تلقي الشكاوى.

نبذة مقارنة حول أعداد الشكاوى المتلقاة للعام 2018 مع أعوام سابقة (2015 - 2017) :

بلغ عدد أقسام الشكاوى في المحافظات التي قدمت تقاريرها للعام 2018 ما مجموعه 11 قسمًا من أصل 11 محافظة، تلقت ما مجموعه 3828 شكوى. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة، ففي العام 2017 بلغ عدد أقسام الشكاوى التي قدمت تقاريرها 11 قسمًا بواقع 7787 شكوى، وفي العام 2016 قدم 11 قسمًا تقريره بواقع 2879 شكوى، أما في العام 2015 فقد قدمت 10 أقسام تقاريرها بواقع 3752 شكوى. ونلاحظ تطابقاً واضحاً في عدد أقسام الشكاوى التي قدمت تقاريرها في العام 2018 مقارنة بالعامين 2016 و 2017 وتقارباً مع العام 2015، لكن المؤشر العام يحمل في طياته انخفاضاً كبيراً في عدد الشكاوى المتلقاة في العام 2018 عن تلك المتلقاة في العامين 2016 و 2017، بينما كان هناك ارتفاع في عدد الشكاوى المتلقاة مقارنة بالعام 2015.

السنة	عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها	عدد الشكاوى المتلقاة
2018	11	3828
2017	11	7787
2016	11	5037
2015	10	2798

جدول رقم (7): مقارنة عدد وحدات الشكاوى التي قدمت تقاريرها وعدد الشكاوى المتلقاة في المحافظات ما بين الأعوام 2018 – 2015

الشكاوى المقبولة والمرفوضة :

خلال العام 2018 يلاحظ استمرار انخفاض أعداد الشكاوى المقبولة في العام 2018 عن العامين 2017 و 2016 بشكل واضح. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل محافظة والشكاوى المقبولة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن محافظات: الخليل، وبیت لحم، وأريحا والأغوار، وقلميلية، وطوباس، والأغوار الشمالية، سجلت نسبة القبول الأعلى، حيث وصلت إلى 100 %، تلتها محافظتي رام الله والبيرة، وطولكرم، بنسبة قبول تراوحت ما بين 96 – 97 %. وبالمقابل سجلت محافظة جنين نسبة القبول الدنيا حيث وصلت إلى 55 %. أيضاً يلاحظ أن عدد الشكاوى المقبولة في العام 2018 سجلت انخفاضاً كبيراً لدى محافظة أريحا والخليل، حيث قبلت لديها 951 شكوى، مقارنة ب 4303 شكوى قبلت في العام 2017، وكذلك الحال لدى محافظة أريحا والأغوار، حيث قبلت لديها شكويان مقارنة ب 120 شكوى قبلت في العام 2017، وكذلك الحال لدى محافظة رام الله والبيرة حيث قبلت لديها 335 شكوى مقارنة ب 653 قبلت في العام 2017. بالمقابل فقد سجل ارتفاع واضح لدى محافظة طولكرم، حيث قبلت لديها 441 شكوى مقارنة ب 97 شكوى قبلت في العام 2017، وكذلك الحال في محافظة جنين حيث قبلت لديها 109 شكوى مقارنة ب 60 شكوى في العام 2017.

أما بالنسبة لعدد الشكاوى المرفوضة لدى المحافظات خلال العام 2018 ويلاحظ اختلاف بسيط في أعداد الشكاوى المرفوضة في العام 2018 مقارنة بالأعوام السابقة. وبالمقارنة بين أعداد الشكاوى التي تلقتها كل محافظة وتلك المرفوضة لديها، نلاحظ في العام 2018 أن محافظتي نابلس وجنين سجلت الشكاوى المرفوضة لديها العدد الأكبر، حيث وصلت إلى 139 شكوى لدى محافظة نابلس و 91 شكوى لدى محافظة جنين. أما بالنسبة لأسباب رفض الشكاوى لدى المحافظات فكانت لأن موضوع

الشكوى منظور أمام القضاء، أو متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين، أو صدر فيها حكم قضائي قطعي، أو أن الإجراء أو القرار محل الشكوى مضى على صدوره أكثر من سنة، أو لأنها غير مصنفة من المصدر.

السنة	عدد الشكاوى المقبولة	عدد الشكاوى المرفوضة
2018	3510	318
2017	7368	419
2016	4793	244
2015	2418	380

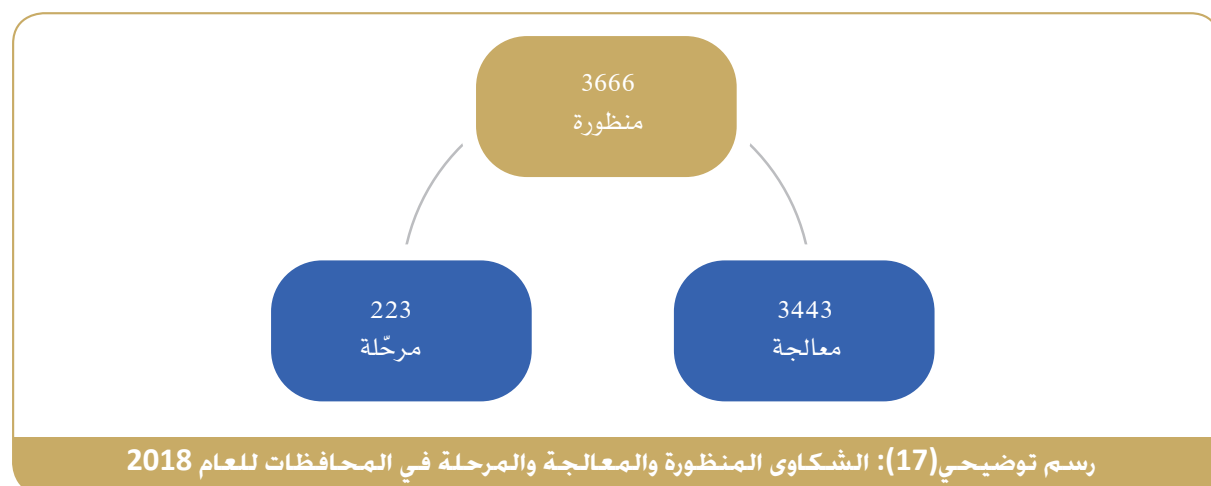
جدول رقم (8): مقارنة عدد الشكاوى المقبولة والمرفوضة في المحافظات ما بين الأعوام 2015 – 2018

معالجة الشكاوى المقبولة والمرحلة (الشكاوى المنظورة):

نظرت المحافظات خلال العام الحالي 2018 في 3666 شكوى، منها 3510 شكوى مقبولة خلال العام ذاته، و 156 شكوى مرحلة من العام السابق 2017. وبالمقارنة مع الأعوام السابقة فقد نظرت المحافظات في عدد من الشكاوى المقبولة والمرحلة بلغت 7586 شكوى في العام 2017، و 5000 شكوى في العام 2016، و 2485 شكوى في العام 2015. ويلاحظ انخفاض واضح في عدد الشكاوى المنظورة في العام الحالي عن تلك المنظورة في العامين 2017 و 2016، بينما شكلت ارتفاعاً متوسطاً عن تلك المنظورة في العام 2015.

أما الشكاوى التي تمكنت المحافظات من معالجتها في العام 2018 فقد بلغت 3443 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 94 % من مجموع الشكاوى المنظورة، ويلاحظ أن النسبة الكبرى في المعالجة كانت في محافظات: القدس، وبيت لحم، وأريحا والأغوار، وطولكرم، حيث تراوحت ما بين 98 – 100 %، تلتها محافظات: الخليل، ونابلس، وقلقيلية، وطوباس، والأغوار، بنسبة تراوحت ما بين 92 – 96 %، فيما بلغت نسبة المعالجة الأقل في محافظة سلفيت حيث وصلت إلى 81 %.

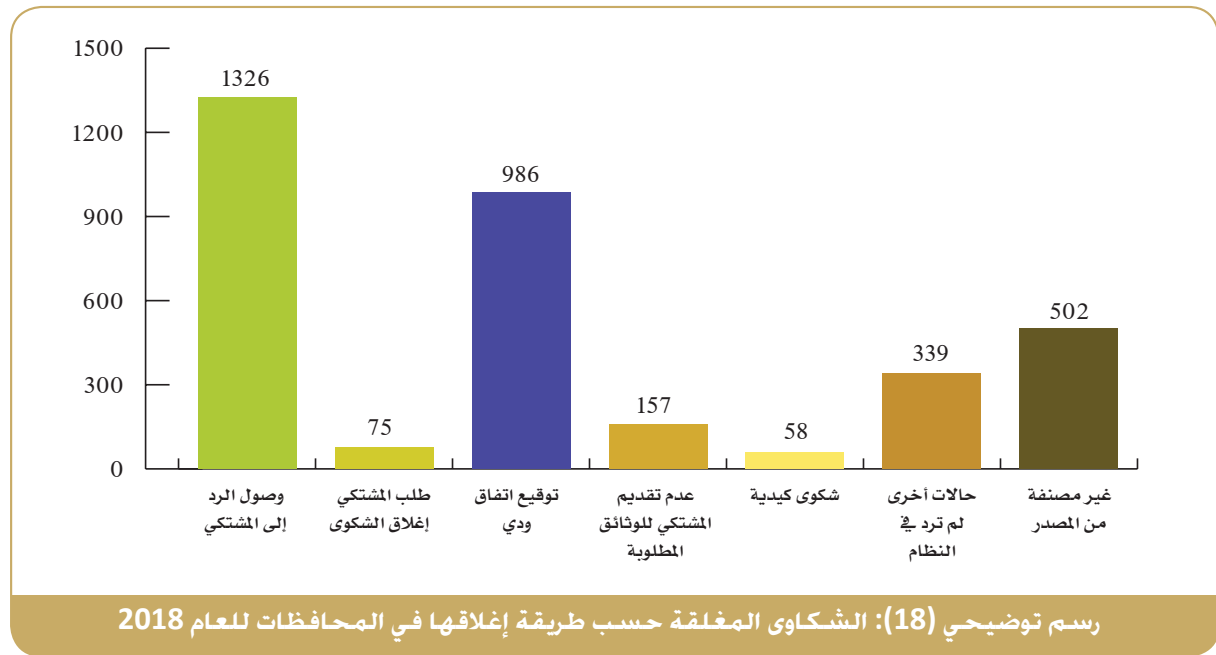
وبالمقابل بلغت الشكاوى المرحّلة إلى العام التالي 2019 ما يساوي 223 شكوى، وبنسبة وصلت إلى 6 % من مجموع الشكاوى المنظورة. ويلاحظ أن المحافظات ذات العدد الأكبر هي محافظة سلفيت التي وصل عدد الشكاوى المرحّلة فيها إلى 50 شكوى، تلتها محافظة رام الله والبيرة بعدد 45 شكوى.



الشكاوى المغلقة والمتعثرة:

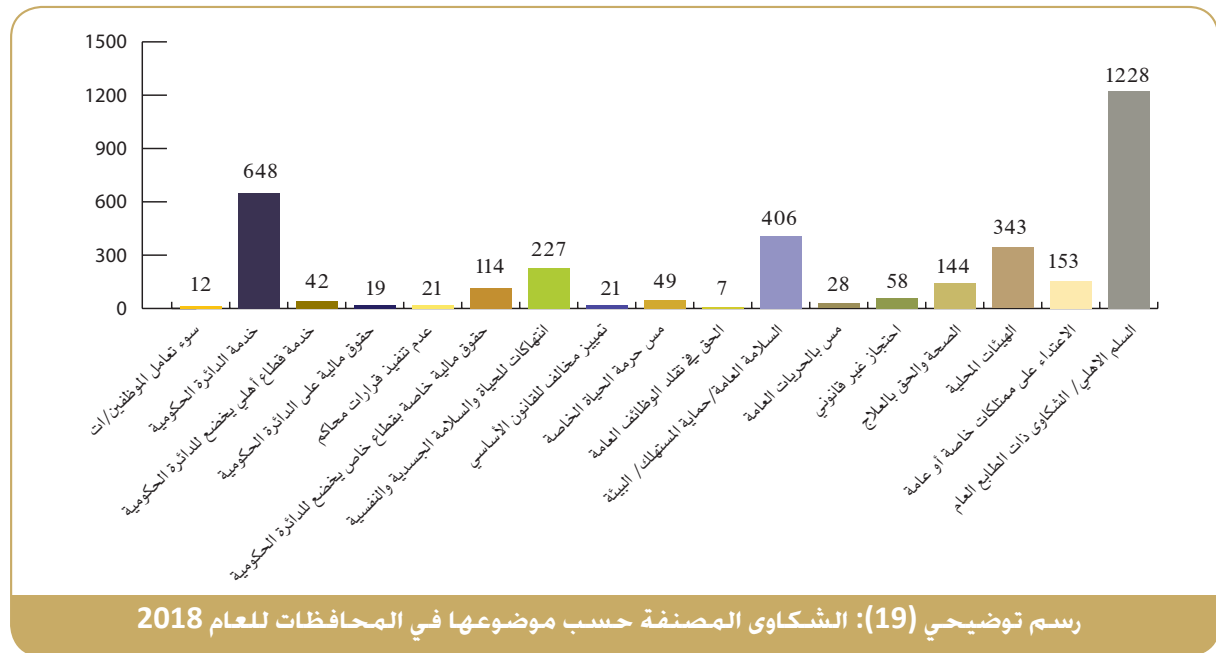
خلال العام 2018 تمكنت المحافظات من إغلاق ما مجموعه 3443 شكوى بعدة طرق، حيث كانت أعلاها إغلاق الشكاوى بوصول رد إلى المشتكي وبلغت 1326 شكوى، وسجل العدد الأعلى للشكاوى المغلقة لدى كل من محافظات: الخليل 927 شكوى،

ونابلس 502 شكوى، و طولكرم 437 شكوى، وبيت لحم 436 شكوى، وقلقيلية 382 شكوى، ورام الله والبيرة 313 شكوى، في حين لم تسجل أي شكوى متعثرة لدى المحافظات خلال العام نفسه.



الشكاوى المصنفة حسب موضوعها في المحافظات:

تم العمل مع المحافظات عبر نموذج موحد يحدد الخدمات والشكاوى التي تستقبلها حسب نظام الشكاوى، حيث اعتمدت على تصنيف الشكاوى المنظورة أمامها والمعالجة من قبلها خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى بنسبة عالية، حيث بلغ عدد الشكاوى المصنفة 3540 شكوى من أصل 3666 شكوى منظورة، فيما بقيت 126 شكوى غير مصنفة.



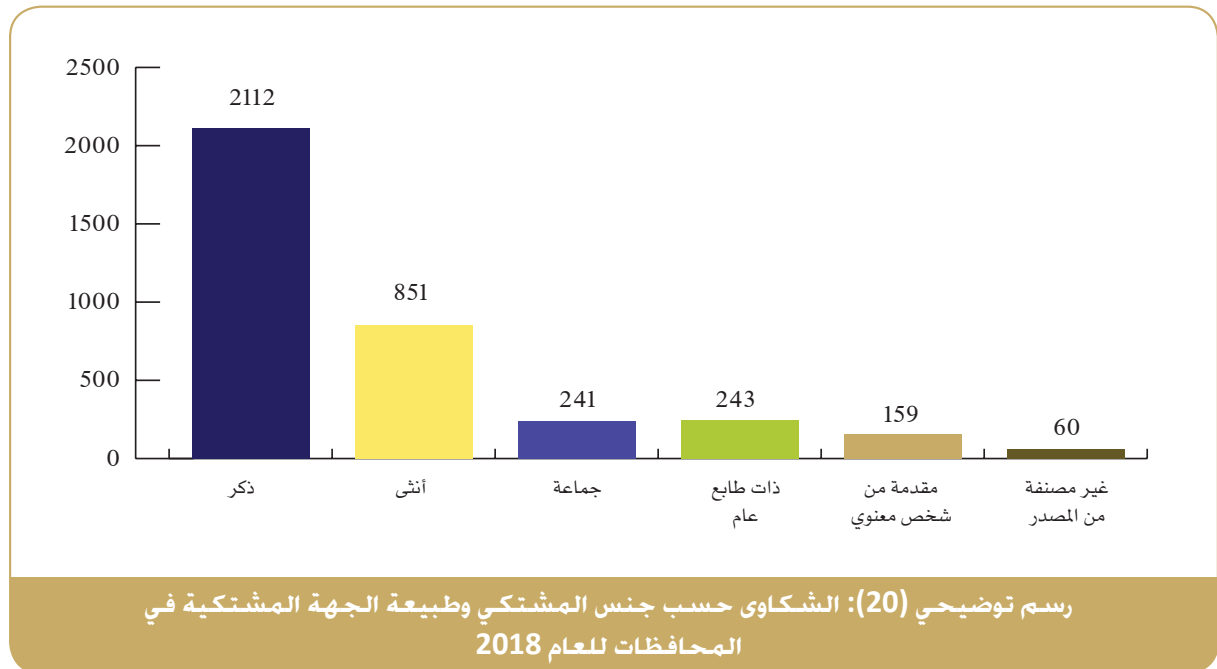
وارتباطاً بمعالجة الشكاوى المصنفة المشار إليها أعلاه نلاحظ خلال العام 2018 أن نسبة المعالجة العليا سجلت في شكاوى سوء تعامل الموظفين/ات، والتمييز المخالف للقانون الأساسي، والحق في قتل الوظائف العامة، والمس بالحرية العامة، والاحتجاز غير

القانوني، حيث وصلت نسبة المعالجة في جميع هذه الحالات 100 %. وبالمجمل كانت النسبة عالية في الموضوعات الأخرى، كما كانت عالية أيضاً في معالجة الشكاوى غير المصنفة حيث تم معالجة 115 شكوى من أصل 126 شكوى.

الشكاوى المصنفة حسب طبيعة الجهة المشتكية وجنس المشتكي:

خلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة حسب طبيعة الجهة المشتكية لدى المحافظات 3666 شكوى، ويلاحظ أن أكثرها كانت شكاوى فردية، حيث كان توزيعها على النحو التالي: 2963 شكوى فردية، و 241 شكوى جماعية، و 243 شكوى ذات طابع عام، و 159 شكوى مقدمة من شخص معنوي، فيما بلغ عدد الشكاوى غير المصنفة من المصدر 60 شكوى. وارتباطاً بالمحافظات وطبيعة الجهة المشتكية، فقد تركز العدد الأعلى من الشكاوى لدى محافظتي الخليل 971 شكوى، ونابلس 522 شكوى، تلتها محافظات: طولكرم 444 شكوى، وبيت لحم 436 شكوى، وقفيلية 414 شكوى، ورام الله والبيرة 358 شكوى، وسلفيت 260 شكوى، وجنين 134 شكوى، فيما كانت الشكاوى بأعداد أقل في المحافظات الأخرى.

