

1. بيان السياسات

مدينة ماريون:

- تلتزم باتتباع ممارسات الحوكمة الرشيدة من خلال آليات كفوءة ومنصفة وفي متناول اليد، وذلك في سبيل حل الشكاوى والمظالم المقدمة بخصوص الخدمات.
- تشجع العملاء وافراد المجتمع على اثاره القضايا والشكاوى لدى البلدية، مما يوفر الفرصة لتحسين الخدمات المقدمة للمجتمع.
- تدرك اهمية الشفافية في عملية اتخاذ القرارات، والحاجة لإتباع اجراءات منصفة وموضوعية عند القيام بإعادة نظر في أي من قراراتها واعمالها.

2. الغاية

ان الغاية من سياسات البلدية هي تقديم إجراءات منصفة ومتسقة وذات هيكلية لعملاء مدينة ماريون في حالة عدم رضاهم عن أفعال أو قرارات أو خدمات معينة تقدمها البلدية (كمجلس منتخب)، أو يقدمها موظف في البلدية أو شخص آخر يعمل بالنيابة عن البلدية.

ان الدروس التي يتم تعلمها من خلال التحقيق في الشكاوى ستتم الاستفادة منها بشكل مباشر في عملية تطوير الخدمات.

في حالة عدم القدرة على حل الشكاوى من أول مرة، ستقوم مدينة ماريون بالتأكد من النظر فيها من خلال إجراءات مناسبة تكون أكثر رسمية يقوم بها موظفون أو اعضاء من مجلس البلدية تكون لديهم صلاحية اتخاذ قرارات. سيتم اطلاع المشتكين على وثيقة السياسات هذه والإجراءات المتعلقة بها، والتي تنص على تفاصيل الخطوات المطلوب اتخاذها لإجراء إعادة نظر إضافية.

ان هذه السياسات تتسق مع المعايير الأسترالية للتعامل مع الشكاوى ومع تدقيق حقوق إعادة النظر لدى امين مظالم جنوب استراليا (تمت في شهر تشرين الثاني/نوفمبر 2016).

3. المبادئ

تستند هذه السياسات على المبادئ التالية:

- الانصاف – سيتم التعامل مع جميع الشكاوى والمظالم بإنصاف اجرائي وحيادية وشفافية في جميع مراحل إعادة النظر.
- الاستجابة – مع الاخذ بعين الاعتبار مدى تعقيد القضية، فإن جميع الشكاوى والمظالم سيتم حلها في الوقت المناسب وبدون تأخير.
- الكفاءة – سيكون المشاركون في إجراءات التعامل مع الشكاوى ممن يتمتعون بالمهارات والمعارف والموارد المطلوبة للقيام بإعادة النظر.

4. التعريفات

طلب خدمات

ان طلب خدمة يعني الطلب من البلدية أو من مندوبها اتخاذ إجراء معين لأجل تقديم خدمة من خدمات البلدية. تستلم البلدية كل عام الآلاف من طلبات الخدمات، والتي تتضمن أموراً مختلفة مثل جمع النفايات الصلبة، تنظيف الشوارع، ردم الحفر، الرعاية المنزلية، وغيرها. يتم تسجيل جميع الطلبات في نظام وقائع عملاء مدينة ماريون، ويتم تدبيرها من خلال هذه النظام.

آراء ومقترحات

قد تستلم مدينة ماريون آراء ومقترحات العملاء بخصوص الخدمات التي تم تقديمها. ان من المهم التمييز بين الآراء والمقترحات وبين الشكاوى. الآراء والمقترحات تكون بشكل تعليقات، قد تكون إيجابية أو سلبية، ولا تتطلب بالضرورة القيام بإجراء تصحيحي أو تعديل خدمة أو إعادة نظر رسمية في قرار تم اتخاذه سابقاً.

شكاوى

تُعرّف الشكاوى على انها تعبير عن عدم الرضا بشأن مُنتج أو خدمة قدمتها البلدية أو قدمها مندوبوها ولكنها كانت غير مطابقة للمعايير الموضوعية، سواءً اكانت معايير متوقعة أو مفهومة ضمناً. ويتضمن ذلك الشكاوى التي تخص خدمة تم تقديمها أو كان يجب ان يتم تقديمها.

مظلمة

تُعرّف المظلمة على أنها قرار أو عمل خاطئ قامت به البلدية أو موظفوها أو مندوبوها. تقع المظلمة غالباً عند عدم القدرة على حل الشكاوى أو عندما تسبب الشكاوى للمشككي كرباً كبيراً.

