

2026

سياسة إدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة وفق مستويات التصعيد



الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية
NATIONAL COMMISSION FOR TRANSITIONAL JUSTICE

جدول المحتويات

1. الهدف من السياسة.....	4
2. التعريفات.....	4
3. الأشخاص والفئات المتأثرة بالسياسة.....	6
4. نص السياسة.....	6
5. المرجعية.....	8
6. الأدوار والمسؤوليات.....	8
7. المساءلة.....	10
8. الإشراف والرقابة.....	10
9. المراجعة والتحديث.....	11
10. الموافقة والاعتماد.....	11
11. الوثائق والإجراءات التابعة.....	12

عنوان الوثيقة	سياسة إدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة وفق مستويات التصعيد
رقم الوثيقة	TJ-PO-03
نوع الوثيقة	سياسة Policy
الجهة المالكة للوثيقة	الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية
الجهة / الوحدة الفنية القائمة	وحدة إدارة الشكاوى المركزية
الوحدات الداعمة	مديريات المحافظات، وحدات الشكاوى في المديريات والمراكز، الإدارات الفنية المركزية، مديرية الرقابة الداخلية المركزية، مكتب الشؤون القانونية، وحدة الحماية والدعم النفسي، إدارة البيانات والأرشفة، والوحدات المعنية بحسب طبيعة الشكاوى
الإصدار	
حالة الوثيقة	مسودة أولى للنقاش
تاريخ الإصدار	
تاريخ النفاذ	
تاريخ المراجعة القادمة	
أعدها	
راجعها فنياً	
راجعها إدارياً وضبطياً	
راجعها قانونياً عند الحاجة	
اعتمدها	
الوثيقة الأم، إن وجدت	
الوثائق التابعة	إجراءات ونماذج وتعليمات إدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة
الوثائق المستبدلة أو الملغاة	
درجة السرية / الوصول	داخلي مقيد - مسودة أولى للنقاش

1. الهدف من السياسة

تهدف هذه السياسة إلى وضع إطار حاكم وملزم لإدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة داخل الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية، بما يضمن توفير آلية مؤسسية موحدة، آمنة، عادلة، قابلة للتتبع، ومراعية للسرية والكرامة الإنسانية، لاستقبال ومعالجة الشكاوى والتظلمات والملاحظات والبلاغات المرتبطة بخدمات الهيئة أو إجراءاتها أو سياساتها أو معاييرها أو قراراتها أو سلوك العاملين فيها.

وتسعى السياسة إلى ضمان أن يكون لكل شخص يتعامل مع الهيئة، أو يتأثر بقراراتها أو خدماتها أو إجراءاتها، حق واضح وآمن في تقديم شكوى أو تظلم أو ملاحظة دون خوف من الانتقام أو الإهمال أو التمييز أو كشف الهوية أو إساءة استخدام المعلومات. وتشمل هذه السياسة الشكاوى المقدمة من الضحايا، الناجين، ذويهم، الشهود، المبلغين، المستفيدين، المراجعين، الشركاء، العاملين، أو أي جهة ذات علاقة بعمل الهيئة.

كما تهدف السياسة إلى منع تشتت الشكاوى بين الوحدات، وضمان تسجيل الشكاوى القابلة للتسجيل ضمن نظام موحد، وفرزها بحسب نوعها ومستوى خطورتها، وإحالتها إلى الجهة الفنية أو الإدارية المختصة، ومتابعة مسارها حتى اتخاذ القرار المناسب وتنفيذ الإجراء التصحيحي أو الحمائي أو الإداري اللازم.

وتؤكد السياسة أن إدارة الشكاوى ليست مساراً إدارياً شكلياً، بل أداة مؤسسية لتعزيز العدالة في الوصول إلى خدمات الهيئة، وتصحيح الأخطاء، وتحسين الإجراءات، وتطوير المعايير، ورصد الأنماط المتكررة، وحماية الثقة بين الهيئة والضحايا والمجتمع. كما تساعد السياسة على تحويل الشكاوى الفردية، عند الاقتضاء، إلى مدخلات تحليلية لتحسين الأداء المؤسسي ومنع تكرار الخلل في أكثر من مديرية أو مركز أو مسار.