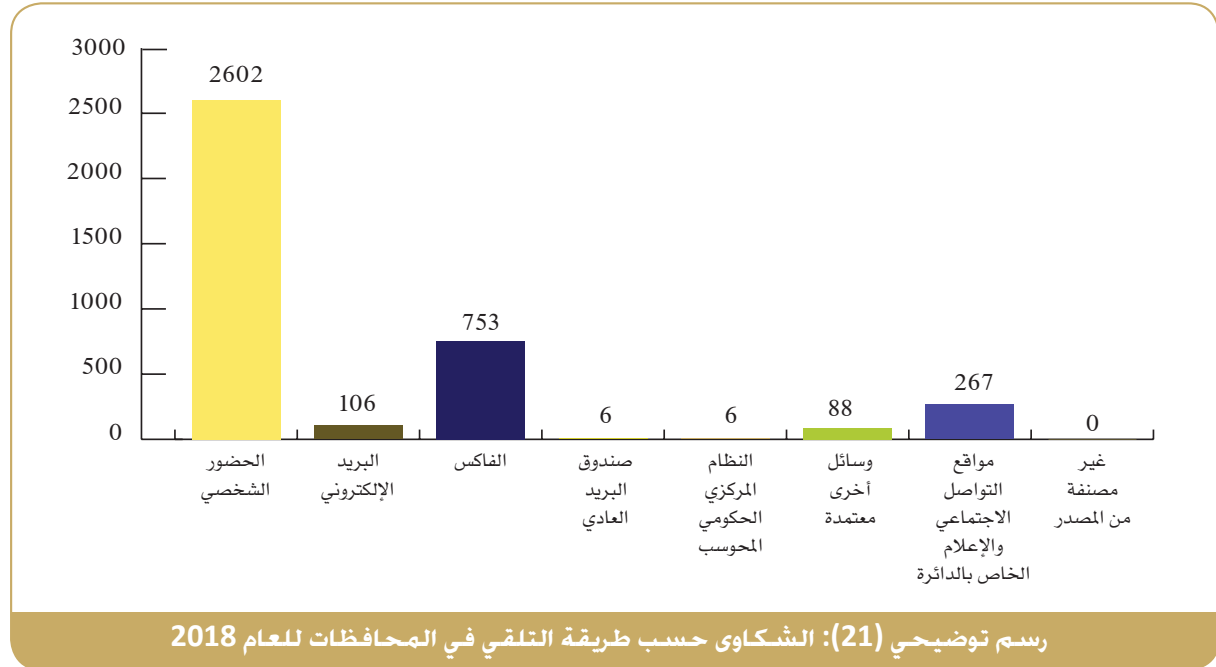
أما بالنسبة للشكاوى الفردية المصنفة حسب جنس المشتكي خلال العام 2018 فقد بلغت 2963 شكوى، حيث كان أكثرها شكاوى مقدمة من الذكور، وكان توزيعها على النحو التالي: 2112 شكوى من الذكور، و 851 شكوى من الإناث. وارتباطاً بالمحافظات وجنس المشتكي فقد تركز العدد الأعلى من شكاوى الذكور لدى محافظات: الخليل 651 شكوى، وقفيلية 382 شكوى، ونابلس 292 شكوى، وطولكرم 179 شكوى، وبيت لحم 178 شكوى، ورام الله والبيرة 177 شكوى، فيما كانت شكاوى الذكور بأعداد أقل في المحافظات الأخرى. وبالمقابل تركز العدد الأعلى من شكاوى الإناث لدى محافظات: الخليل 320 شكوى، ونابلس 150 شكوى، وطولكرم 87 شكوى، ورام الله والبيرة 84 شكوى، وسلفيت 77 شكوى، وجنين 43 شكوى، فيما كانت شكاوى الإناث بأعداد أقل في المحافظات الأخرى.



الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها:

خلال العام 2018 توزعت الشكاوى المصنفة حسب طريقة تلقيها من مقدمي الشكاوى، أعلاها لدى المحافظات من خلال الحضور الشخصي 2602 شكوى، ويلاحظ أن عدد الشكاوى الأعلى الذي وصل للمحافظات من خلال الحضور الشخصي تركز في محافظات: نابلس 600 شكوى، والخليل 457 شكوى، وقفيلية 374 شكوى، وبيت لحم 356 شكوى، وسلفيت 230 شكوى، ورام الله والبيرة 218 شكوى. كما يلاحظ أيضاً أن محافظة الخليل كانت الأعلى تلقياً للشكاوى عبر الفاكس، وبلغت 494 شكوى.

أيضاً يلاحظ أن محافظة طولكرم كانت الأعلى تلقياً للشكاوى عبر وسائل أخرى معتمدة. ومن المهم الإشارة هنا إلى أن عدد الشكاوى الذي تم تلقيها في المحافظات من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب ضئيل جداً مقارنة بمجموع الشكاوى التي تلقتها المحافظات.

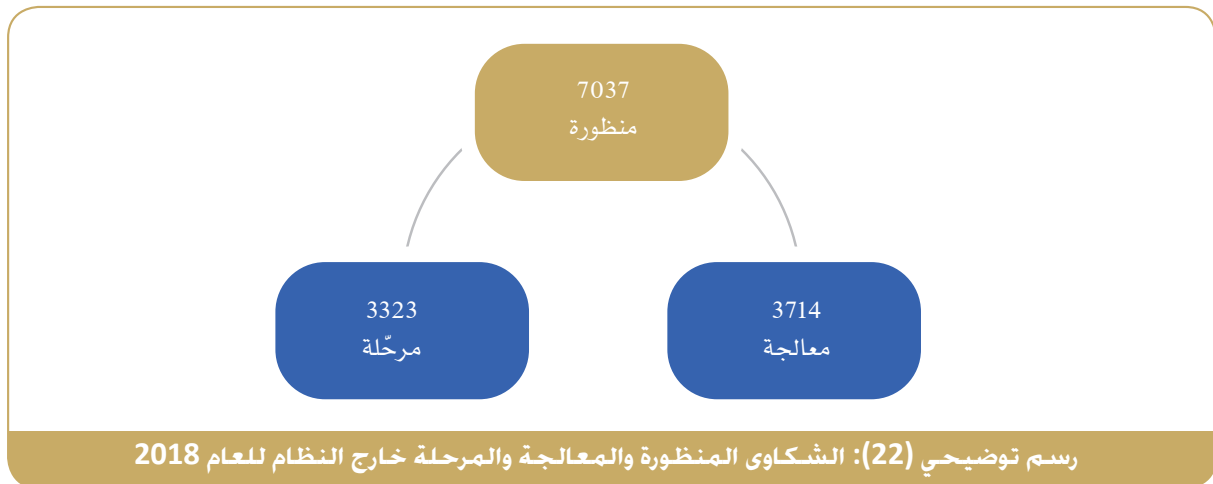


خامساً: الشكاوى خارج نطاق نظام الشكاوى

يتضمن هذا القسم عرضاً للشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية (الوزارات والمؤسسات الحكومية غير الوزارية، والمؤسسات الأمنية، والمحافظات) خلال العام 2018، ويقدم نظرة تحليلية لهذه الشكاوى من حيث: التصنيف العام للشكاوى خارج النظام، وتصنيف الشكاوى المنظورة، ومعالجتها، وموضوعها لدى كل دائرة حكومية.

التصنيف العام للشكاوى خارج نظام الشكاوى:

خلال العام 2018 نظرت الدوائر الحكومية من وزارات ومؤسسات حكومية غير وزارية والمؤسسات الأمنية والمحافظات في 7037 شكاوى خارج نطاق نظام الشكاوى، تم معالجة 3714 شكاوى منها، أي ما يزيد على نصفها قليلاً، فيما بقي 3323 شكاوى قيد المعالجة. وشملت معظمها قضايا فردية تتعلق بالسلم الأهلي، أو خلافات مالية، أو شؤون اجتماعية، أو قضايا تمس الأحوال الشخصية، أو قضايا تجارية، أو قضايا تتعلق بالأراضي وغيرها.



الشكاوى خارج النظام لدى الوزارات:

تركزت الشكاوى خارج النظام لدى عدد محدود جداً من الوزارات وليس جميعها، وشمل ذلك ثلاث وزارات هي: التربية والتعليم العالي، وشؤون المرأة، والأوقاف والشؤون الدينية. وخلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة لديها 105 شكاوى، تم معالجة 101 شكاوى منها، فيما بقي 4 شكاوى قيد المعالجة. وكانت وزارة التربية والتعليم العالي الأعلى تلقياً للشكاوى خارج النظام. أما موضوعات الشكاوى خارج النظام لدى الوزارات فقد تعددت لتشمل طلب استثناءات على الانظمة والتعليمات، وحقوق النساء المعنفات، والتهديد والضرب للمرأة وأطفالها، والتوظيف، والحج، وحقوق مالية، وغيرها.

الشكاوى خارج النظام لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية:

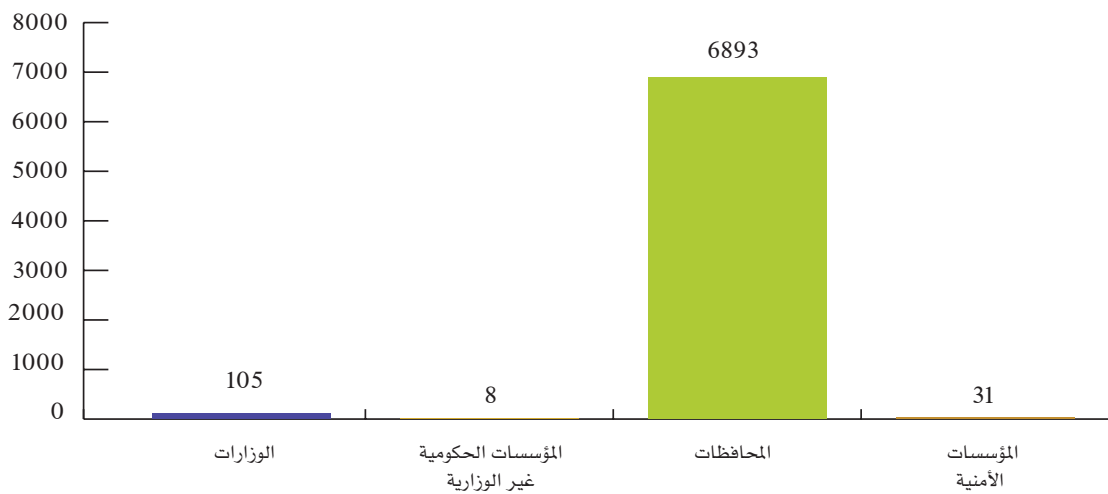
تركزت الشكاوى خارج النظام لدى عدد محدود جداً من المؤسسات الحكومية غير الوزارية وليس جميعها، وشمل ذلك ثلاث مؤسسات هي: الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون، وسلطة المياه الفلسطينية، وهيئة مقاومة الجدار والاستيطان. وخلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة لديها 8 شكاوى تم معالجتها جميعاً، وكانت هيئة مقاومة الجدار والاستيطان الأعلى تلقياً للشكاوى خارج النظام. أما موضوعات الشكاوى خارج النظام لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية فقد شملت حقوقاً مالية، وعدم وصول فواتير المياه، والاعتراض على الخدمات المتبعة في تقديم الدعم من المؤسسة.

الشكاوى خارج النظام لدى المؤسسات الأمنية:

تركزت الشكاوى خارج النظام لدى عدد محدود جداً من المؤسسات الأمنية وليس جميعها، وشمل ذلك ثلاث مؤسسات هي: جهاز الضابطة الجمركية، والحرس الرئاسي، وقوات الأمن الوطني. وخلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة لديها 31 شكاوى، تم معالجة 27 شكاوى منها، فيما بقي 4 شكاوى قيد المعالجة، وكانت قوات الأمن الوطني الأعلى تلقياً للشكاوى خارج النظام. أما موضوعات الشكاوى خارج النظام لدى المؤسسات الأمنية فقد شملت خلافات مالية، والاستغلال الوظيفي، والفصل التعسفي من الخدمة، وغيرها.

الشكاوى خارج النظام لدى المحافظات:

تركزت الشكاوى خارج النظام لدى معظم المحافظات، وشمل ذلك 10 محافظات هي: القدس، وبيت لحم، وأريحا والأغوار، ورام الله والبيرة، ونابلس، وقلقيلية، وطولكرم، وجنين، وطوباس، والأغوار الشمالية. وخلال العام 2018 بلغ عدد الشكاوى المنظورة لديها 6893 شكاوى أي بنسبة 98 % من مجمل الشكاوى خارج النظام، تم معالجة ما يزيد عن نصفها، والبالغ عددها 3578 شكاوى، فيما بقي 3315 شكاوى قيد المعالجة. وكانت محافظة جنين الأعلى تلقياً للشكاوى خارج النظام. أما موضوعات الشكاوى خارج النظام لدى المحافظات فقد تعددت لتشمل منازعات فردية تهدد السلم الأهلي، واعتداء على أراضي وممتلكات خاصة، وحقوق مالية، والميراث، وقضايا البيت الآمن، والاحتجاز غير القانوني، والنصب والاحتيال، وعدم تنفيذ قرارات المحاكم، والشؤون الاجتماعية، وقضايا تعاطي المخدرات، ومتابعة قضايا مع المحاكم الشرعية، وقضايا إزعاج وابتزاز وايداء، وتعديات على الطرق، وقضايا جمعيات ولجان العمارات، وقضايا تجارية، وغيرها.



رسم توضيحي (23): الشكاوى خارج النظام في الدوائر الحكومية للعام 2018

الباب الثالث

قصص نجاح في معالجة شكاوى المواطنين في الدوائر الحكومية

الإدارة العامة للشكاوى

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

وردت شكاوى من الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان باسم المواطن (د. ق)، وهو موظف من المحافظات الجنوبية، مفادها أن المذكور صدر له قرار من ديوان الموظفين العام بتمديد فتره عمله في وزارة التربية والتعليم العالي كمدرس بعد بلوغه السن القانوني للتقاعد، حيث تم تمديد فترة عمله، ولكن فوجئ بصدر قرار من ديوان الموظفين العام بإلغاء القرار السابق (والقاضي بتمديد فترة عمله) وتم إحالته للتقاعد، وتم خصم التقاعد من وزارة المالية مدة الشهور الأربعة التي كان خلالها على رأس عمله بناء على قرار التمديد الصادر عن ديوان الموظفين العام، قام المواطن بمراجعة وزارة المالية لأكثر من مرة لوقف الخصم واستعادة المبلغ، كونه تم اقتطاعه دون وجه حق ودون استجابة لطلبه. بعد وصول الشكاوى إلى الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء تم دراسة الشكاوى والبدء بمتابعتها مع كافة الجهات المعنية في كل من وزارة التربية والتعليم العالي وديوان الموظفين العام وهيئة التقاعد الفلسطينية ووزارة المالية، وخلال المتابعات تم التواصل مع هيئة التقاعد، حيث اتضح أن هناك خطأ إدارياً بحقه صادر عن كل من وزارة التربية والتعليم العالي وديوان الموظفين العام.

من جهتها قامت الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء بإرسال كتاب رسمي من قبل أمين عام مجلس الوزراء إلى دولة رئيس الوزراء بالتوصية بالموافقة من دولته، والإيعاز لوزارة المالية والتخطيط لصرف كافة المبالغ المالية التي تم خصمها من المعاش التقاعدي للمشتكى، والمتعلقة بالفترة الزمنية التي كان على رأس عمله خلالها.

وتم معالجة الشكاوى بعمل تسوية مالية للمشتكي بين كل من هيئة التقاعد ووزارة المالية لاستعادة كافة المستحقات المالية التي تم خصمها، وتم دفع بدل الراتب الشهري للفترة التي عمل فيها، وتم إغلاق الشكاوى بنجاح ورضى المشتكي تماماً.

الإدارة العامة للشكاوى

الأمانة العامة لمجلس الوزراء

وردت إلى الإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء شكاوى من المواطن (ف. د) مفادها حصول العائلة على إعفاء جمركي للمركبات لذوي الاحتياجات الخاصة وذلك حسب الأنظمة والقوانين المعمول بها في دولة فلسطين، ولكن عند تسجيل المركبة في دائرة السير تم إبلاغ المشتكي أن عليه اختيار شخص واحد من الدرجة الأولى لقيادة المركبة وذلك بناءً على قرار لجنة الإعفاء (الإدارة العامة للجمارك في وزارة المالية والتخطيط، ووزارة التنمية الاجتماعية، ووزارة النقل والمواصلات، ووزارة الصحة) وإدراج ذلك في رخصة المركبة.

بعد دراسة الشكاوى والإطلاع على نص المادة (3) من قرار مجلس الوزراء رقم (7) للعام 2010 واللوائح التنفيذية المعدلة بشأن إعفاء سيارات خاصة بذوي الاحتياجات الخاصة لاستعمالهم الشخصي من الرسوم الجمركية والضرائب رقم (8) للعام 2006 تبين:

- أن النص جاء على سبيل الاستثناء مستحدثاً حكماً جديداً وهو منح إعفاء جمركي للمركبات لصالح المعاق على أن تستخدم من قبل ذوي المعاق من الدرجة الأولى، أي أن من يسمح له باستخدامها وقيادتها هم ذوو المعاق من الدرجة الأولى، فالتقييد جاء فقط في درجة القرابة لا من هم داخل نفس الدرجة من القرابة.
 - أن قيام لجنة الإعفاء المشكلة بموجب اللائحة بوضع قيد على استخدام المركبة المعفاة من الجمارك لصالح المعاق بشخص واحد فقط يشكل مخالفة لللائحة، علماً بأن اختصاص لجنة الإعفاء هو فقط منح الإعفاء الجمركي من عدمه، لا أن تتدخل في وضع قيود في رخصة المركبة بشأن من سيستخدم المركبة.
- وقد تم مراسلة وزارة المالية والتخطيط التي أكدت من جهتها واتفقت مع الرأي القانوني للأمانة العامة، بعدم تحديد من يسمح لهم بالقيادة. بناءً عليه تم مراسلة دولة رئيس الوزراء الذي أصدر بدوره تعليماته للجنة الإعفاء بمنح الإذن لذوي المعاق من الدرجة الأولى باستخدام المركبة المعفاة من الجمارك بدون تحديد عدد من يسمح لهم بالقيادة.

قصة نجاح مشتركة بين أكثر من دائرة حكومية

وردت لوزارة الداخلية شكاوى من المواطن (خ. و) من جنين، عبر الموقع الإلكتروني، بخصوص تعدي ضابط من الشرطة على استخراج رخصة بناء من وزارة الحكم المحلي في جنين على قطعة أرض مشاع دون أخذ الموافقات اللازمة من أصحابها باسم والده ووالدته، مستغلاً حسب ما ذكر موقعه الوظيفي ورتبته العسكرية.

