**الية تقديم اقتراح / تظلم (شكوى)**

***السادة والسيدات المحترمين/ات المستفيدين/ات والعاملين/ات ضمن مشاريع وانشطة جمعية تنمية المرأة الريفية / الأندية النسوية.***

ضمن اهداف تطوير واعتماد دليل سياسة معالجة ومتابعة الاقتراحات والتظلم(الشكاوى) في جمعية تنمية المرأة الريفية والتي تتمثل في:

1. تطوير جمعية تنمية المرأة الريفية لمسؤوليتها تجاه الشركاء والمستفيدين/ات.
2. زيادة إدراك وتوعية المستفيدين/ات والشركاء لحقوقهم/ن في رفع اقتراح و/او تظلم(شكوى).
3. تقوية العلاقات ما بين جمعية تنمية المرأة الريفية وشركائها ومستفيدين/ات من الأندية النسوية والمجتمع المحلي.
4. تقوية فعالية وجود تداخلات ونظام للرصد والتقييم والرقابة على فعاليات وأنشطة الجمعية.
5. تعظيم قيمة التعلم في إطار جمعية تنمية المرأة الريفية وكافة مناطق عملها.

يمكنكم/ن الان التواصل مع أحد مكاتبنا لتقديم اية مقترحات او تظلمات(شكاوى) حول الانشطة المقدمة من خلال الجمعية / الأندية النسوية / المشاريع / الشركاء، ومن خلال نموذج الاقتراحات والتظلم(شكوى) و/أو يمكنكم ارسال رسالة بواسطة الفاكس أو البريد الالكتروني الخاص بنظام الشكاوى على العناوين التالي:

**جمعية تنمية المرأة الريفية**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **مكتب** | **عنوان المكتب** | **رقم الهاتف للاتصال** |
| المكتب الرئيسي - رام الله | رام الله – دوار التشريعي – عمارة صابات – ط2 | 022964585/6 |
| مكتب بيت لحم | بيت لحم - الدوحة - الدوار الثاني - مقابل مراد لتأجير السيارات – مبنى جمعية التنمية الزراعية (الإغاثة الزراعية) | 02-2770812 |
| مكتب حلحول | حلحول – مقابل عيادة حلحول الحكومية – مبنى سوق الخضار المركزية (حسبة حلحول) | 02-2225030 |
| مكتب نابلس | نابلس – شارع سفيان – مقابل كساندرا للشابات -عمارة السخل-ط3 | 09-2389496 |
| مكتب جنين | جنين – كراجات الناصرة – مقابل المسجد الكبير – عمارة الغرفة التجارية – ط5 | 0598904492 |

 فاكس رقم: 022964587

     بريد الكتروني: [sgm@rwds.ps](mailto:sgm@rwds.ps)

 حيث يرجى العمل على تزويدنا بالمعلومات التالية لدى تقدمكم/ن لمقترح / التظلم(شكوى):

1. اعتماد نموذج المقترح / التظلم(شكوى)وتعبئته
2. اسم الصريح لمقدم الاقتراح / التظلم(شكوى)، عنوان السكن، معلومات الاتصال
3. علاقتك المباشرة /غير المباشرة بجمعية تنمية المرأة الريفية.
4. من هي جهة الاتصال مع جمعية تنمية المرأة الريفية.
5. طبيعة المقترح و/او التظلم(الشكوى) المقدمة من طرفك. يرجى التفصيل قدر المستطاع.
6. ارفاق أي وثائق ممكن ان تدعم المقترح / التظلم(شكوى).
7. التأكد من ارسال وتسليم الشكوى الى الشخص المسؤول في الجمعية، او ارسالها عبر البريد الالكتروني [sgm@rwds.ps](mailto:sgm@rwds.ps).
8. ضرورة اعتماد عنوان الرسالة الالكترونية ب: (اقتراح) او (شكوى) وارفاق النماذج والمعلومات والمستندات الداعمة.