5. تدبير الشكاوى والمظالم داخلياً

ان الشكاوى والمظالم يمكن ان تتفاوت في جديتها ومدى تعقيدها. وهناك ثلاث طرق لحل الشكاوى والمظالم أو إعادة النظر فيها، وهي:

1. استجابة فورية لحل القضية

يتمتع جميع الموظفين بسلطة التعامل مع الشكاوى من أول مرة، حيث يُفضّل ان يتم التعامل معها في أوانها عند اول نقطة اتصال وعلى المستوى المناسب للمسؤول المعني كلما أمكن ذلك.

2. التصعيد الى المشرف أو المدير

عند عدم القدرة على حل الشكاوى من أول مرة، ستتم إحالتها الى المشرف أو المدير، وبالإضافة الى ذلك وحينما تشير الظروف الى انه من الأنسب التعامل مع الشكاوى على مستوى عالٍ، فإنه سيتم تصعيد القضية. ان الشكاوى من هذا النوع يجب ان يتم تقديمها مكتوبة مع توضيح طبيعة الشكاوى.

3. إعادة نظر داخلية – إعادة نظر في قرار (وفقاً للمادة 270 من قانون الحكومات المحلية لسنة 1999)

عند عدم القدرة على حل الشكاوى من أول مرة و/أو من قبل المشرف أو المدير، ستتم إحالتها الى إعادة نظر داخلية وفقاً لإجراءات الشكاوى والمظالم. سيتم النظر في الشكاوى أو المظلمة من قبل مدير حوكمة المؤسسات (Manager Corporate Governance)، الذي قد يقوم بالتحقيق في الشكاوى أو المظلمة بنفسه أو يقوم بتشكيل لجنة لإعادة النظر (تبعاً لمدى تعقيد القضية)، أو يقوم بإحالة القضية الى محقق مستقل.

ان أي شكاوى أو مظلمة تتعلق بقرار اتخذه الرئيس التنفيذي أو اتخذته البلدية خلال اجتماع مجلس البلدية او اجتماع لجنة من لجان البلدية، ستتم إحالتها الى الاجتماع العام القادم لمجلس البلدية لتحديد كيفية إعادة النظر فيها أما من قبل لجنة إعادة نظر داخلية أو تتم إحالتها الى محقق مستقل.

ان الشكاوى من هذا النوع يجب ان يتم تقديمها مكتوبة الى مدير حوكمة المؤسسات، ويتم توضيح طبيعة الشكاوى وتوضيح عدم الرضا بشأن أي إعادة نظر داخلية قد تم القيام بها الى حد ذلك الحين.

يجب تقديم طلب إعادة النظر في القرار خلال 6 أشهر من تاريخه، بالرغم من ذلك وفي ظروف استثنائية ولكن معقولة، قد يوافق مدير حوكمة المؤسسات على قبول طلب متأخر. سيتم تقييم هذا الامر تبعاً لكل قضية وظروفها.

سيكون هذا الاجراء آخر مستوى من مستويات إعادة النظر الداخلية التي تتبعها البلدية بخصوص الشكاوى والمظالم.

6. طرق بديلة لحل النزاعات

تفضل مدينة ماريون ان تحاول حل الشكاوى والمظالم داخلياً، ولكن في بعض الظروف لن يكون هذا ممكناً. وفي هذه الحالة توجد طرق أخرى متاحة للمشتكين لحل النزاعات، بضمنها ما يلي:

1. المصالحة – راجع منظمة المصالحة في جنوب استراليا (Mediation SA)
تفاصيل الاتصال:

العنوان: 175 Oaklands Road, Warradale SA 5046

بريد الكتروني: wreception@mediationsa.org.au

هاتف: 08 8350 0376

2. إعادة نظر امين المظالم – راجع أمين مظالم جنوب استراليا (Ombudsman SA)
تفاصيل الاتصال:

العنوان: Level 9, 55 Currie Street, Adelaide SA 5000

بريد الكتروني: ombudsman@ombudsman.sa.gov.au

هاتف: 08 8226 8699

3. مقاضاة قانونية

7. الإطار الزمني

ستعتمد الأطر الزمنية للتعامل مع الشكاوى والمظالم على مدى تعقيد القضايا. سيتم تبليغ المشتكين منذ البداية بالأطر الزمنية المرجحة للتحقيق في قضية معينة، وسيتم تبليغهم بأخر التطورات عند الضرورة. الأطر الزمنية ربما تتغير مع سير إجراءات القضية، حيث تكون الأطر الزمنية المقدرة للشكاوى والمظالم كما يلي:

1. استجابة فورية لحل القضية

1 إلى 3 أيام عمل رسمي

2. التصعيد الى المشرف أو المدير

10 أيام عمل رسمي من بعد تصعيد القضية

3. إعادة نظر داخلية (وفقاً للمادة 270 من قانون الحكومات المحلية لسنة 1999)

من 6 الى 8 أسابيع من بعد إحالة القضية الى مدير حوكمة المؤسسات، ولكنها قد تأخذ فترة تصل الى ستة أشهر في حالة القضايا المعقدة.

8. الأمور المستبعدة من سياسات البلدية

ان القضايا التالية مستبعدة من إعادة النظر وفقاً لسياسات البلدية والإجراءات المرتبطة بها:

- الشكاوى المقدمة من قبل موظفي البلدية والمتعلقة بقضايا تخص عملهم.
- الشكاوى التي يتبين انها عابثة أو كيدية.
- إذا لم تكن للمشتكي مصلحة كافية في القضية.
- الشكاوى التي يتقرر انها تخص قضايا لا تقع ضمن مسؤوليات البلدية (مثل الخلافات ما بين الجيران).
- الشكاوى التي تخص سلوك أو سوء تصرف موظفين أو أعضاء مجلس منتخبين (ستتم احالتها الى آداب السلوك ذات العلاقة).
- البلاغات المتعلقة بعمليات الاحتيال والفساد الإداري والأنشطة غير القانونية (ستتم احالتها الى السلطات المختصة).
- القضايا التي توجد لها حقوق استئناف من خلال تشريعات خاصة بها (مثل حرية الاستعلام، قانون غرامات المخالفات لسنة 1996، قانون التطوير لسنة 1993، الخ).
- القرارات التي تتخذها دوائر أخرى بخصوص قضايا ودعاوى التأمين.

اما بالنسبة للقضايا التي تقع خارج مجال إجراءات الاستئناف التشريعية، فسيتم اخذها بعين الاعتبار، واتخاذ قرار فيما إذا سيتم التعامل معها من خلال إعادة نظر داخلية أم لا، وذلك حسب وقائع كل قضية على حدة.

9. شكاوى غير معقولة

سيتم التعامل بجدية مع جميع الشكاوى التي تستلمها مدينة ماريون، وسيتم التعامل بكياسة مع المشتكين. مع ذلك وفي بعض الأحيان يمكن ان يكون سلوك المشتكي غير معقول، وهذا يمكن ان يكون بشكل إصرار غير معقول أو مطالب غير معقولة أو افتقار للتعاون أو سلوك يتصف بالمجادلة والتهديد.

حينما يؤدي سلوك المشتكي الى استهلاك مقدار لا مبرر له من الموارد أو يعيق مجريات التحقيق في شكواه، ربما يتم حينها اتخاذ قرار بفرض قيود على الاتصال بالمشتكي. ولكن وقبل اتخاذ أي قرار بتقييد الاتصال، سيتم تحذير المشتكي من انه ربما سيتم فرض قيود في حالة استمراره بانتهاج سلوك أو أفعال معينة.

ان أي قرار بتقييد الاتصال بالمشتكي أو بتعليق العمل في إجراءات الشكاوى سيتم اتخاذه من قبل الرئيس التنفيذي و/أو المدير العام، وسيتم تبليغ المشتكي بذلك خطياً.

10. الإعلان

سيتم الإعلان عن جميع القضايا التي تخضع لإجراءات إعادة نظر داخلية عن طريق التقرير السنوي الذي تعده مدينة ماريون.

11. إتاحة السياسات ومراجعتها

سيتم تعميم وثيقة السياسات هذه على جميع الموظفين وأعضاء مجلس البلدية المنتخبين و افراد المجتمع من خلال موقع بلدية مدينة ماريون على الانترنت ومن خلال شبكة الحاسوب الداخلية. ستتم مراجعة هذه السياسات كل ثلاثة أعوام.

12. وثائق ذات علاقة

- إجراءات الشكاوى والمظالم
- آداب سلوك الموظفين
- آداب سلوك أعضاء المجلس المنتخبين
- سياسات مكافحة الاحتيال والفساد الإداري
- الوشاة