تم التواصل مع وحدة الشكاوى في وزارة الحكم المحلي والإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء وإدارة المظالم في الشرطة. وتم إعادة الحق إلى أصحابه، بعد أن تبين أن هناك خللاً في إصدار الرخصة، وعليه تم استكمال الإجراءات مع اللجنة الإقليمية في جنين ومجلس التنظيم الأعلى، وصدر كتاب من وزارة الحكم المحلي بتاريخ 2018/9/10، يفيد بأنه تم إلغاء الرخصة، وعليه فإن اللجنة الإقليمية ملتزمة بمتابعة عدم الاستمرار أو أي أعمال زيادة عن المنفذ وضمن توقف أعمال البناء المخالفة، وتم إبلاغ المشتكي بذلك رسمياً.

وزارة العمل

تقدمت السيدة (ه. ش) بشكوى ضد أحد موظفي مكتب مديرية عمل في محافظة ما، وذلك لتقصيره بمتابعة الشكوى التي قدمتها فيما يتعلق بمستحقات زوجها المتوفى الذي كان يعمل داخل الخط الأخضر، علماً بأن العمال الذي لديهم قضية مشابهة لقضية زوجها قد تقاضوا مستحقاتهم رغم أنهم تقدموا بالمطالبات لذلك بعدها وشملت الإجراءات:

- بعد الاطلاع على الشكوى تم تحويلها إلى جهات الاختصاص بالوزارة مع المتابعة المستمرة للشكوى،
 - قامت جهة الاختصاص بالوزارة بالتواصل مع الموظف المشتكى عليه في المديرية من أجل الاطلاع على فحوى الشكوى والأسباب التي أدت إلى التأخير في معالجتها وهي فترة سنتين،
 - تابع الموظف المختص في المديرية الشكوى، حيث قام بإجراء اتصالات عدة مع منسق الارتباط المدني من أجل التحرك المستعجل بخصوص الشكوى، كما قام الموظف برفع قضية ضد دائرة المدفوعات الإسرائيلية بسبب التأخير الحاصل من قبلها بخصوص قضية المشتكية،
- وبعد التواصل المستمر مع منسق الارتباط الفلسطيني تبين وجود مشكلة في الحساب البنكي للمستفيد وهو الزوج المتوفى، وكان الخلل في رقم الحساب، مما تطلب قيام المشتكية بفتح حساب جديد، وبعد فترة وجيزة تم وضع كافة المستحقات كاملة في الحساب الجديد، وبناء على ذلك تم إغلاق الشكوى.

وزارة الصحة

قام مواطن شاب بإجراء عملية غير معقدة وبسيطة في أحد مستشفيات المحافظات الشمالية، ولكن بعد أسبوعين من إجراء العملية تبين وجود خطأ طبي، على الرغم من أن المواطن قام بزيارة المستشفى ثلاث مرات دون أن يبلغ بوجود أي خطأ. حضر المريض الشاب إلى وحدة الشكاوى وقدم شكواه، وبدورها قامت وحدة الشكاوى بتشكيل لجنة تقصي حقائق، وعند دراسة الملف والحديث مع الكادر الطبي تبين وجود خطأ في إجراء العملية مما أدى إلى مضاعفات طبية كبيرة. تم إدانة المستشفى بشكل واضح وصريح، والقضية الآن منظورة أمام القضاء.

سلطة جودة البيئة

شكوى ذات طابع عام

وردت شكوى إلى مدير مكتب سلطة جودة البيئة في نابلس من مواطنة على فرن عربي، وبعد الكشف الميداني على الفرن تبين وجود ضرر بيئي ناتج عن تسرب الغازات المنبعثة من المدخنة، مما أدى إلى تطاير الدخان والشحبار تجاه بيت أحد المواطنين، وفي حين تم السؤال عن التراخيص اللازمة لم يقدم صاحب الفرن أي أوراق تتعلق برخصة الحرف أو أي تصريح من الدفاع المدني، إضافة إلى أنه يوجد قرارات من المحكمة تشير إلى إغلاق الفرن لعدم الحصول على التراخيص، وعليه تمت مخاطبة رئيس بلدية نابلس بالخصوص وتم إغلاق الفرن إلى حين تصويب وضعه، وعمل الإجراءات اللازمة للصحة والسلامة البيئية، والحصول على التراخيص الصحيحة من جهات الاختصاص.

جهاز الضابطة الجمركية

بتاريخ 2018/7/15 توجهت دورية إلى أحد المحلات التجارية في مدينة رام الله لتنفيذ إحدى المهام المتعلقة بمخالفة القانون، حيث قام أحد أفراد الدورية بالتعامل غير اللائق مع أصحاب المحل التجاري المقصود، كما تم مصادرة جهاز (DVR) الخاص بالكاميرات في ذلك المحل، بعد ذلك حضر صاحب المحل إلى مقر الضابطة الجمركية وقام بتقديم شكوى، وبناء على ذلك تم سماع أقوال الشخص المشتكى عليه من أفراد الجهاز، وبالنسبة تم إعادة جهاز (DVR) لأصحابه، كما تم معاقبة الشخص تأديبياً بالنقل وحجزه في وحدة لقيامه بتصرف خارج عن نطاق القانون.

محافظة نابلس

شكوى ذات طابع عام

حضرت المواطنة (م . أ) إلى المحافظة حيث تقدمت بشكوى إلى عطوفة المحافظ ضد المواطن (م . ع) الذي قام بالاعتداء على معلمة في إحدى المدارس، والإخلال بالنظام العام والسلامة العامة، حيث تم استدعاء المواطن المشتكى عليه، وبعد التأكد من قيامه بذلك تم أخذ تعهد منه بعدم الدخول إلى المدرسة أو التعدي على أي من فريق المدرسة، باعتبار أن ذلك يشكل إخلالاً بالنظام العام يترتب عليه تأثير سلبي على السلم الأهلي في القرية، تم أخذ المقتضى القانوني والعشائري، وإنهاء الشكوى وإبلاغ المشتكى بالنتيجة.

محافظة طولكرم

بتاريخ 2018/02/04 تقدمت مواطنة بشكوى مفادها امتناع زوجها وذويه عن تنفيذ الحكم القضائي الشرعي بحضانة صغيرها، الصادر بتاريخ 2017/05/09 والمكتسب الدرجة القطعية، وبعد قبول الشكوى تم استدعاء ذوي زوجها لتعذر الوصول إلى الزوج لأنه يعمل في الداخل المحتل ويسكن هناك أيضاً، وعلى الفور تم إطلاع مرشد حماية الطفولة لدى وزارة التنمية الاجتماعية من أجل زيارة الطفل، وإعطاء تقرير مفصل بحالته الاجتماعية والنفسية، ومن ثم تم استدعاء ذوي الزوج الذين أفادوا أنهم يمانعون تسليم الطفل لوالدته بسبب وجود عدة قضايا مالية وأوامر حبس على والدته، وهذا يعني عدم استقرار وضع الطفل، وخلال فترة العمل على الشكوى تم توقيف والدته المشتكية في مركز إصلاح وتأهيل جنين اعتباراً من تاريخ 2018/02/08 لوجود قضايا مالية عليها ومطالبات مالية، وذلك لمدة ثلاثة أشهر اعتباراً من تاريخ 2018/02/08، وعلى الفور تم إشراك المحكمة الشرعية في طولكرم وشرطة حماية الأسرة والتنمية الاجتماعية، والحركة العالمية للدفاع عن الأطفال، وتم العمل على زيارة الأم المشتكية في مركز الإصلاح والتأهيل في جنين، التي بدورها أكدت على تمسكها بالشكوى المقدمة إلى قسم الشكاوى في محافظة طولكرم، وعليه تم إيداع الطفل في إحدى مؤسسات الحماية والرعاية في طولكرم، ومن ثم العمل على إقناع الأم المشتكية بضرورة تسليم الطفل إلى عمته إلى حين خروجها من المركز، على أن يتم إعادة الطفل إلى والدته فور خروجها من المركز، كما تم أخذ الضمانات المختلفة من المشتكى عليهم ذوي الطفل لأبيه من حيث إصدار قرار عدلي على الوالدة بتسليم الطفل إلى عمته إلى حين خروجها من المركز، وتم تحرير شيك بقيمة 100 ألف دينار على عم الطفل كضمان لإعادة الطفل إلى والدته، وتم أخذ تعهد وإقرار وسند كفالة على عدد من وجهاء الخير والإصلاح، وتم تنظيم ذلك بمحضر من خلال رئيس محكمة طولكرم الشرعية على أن لا يؤثر تسليم الطفل إلى عمته على حكم الحضانة لوالدته، وفور خروج الوالدة المشتكية من المركز بتاريخ 2018/05/08 تم إعادة الطفل إلى والدته، وذلك تحقيقاً وانسجاماً مع حكم الحضانة في الدعوى المذكورة، كما تم تنظيم محضر بإعادة الطفل إلى والدته وتسليمه لها، وتم إغلاق الشكوى بناءً على ذلك.

محافظة بيت لحم

تلقت بلدية بيت جالا شكوى حول حفزية (أعمال حفر) تشكل خطراً على السلامة العامة وخطراً على سكان العمارة المجاورين لها، على إثر الشكوى قامت لجنة السلامة العامة في المحافظة بالكشف على الموقع ورفع توصيات إلى رئيس لجنة السلامة ببناء السور الاستنادي وعزل المنطقة، وغيرها من الإجراءات، وتوقيع صاحب الحفزية والأرض على تعهد بتنفيذ توصيات اللجنة. تم مخاطبة الشرطة لمتابعة القضية، وبتاريخ 2018/02/15 أرسلت بلدية بيت جالا تقريراً يفيد بوجود خطر على سكان العمارة ويجب إخلاء سكان العمارة وعمل اللازم. قامت لجنة السلامة العامة بإعادة الكشف على الشكوى ووجدت صاحب الحفزية يباشر بأعمال بناء الجدار، فأوصت بإخلاء المستأجرين في العمارة حفاظاً على سلامتهم ومراسلة الشرطة بمتابعة عملية الاخلاء. وبتاريخ 2018/03/19 أفادت مديرية الشرطة بأنه تم إخلاء المستأجرين وتوقيع صاحب الحفزية على تعهد على حسابه، وبالنسبة لإنشاء الجدار الاستنادي وزوال الخطر، وإنهاء الشكوى.

محافظة قلقيلية

ورد إلى محافظة قلقيلية كتاب من النائب العام بشكوى المواطن (ر . م) ضد محافظ قلقيلية حول احتجازه بشكل غير قانوني، قامت الدائرة القانونية بالمتابعة مع جهات الاختصاص، وتم الرد على الشكوى إلى النائب العام الذي بدوره قام بإبلاغ المشتكي بالرد. علماً أن هذه الشكوى مرتبطة بشجار عائلي كبير في قرية رأس طيرة، تتعلق بأعمال الرشق بالحجارة والإيذاء والتكسير ورش الغاز المسيل للدموع وإغلاق الطريق المؤدية إلى القرية وغيرها من الأفعال المخلة بالسلم الأهلي والأمن العام، حيث قامت المحافظة باتخاذ المقتضى القانوني اللازم وإحالة مركبي الجرائم إلى النيابة العامة، وتدخلت المحافظة من خلال دائرة السلم الأهلي ورجال الإصلاح، وتوصلت إلى إبرام عدة صكوك صلح لمنع إثارة الفتن وارتكاب الجرائم، كما تم تحريك قوة أمن لضبط الحالة وبيت الطمأنينة لدى سكان القرية، كما تم تشكيل لجنة بناء على تعليمات فخامة الرئيس توصلت بعد بذل جهود كبيرة إلى تسليم المطلوبين وإبرام صك صلح نهائي، وإعادة الحقوق إلى أصحابها، والحفاظ على السلم الأهلي والأمن العام.

قصة نجاح من خارج النظام

لقيادة الأمن الوطني

بتاريخ 2018/11/12 تم تلقي شكوى من المواطن (م.ح.ع) بحق المساعد (م.ح.أ) حول شيك بدون رصيد وتهرب الأخير من السداد، حيث تم استدعاء المساعد المذكور وأقر بالشيك، وتم الاتفاق على آلية تقسيطه على دفعتين، وبالفعل تم الالتزام بدفع المبلغ كاملاً للمواطن، وتم إغلاقها حسب الأصول.

الباب الرابع

أولاً: أنشطة الإدارة العامة للشكاوى ووحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية

شملت أبرز الأنشطة التي نفذتها الإدارة العامة للشكاوى ووحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية خلال العام 2018 ما يلي:

- إصدار التقرير السنوي الخامس للشكاوى الحكومية للعام 2017: تم هذا النشاط تطبيقاً لأحكام المادة (14) من نظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016، وصادق مجلس الوزراء على التقرير وما تضمنه من توصيات. وتم ذلك بدعم من مركز جنييف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF).
- ورشة عمل بعنوان «الإطلاع على تجارب وممارسات دولية فضلى في التعامل مع الشكاوى ونظام الشكاوى في دولة سلوفانيا، كندا، السويد، فلسطين»: تم في هذا النشاط عرض النموذج السلوفيني للشكاوى ونقاشه بحضور السيد بوستيان فيلكي، وعرض النموذج السويدي ونقاشه بحضور السيد مايكل أوغرين، وعرض النموذج الكندي ونقاشه بحضور السيدة باربرا كيللي، وعرض النموذج الفلسطيني ونقاشه من خلال الإدارة العامة للشكاوى. وقد نفذ هذا النشاط بتاريخ 2018/8/13. ويتمويل من البعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية.



- ورشة عمل حول دور الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان وآليات العمل والتعاون المشترك في معالجة شكاوى المواطنين: نفذ هذا النشاط بتاريخ 2018/4/10 كان الهدف من هذا النشاط تعريف العاملين/ات في وحدات الشكاوى الحكومية بعمل الهيئة وآليات التعاون في استقبال الشكاوى ومعالجتها.
- ورشة عمل الفريق الوطني للشكاوى حول خطة عمل الفريق للأعوام 2018 – 2020: عقد هذا النشاط لمدة ثلاثة أيام في مدينة بيت لحم في الفترة من 25-27/9/2018، حيث تم عرض الخطة الاستراتيجية للإدارة العامة للشكاوى، والخطة الإعلامية للدوائر الحكومية، إضافة إلى عرض حول مهارات الاتصال والتواصل والعمل على صياغة خطة عمل للأعوام المذكورة.
- في نهاية ورشة العمل تم عقد لقاء مع نائب المحافظ وجميع قادة المؤسسات الأمنية في محافظة بيت لحم وقائد المنطقة، بهدف التعرف على عمل الفريق الوطني للشكاوى، الذي يضم الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء وممثلين عن وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية ومؤسسات عن مجتمع مدني وإعلام.
- مؤتمر الشكاوى السنوي بعنوان أسس تعزيز ثقافة التعاون والتشبيك بين منظمات المجتمع المدني ووحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية: نظم هذا المؤتمر بتاريخ 2018/12/10، بحضور شخصيات رسمية ومشاركة واسعة من المؤسسات الحكومية، ومؤسسات المجتمع المدني، ومؤسسات إعلامية وصحافية، وشخصيات اعتبارية، حيث قدمت العديد من الأوراق شملت التعريف بالفريق الوطني للشكاوى، وعلاقة المجتمع المدني والإعلام مع الدوائر الحكومية في حل الشكاوى، ونظام الشكاوى وأثره في تحسين الخدمات الحكومية. وخلال المؤتمر تم أيضاً عرض أهم النتائج والمخرجات والمؤشرات الرئيسية الواردة في التقرير السنوي الخامس للشكاوى الحكومية لعام 2017. كما تم التعريف بتجربة وزارة شؤون المرأة في التعاون مع المراكز النسوية في معالجة الشكاوى، ودور صندوق تطوير وإقراض البلديات في دعم وحدة الشكاوى في وزارة الحكم المحلي وبالتنسيق مع الإدارة العامة للشكاوى في تطوير نظام شكاوى خاص بالهيئات المحلية.



- تقديم ورقتي عمل حول نظام الشكاوى الحكومي والنظام المركزي الحكومي المحوسب: قام ممثلون عن الإدارة العامة للشكاوى بتقديم ورقتي عمل حول نظام الشكاوى الحكومي والنظام المركزي الحكومي المحوسب في البرنامج التدريبي الذي نظّمته هيئة مكافحة الفساد بتاريخ 2018/10/16 والذي استهدف العاملين/ات في مجلس القضاء الأعلى.
- المشاركة في دورة معايير احترام حقوق الإنسان بين حفظ النظام العام وسيادة القانون بالشراكة مع الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان: ركز هذا النشاط على تعزيز مفاهيم حقوق الإنسان لدى خريجي علم الجريمة والقانون في جامعة الاستقلال، وتقليل الفجوة بين فرض سيادة القانون وحفظ النظام العام واحترام حقوق الإنسان. وخلال الدورة قدمت الإدارة العامة للشكاوى في مجلس الوزراء عرضاً حول النظام المركزي الحكومي المحوسب. وقد نفذ هذا النشاط بتاريخ 2018/3/19.

- المشاركة في تطوير نظام الشكاوى الخاص بالهيئات المحلية في فلسطين: حيث شاركت الإدارة العامة للشكاوى في خمسة اجتماعات للجنة الفنية حول تطوير النظام المذكور، بما فيها اجتماع مع وزير الحكم المحلي التي ضمت وحدة الشكاوى في وزارة الحكم المحلي، وصندوق تطوير وإقراض الهيئات المحلية، والوكالة الألمانية للتعاون الدولي، والبنك الدولي. وعقدت هذه الاجتماعات في الفترة الواقعة ما بين شهري آذار وحزيران من العام 2018.