مع العلم انه ضمن إجراءات تحويل المقترح/ التظلم(شكوى) والاستجابة لها، سيكون هناك رد اولى يقر باستلام الشكوى خلال اسبوع واحد وسيتم تقديم رد نهائي خلال اسبوعيين من استلام الشكوى، في حين قد يتطلب ذلك وقتا اطول في حال كانت المشكلة معقدة ولم يتم حلها على مستوى إدارة الجمعية.

كما وان جمعية تنمية المرأة الريفية تلتزم بمبدأ واخلاقيات العمل ومبدأ السرية والحفاض على الخصوصية، والالتزام بالقوانين والأعراف والمواثيق الدولية المتعلقة بحقوق الانسان وضمان العيش الكريم، خاصة للفئات التي تعمل الجمعية معها، حيث أقرّت المواثيق الدولية وكذلك التشريعات المحلية، بحق الانسان في تقديم المقترحات / التظلمات(شكاوى) باعتبار أن هذا الحق من الآليات المهمة لحماية حقوق الانسان على المستوى المحلي.

لمزيد من المعلومات حول دليل جمعية تنمية المرأة الريفية لسياسات معالجة المقترحات والتظلمات(الشكاوى) يرجى الوصول الى الرابط:

<http://www.rwds.ps/ar/content.cfm?id=SCXUPLADAWASMBNIFHYSAOJNMIUIFTNFUCGFGKSS&do=content>

**ملاحظة**: ضمن المشروع الفرعي "*تعزيز الوضع الاقتصادي للشباب والشابات في الضفة الغربية وخاصة المتضررين من جائحة كوفيد 19."* الذي سوف يتم تنفيذه من قبل جمعية تنمية المرأة الريفية وشركائها من منظمات المجتمع المدني وبشراكة مع صندوق التشغيل والحماية الاجتماعية الفلسطيني ووزارة المالية الفلسطينية، وبتمويل من البنك الدولي. سوف تعمل جمعية المرأة الريفية على توفير كافة المواد والأدلة حول سياسة معالجة المقترحات والتظلمات(الشكاوى) في كل موقع من المواقع التي تم اختيارها لتنفيذ المشروع، كما وسوف توفر قائمة بأسماء وعناوين الأشخاص القائمين على المشروع من قبل المؤسسات المنفذة المختلفة والمخولين باستقبال الشكاوى والتعامل معها، كما يوجد صندوق للشكاوى في مقرات ومكاتب الجمعية وشركائها والأندية النسوية التابعة لها.

فيما يلي الأدلة والنماذج الذي سيتم استخدامه لتوثيق استلام ومتابعة الشكاوى الخاصة بالمشروع:

* رابط تنزيل دليل جمعية تنمية المرأة الريفية لمعالجة المقترحات والتظلمات (الشكاوى):

عربي: <http://www.rwds.ps/ar/content.cfm?id=SCXUPLADAWASMBNIFHYSAOJNMIUIFTNFUCGFGKSS&do=content>

انجليزي: <http://www.rwds.ps/ar/content.cfm?id=UXAQTBUWGHJFMNNZRBEIMQADFQPWZCDCRKCZAZYL&do=content>

* **رابط تنزيل نموذج تقديم مقترح / تظلم(شكوى)**

عربي: <http://www.rwds.ps/ar/content.cfm?id=ANWSEWLXBZQEERUZEFCYNXEXZECPOWGAZSBRFQEK&do=content>

انجليزي: <http://www.rwds.ps/ar/content.cfm?id=TOMMHOHYXFQXICOSXJJQXNMMHMUHOOEDRFVVFZTB&do=content>

كما ويمكنكم/ن تقديم الشكاوى والاقتراحات فيما يخص مشروع المال مقابل العمل من خلال البوابة الفلسطينية للتشغيل على الرابط:

<https://e.pef.ps/page/report/ar>

او امكانية التواصل والاتصال بالمسؤول البيئي والاجتماعي في وزارة المالية والجهات الرقابية المختصة عبر:

البريد الإلكتروني: [Pcu.eso@pmof.ps](mailto:Pcu.eso@pmof.ps)

الهاتف المتنقل: 0593071711