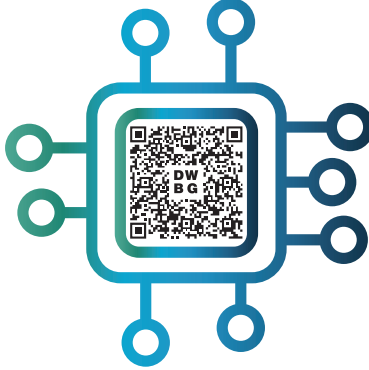




وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي
Ministry of Telecommunications & Digital Economy

وحدة إدارة مشاريع البنك الدولي World Bank Projects Management Unit (PMU)



DWBG
DIGITAL WEST BANK AND GAZA
PROJECT

مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وغزة
Digital West Bank and Gaza

نظام الشكاوى
الخاص بالمشروع

كيفية تقديم شكوى الى المشروع؟

عن طريق الايميل

dwbg_grm@mtde.gov.ps



عن طريق الحضور الشخصي الى مكتب وحدة إدارة المشروع

وحدة إدارة مشاريع البنك الدولي

رام الله ، وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي ، الطابق الثالث



عن طريق تعبئة النموذج الالكتروني عبر الرابط في ادنى الصفحة

النموذج الالكتروني

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSci_NL9jNxBPBqdbDbo-evpiCDyhGxY5-ucrzcYltzX9MaqZGg/viewform

امسح كود ال QR للوصول الى نموذج الشكاوى الالكتروني



عبر الهاتف

0562 660105



عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى الموجود على الرابط في ادنى الصفحة ومن ثم تسليمه للخبير البيئي والاجتماعي شخصيا في مكتب الوحدة

نموذج الشكاوى

<https://drive.google.com/file/d/1EhwQMEN6L6jY2Lkco6xG9q2Fll0E06iP/view?pli=1>

امسح كود ال QR للوصول الى نموذج الشكاوى



ارساله عبر الإيميل أعلاه

ارساله عبر البريد: P6140389 صندوق بريد: 59



عبر التواصل مع وحدة الشكاوى التابعة للوزارة:

الرقم المجاني: 131

الواتساب: 00970 593 131131 الواتساب: 00970 566 131131



للمزيد من المعلومات، من الممكن التواصل مع
وحدة إدارة المشاريع عبر الطرق المذكورة اعلاه



سرية المعلومات

يحق للمشتكي، كما ينص نموذج الشكاوى، بطلب عدم مشاركة هويته/ها، حيث يتم تحويل الشكاوى على انها من مجهول. ويحق أيضا للمشتكي بعدم الادلاء بمعلوماته/ها، ولكن في هذه الحالة لن يكون من المستطاع الرد على المشتكي بخصوص حالة او نتيجة شكواه/ها

يتم تقديم الشكاوى

ثم وخلال يوم عمل واحد

يتم تزويد المشتكي بإشعار استلام الشكاوى

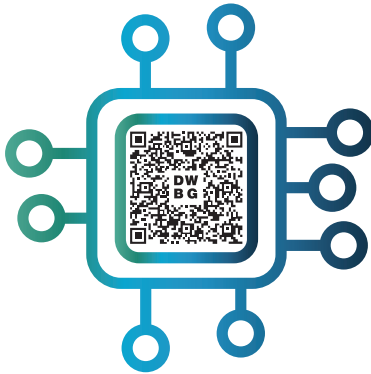
ثم وخلال ثلاثة أيام عمل

يتم اعلام المشتكي بقبول اورفض الشكاوى والمدة الزمنية المتوقعة للحل

على ان لا تتجاوز الفترة أسبوعي عمل

في حالة الحاجة لفترة إضافية لمعالجة الشكاوى

يتم اعلام المشتكي وتوضيح الأسباب والفترة المتوقعة للرد



DWBG
DIGITAL WEST BANK AND GAZA
PROJECT

مشروع تطوير الخدمات الرقمية في الضفة الغربية وغزة DIGITAL WEST BANK AND GAZA PROJECT

نظام الشكاوى الخاص بالمشروع

مشروع البنية التحتية الرقمية

يهدف المشروع الممول من قبل البنك الدولي الى تعزيز الوصول الى خدمات الاتصال ذات النطاق العريض في بعض المناطق المختارة، كما يهدف المشروع الى دعم تطوير خدمات الكترونية تهدف للاستجابة والتصدي للأزمات مثل جائحة كوفيد 19 .

أنشطة المشروع

سيتم تنفيذ عدة أنشطة تحت المكونات التالية للمشروع:

1. تطوير الأسس القانونية والتنظيمية للاقتصاد الرقمي
2. تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع اتصال النطاق العريض للاستجابة للطوارئ
3. انشاء وتعزيز منصات رقمية للخدمات والحوكمة الالكترونية

لمزيد من التفاصيل حول مكونات المشروع وانشطته:

https://mtde.gov.ps/home/Digital_Services_Development_Project?culture=ar-SA#

الدية الشكاوى والتظلم

بناء على قرار مجلس الوزراء رقم 8 للعام 2016 وبالتوافق مع الاطار البيئي والاجتماعي للبنك الدولي، توفر هذه الالية الحق في تقديم أي شكاوى او استفسار او رأي لأي شخص طالما تتعلق بالمشروع او احد مكوناته او انشطته.

الشكاوى غير المنظور اليها

- الشكاوى غير المتعلقة بالمشروع او احد مكوناته وانشطته
- الشكاوى المنظورة امام القضاء او المحاكم او هيئات التحكيم
- الشكاوى الخالية من الصحة

شكاوى العنف القائم على النوع الاجتماعي

يستقبل النظام أي شكاوى متعلقة بالعنف القائم على النوع الاجتماعي او العنف والتحرش والاستغلال الجنسي. حيث يتم توفير السرية الكاملة للمشتكي ويتم تحويل الحالة بالشراكة مع وحدة المرأة في وزارة الاتصالات والاقتصاد الرقمي وعبر وزارة شؤون المرأة حسب نظام التحويل الوطني.

التواصل مع مقدم الشكاوى → التحقق وإيجاد حلول للشكاوى → اشعار المشتكي ومتابعة حالة الشكاوى → توثيق وتحديد نوع الشكاوى → تقديم الشكاوى