- تدريبات متخصصة لرؤساء وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية: استهدف هذا النشاط رؤساء وحدات الشكاوى بغرض مؤسسة عمل وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية وتطويره، وتنمية قدرات ومهارات العاملين/ت فيها، وتضمنت هذه التدريبات أساسيات حقوق الانسان وعلاقة حقوق الإنسان بالتشريعات في فلسطين، إضافة إلى التمارين العملية حول اتفاقيات الأمم المتحدة والشكاوى، وتم التعرف على حقوق مقدمي الشكاوى، لا سيما مقدمي الشكاوى الأكثر ضعفاً، وقد نفذ هذا النشاط بتاريخ 2018 / 11 / 22 بتمويل من البعثة الأوروبية لمساندة الشرطة الفلسطينية.
- ورشة تدريبية لجميع العاملين/ت في وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية: ركز هذا النشاط على تدريب العاملين/ت على النموذج الموحد رقم «17» الخاص بالتقارير السنوية للشكاوى، حيث تخلل ذلك أخذ الملاحظات على النموذج الموحد للاستفادة من ذلك في إعداد التقرير السنوي السادس للشكاوى الحكومية 2018. وقد عقدت هذه الورشة بتاريخ 2018 / 11 / 28 بالتعاون مع مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF).
- إعداد خطة استراتيجية للإدارة العامة للشكاوى ووحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية للأعوام 2019-2021: قامت الإدارة العامة للشكاوى بجهود ذاتية لإعداد خطة استراتيجية لعمليها للأعوام الثلاث القادمة استندت على مراجعة كافة الوثائق والادبيات والتقارير وبالتشاور مع وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية والفريق الوطني للشكاوى.
- نشاطات إعلامية وتطويرية متنوعة: شملت إعداد خطة إعلامية للترويج لنظام الشكاوى من خلال مشاركة المؤسسات الإعلامية والصحافة في كافة الفعاليات المرتبطة بأنشطة الإدارة العامة ووحدات الشكاوى في الوزارات، والعمل على بناء قاعدة بيانات لوحدات الشكاوى تتضمن سبل الاتصال والتواصل (عناوين، أرقام الهواتف، الفاكس، البريد الإلكتروني)، وعقد اجتماعات ولقاءات تعريفية حول نظام الشكاوى وسبل التعاون مع المؤسسات الحقوقية والعاملة في المجال، وعقد اجتماعات ولقاءات تعريفية فردية أو جماعية حول نظام الشكاوى وسبل التعاون مع المؤسسات الإعلامية والإعلاميين والصحافيين، وتوجيه وحدات الشكاوى لعقد اجتماعات ولقاءات مستمرة بهدف تعزيز العلاقة والتعاون والتكامل مع الإدارات العامة والدوائر والأقسام والمديريات، لا سيما العاملين في الإعلام والعلاقات العامة داخل المؤسسة، وعقد لقاءات مع المؤسسات الحكومية (الفئة العليا والأولى) بتنسيق من وحدات الشكاوى لتوضيح دور وحدات الشكاوى في المؤسسة وأهميتها وأثرها على تعزيز قيم الشفافية والنزاهة والمساءلة، وإعداد بيانات صحافية ونشرها في الصحافة والإعلام حول الأنشطة والفعاليات المرتبطة بالشكاوى، وتنفيذ العلاقة بين الإدارة العامة للشكاوى ووحدات العلاقات العامة والإعلام في مجلس الوزراء.

ثانياً: مراجعة التوصيات والتحديات للعام السابق 2017

مراجعة توصيات العام 2017:

التوصيات	الإنجازات
مأسسة عمل وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية	تم عمل اجتماعات مكثفة مع جميع الوحدات في الدوائر الحكومية، كما تم عقد عدة اجتماعات نظمها وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية بحضور الإدارات العامة في الدائرة الحكومية لتعزيز التنسيق فيما بينها، وتم الاتفاق على توحيد قنوات استقبال الشكاوى في وحدات وأقسام الشكاوى ومن خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى.
تنفيذ الخطة الإعلامية الهادفة إلى رفع وعي المواطن بنظام الشكاوى الحكومي	قامت الإدارة العامة للشكاوى ببث مقاطع إعلامية في الإذاعات الرسمية والمحلية والمواقع الإلكترونية الرسمية والمحلية، وقامت بتوزيع منشورات تعريفية بنظام الشكاوى الحكومي، وطرق التقديم من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى.
رفع كفاءة العاملين في وحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية	تم تنظيم عدة دورات تدريبية لرفع كفاءات العاملين في وحدة الشكاوى في الدوائر الحكومية وتم تناول تلك الدورات في أنشطة الإدارة العامة للشكاوى.
علاقة الإدارة العامة للشكاوى مع مؤسسات المجتمع المدني	تم عقد عدة اجتماعات مع المنظمات الأهلية والإعلامية ومنظمات المجتمع المدني كلاً حسب مجال نشاطه، مما أدى إلى تعزيز العلاقة وتحسين طرق استقبال الشكاوى.
استخدام النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى في المؤسسات الأمنية	تم استكمال التدريب والعمل على هذا النظام في استقبال الشكاوى من جميع المؤسسات الأمنية.
ربط وتصنيف الشكاوى بالخدمات التي تقدمها الدوائر الحكومية	تم العمل على ربط الشكاوى بالخدمات الحكومية من خلال النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، كما تم تعديل نموذج التقرير السنوي الموحد رقم (17) بحيث يربط ويصنف الشكاوى حسب الخدمات المقدمة بما فيها المؤسسات الأمنية والمحافظات.
تطوير خدمات وزارة التنمية الاجتماعية	تم العمل على زيادة الموازنة والبرامج التي تدعم احتياجات الفقراء حسب قرار مجلس الوزراء لتلك البرامج الخاصة بخفض الإجراءات الروتينية وزيادة المساعدات لهم.

مراجعة التحديات وطرق الحد منها في العام 2017:

التحديات	طرق الحد منها
التحديات التي واجهت الوزارات	عملت وحدات الشكاوى وبالتعاون مع الإدارة العامة للشكاوى على ترسيخ دور الوحدة في تلقي الشكاوى ومعالجتها مع جهة الاختصاص، وتعزيز التعاون مع الإدارات العامة الأخرى، وأيضاً تعزيز دور الوحدات مع منظمات المجتمع المدني والعمل المستمر معها. كما تم العمل على تنفيذ الخطة الإعلامية للتعريف بأدوار وحدات الشكاوى في تلقي ومعالجة الشكاوى.
التحديات التي واجهت المؤسسات الحكومية غير الوزارية	تم تعزيز دورها من خلال التدريب على النظام المركزي الحكومي المحوسب، وتعزيز دورها في تلقي الشكاوى داخل المؤسسة الرسمية، وأيضاً تم تعزيز التنسيق بين الهيئات المختلفة إذا كانت الشكاوى متداخلة بينها، إضافة إلى العمل على وقف أو تقليل تقديم أكثر من شكوى لأكثر من جهة في الوقت نفسه.
التحديات التي واجهت المؤسسات الأمنية	تم عمل مقاطع إعلامية تعريفية بوحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية لتعزيز ثقة المواطن بنظام الشكاوى فيها، وعدم تخوفه من تقديم الشكاوى. كما تم تدريب جميع وحدات الشكاوى في المؤسسات الأمنية على النظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، وتم عقد سلسلة من الاجتماعات مع المؤسسات الأمنية والطلب منها توفير تجهيزات لوجستية لوحدة الشكاوى أو زيادة عدد الموظفين فيها، إضافة إلى تنظيم دورات للمساهمة في رفع كفاءة موظفيها في حل الشكاوى لدى أكثر من جهة أو أكثر من مؤسسة حسب ما نص عليه دليل الإجراءات.
التحديات التي واجهت المحافظات	تم عقد سلسلة اجتماعات مع المحافظين في جميع المحافظات وتم الاتفاق على تكليف قسم الشكاوى في المحافظة ليكون الجهة الرسمية في استقبال ومعالجة الشكاوى في المحافظة، وأيضاً تعاون كل الجهات الرسمية داخل المحافظة مع قسم الشكاوى، وكذلك تدريب أي قسم بحاجة إلى تدريب على نظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى، والعمل من قبل المحافظة على توفير مكان مؤهل لاستقبال الشكاوى، وتوفير كادر لرفد قسم الشكاوى بغرض تحسين آلية العمل وسرعة الإنجاز.

التحديات والمعوقات في الوزارات:

- استمرار صعوبة التعامل مع شكاوى المواطنين في المحافظات الجنوبية بسبب الوضع السياسي القائم، مما يعيق متابعة الشكاوى وإيجاد الحلول لها.
- عدم اعتماد النظام الإلكتروني المحسوب للشكاوى في بعض الوزارات (وزارة المالية، ووزارة الخارجية وشؤون المغتربين).
- حصول تغييرات على برامج المساعدات التي تقدمها وزارة التنمية الاجتماعية لبعض الشرائح، وتخفيض الحصة المالية الخاصة بالوزارة من قبل وزارة المالية، الأمر الذي أدى إلى صعوبة معالجة الشكاوى المتعلقة بحجب الكثير من المساعدات عن شريحة معينة أو فئة المهمشين.
- طول الفترة الزمنية التي يتم خلالها تشغيل معادلة الاستحقاق في وزارة التنمية الاجتماعية مما يؤخر الرد النهائي على مقدمي الشكاوى لدى الوزارة.
- عدم وجود مديريات لبعض الوزارات في المحافظات المختلفة كوزارة شؤون المرأة، كونها لا تقدم خدمات مباشرة للمواطنين، الأمر الذي يُصعب على المواطنين، خصوصاً النساء، من الوصول إلى مقر الوزارة لتقديم الشكاوى ومتابعتها، لمن لا تستطيع التواصل عبر النظام المركزي الحكومي المحسوب للشكاوى.
- استمرار اللامركزية في تلقي الشكاوى في بعض الوزارات ووجود تدخلات من قبل بعض الدوائر الأخرى.
- استمرار التأخير والمماطلة في تقديم الردود على الشكاوى نتيجة عدم التزام جهات الاختصاص التي يتم تحويل الشكاوى لها بالفترة الزمنية المحددة لتسليم الرد، إضافة إلى قيام بعض الجهات بمتابعة الشكاوى والتوصل إلى حلول لها دون إشراك موظفي وحدة الشكاوى.
- عدم التعاون الكافي من قبل بعض الإدارات العامة في بعض الوزارات مع وحدة الشكاوى مما يسبب التأخير في معالجة الشكاوى والرد على مقدمها.
- النظر في بعض الشكاوى ومعالجتها من خلال أكثر من جهة داخل الوزارة، مما شكل أحياناً حالة من ازدواجية النظر في الشكاوى والرد عليها.
- تكرار إرسال الشكاوى ذاتها من المشتكي نفسه من خلال مؤسسات المجتمع المدني ومؤسسات الرقابة التي تعنى بشكاوى المواطنين، إضافة إلى تكرار إرسال الشكاوى على الموقع الإلكتروني.
- ضعف معرفة المواطنين بوجود وحدات الشكاوى ووعيهم بأهمية دورها من ناحية، وضعف ثقتهم بعمل بعض وحدات الشكاوى.
- ما زالت بعض وحدات الشكاوى تعاني من عدم توفر التجهيزات المكتبية اللازمة، كعدم وجود طابعة أو فاكس خاص بها.
- استمرار المعوقات الناجمة عن إجراءات واقتحامات قوات الاحتلال الإسرائيلي لمقرات بعض الوزارات، ومصادرة أجهزة الحاسوب الخاصة بالموظفين وتحطيم الخوادم «السيرفرات» والشبكات الداخلية (خاصة بالقدس).
- صدور قرارات لدى بعض الوزارات بتفريغ الوزارة من جميع ملفاتها ووثائقها الورقية أثر سلباً على بعض المتابعات وخطط وحدات الشكاوى (خاصة بالقدس).
- تخوفات بعض الموظفين من مصارحة وحدات الشكاوى وتقديم المعلومات الحقيقية نتيجة الخوف من التعرض لإجراءات تعسفية من قبل مسؤوليهم.

التحديات والمعوقات في المؤسسات الحكومية غير الوزارية :

- عدم اعتماد وحدة الشكاوى ضمن الهيكل الوظيفي لهيئة الإذاعة والتلفزيون وعدم وجود صفحة تواصل اجتماعي خاصة بها.
- ضعف وعي الجمهور بعمل وحدات الشكاوى وطبيعتها لدى بعض المؤسسات، كالمجلس الأعلى للشباب والرياضة.
- ضعف التنسيق بين الدوائر الحكومية فيما يخص هيئة تشجيع الاستثمار والشكاوى الخاصة بها.
- عدم وجود وحدة شكاوى لدى سلطة المياه، الأمر الذي يؤدي إلى اللامركزية في تلقي الشكاوى وتوزيعها على الإدارات المختلفة في السلطة، مما يصعب متابعتها وتصنيفها والبت فيها من ناحية القبول أو الرفض وإعداد التقارير والبيانات المتعلقة بها.
- عدم وجود نظام إداري وإلكتروني محسوب خاص بنظام الشكاوى لدى النيابة العامة على نحو ينظم تلقيها، وتسجيلها، ومتابعتها، ومعالجتها، وأرشفتها بعد معالجتها بشكل محسوب.
- قلة التدريب على البرامج الخاصة بعمل النيابة العامة خاصة برنامج (ميزان) وذلك من أجل المساعدة في إدارة ملف الشكاوى والسرعة في متابعتها وإنجازها، إضافة إلى قلة التدريب على كيفية التعامل مع الشكاوى بشكل يعكس التطور الحاصل في أنظمة الشكاوى.
- نقص في الكادر الفني المختص بمعالجة الشكاوى لدى سلطة جودة البيئة، إضافة إلى النقص في المعدات والأدوات التي يحتاجها الفريق الفني في معالجة الشكاوى، مثل أجهزة الفحص والقياس وأخذ العينات والتجهيزات اللازمة.
- ضعف العمل التكاملي بين المؤسسات الحكومية في متابعة الشكاوى وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- أدى البعد الجغرافي بين المدن إلى صعوبة وصول المواطنين إلى وحدة الشكاوى في مقر هيئة مقاومة الجدار والاستيطان التي تتعامل مع المواطنين في جميع المحافظات.
- الحاجة إلى وضع لوائح أو قواعد تفسيرية لضمان وضوح وتحديد اختصاص وحدة الشكاوى لدى الإدارة العامة للمعابر والحدود وعدم تداخل اختصاصات المؤسسات الأمنية مع اختصاصاتها وعدم التناقض ما بين الاختصاصات وتعدي الإدارات الداخلية على عمل تلك الوحدة.
- عدم التزام المواطنين بقنوات الشكاوى الرسمية لدى سلطة الأراضي، الأمر الذي ينجم عنه توجه المشتكي مباشرة إلى رئيس الدائرة الحكومية بدلاً من وحدة الشكاوى، إضافة إلى عدم تقديم جميع الوثائق التي يجب أن ترفق بالشكاوى لتسهيل دراستها ومتابعتها.
- ضعف إقبال المواطنين على تقديم شكاويهم لهيئة الشؤون المدنية بسبب وجود معيق أساسي يتمثل في عدم تجاوب الجانب الإسرائيلي مع الطلبات المقدمة له والمتعلقة بمتابعة الشكاوى المرفوعة إلى الهيئة من المواطنين.
- وجود نقص في عدد الموظفين العاملين في وحدة الشكاوى لدى هيئة تسوية الأراضي والمياه، إضافة إلى عدم فصل وحدة الشكاوى عن وحدة الرقابة الداخلية في هيكلية الهيئة، وكذلك عدم الالتزام بتقديم جميع الشكاوى لوحدة الرقابة الداخلية والشكاوى فيها، وعدم وضع آلية محددة لحل الشكاوى والرد عليها.
- تقديم الشكاوى لأكثر من إدارة عامة في هيئة شؤون الأسرى والمحررين، الأمر الذي يؤدي إلى عدم وجود متابعة مركزية لها.

التحديات والمعوقات في المؤسسات الأمنية :

- عدم معرفة المواطنين بوجود وحدات للشكاوى لاستقبال شكاويهم، وحققهم في تقديم الشكاوى ضد العاملين في مؤسسات الدولة من جهة، وعدم معرفتهم بأنواع الشكاوى التي تتلقاها وحدات الشكاوى من جهة أخرى.
- توجه المواطن لأكثر من مؤسسة أمنية لتقديم شكواه حول الموضوع ذاته، الأمر الذي يؤدي إلى ورود الشكاوى نفسها من أكثر من جهة.
- عدم حضور المواطن لتقديم شكواه ومتابعة حل مشكلته بصورة مباشرة مع المؤسسة ذات العلاقة.

- ورود مخاطبات من المؤسسات الحقوقية لأكثر من جهة بخصوص ذات الشكاوى.
- قلة الموارد المالية لتنفيذ الخطة الإعلامية التي توضح للمواطنين كيفية تقديم الشكاوى لدى وحدات الشكاوى المختصة.

التحديات والمعوقات في المحافظات:

- عدم وجود قنوات اتصال مباشر مع المؤسسات الأمنية والحكومية الأخرى للتواصل من أجل متابعة الشكاوى المقدمة للمحافظات وإيجاد الحلول المناسبة لها.
- عدم تلقي ردود على الشكاوى من قبل المؤسسة الأمنية أو الحكومية التي تم رفع الشكاوى ضدها في الوقت المناسب وحسب النظام.
- محدودية معرفة المواطنين بنظام الشكاوى المحوسب وآليات تقديم الشكاوى وفق دليل الاجراءات.
- ضعف تعاون الإدارات والأقسام داخل المحافظة مع قسم الشكاوى لتوثيق الشكاوى وتسجيلها ومتابعتها، إضافة إلى عدم التزامهم بالمدة المحددة لعلاج الشكاوى والرد للمشتكي وفق النظام.
- عدم توفر التجهيزات اللوجستية في قسم الشكاوى للقيام بالعمل وفق النظام.
- استمرار إجراءات قوات الاحتلال الإسرائيلي التعسفية والمتكررة بتقييد عمل محافظة القدس وقسم الشكاوى فيها، من خلال الاقتحامات لمبنى محافظة القدس ومصادرة الملفات والأجهزة من داخل المبنى، ومن خلال الإجراءات المستمرة بحق محافظ القدس وباقي الموظفين داخل المؤسسة، سواء بالاعتقال أو الاحتجاز أو الاستدعاء أو الابعاد والتهديد المستمر للموظفين.
- عدم استيعاب النظام الإلكتروني المحوسب للشكاوى لكافة تصنيفات الشكاوى وأنواعها الواردة إلى المحافظات التي تكون خارج النظام.
- إيجاد بعض الصعوبات للتمييز بين الشكاوى حسب النظام والشكاوى التي تكون خارج التصنيف.
- نقص في الكوادر البشرية اللازمة لتلقي الشكاوى والتعامل معها وإجراء ما يلزم بحقها.
- عدم وعي المواطنين بعدم اختصاص المحافظات في القضايا المنظورة أمام المحاكم مهما طالت مدة إصدار الأحكام فيها، مما يثقل على المحافظات عبء استقبال مثل هذه القضايا.
- عدم وجود نظام تشكيلات فلسطيني حديث يحدد صلاحيات المحافظين، إضافة إلى عدم وجود قانون خاص بالمحافظين يلزم بالإجراءات والقرارات التي يصدرها المحافظ بحق المواطنين.
- ضعف العمل نتيجة كثرة القضايا وتنوعها بسبب لجوء المواطنين للمحافظات لحل النزاعات والخلافات الشخصية والمالية من أجل توفير الوقت والمال.

الباب الخامس

أولاً: ملخص النتائج

الوزارات

- بلغ عدد الشكاوى الكلي التي تلقتها الوزارات 2600 شكاوى.
- تم قبول 2084 منها، ورفض 516، وهذا العدد يشكل ارتفاعاً قليلاً عن العام السابق.
- سجلت وزارة الحكم المحلي ارتفاعاً واضحاً في أعداد الشكاوى المقبولة والتي بلغت في العام الحالي 551 شكاوى، بينما كانت في العام السابق 112 شكاوى فقط. وعلى العكس في وزارة الاقتصاد الوطني، حيث سجل انخفاض واضح، إذ قبلت في العام الحالي 8 شكاوى، بينما كان العدد 261 في العام السابق.
- بلغت نسبة معالجة الشكاوى 87 % في الوزارات، وكانت نسبة الشكاوى المُرَّحلة إلى العام التالي 13 % فقط.
- شكل وصول رد للمشتكي أعلى طرق إغلاق الشكاوى، حيث أغلقت 1871 شكاوى.
- بلغ عدد الشكاوى المتعثرة 210 شكاوى، كان معظمها لدى وزارة التنمية الاجتماعية.
- بلغ عدد الشكاوى المصنفة حسب موضوع الشكاوى والخدمات نسبة عالية جداً، حيث صنفت 2301 من أصل 2302 شكاوى منظورة لدى الوزارات.
- كانت الشكاوى الفردية هي الأعلى، حيث بلغت 2224 شكاوى من أصل 2302 شكاوى منظورة.
- كانت الشكاوى المقدمة من الذكور هي الأعلى وبلغت 1759 من أصل 2224 شكاوى مصنفة حسب الجنس.
- كانت الشكاوى المقدمة من خلال النظام المركزي المحوسب هي الأعلى وبلغت 1405 شكاوى من أصل 2600 شكاوى متلقاة.
- من حيث موضوع الخدمات المصنفة فقد سجل أعلى عدد من الشكاوى لدى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات،

حول موضوع شكاوى بحق قطاع أهلي يخضع للدائرة الحكومية 392 شكوى، تلاه لدى وزارة التنمية الاجتماعية موضوع المساعدة النقدية المنتظمة 367 شكوى.

المؤسسات الحكومية غير الوزارية

- بلغ عدد الشكاوى الكلي التي تلقتها المؤسسات الحكومية غير الوزارية 1444 شكوى، تم قبول 1344 منها ورفض 100، وهذا العدد يشكل ارتفاعاً قليلاً عن العام السابق.
- سجلت هيئة تسوية الأراضي والمياه ارتفاعاً واضحاً في أعداد الشكاوى المقبولة التي بلغت في العام الحالي 126 شكوى، بينما كانت في العام السابق 33 شكوى فقط، وكذلك الحال لدى هيئة شؤون الأسرى والمحررين، حيث قبلت 140 شكوى مقارنة بـ 50 شكوى في العام السابق، أيضاً لدى هيئة سوق رأس المال الفلسطينية حيث قبلت 171 شكوى في العام الحالي مقارنة بـ 41 شكوى في العام السابق.
- بلغت نسبة معالجة الشكاوى 88 % في المؤسسات الحكومية غير الوزارية، وكانت نسبة الشكاوى المُرَّحلة إلى العام التالي 12 % فقط.
- شكل «وصول رد للمشتكي» النسبة العليا في أسباب إغلاق الشكاوى، حيث أغلقت 781 شكوى، تلاه «الشكاوى المغلقة غير المصنفة من المصدر» وبلغت الشكاوى المغلقة لهذا السبب 365 شكوى.
- بلغ عدد الشكاوى المتعثرة شكوى واحدة فقط سجلت لدى سلطة الأراضي.
- بلغ عدد الشكاوى المصنفة حسب موضوع الشكاوى والخدمات نسبة عالية جداً وصلت إلى 100 % حيث صنفت جميع الشكاوى البالغة 1522 شكوى منظورة لدى المؤسسات الحكومية غير الوزارية.
- كانت الشكاوى الفردية هي الأعلى حيث بلغت 759 شكوى من أصل 1522 شكوى منظورة.
- كانت الشكاوى المقدمة من الذكور هي الأعلى، وبلغت 668 من أصل 759 شكوى مصنفة حسب الجنس.
- كانت الشكاوى المقدمة من خلال الحضور الشخصي هي الأعلى، وبلغت 714 شكوى من أصل 1444 شكوى متلقاة. كما شكل عدد الشكاوى المتلقاة من خلال النظام المحوسب 208 شكوى.
- من حيث موضوع الخدمات المصنفة، فقد سُجل أعلى عدد من الشكاوى لدى هيئة سوق رأس المال الفلسطينية حول موضوع الرقابة والإشراف على قطاعات سوق رأس المال 175 شكوى، تلاه لدى سلطة جودة البيئة حول موضوع النفايات الصلبة والخطرة 121 شكوى، والمياه العادمة 111 شكوى.

المؤسسات الأمنية

- بلغ عدد الشكاوى الكلي التي تلقتها المؤسسات الأمنية 1126 شكوى، تم قبول 1106 منها ورفض 20. وهذا العدد يشكل ارتفاعاً قليلاً عن العام السابق.
- سجلت الشرطة ارتفاعاً واضحاً في أعداد الشكاوى المقبولة التي بلغت في العام الحالي 770 شكوى، بينما كانت في العام السابق 352 شكوى فقط، وعلى العكس في جهاز الاستخبارات العسكرية حيث سجل انخفاضاً واضحاً إذ قبلت في العام الحالي 65 شكوى بينما كانت 315 شكوى في العام السابق.
- بلغت نسبة معالجة الشكاوى 97 % في المؤسسات الأمنية، وكانت نسبة الشكاوى المُرَّحلة إلى العام التالي 3 % فقط.
- شكل «وصول رد إلى المشتكي» النسبة العليا في أسباب إغلاق الشكاوى، حيث أغلقت 980 شكوى، تلاه «الوصول إلى اتفاق ودي» وبلغت الشكاوى المغلقة لهذا السبب 73 شكوى.
- بلغ عدد الشكاوى المتعثرة 80 شكوى، كلها سجلت لدى جهاز الأمن الوقائي.
- قارب عدد الشكاوى المصنفة حسب موضوع الشكاوى والخدمات نسبة أكثر من ثلاثة أرباع حيث صنفت 940 شكوى من بين 1123 شكوى منظورة لدى المؤسسات الأمنية.
- كانت الشكاوى الفردية هي الأكثر، حيث بلغت 1023 شكوى من أصل 1123 شكوى منظورة.

- كانت الشكاوى المقدمة من الذكور هي الأكثر، وبلغت 940 شكاوى من أصل 1023 شكاوى مصنفة حسب الجنس.
- كانت الشكاوى المقدمة من خلال الحضور الشخصي هي الأكثر، وبلغت 639 شكاوى من أصل 1126 شكاوى متلقاة. ولم يتم تلقي أي شكاوى من خلال النظام المحوسب.
- من حيث موضوع الشكاوى المصنفة لدى المؤسسات الأمنية فقد سجل أعلى عدد من الشكاوى في موضوع انتهاكات الحق في الحياة والسلامة الجسدية والنفسية (354 شكاوى)، وفي موضوع التقصير في أداء الخدمة (259 شكاوى)، وفي موضوع مسلكيات خاطئة لأفراد المؤسسات الأمنية (137 شكاوى).

المحافظات

- بلغ العدد الكلي للشكاوى التي تلقتها المحافظات 3828 شكاوى، تم قبول 3510 منها، ورفض 318. وهذا العدد يشكل انخفاضاً كبيراً عن العام السابق.
- سجلت محافظة طولكرم ارتفاعاً واضحاً في أعداد الشكاوى المقبولة والتي بلغت في العام الحالي 441 شكاوى بينما كانت في العام السابق 97 شكاوى فقط، وعلى العكس في محافظة الخليل حيث سجلت انخفاضاً واضحاً، إذ قبلت في العام الحالي 951 شكاوى، بينما كان العدد 4303 شكاوى في العام السابق.
- بلغت نسبة معالجة الشكاوى 94 % في المحافظات، وكانت نسبة الشكاوى المُرَّحلة إلى العام التالي 6 % فقط.
- شكل «وصول رد للمشتكي» النسبة العليا في أسباب إغلاق الشكاوى، حيث أغلقت 1326 شكاوى، تلاه «الوصول إلى اتفاق ودي» وبلغت الشكاوى المغلقة لهذا السبب 986 شكاوى.
- لم تسجل أي شكاوى متعثرة لدى المحافظات.
- كان عدد الشكاوى المصنفة حسب موضوع الشكاوى والخدمات كبيراً، حيث صنفت 3540 شكاوى من بين 3666 شكاوى منظورة لدى المحافظات.
- كانت الشكاوى الفردية هي الأكثر، حيث بلغت 2963 شكاوى من أصل 3666 شكاوى منظورة.
- كانت الشكاوى المقدمة من الذكور هي الأكثر، وبلغت 2112 من أصل 2963 شكاوى مصنفة حسب الجنس.
- كانت الشكاوى المقدمة من خلال الحضور الشخصي هي الأكثر، وبلغت 2602 شكاوى من أصل 3828 شكاوى متلقاة. كما كان عدد الشكاوى المتلقاة من خلال النظام المحوسب 6 شكاوى فقط.
- من حيث موضوع الشكاوى المصنفة لدى المحافظات فقد سجل أكبر عدد من الشكاوى في موضوع السلم الأهلي ذو الطابع العام (1223 شكاوى)، وفي موضوع خدمات المحافظات (648 شكاوى)، وفي موضوع السلامة العامة وحماية المستهلك والبيئة (406 شكاوى).

الشكاوى خارج نطاق نظام الشكاوى في الدوائر الحكومية

- بلغ مجموع الشكاوى الكلي خارج النظام 7037 شكاوى، تم خلال العام الحالي معالجة 3714 شكاوى منها، فيما بقي 3323 شكاوى قيد المعالجة.
- شكلت الشكاوى خارج النظام في المحافظات العدد الأكبر، حيث بلغت 6893 شكاوى، بنسبة وصلت إلى 98 %، حيث كانت محافظة جنين هي الأكثر عدداً من بينها.
- كان العدد الأكبر للشكاوى خارج النظام في الوزارات لدى وزارة التربية والتعليم العالي، وفي المؤسسات الحكومية غير الوزارية لدى هيئة مقاومة الجدار والاستيطان، وفي المؤسسات الأمنية لدى قوات الأمن الوطني.
- تركزت الشكاوى خارج النظام في القضايا الفردية المتعلقة بالسلم الأهلي، والخلافات المالية، وغيرها.

ثانياً: التوصيات

- البدء بتنفيذ الخطة الإعلامية لزيادة وعي المواطنين بطبيعة عمل وحدات الشكاوى وآلية عملها من خلال التواصل مع المواطنين، ومواد تعريفية بالوحدة، ورسوم توضيحية تسهل على المواطنين معرفة آلية تقديم الشكاوى والفترة الزمنية لمعالجتها، وهي خطة استراتيجية للدوائر الحكومية كافة، وتوفير الموارد المالية اللازمة لها.
- تحديث النظام المركزي الحكومي المحوسب بشكل يتواءم مع متطلبات الوحدات في الدوائر الحكومية وطبيعة عملها، وتعزيز قدرات ومهارات مستخدميه.
- تفعيل وحدات الشكاوى في كل من وزارة المالية والتخطيط ووزارة الخارجية وشؤون المغتربين.
- الاستمرار الدائم في عقد الاجتماعات الدورية بين المسؤولين في وحدات وأقسام الشكاوى والإدارة العامة للشكاوى، وتعزيز التعاون لمعالجة الشكاوى المتعثرة.
- عقد المزيد من الاجتماعات مع الوزراء من قبل الإدارة العامة للشكاوى والفريق الوطني للشكاوى وبالتنسيق مع وحدات وأقسام الشكاوى في الدوائر الحكومية؛ لتعريف الوزراء بأهمية دور الشكاوى ومدى فاعليتها.
- تعزيز العلاقة بين مؤسسات المجتمع المدني والإعلام ووحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية.
- إعداد مدونة أخلاقيات العمل للعاملين بوحدات الشكاوى في الدوائر الحكومية.
- تنظيم دورات تدريبية لرفع كفاءة العاملين في وحدات الشكاوى في تحليل الشكاوى ومعرفة اتجاهات الشكاوى من المواطنين، الاتصال والتواصل، والأرشفة، وإعداد التقارير، وآليات تحليل الشكاوى من منظور النوع الاجتماعي، وحقوق المواطن، والقوانين السارية، والنظام المركزي الحكومي المحوسب للشكاوى وكيفية استخدامه، بالإضافة إلى الاطلاع على تجارب وخبرات دولية في مجال الشكاوى، وأي دورات أخرى يمكن الاستفادة منها.
- العمل على تفعيل وإنشاء وحدات الشكاوى في المحافظات الجنوبية.
- توفير وسائل اتصال مباشرة لوحدات وأقسام الشكاوى من قبل الوزير المختص (خط هاتف مباشر، فاكس، ماسح ضوئي وهاتف نقال خاص بالوحدة والقسم) لتسهيل عملية التواصل من قبل المواطنين.
- تأهيل بعض مباني الدوائر الحكومية لذوي الاحتياجات الخاصة ومراعاة خصوصية المقرات لاستقبال الشكاوى.
- توفير حيز مكاني مناسب للموظفين والمواطنين، وتوفير غرف خاصة لاستقبال الشكاوى في الدوائر الحكومية.
- تعزيز خصوصية ملفات الشكاوى وسريتها من خلال توفير خزانات آمنة لحفظها، يمكن فقط لموظفي الشكاوى المكلفين بمتابعة إجراءات الشكاوى الوصول إليها.
- تفرغ رئيس الوحدة أو القسم للقيام بالمهام الموكلة إليه حسب النظام لإدارة الشكاوى في الدائرة الحكومية.
- نشر التقارير المتعلقة بالشكاوى وإتاحتها للمواطنين من خلال المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي وغيرها في كافة الدوائر الحكومية.
- تزويد وحدات الشكاوى لرئيس الدائرة الحكومية حول التعديلات في السياسات والقوانين والإجراءات المتبعة داخل المؤسسة بناء على تحليل شكاوى المواطنين حسب الخدمات المقدمة من الدائرة الحكومية.
- العمل على تطوير نظام شكاوى خاص بالهيئات المحلية بهدف تعزيز آلية المسائلة والشفافية ومشاركة المواطن في تقييم الأداء والخدمات المقدمة. يضمن تكامل الأدوار ما بين الهيئات المحلية ووزارة الحكم المحلي والإدارة العامة للشكاوى في الأمانة العامة لمجلس الوزراء.
- تعديل الهيكل التنظيمي في المحافظات بحيث يتم استبدال قسم الشكاوى إلى وحدة شكاوى تتبع المحافظ بشكل مباشر، تتولى مهام استقبال الشكاوى بشكل مركزي في المحافظة وتعمل على معالجتها بالتعاون مع كافة الأقسام والدوائر في المؤسسة، والدوائر الحكومية والروسية.
- اعتبار كافة الشكاوى ومخرجات التقارير السنوية وسائل قيمة للتغذية الراجعة، ومدخلاً لتطوير خدمات الشكاوى المختلفة.
- نشر ثقافة التميز والإبداع من خلال تكريم الموظفين الذين يثبت تميزهم في التعامل مع الشكاوى أو الجمهور، والذين يبذلون قصارى جهدهم في تقديم الأفضل والتفاني في العمل، وذلك لبث روح التنافس والتشجيع على تقديم ما هو أفضل.
- تعزيز العلاقة مع النيابة العامة من خلال تفعيل استخدام النظام المركزي المحوسب للشكاوى ونظام الشكاوى رقم (8) لسنة 2016.

الملاحق

ملحق (1) : المؤشرات الرئيسية 2018

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية				المجموع الكلي
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	مؤسسة أمنية	
عدد الدوائر الحكومية المشاركة في التقرير	18	11	16	9	54
عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2018 (موزعة حسب حالة القبول)	2600	3828	1444	1126	8998
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018	2084	3510	1344	1106	8044
عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2018	516	318	100	20	954
عدد الشكاوى المنظورة 2018 (موزعة حسب حالة القبول والترحيل نهاية العام 2017)	2302	3666	1522	1123	8613
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018	2084	3510	1344	1106	8044
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها نهاية عام 2017	218	156	178	17	569
عدد الشكاوى المنظورة 2018 (موزعة حسب حالة المعالجة والترحيل الى العام 2019)	2302	3666	1522	1123	8613
عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2018	2002	3443	1338	1094	7877
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2018 الى عام 2019	300	223	184	29	736
عدد الشكاوى المنظورة 2018 (موزعة حسب طبيعة الجهة المشتكية)	2302	3666	1522	1123	8613
فرد	2224	2963	759	1023	6969
جماعة	35	241	196	67	539
ذات طابع عام	29	243	44	17	333
مقدمة من شخص معنوي	14	159	33	16	222
غير مصنفة من المصدر	0	60	490	0	550
عدد الشكاوى المنظورة الفردية 2018 (موزعة حسب جنس المشتكي)	2224	2963	759	1023	6969
ذكر	1759	2112	668	940	5479
أنثى	465	851	91	83	1490

المجموع الكلي	نوع الدائرة الحكومية				المؤشر
	مؤسسة أمنية	مؤسسة حكومية غير وزارية	محافظة	وزارة	
8998	1126	1444	3828	2600	عدد الشكاوى المتلقاة 2018 (موزعة حسب طريقة تلقي الشكاوى)
4339	639	714	2602	384	الحضور الشخصي
313	27	125	106	55	البريد الإلكتروني
1354	186	236	753	179	الفاكس
556	139	2	6	409	صندوق البريد العادي
1619	0	208	6	1405	النظام المركزي الحكومي المحوسب
213	97	27	88	1	مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الخاص بالدائرة
560	38	88	267	167	وسائل أخرى معتمدة
44	0	44	0	0	غير مصنفة من المصدر
954	20	100	318	516	عدد الشكاوى المرفوضة 2018 (موزعة حسب سبب رفض الشكاوى)
124	8	5	65	46	منظورة أمام القضاء
82	0	2	39	41	متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين
28	1	0	18	9	صدر فيها حكم قضائي قطعي
15	0	0	10	5	متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات الداخلية أو الخارجية (خارج نطاق التنمية الاجتماعية)
24	2	0	18	4	الإجراء أو القرار مضى على صدوره أكثر من سنة
141	0	18	9	114	رُفضت سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم
20	0	3	3	14	مجهولة المصدر
114	6	16	2	90	نقص أو عدم مصداقية المعلومات/ عدم كفاية الأدلة/ المستندات
406	3	56	154	193	غير مصنفة من المصدر

ملحق (2) : المؤشرات الرئيسية 2017

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية				المجموع الكلي
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	مؤسسة أمنية	
عدد الدوائر الحكومية المشاركة في التقرير	17	11	21	9	58
عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2017 (موزعة حسب حالة القبول)	2518	7787	1311	1038	12654
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017	2171	7368	1263	1021	11823
عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2017	347	419	48	17	831
عدد الشكاوى المنظورة 2017 (موزعة حسب حالة القبول والترحيل نهاية العام 2016)	2655	7586	1431	1032	12704
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017	2171	7368	1263	1021	11823
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها نهاية عام 2016	484	218	168	11	881
عدد الشكاوى المنظورة 2017 (موزعة حسب حالة المعالجة والترحيل الى العام 2018)	2655	7586	1431	1032	12704
عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2017	2423	7287	1232	1015	11957
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2017 الى عام 2018	232	299	199	17	747
عدد الشكاوى المنظورة 2017 (موزعة حسب طبيعة الجهة المشتكية)	2655	7586	1431	1032	12704
فرد	2563	5480	669	1011	9723
جماعة	60	815	111	5	991
ذات طابع عام	32	1291	67	16	1406
غير مصنفة من المصدر	0	0	584	0	584
عدد الشكاوى المنظورة الفردية 2017 (موزعة حسب جنس المشتكي)	2563	5480	669	1011	9723
ذكر	2037	3925	602	922	7486
أنثى	526	1555	63	89	2233

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية				المجموع الكلي
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	مؤسسة أمنية	
غير مصنفة من المصدر	0	0	4	0	4
عدد الشكاوى المنظورة 2017 (موزعة حسب طريقة تلقي الشكاوى)	2655	7586	1431	1032	12704
الحضور الشخصي	563	5788	396	546	7293
البريد الإلكتروني	166	168	206	15	555
الفاكس	294	1572	142	294	2302
صندوق البريد العادي	188	13	22	145	368
النظام المركزي الحكومي المحوسب	985	13	57	0	1055
وسائل أخرى معتمدة	459	32	88	32	611
غير مصنفة من المصدر	0	0	520	0	520
عدد الشكاوى المرفوضة 2017 (موزعة حسب سبب رفض الشكاوى)	347	419	48	17	831
منظورة أمام القضاء	40	135	10	2	187
متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين	59	96	9	0	164
صدر فيها حكم قضائي قطعي	2	34	3	0	39
متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهيئات الداخلية أو الخارجية (خارج نطاق التنمية الاجتماعية)	45	17	1	0	63
مضى على صدور القرار أكثر من سنة	4	46	4	0	54
رُفضت سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم	52	48	3	0	103
مجهولة المصدر	15	7	2	0	24
غير مصنفة من المصدر	130	36	16	15	197

ملحق (3) : المؤشرات الرئيسية 2016

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية				المجموع الكلي
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	مؤسسة أمنية	
عدد الدوائر الحكومية المشاركة في التقرير	16	11	10	6	43
عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2016 (موزعة حسب حالة القبول)	2879	5037	738	1592	10246
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016	2666	4793	727	1591	9777
عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2016	213	244	11	1	469
عدد الشكاوى المنظورة 2016 (موزعة حسب حالة القبول والترحيل نهاية العام 2015)	2999	5000	825	1591	10415
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016	2666	4793	727	1591	9777
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها نهاية عام 2015	333	207	98	0	638
عدد الشكاوى المنظورة 2016 (موزعة حسب حالة المعالجة والترحيل الى العام 2017)	2999	5000	825	1591	10415
عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2016	2516	4660	696	1584	9456
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2016 الى عام 2017	483	340	129	7	959
عدد الشكاوى المنظورة 2016 (موزعة حسب طبيعة الجهة المشتكية)	2999	5000	825	1591	10415
فرد	2669	3861	224	1572	8326
جماعة	330	1139	36	19	1524
غير مصنفة من المصدر	0	0	565	0	565
عدد الشكاوى المنظورة الفردية 2016 (موزعة حسب جنس المشتكي)	2669	3861	224	1572	8326

المجموع الكل	نوع الدائرة الحكومية				المؤشر
	مؤسسة أمنية	مؤسسة حكومية غير وزارية	محافظة	وزارة	
6193	1339	123	2835	1896	ذكر
2036	233	6	1026	771	أنثى
97	0	95	0	2	غير مصنفة من المصدر
10415	1591	825	5000	2999	عدد الشكاوى المنظورة 2016 (موزعة حسب طريقة تلقي الشكاوى)
7136	1278	108	4753	997	الحضور الشخصي
1544	20	320	23	1181	البريد الإلكتروني
1231	206	194	162	669	الفاكس
427	87	126	62	152	صندوق البريد العادي
77	0	77	0	0	غير مصنفة من المصدر
469	1	11	244	213	عدد الشكاوى المرفوضة 2016 (موزعة حسب سبب رفض الشكاوى)
93	0	2	72	19	منظورة أمام القضاء
74	0	2	62	10	متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين
29	0	1	26	2	صدر فيها حكم قضائي قطعي
19	0	0	12	7	متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات
24	0	0	21	3	مضى عليها أكثر من سنة
106	1	1	16	88	رُفِضَتْ سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها
62	0	0	13	49	لم تستكمل بياناتها وفق الأصول
13	0	1	0	12	تتعلق بقانون الخدمة المدنية (مسؤولية ديوان الموظفين)
49	0	4	22	23	غير مصنفة من المصدر

ملحق (4) : المؤشرات الرئيسية 2015

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية			المجموع
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	
عدد الدوائر الحكومية المشاركة في التقرير	15	10	11	36
عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2015 (موزعة حسب حالة القبول)	3752	2798	599	7149
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015	3101	2418	576	6095
عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2015	651	380	23	1054
عدد الشكاوى المنظورة (موزعة حسب حالة القبول والترحيل نهاية العام 2014)	3377	2485	628	6490
عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015	3101	2418	576	6095
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها نهاية عام 2014	276	67	52	395
عدد الشكاوى المنظورة (موزعة حسب حالة المعالجة والترحيل الى العام 2016)	3377	2485	628	6490
عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2015	3005	2415	507	5927
عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2015 الى عام 2016	372	70	121	563
عدد الشكاوى المنظورة (موزعة حسب طبيعة الجهة المشتكية)	3377	2485	628	6490
فرد	3281	1796	435	5512
جماعة	96	689	193	978
عدد الشكاوى المنظورة الفردية (موزعة حسب جنس المشتكي)	3281	1796	435	5512
ذكر	2363	1393	379	4135
أنثى	918	403	56	1377
عدد الشكاوى المنظورة (موزعة حسب طريقة تلقي الشكاوى)	3377	2485	628	6490
الحضور الشخصي	874	2246	286	3406

المؤشر	نوع الدائرة الحكومية			المجموع
	وزارة	محافظة	مؤسسة حكومية غير وزارية	
البريد الالكتروني	1756	28	123	1907
الفاكس	458	211	130	799
صندوق البريد العادي	253	-	5	258
غير مصنفة من المصدر	36	-	84	120
عدد الشكاوى المنظورة (موزعة حسب نوع الشكاوى)	3377	2485	628	6490
مقدمة ضد المؤسسات الحكومية	3089	289	191	3569
تتعلق بالامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية ضد المؤسسات الحكومية	33	51	2	86
مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة والمؤسسات التابعة لها	249	68	-	317
غير مصنفة من المصدر	6	2077	435	2518
عدد الشكاوى المرفوضة (موزعة حسب سبب رفض الشكاوى)	651	380	23	1054
منظورة أمام القضاء	17	60	13	90
متعلقة بنزاعات مع اشخاص طبيعيين أو معنويين	6	193	2	201
صدر فيها حكم قضائي قطعي	11	26	2	39
متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات	1	11	2	14
مضى عليها أكثر من سنة	2	17	-	19
رُفضت سابقاً أو اتخذ قرار سابقاً بشأنها	7	33	2	42
لم تستكمل بياناتها وفق الأصول	20	25	-	45
تتعلق بقانون الخدمة المدنية (مسؤولية ديوان الموظفين)	-	-	2	2
غير مصنفة من المصدر	587	15	-	602

ملحق (5): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2018	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2018)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018 من المجموع %
المجموع الكلي	8044	954	8998	89
مجموع الوزارات	2084	516	2600	80
مجموع المحافظات	3510	318	3828	92
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	1344	100	1444	93
مجموع المؤسسات الأمنية	1106	20	1126	98
وزارة الداخلية	53	3	56	95
وزارة التنمية الاجتماعية	385	19	404	95
وزارة العمل	16	12	28	57
وزارة العدل	6	14	20	30
وزارة الصحة	117	33	150	78
وزارة السياحة والآثار	13	0	13	100
وزارة الحكم المحلي	551	93	644	86
وزارة التربية والتعليم العالي	276	122	398	69
وزارة الاقتصاد الوطني	8	4	12	67
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	383	11	394	97
وزارة شؤون المرأة	2	1	3	67
وزارة الزراعة	16	4	20	80
وزارة النقل والمواصلات	141	26	167	84
وزارة الأشغال العامة والإسكان	7	10	17	41
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	55	7	62	89
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	51	154	205	25
وزارة شؤون القدس	1	3	4	25
وزارة الثقافة	3	0	3	100
محافظة القدس	51	8	59	86
محافظة الخليل	951	0	951	100
محافظة بيت لحم	436	2	438	100
محافظة أريحا والأغوار	2	0	2	100
محافظة رام الله والبيرة	335	13	348	96
محافظة نابلس	502	139	641	78
محافظة سلفيت	250	50	300	83

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2018	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2018)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2018 من المجموع %
محافظة قلقيلية	374	0	374	100
محافظة طولكرم	441	15	456	97
محافظة جنين	109	91	200	55
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	59	0	59	100
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	1	2	3	33
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	6	1	7	86
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	140	20	160	88
ديوان الرقابة المالية والإدارية	341	19	360	95
سلطة المياه الفلسطينية	31	2	33	94
سلطة الأراضي	13	4	17	76
الهيئة العامة للشؤون المدنية	19	4	23	83
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	5	0	5	100
هيئة التقاعد الفلسطينية	3	7	10	30
هيئة تسوية الأراضي والمياه	126	20	146	86
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	4	2	6	67
سلطة جودة البيئة	323	0	323	100
ديوان الموظفين العام	12	9	21	57
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	171	9	180	95
الإدارة العامة للمعابر والحدود	69	1	70	99
ديوان قاضي القضاة	80	0	80	100
الشرطة	770	0	770	100
جهاز الأمن الوقائي	80	0	80	100
الخدمات الطبية العسكرية	10	0	10	100
جهاز الاستخبارات العسكرية	65	0	65	100
جهاز الضابطة الجمركية	2	0	2	100
الحرس الرئاسي	2	0	2	100
الدفاع المدني	9	0	9	100
قوات الأمن الوطني	23	20	43	53
المخابرات العامة	145	0	145	100

ملحق (6): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2017 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2017	التي تم تلقيها خلال العام 2017 (عدد الشكاوى المجموع)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017 من المجموع %
المجموع الكلي	11823	831	12654	93
مجموع الوزارات	2171	347	2518	86
مجموع المحافظات	7368	419	7787	95
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	1263	48	1311	96
مجموع المؤسسات الأمنية	1021	17	1038	98
وزارة الداخلية	123	16	139	88
وزارة التنمية الاجتماعية	391	2	393	99
وزارة العمل	30	2	32	94
وزارة العدل	5	13	18	28
وزارة الصحة	163	19	182	90
وزارة السياحة والآثار	23	0	23	100
وزارة الحكم المحلي	112	57	169	66
وزارة التربية والتعليم العالي	300	57	357	84
وزارة الاقتصاد الوطني	261	4	265	98
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	436	10	446	98
وزارة شؤون المرأة	20	0	20	100
وزارة الزراعة	27	2	29	93
وزارة النقل والمواصلات	171	27	198	86
وزارة الاشغال العامة	13	36	49	27
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	35	8	43	81
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	59	93	152	39
وزارة شؤون القدس	2	1	3	67
محافظة القدس	47	4	51	92
محافظة الخليل	4303	0	4303	100
محافظة بيت لحم	567	130	697	81
محافظة أريحا والأغوار	120	0	120	100
محافظة رام الله والبيرة	653	2	655	100
محافظة نابلس	512	106	618	83
محافظة سلفيت	478	60	538	89
محافظة قلقيلية	355	0	355	100
محافظة طولكرم	97	14	111	87
محافظة جنين	60	103	163	37

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2017	عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام (2017)	النسبة المئوية للشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2017 من المجموع %
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	176	0	176	100
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	1	3	4	25
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	5	2	7	71
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	50	0	50	100
ديوان الرقابة المالية والإدارية	388	0	388	100
مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني	203	2	205	99
سلطة المياه الفلسطينية	24	0	24	100
سلطة الأراضي	20	1	21	95
دار الإفتاء الفلسطينية	1	0	1	100
الهيئة العامة للشؤون المدنية	20	6	26	77
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	5	0	5	100
هيئة التقاعد الفلسطينية	9	1	10	90
ديوان الفتوى والتشريع	0	1	1	0
هيئة تسوية الأراضي والمياه	33	20	53	62
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	4	2	6	67
سلطة جودة البيئة	339	2	341	99
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني	1	2	3	33
مجلس القضاء الأعلى	40	0	40	100
ديوان الموظفين العام	13	0	13	100
مكتب النائب العام	65	0	65	100
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	41	6	47	87
اللجنة الوطنية للتربية والثقافة والعلوم	1	0	1	100
الشرطة	352	0	352	100
جهاز الأمن الوقائي	125	0	125	100
الخدمات الطبية العسكرية	6	0	6	100
جهاز الاستخبارات العسكرية	315	14	329	96
جهاز الضابطة الجمركية	10	1	11	91
الحرس الرئاسي	1	0	1	100
الدفاع المدني	1	0	1	100
قوات الأمن الوطني	36	2	38	95
المخابرات العامة	175	0	175	100

ملحق (7): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2016 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2016	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2016)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016 من المجموع %
المجموع الكلي	9777	469	10246	95
مجموع الوزارات	2666	213	2879	93
مجموع المحافظات	4793	244	5037	95
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	727	11	738	99
مجموع المؤسسات الأمنية	1591	1	1592	100
وزارة الداخلية	46	0	46	100
وزارة التنمية الاجتماعية	944	3	947	100
وزارة العمل	22	5	27	81
وزارة العدل	45	6	51	88
وزارة الصحة	171	14	185	92
وزارة السياحة والآثار	17	0	17	100
وزارة الحكم المحلي	129	7	136	95
وزارة التربية والتعليم العالي	368	105	473	78
وزارة الاقتصاد الوطني	220	3	223	99
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	399	7	406	98
وزارة شؤون المرأة	30	3	33	91
وزارة الزراعة	42	0	42	100
وزارة المواصلات	150	16	166	90
وزارة الأشغال العامة والإسكان	14	1	15	93
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	11	4	15	73
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	58	39	97	60
محافظة القدس	370	9	379	98
محافظة الخليل	1864	0	1864	100
محافظة بيت لحم	333	31	364	91

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2016	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2016)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2016 من المجموع %
محافظة أريحا والأغوار	103	5	108	95
محافظة رام الله والبيرة	587	19	606	97
محافظة نابلس	420	21	441	95
محافظة سلفيت	430	39	469	92
محافظة قلقيلية	357	0	357	100
محافظة طولكرم	155	17	172	90
محافظة جنين	81	103	184	44
محافظة طوباس والأغوار	93	0	93	100
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	5	1	6	83
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	8	1	9	89
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	95	1	96	99
ديوان الرقابة المالية والإدارية	485	0	485	100
مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني	60	1	61	98
سلطة المياه الفلسطينية	41	0	41	100
سلطة الأراضي	12	4	16	75
دار الإفتاء الفلسطينية	1	0	1	100
الهيئة العامة للشؤون المدنية	17	3	20	85
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	3	0	3	100
الشرطة	330	0	330	100
جهاز الأمن الوقائي	85	0	85	100
الخدمات الطبية العسكرية	5	1	6	83
الاستخبارات العسكرية	1165	0	1165	100
جهاز الضابطة الجمركية	5	0	5	100
الحرس الرئاسي	1	0	1	100

ملحق (8): عدد الشكاوى التي تلقتها الدوائر الحكومية ونسبتها خلال العام 2015 حسب الدائرة الحكومية وحالة القبول

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2015	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2015)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015 من المجموع %
المجموع الكلي	6095	1054	7149	85
مجموع الوزارات	3101	651	3752	83
مجموع المحافظات	2418	380	2798	86
مجموع المؤسسات غير الوزارية	576	23	599	96
وزارة الداخلية	120	2	122	98
وزارة الشؤون الاجتماعية	893	23	916	97
وزارة العمل الفلسطينية	22	2	24	92
وزارة العدل	45	6	51	88
وزارة الصحة	73	3	76	96
وزارة السياحة والآثار	7	-	7	100
وزارة الحكم المحلي	129	9	138	93
وزارة التربية والتعليم العالي	883	578	1461	60
وزارة الاقتصاد الوطني	13	1	14	93
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	626	8	634	99
وزارة شؤون المرأة	22	1	23	96
وزارة الزراعة	53	1	54	98
وزارة النقل والمواصلات	86	16	102	84
وزارة الأشغال العامة والإسكان	2	-	2	100
الامانة العامة لمجلس الوزراء	127	1	128	99
محافظة القدس	360	4	364	99

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015	عدد الشكاوى التي تم رفضها خلال العام 2015	المجموع (عدد الشكاوى التي تم تلقيها خلال العام 2015)	نسبة الشكاوى التي تم قبولها خلال العام 2015 من المجموع %
محافظة الخليل	123	-	123	100
محافظة بيت لحم	217	-	217	100
محافظة أريحا والأغوار	120	10	130	92
محافظة رام الله والبيرة	742	7	749	99
محافظة نابلس	257	236	493	52
محافظة قلقيلية	286	-	286	100
محافظة طولكرم	158	20	178	89
محافظة جنين	60	103	163	37
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	95	-	95	100
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	3	3	6	50
هيئة تشجيع الإستثمار الفلسطينية	14	-	14	100
هيئة شؤون الاسرى والمحررين	37	-	37	100
الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني	1	-	1	100
ديوان الرقابة المالية والإدارية	340	-	340	100
الهيئة العامة للمدن الصناعية والمناطق الصناعية الحرة	3	-	3	100
هيئة سوق رأس المال	46	5	51	90
هيئة التقاعد الفلسطينية	27	11	38	71
مجلس تنظيم قطاع الكهرباء الفلسطيني	70	3	73	96
سلطة المياه	29	-	29	100
سلطة الاراضي	6	1	7	86

ملحق (9): عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية الحكومية وطبيعة الجهة
المشتكية

		الدائرة الحكومية
فرد		
أنثى	ذكر	
1490	5479	المجموع الكلي
465	1759	مجموع الوزارات
851	2112	مجموع المحافظات
91	668	مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية
83	940	مجموع المؤسسات الأمنية
9	124	وزارة الداخلية
154	259	وزارة التنمية الاجتماعية
6	10	وزارة العمل
2	4	وزارة العدل
63	64	وزارة الصحة
2	11	وزارة السياحة والآثار
41	468	وزارة الحكم المحلي
94	177	وزارة التربية والتعليم العالي
1	7	وزارة الاقتصاد الوطني
27	392	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
2	0	وزارة شؤون المرأة
2	15	وزارة الزراعة
40	106	وزارة النقل والمواصلات
1	6	وزارة الأشغال العامة والإسكان
8	45	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
11	69	الأمانة العامة لمجلس الوزراء
0	1	وزارة شؤون القدس
2	1	وزارة الثقافة
14	18	محافظة القدس
320	651	محافظة الخليل
36	178	محافظة بيت لحم
2	10	محافظة أريحا والأغوار
84	177	محافظة رام الله والبيرة
150	292	محافظة نابلس

المجموع الكلي	طبيعة الجهة المشتكية				
	غير مصنفة من المصدر	مقدمة من شخص معنوي	ذات طابع عام	جماعية	مجموع الأفراد
8613	550	230	325	539	6969
2302	0	14	29	35	2224
3666	60	159	243	241	2963
1522	490	41	36	196	759
1123	0	16	17	67	1023
137	0	0	0	4	133
413	0	0	0	0	413
16	0	0	0	0	16
6	0	0	0	0	6
127	0	0	0	0	127
13	0	0	0	0	13
560	0	13	21	17	509
277	0	0	0	6	271
8	0	0	0	0	8
419	0	0	0	0	419
2	0	0	0	0	2
17	0	0	0	0	17
147	0	0	1	0	146
7	0	0	0	0	7
61	0	0	3	5	53
88	0	1	4	3	80
1	0	0	0	0	1
3	0	0	0	0	3
51	0	0	7	12	32
971	0	0	0	0	971
436	0	14	113	95	214
17	0	0	4	1	12
358	0	0	73	24	261
522	20	10	20	30	442

		الدائرة الحكومية
فرد		
أنثى	ذكر	
77	153	محافظة سلفيت
26	382	محافظة قلقيلية
87	179	محافظة طولكرم
43	45	محافظة جنين
12	27	محافظة طوباس والأغوار الشمالية
0	1	الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون
0	0	هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية
10	130	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
0	0	ديوان الرقابة المالية والإدارية
2	12	سلطة المياه الفلسطينية
4	16	سلطة الأراضي
3	15	الهيئة العامة للشؤون المدنية
0	5	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان
2	2	هيئة التقاعد الفلسطينية
17	89	هيئة تسوية الأراضي والمياه
1	3	المجلس الأعلى للشباب والرياضة
17	207	سلطة جودة البيئة
2	10	ديوان الموظفين العام
5	69	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
2	71	الإدارة العامة للمعابر والحدود
26	38	ديوان قاضي القضاة
61	624	الشرطة
8	72	جهاز الأمن الوقائي
0	5	الخدمات الطبية العسكرية
1	74	جهاز الاستخبارات العسكرية
0	2	جهاز الضابطة الجمركية
0	2	الحرس الرئاسي
0	1	الدفاع المدني
3	25	قوات الأمن الوطني
10	135	المخابرات العامة

المجموع الكلي	طبيعة الجهة المشتكية				
	غير مصنفة من المصدر	مقدمة من شخص معنوي	ذات طابع عام	جماعية	مجموع الأفراد
260	0	8	12	10	230
414	0	0	0	6	408
444	0	114	14	50	266
134	40	0	0	6	88
59	0	13	0	7	39
1	0	0	0	0	1
7	0	7	0	0	0
140	0	0	0	0	140
490	490	0	0	0	0
35	0	4	11	6	14
21	0	1	0	0	20
26	0	8	0	0	18
5	0	0	0	0	5
4	0	0	0	0	4
126	0	0	0	20	106
4	0	0	0	0	4
323	0	17	14	68	224
12	0	0	0	0	12
175	0	4	0	97	74
73	0	0	0	0	73
80	0	0	11	5	64
770	0	16	4	65	685
80	0	0	0	0	80
10	0	0	5	0	5
77	0	0	0	2	75
2	0	0	0	0	2
2	0	0	0	0	2
9	0	0	8	0	1
28	0	0	0	0	28
145	0	0	0	0	145

ملحق (10) : عدد الشكاوى المقبولة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
المجموع الكلي	1837
مجموع الوزارات	913
مجموع المحافظات	659
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	262
مجموع المؤسسات الأمنية	3
وزارة الداخلية	30
وزارة التنمية الاجتماعية	5
وزارة العمل	16
وزارة العدل	4
وزارة الصحة	53
وزارة السياحة والآثار	9
وزارة الحكم المحلي	413
وزارة التربية والتعليم العالي	228
وزارة الاقتصاد الوطني	2
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	3
وزارة شؤون المرأة	1
وزارة الزراعة	16
وزارة النقل والمواصلات	78
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	18
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	36
وزارة شؤون القدس	1
وزارة الثقافة	0
محافظة القدس	0
محافظة الخليل	472
محافظة بيت لحم	100
محافظة أريحا والأغوار	2
محافظة رام الله والبيرة	0
محافظة نابلس	0
محافظة سلفيت	20
محافظة قلقيلية	27

المجموع الكلي	الموضوع الرئيس للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصارة بحق الدوائر الحكومية
8044	3273	1662	545	500	227
2084	478	172	318	187	16
3510	819	1440	227	199	166
1344	961	42	0	59	20
1106	1015	8	0	55	25
53	0	10	0	8	5
385	2	0	318	60	0
16	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	2
117	56	8	0	0	0
13	3	0	0	0	1
551	0	122	0	13	3
276	10	0	0	38	0
8	0	6	0	0	0
383	368	12	0	0	0
2	0	0	0	0	1
16	0	0	0	0	0
141	16	0	0	45	2
7	7	0	0	0	0
55	2	14	0	21	0
51	11	0	0	2	2
1	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	0
51	44	7	0	0	0
951	158	61	114	0	146
436	0	258	0	73	5
2	0	0	0	0	0
335	0	335	0	0	0
502	502	0	0	0	0
250	30	50	50	100	0
374	0	340	0	5	2

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
محافظه طولكرم	19
محافظه جنين	0
محافظه طوباس والأغوار الشمالية	19
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	1
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	1
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	100
ديوان الرقابة المالية والإدارية	0
سلطة المياه الفلسطينية	6
سلطة الأراضي	12
الهيئة العامة للشؤون المدنية	0
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	5
هيئة التقاعد الفلسطينية	0
هيئة تسوية الأراضي والمياه	117
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	0
سلطة جودة البيئة	0
ديوان الموظفين العام	12
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	0
الإدارة العامة للمعابر والحدود	0
ديوان قاضي القضاة	8
الشرطة	0
جهاز الأمن الوقائي	0
الخدمات الطبية العسكرية	0
جهاز الاستخبارات العسكرية	0
جهاز الضابطة الجمركية	2
الحرس الرئاسي	0
الدفاع المدني	1
قوات الأمن الوطني	0
المخابرات العامة	0

المجموع الكلي	الموضوع الرئيس للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصارة بحق الدوائر الحكومية
441	65	300	23	21	13
109	0	69	40	0	0
59	20	20	0	0	0
1	0	0	0	0	0
6	5	0	0	0	0
140	0	0	0	40	0
341	341	0	0	0	0
31	15	10	0	0	0
13	0	0	0	1	0
19	19	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	0
126	0	2	0	7	0
4	1	3	0	0	0
323	307	16	0	0	0
12	0	0	0	0	0
171	171	0	0	0	0
69	69	0	0	0	0
80	30	11	0	11	20
770	770	0	0	0	0
80	0	0	0	55	25
10	10	0	0	0	0
65	65	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0
9	0	8	0	0	0
23	23	0	0	0	0
145	145	0	0	0	0

ملحق (11): عدد الشكاوى المرحلة من العام 2017 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
المجموع الكلي	124
مجموع الوزارات	103
مجموع المحافظات	12
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	9
مجموع المؤسسات الأمنية	0
وزارة الداخلية	50
وزارة التنمية الاجتماعية	0
وزارة العمل	0
وزارة العدل	0
وزارة الصحة	3
وزارة السياحة الآثار	0
وزارة الحكم المحلي	5
وزارة التربية والتعليم العالي	0
وزارة الاقتصاد الوطني	0
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	2
وزارة شؤون المرأة	0
وزارة الزراعة	1
وزارة النقل والمواصلات	4
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	2
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	36
وزارة شؤون القدس	0
وزارة الثقافة	0
محافظة القدس	0
محافظة الخليل	6
محافظة بيت لحم	0
محافظة أريحا والاعوار	5
محافظة رام الله والبيرة	0
محافظة نابلس	0
محافظة سلفيت	1

المجموع الكلي	الموضوع الرئيس للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق الدوائر الحكومية
569	249	95	41	49	11
218	40	6	28	40	1
156	23	89	13	9	10
178	169	0	0	0	0
17	17	0	0	0	0
84	0	0	0	34	0
28	0	0	28	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
10	5	2	0	0	0
0	0	0	0	0	0
9	0	3	0	1	0
1	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0
36	34	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0
6	0	0	0	2	0
0	0	0	0	0	0
6	1	1	0	2	0
37	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
20	3	4	0	0	7
0	0	0	0	0	0
15	0	5	2	3	0
23	0	23	0	0	0
20	20	0	0	0	0
10	0	0	1	5	3

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
محافظلة قلقيلية	0
محافظلة طولكرم	0
محافظلة جنين	0
محافظلة طوباس والأغوار الشمالية	0
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	0
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	1
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	0
ديوان الرقابة المالية والإدارية	0
سلطة المياه الفلسطينية	0
سلطة الأراضي	8
الهيئة العامة للشؤون المدنية	0
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	0
هيئة التقاعد الفلسطينية	0
هيئة تسوية الأراضي والمياه	0
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	0
سلطة جودة البيئة	0
ديوان الموظفين العام	0
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	0
الإدارة العامة للمعابر والحدود	0
ديوان قاضي القضاة	0
الشرطة	0
جهاز الأمن الوقائي	0
الخدمات الطبية العسكرية	0
جهاز الاستخبارات العسكرية	0
جهاز الضابطة الجمركية	0
الحرس الرئاسي	0
الدفاع المدني	0
قوات الأمن الوطني	0
المخابرات العامة	0

المجموع الكلي	الموضوع الرئيس للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة إلى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق الدوائر الحكومية
40	0	40	0	0	0
3	0	2	0	1	0
25	0	15	10	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
149	149	0	0	0	0
4	4	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0
7	7	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
4	4	0	0	0	0
4	4	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
12	12	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
5	5	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0

ملحق (12) : عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية والموضوع الرئيس للشكاوى

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
المجموع الكلي	1961
مجموع الوزارات	1016
مجموع المحافظات	671
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	271
مجموع المؤسسات الأمنية	3
وزارة الداخلية	80
وزارة التنمية الاجتماعية	5
وزارة العمل	16
وزارة العدل	4
وزارة الصحة	56
وزارة السياحة والآثار	9
وزارة الحكم المحلي	418
وزارة التربية والتعليم العالي	228
وزارة الاقتصاد الوطني	2
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	5
وزارة شؤون المرأة	1
وزارة الزراعة	17
وزارة النقل والمواصلات	82
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	20
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	72
وزارة شؤون القدس	1
وزارة الثقافة	0
محافظة القدس	0
محافظة الخليل	478
محافظة بيت لحم	100
محافظة أريحا والأغوار	7
محافظة رام الله والبيرة	0
محافظة نابلس	0
محافظة سلفيت	21
محافظة قلقيلية	27

المجموع الكلي	الموضوع الرئيسي للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة الى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصارة بحق الدوائر الحكومية
8613	3522	1757	586	549	238
2302	518	178	346	227	17
3666	842	1529	240	208	176
1522	1130	42	0	59	20
1123	1032	8	0	55	25
137	0	10	0	42	5
413	2	0	346	60	0
16	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	2
127	61	10	0	0	0
13	3	0	0	0	1
560	0	125	0	14	3
277	10	0	0	39	0
8	0	6	0	0	0
419	402	12	0	0	0
2	0	0	0	0	1
17	0	0	0	0	0
147	16	0	0	47	2
7	7	0	0	0	0
61	3	15	0	23	0
88	11	0	0	2	3
1	0	0	0	0	0
3	3	0	0	0	0
51	44	7	0	0	0
971	161	65	114	0	153
436	0	258	0	73	5
17	0	5	2	3	0
358	0	358	0	0	0
522	522	0	0	0	0
260	30	50	51	105	3
414	0	380	0	5	2

الدائرة الحكومية	بحق الدوائر الحكومية
محافظة طولكرم	19
محافظة جنين	0
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	19
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	1
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	2
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	100
ديوان الرقابة المالية والإدارية	0
سلطة المياه الفلسطينية	6
سلطة الأراضي	20
الهيئة العامة للشؤون المدنية	0
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	5
هيئة التقاعد الفلسطينية	0
هيئة تسوية الأراضي والمياه	117
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	0
سلطة جودة البيئة	0
ديوان الموظفين العام	12
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	0
الإدارة العامة للمعابر والحدود	0
ديوان قاضي القضاة	8
الشرطة	0
جهاز الأمن الوقائي	0
الخدمات الطبية العسكرية	0
جهاز الاستخبارات العسكرية	0
جهاز الضابطة الجمركية	2
الحرس الرئاسي	0
الدفاع المدني	1
قوات الأمن الوطني	0
المخابرات العامة	0

المجموع الكلي	الموضوع الرئيسي للشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة الى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصارة بحق الدوائر الحكومية
444	65	302	23	22	13
134	0	84	50	0	0
59	20	20	0	0	0
1	0	0	0	0	0
7	5	0	0	0	0
140	0	0	0	40	0
490	490	0	0	0	0
35	19	10	0	0	0
21	0	0	0	1	0
26	26	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0
4	4	0	0	0	0
126	0	2	0	7	0
4	1	3	0	0	0
323	307	16	0	0	0
12	0	0	0	0	0
175	175	0	0	0	0
73	73	0	0	0	0
80	30	11	0	11	20
770	770	0	0	0	0
80	0	0	0	55	25
10	10	0	0	0	0
77	77	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0
9	0	8	0	0	0
28	28	0	0	0	0
145	145	0	0	0	0

ملحق (13): عدد الشكاوى المتلقاة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وطريقة تلقي الشكاوى

			الدائرة الحكومية
الفاكس	البريد الإلكتروني	الحضور الشخصي	
1354	313	4339	المجموع الكلي
179	55	384	مجموع الوزارات
753	106	2602	مجموع المحافظات
236	125	714	مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية
186	27	639	مجموع المؤسسات الأمنية
0	0	11	وزارة الداخلية
77	41	67	وزارة التنمية الاجتماعية
0	0	16	وزارة العمل
4	0	5	وزارة العدل
18	2	43	وزارة الصحة
0	1	12	وزارة السياحة والآثار
67	0	90	وزارة الحكم المحلي
5	0	73	وزارة التربية والتعليم العالي
0	1	3	وزارة الاقتصاد الوطني
2	0	12	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
0	1	2	وزارة شؤون المرأة
5	7	2	وزارة الزراعة
0	0	30	وزارة النقل والمواصلات
0	0	0	وزارة الأشغال العامة والإسكان
0	2	3	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
0	0	12	الأمانة العامة لمجلس الوزراء
1	0	0	وزارة شؤون القدس
0	0	3	وزارة الثقافة
5	7	41	محافظة القدس
494	0	457	محافظة الخليل
79	0	356	محافظة بيت لحم
0	0	2	محافظة أريحا والأغوار
19	73	218	محافظة رام الله والبيرة
41	0	600	محافظة نابلس
30	0	230	محافظة سلفيت
0	0	374	محافظة قلقيلية

المجموع الكلي	طريقة تلقي الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	وسائل أخرى معتمدة	مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الخاص بالدائرة	النظام المركزي الحكومي المحوسب	صندوق البريد العادي
8998	44	560	213	1619	556
2600	0	167	1	1405	409
3828	0	267	88	6	6
1444	44	88	27	208	2
1126	0	38	97	0	139
56	0	21	0	24	0
404	0	0	0	219	0
28	0	0	0	12	0
20	0	2	1	8	0
150	0	0	0	62	25
13	0	0	0	0	0
644	0	0	0	154	333
398	0	43	0	275	2
12	0	0	0	8	0
394	0	94	0	286	0
3	0	0	0	0	0
20	0	0	0	6	0
167	0	0	0	137	0
17	0	0	0	17	0
62	0	0	0	8	49
205	0	7	0	186	0
4	0	0	0	3	0
3	0	0	0	0	0
59	0	0	0	0	6
951	0	0	0	0	0
438	0	0	3	0	0
2	0	0	0	0	0
348	0	0	38	0	0
641	0	0	0	0	0
300	0	0	40	0	0
374	0	0	0	0	0

			الدائرة الحكومية
الفاكس	البريد الإلكتروني	الحضور الشخصي	
58	13	107	محافظة طولكرم
27	13	160	محافظة جنين
0	0	57	محافظة طوباس والأغوار الشمالية
0	0	1	الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون
4	0	2	هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية
0	4	90	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
117	64	177	ديوان الرقابة المالية والإدارية
12	7	8	سلطة المياه الفلسطينية
0	0	0	سلطة الأراضي
0	0	0	الهيئة العامة للشؤون المدنية
0	0	5	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان
0	0	6	هيئة التقاعد الفلسطينية
51	0	72	هيئة تسوية الأراضي والمياه
0	0	0	المجلس الأعلى للشباب والرياضة
28	18	206	سلطة جودة البيئة
0	0	1	ديوان الموظفين العام
4	22	52	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
0	0	64	الإدارة العامة للمعابر والحدود
20	10	30	ديوان قاضي القضاة
171	26	476	الشرطة
0	0	0	جهاز الأمن الوقائي
2	0	1	الخدمات الطبية العسكرية
0	1	7	جهاز الاستخبارات العسكرية
0	0	2	جهاز الضابطة الجمركية
0	0	0	الحرس الرئاسي
0	0	0	الدفاع المدني
0	0	43	قوات الأمن الوطني
13	0	110	المخابرات العامة

المجموع الكلي	طريقة تلقي الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	وسائل أخرى معتمدة	مواقع التواصل الاجتماعي والإعلام الخاص بالدائرة	النظام المركزي الحكومي المحوسب	صندوق البريد العادي
456	0	267	7	4	0
200	0	0	0	0	0
59	0	0	0	2	0
3	0	0	0	2	0
7	0	0	0	1	0
160	0	56	0	10	0
360	0	0	2	0	0
33	0	1	0	4	1
17	0	0	0	17	0
23	0	6	0	17	0
5	0	0	0	0	0
10	0	1	0	3	0
146	0	0	0	23	0
6	0	0	0	6	0
323	44	0	22	5	0
21	0	2	0	18	0
180	0	0	0	101	1
70	0	2	3	1	0
80	0	20	0	0	0
770	0	0	97	0	0
80	0	0	0	0	80
10	0	0	0	0	7
65	0	38	0	0	19
2	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	2
9	0	0	0	0	9
43	0	0	0	0	0
145	0	0	0	0	22

ملحق (14): عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018 ونسبتها حسب الدائرة الحكومية، وحالة المعالجة والترحيل

المؤسسة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2018	عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2018 الى عام 2019	المجموع (عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018)	نسبة الشكاوى التي تم معالجتها من المجموع %
المجموع الكلي	7877	736	8613	91
مجموع الوزارات	2002	300	2302	87
مجموع المحافظات	3443	223	3666	94
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	1338	184	1522	88
مجموع المؤسسات الأمنية	1094	29	1123	97
وزارة الداخلية	114	23	137	83
وزارة التنمية الاجتماعية	209	204	413	51
وزارة العمل	16	0	16	100
وزارة العدل	6	0	6	100
وزارة الصحة	118	9	127	93
وزارة السياحة والآثار	13	0	13	100
وزارة الحكم المحلي	555	5	560	99
وزارة التربية والتعليم العالي	271	6	277	98
وزارة الاقتصاد الوطني	8	0	8	100
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	403	16	419	96
وزارة شؤون المرأة	2	0	2	100
وزارة الزراعة	13	4	17	76
وزارة النقل والمواصلات	136	11	147	93
وزارة الأشغال العامة والإسكان	3	4	7	43
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	61	0	61	100
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	73	15	88	83
وزارة شؤون القدس	1	0	1	100
وزارة الثقافة	0	3	3	0
محافظة القدس	51	0	51	100
محافظة الخليل	927	44	971	95
محافظة بيت لحم	436	0	436	100
محافظة أريحا والأغوار	17	0	17	100
محافظة رام الله والبيرة	313	45	358	87
محافظة نابلس	502	20	522	96
محافظة سلفيت	210	50	260	81

المؤسسة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2018	عدد الشكاوى التي تم ترحيلها من عام 2018 إلى عام 2019	المجموع (عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018)	نسبة الشكاوى التي تم معالجتها من المجموع %
محافظة قلقيلية	382	32	414	92
محافظة طولكرم	437	7	444	98
محافظة جنين	114	20	134	85
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	54	5	59	92
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	1	0	1	100
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	6	1	7	86
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	140	0	140	100
ديوان الرقابة المالية والإدارية	365	125	490	74
سلطة المياه الفلسطينية	19	16	35	54
سلطة الأراضي	20	1	21	95
الهيئة العامة للشؤون المدنية	25	1	26	96
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	5	0	5	100
هيئة التقاعد الفلسطينية	3	1	4	75
هيئة تسوية الأراضي والمياه	120	6	126	95
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	3	1	4	75
سلطة جودة البيئة	302	21	323	93
ديوان الموظفين العام	11	1	12	92
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	170	5	175	97
الإدارة العامة للمعابر والحدود	68	5	73	93
ديوان قاضي القضاة	80	0	80	100
الشرطة	756	14	770	98
جهاز الأمن الوقائي	80	0	80	100
الخدمات الطبية العسكرية	10	0	10	100
جهاز الاستخبارات العسكرية	65	12	77	84
جهاز الضابطة الجمركية	2	0	2	100
الحرس الرئاسي	2	0	2	100
الدفاع المدني	8	1	9	89
قوات الأمن الوطني	26	2	28	93
المخابرات العامة	145	0	145	100

ملحق (15) : عدد الشكاوى المعالجة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وسبب إغلاق الشكاوى

الدائرة الحكومية	وصول الرد إلى المشتكي	طلب المشتكي إغلاق الشكاوى
المجموع الكلي	4958	154
مجموع الوزارات	1871	17
مجموع المحافظات	1326	75
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	781	58
مجموع المؤسسات الأمنية	980	4
وزارة الداخلية	101	1
وزارة التنمية الاجتماعية	209	0
وزارة العمل	8	3
وزارة العدل	6	0
وزارة الصحة	76	3
وزارة السياحة والآثار	0	3
وزارة الحكم المحلي	543	0
وزارة التربية والتعليم العالي	265	2
وزارة الاقتصاد الوطني	7	0
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	400	0
وزارة شؤون المرأة	1	0
وزارة الزراعة	11	0
وزارة النقل والمواصلات	130	3
وزارة الأشغال العامة والإسكان	1	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	48	2
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	64	0
وزارة شؤون القدس	1	0
وزارة الثقافة	0	0
محافظة القدس	39	0
محافظة الخليل	298	15
محافظة بيت لحم	383	9
محافظة أريحا والأغوار	7	2
محافظة رام الله والبيرة	80	7
محافظة نابلس	0	0

المجموع الكلي	سبب إغلاق الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	حالات أخرى لم ترد في النظام	شكاوى كيدية	عدم تقديم المشتكي للوثائق المطلوبة	توقيع اتفاق ودي
7877	867	410	114	203	1171
2002	0	47	13	15	39
3443	502	339	58	157	986
1338	365	24	23	14	73
1094	0	0	20	17	73
114	0	10	0	0	2
209	0	0	0	0	0
16	0	0	0	2	3
6	0	0	0	0	0
118	0	32	0	0	7
13	0	0	0	0	10
555	0	0	9	3	0
271	0	0	0	2	2
8	0	0	0	0	1
403	0	3	0	0	0
2	0	0	0	0	1
13	0	0	0	1	1
136	0	0	1	0	2
3	0	2	0	0	0
61	0	0	2	3	6
73	0	0	1	4	4
1	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
51	0	0	3	4	5
927	0	0	34	107	473
436	0	0	5	12	27
17	0	0	0	2	6
313	0	29	0	0	197
502	502	0	0	0	0

		الدائرة الحكومية
طلب المشتكي إغلاق الشكوى	وصول الرد إلى المشتكي	
20	50	محافظة سلفيت
1	45	محافظة قلقيلية
3	330	محافظة طولكرم
18	40	محافظة جنين
0	54	محافظة طوباس والأغوار الشمالية
0	1	الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون
0	6	هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية
20	80	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
0	0	ديوان الرقابة المالية والإدارية
0	5	سلطة المياه الفلسطينية
0	19	سلطة الأراضي
1	20	الهيئة العامة للشؤون المدنية
0	5	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان
0	3	هيئة التقاعد الفلسطينية
1	101	هيئة تسوية الأراضي والمياه
0	2	المجلس الأعلى للشباب والرياضة
6	270	سلطة جودة البيئة
0	11	ديوان الموظفين العام
0	170	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
0	68	الإدارة العامة للمعابر والحدود
30	20	ديوان قاضي القضاة
2	671	الشرطة
0	80	جهاز الأمن الوقائي
0	10	الخدمات الطبية العسكرية
2	63	جهاز الاستخبارات العسكرية
0	1	جهاز الضابطة الجمركية
0	2	الحرس الرئاسي
0	8	الدفاع المدني
0	0	قوات الأمن الوطني
0	145	المخابرات العامة

المجموع الكلي	سبب إغلاق الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	حالات أخرى لم ترد في النظام	شكاوى كيدية	عدم تقديم المشتكي للوثائق المطلوبة	توقيع اتفاق ودي
210	0	0	5	5	130
382	0	310	0	0	26
437	0	0	11	7	86
114	0	0	0	20	36
54	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0
140	0	10	10	0	20
365	365	0	0	0	0
19	0	0	0	0	14
20	0	1	0	0	0
25	0	0	0	4	0
5	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
120	0	13	0	1	4
3	0	0	0	1	0
302	0	0	13	8	5
11	0	0	0	0	0
170	0	0	0	0	0
68	0	0	0	0	0
80	0	0	0	0	30
756	0	0	20	17	46
80	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0
65	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	1
2	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	26
145	0	0	0	0	0

ملحق (16): عدد الشكاوى المرفوضة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية وسبب رفض الشكاوى

الدائرة الحكومية	منظورة أمام القضاء	متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين	صدر فيها حكم قضائي قطعي	متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات الداخلية أو الخارجية (خارج نطاق التنمية الاجتماعية)
المجموع الكلي	124	82	28	15
مجموع الوزارات	46	41	9	5
مجموع المحافظات	65	39	18	10
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	5	2	0	0
مجموع المؤسسات الأمنية	8	0	1	0
وزارة الداخلية	0	0	0	0
وزارة التنمية الاجتماعية	0	0	0	0
وزارة العمل	2	0	1	0
وزارة العدل	8	4	2	0
وزارة الصحة	1	1	0	0
وزارة السياحة والآثار	0	0	0	0
وزارة الحكم المحلي	26	24	3	0
وزارة التربية والتعليم العالي	0	0	1	2
وزارة الاقتصاد الوطني	0	0	0	0
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	0	0	0	0
وزارة شؤون المرأة	1	0	0	0
وزارة الزراعة	0	0	0	0
وزارة النقل والمواصلات	0	8	0	0
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0	0	0	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	2	3	0	0
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	6	0	2	3
وزارة شؤون القدس	0	1	0	0
وزارة الثقافة	0	0	0	0
محافظة القدس	8	0	0	0
محافظة الخليل	0	0	0	0
محافظة بيت لحم	1	1	0	0
محافظة أريحا والأغوار	0	0	0	0
محافظة رام الله والبيرة	9	0	3	0
محافظة نابلس	0	0	0	0

المجموع الكلي	سبب رفض الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	نقص أو عدم مصداقية المعلومات / كفاية الأدلة / المستندات	مجهولة المصدر	رُفضت سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم	الإجراء أو القرار مضى على صدوره أكثر من سنة
954	406	114	20	141	24
516	193	90	14	114	4
318	154	2	3	9	18
100	56	16	3	18	0
20	3	6	0	0	2
3	0	0	0	3	0
19	2	17	0	0	0
12	0	9	0	0	0
14	0	0	0	0	0
33	13	11	1	6	0
0	0	0	0	0	0
93	0	19	11	8	2
122	62	16	1	39	1
4	2	2	0	0	0
11	8	0	0	3	0
1	0	0	0	0	0
4	0	1	0	3	0
26	4	10	0	4	0
10	8	0	0	2	0
7	1	0	1	0	0
154	91	5	0	46	1
3	2	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
13	0	0	1	0	0
139	139	0	0	0	0

				الدائرة الحكومية
متعلقة بالمساعدات الإنسانية أو الهبات الداخلية او الخارجية (خارج نطاق التنمية الاجتماعية)	صدر فيها حكم قضائي قطعي	متعلقة بنزاعات بين أشخاص طبيعيين أو معنويين	منظورة أمام القضاء	
10	0	5	20	محافظة سلفيت
0	0	0	0	محافظة قلقيلية
0	2	3	4	محافظة طولكرم
0	13	30	23	محافظة جنين
0	0	0	0	محافظة طوباس والأغوار الشمالية
0	0	0	1	الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون
0	0	0	0	هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية
0	0	0	1	هيئة شؤون الأسرى والمحررين
0	0	0	1	ديوان الرقابة المالية والإدارية
0	0	0	0	سلطة المياه الفلسطينية
0	0	1	1	سلطة الأراضي
0	0	1	0	الهيئة العامة للشؤون المدنية
0	0	0	0	هيئة مقاومة الجدار والاستيطان
0	0	0	0	هيئة التقاعد الفلسطينية
0	0	0	0	هيئة تسوية الأراضي والمياه
0	0	0	0	المجلس الأعلى للشباب والرياضة
0	0	0	0	سلطة جودة البيئة
0	0	0	0	ديوان الموظفين العام
0	0	0	1	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية
0	0	0	0	الادارة العامة للمعابر والحدود
0	0	0	0	ديوان قاضي القضاة
0	0	0	0	الشرطة
0	0	0	0	جهاز الأمن الوقائي
0	0	0	0	الخدمات الطبية العسكرية
0	0	0	0	جهاز الاستخبارات العسكرية
0	0	0	0	جهاز الضابطة الجمركية
0	0	0	0	الحرس الرئاسي
0	0	0	0	الدفاع المدني
0	1	0	8	قوات الأمن الوطني
0	0	0	0	المخابرات العامة

المجموع الكلي	سبب رفض الشكاوى				
	غير مصنفة من المصدر	نقص أو عدم مصداقية المعلومات/ عدم كفاية الأدلة/ المستندات	مجهولة المصدر	رُفِضَتْ سابقاً أو اتخذ قرار سابق بشأنها من قبل الإدارة العامة أو الوحدة أو القسم	الإجراء أو القرار مضي على صدوره أكثر من سنة
50	15	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
15	0	2	2	1	1
91	0	0	0	8	17
0	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0
20	0	7	2	10	0
19	18	0	0	0	0
2	2	0	0	0	0
4	0	2	0	0	0
4	0	3	0	0	0
0	0	0	0	0	0
7	7	0	0	0	0
20	11	3	0	6	0
2	1	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0
9	9	0	0	0	0
9	6	1	1	0	0
1	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0
20	3	6	0	0	2
0	0	0	0	0	0

ملحق (17): عدد الشكاوى المتعثرة خلال العام 2018 حسب الدائرة الحكومية ونوع الشكاوى المتعثرة

الدائرة الحكومية	صادرة بحق الدوائر الحكومية	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق الدوائر الحكومية
المجموع الكلي	2	28
مجموع الوزارات	1	3
مجموع المحافظات	0	0
مجموع المؤسسات الحكومية غير الوزارية	1	0
مجموع المؤسسات الأمنية	0	25
وزارة الداخلية	0	3
وزارة التنمية الاجتماعية	1	0
وزارة العمل	0	0
وزارة العدل	0	0
وزارة الصحة	0	0
وزارة السياحة والآثار	0	0
وزارة الحكم المحلي	0	0
وزارة التربية والتعليم العالي	0	0
وزارة الاقتصاد الوطني	0	0
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	0	0
وزارة شؤون المرأة	0	0
وزارة الزراعة	0	0
وزارة النقل والمواصلات	0	0
وزارة الأشغال العامة والإسكان	0	0
وزارة الأوقاف والشؤون الدينية	0	0
الأمانة العامة لمجلس الوزراء	0	0
وزارة شؤون القدس	0	0
وزارة الثقافة	0	0
محافظة القدس	0	0
محافظة الخليل	0	0
محافظة بيت لحم	0	0
محافظة أريحا والأغوار	0	0
محافظة رام الله والبيرة	0	0
محافظة نابلس	0	0
محافظة سلفيت	0	0

[illegible]

الدائرة الحكومية	صادرة بحق الدوائر الحكومية	الامتناع عن تنفيذ الأحكام القضائية الصادرة بحق الدوائر الحكومية
محافظة قلقيلية	0	0
محافظة طولكرم	0	0
محافظة جنين	0	0
محافظة طوباس والأغوار الشمالية	0	0
الهيئة العامة للإذاعة والتلفزيون	0	0
هيئة تشجيع الاستثمار الفلسطينية	0	0
هيئة شؤون الأسرى والمحررين	0	0
ديوان الرقابة المالية والإدارية	0	0
سلطة المياه الفلسطينية	0	0
سلطة الأراضي	1	0
الهيئة العامة للشؤون المدنية	0	0
هيئة مقاومة الجدار والاستيطان	0	0
هيئة المتقاعد الفلسطينيين	0	0
هيئة تسوية الأراضي والمياه	0	0
المجلس الأعلى للشباب والرياضة	0	0
سلطة جودة البيئة	0	0
ديوان الموظفين العام	0	0
هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	0	0
الإدارة العامة للمعابر والحدود	0	0
ديوان قاضي القضاة	0	0
الشرطة	0	0
جهاز الأمن الوقائي	0	25
الخدمات الطبية العسكرية	0	0
جهاز الاستخبارات العسكرية	0	0
جهاز الضابطة الجمركية	0	0
الحرس الرئاسي	0	0
الدفاع المدني	0	0
قوات الأمن الوطني	0	0
المخابرات العامة	0	0

المجموع الكلي	نوع الشكاوى المتعثر			
	غير مصنفة من المصدر	مقدمة الى وزارة التنمية الاجتماعية ضمن برنامج المساعدات	شكاوى ذات طابع عام	مقدمة من مؤسسات المجتمع المدني ومتعلقة بأداء الحكومة
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
1	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
80	0	0	0	55
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0

ملحق (18): عدد الشكاوى التي تم معالجتها، وعدد الشكاوى المنظورة في مكاتب المحافظات خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2018	عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018
سوء تعامل الموظفين/ات	12	12
خدمة الدائرة الحكومية	634	648
خدمة قطاع أهلي يخضع للدائرة الحكومية	37	42
حقوق مالية على الدائرة الحكومية	13	19
حقوق مالية خاصة بقطاع خاص يخضع للدائرة الحكومية	20	21
عدم تنفيذ قرارات محاكم	95	114
انتهاكات للحياة والسلامة الجسدية والنفسية	209	227
تمييز مخالف للقانون الأساسي	21	21
مس حرمة الحياة الخاصة	38	49
الحق في تقلد الوظائف العامة	7	7
السلامة العامة/ حماية المستهلك / البيئة	391	406
مس بالحريات العامة	28	28
احتجاز غير قانوني	58	58
الصحة والحق بالعلاج	138	144
الهيئات المحلية	332	343
الاعتداء على ممتلكات خاصة أو عامة	137	153
السلم الأهلي / الشكاوى ذات الطابع العام	1137	1223
غير مصنفة	115	126
المجموع	3443	3666

ملحق (19): عدد الشكاوى التي تم معالجتها، وعدد الشكاوى المنظورة في المؤسسات الأمنية خلال العام 2018 حسب موضوع الشكاوى

الدائرة الحكومية	عدد الشكاوى التي تم معالجتها خلال العام 2018	عدد الشكاوى المنظورة خلال العام 2018
مسلقيات خاطئة لأفراد المؤسسات الأمنية	137	137
التقصير في أداء الخدمة	259	259
خدمة قطاع أهلي يخضع للدائرة الحكومية	0	0
حقوق مالية على الهيئة الحكومية	1	1
عدم تنفيذ قرارات محاكم	35	35
انتهاكات للحياة والسلامة الجسدية والنفسية	354	354
تمييز مخالف للقانون الأساسي	0	0
مس حرمة الحياة الخاصة	1	1
الحق في تقلد الوظائف العامة	0	0
شكاوى تتعلق بحماية المستهلك	0	0
مس بالحريات العامة	0	0
احتجاز غير قانوني	17	17
الصحة والحق بالعلاج	0	0
حماية البيئة	0	0
الاعتداء على ممتلكات خاصة أو عامة	4	4
السرقه	8	8
استغلال وظيفي	21	21
رشوة	3	3
غير مصنفة	254	283
المجموع	1094	1123