2. التعريفات

المصطلح	التعريف
الشكوى	طلب أو بلاغ أو ملاحظة يقدمها شخص أو جهة بشأن خلل أو ضرر أو تقصير أو سلوك أو إجراء أو قرار أو خدمة مرتبطة بعمل الهيئة.
التظلم	اعتراض يقدمه شخص أو جهة على قرار أو إجراء أو نتيجة أثرت على مسار حالته أو حقه أو إمكانية متابعته ضمن خدمات أو مسارات الهيئة.
البلاغ الحساس	بلاغ يتضمن مؤشرات على خطر أو ضرر أو انتهاك جسيم للسرية أو الكرامة أو السلامة أو النزاهة أو سمعة الهيئة، ويستلزم تقييد الوصول والتعامل الفوري والمناسب.
مقدم الشكوى	أي شخص أو جهة تقدم شكوى أو تظلاً أو بلاغاً أو ملاحظة إلى الهيئة عبر الرابط الموحد أو القنوات المعتمدة.
الشكوى الوظيفية / الإجرائية	شكوى تتعلق بخلل في عملية أو سياسة أو إجراء أو معيار أو نموذج أو خدمة أو طريقة عمل، ولا تنصب أساساً على سلوك موظف بعينه.
الشكوى الإدارية / السلوكية	شكوى تتعلق بسلوك موظف محدد، أو مخالفة مهنية، أو إساءة، أو تقصير شخصي، أو تجاوز صلاحيات منسوب إلى شخص بعينه.

المصطلح	التعريف
الشكوى المختلطة	شكوى تتضمن جانباً وظيفياً أو إجرائياً وجانباً إدارياً أو سلوكياً في الوقت نفسه، وتحتاج إلى مسارين مترابطين للمعالجة.
المستوى الأول: شكوى عادية / تشغيلية	شكوى بسيطة أو متوسطة يمكن معالجتها في المستوى الأقرب، ولا تتضمن خطراً حتماً أو أثراً جوهرياً على الحقوق أو الثقة المؤسسية.
المستوى الثاني: تظلم أو شكوى مؤثرة	شكوى أو تظلم يؤثر على مسار الحالة، أو حق المستفيد، أو عدالة القرار، أو اتساق تطبيق الإجراء.
المستوى الثالث: شكوى حساسة أو جسيمة	شكوى تتضمن خطراً على السلامة أو الكرامة أو السرية أو النزاهة أو سمعة الهيئة، أو تتضمن إساءة أو تمييزاً أو تهديداً أو فساداً أو استغلالاً أو خرقاً جسيماً للبيانات.
وحدة إدارة الشكاوى المركزية	الوحدة النازمة لنظام الشكاوى، والمسؤولة عن استقبال الشكاوى وفرزها وتسجيلها وتوجيهها ومتابعة مسارها وتحليل أنماطها، دون أن تكون بديلاً عن الجهات الفنية أو الإدارية صاحبة الاختصاص.
وحدة الشكاوى في المديرية أو المركز	الجهة المحلية أو الفرعية التي تدعم استقبال ومتابعة الشكاوى ضمن نطاق المديرية أو المركز، وفق صلاحياتها وارتباطها بالنظام المركزي.
جهة المعالجة	الجهة الفنية أو الإدارية أو الرقابية المكلفة بدراسة الشكاوى والتحقق منها وتنفيذ الإجراء المناسب.
جهة القرار	الجهة المخولة باتخاذ القرار النهائي أو المرحلي بشأن الشكاوى بحسب نوعها ومستواها وصلاحيات التصعيد المعتمدة.
صلاحيات الاطلاع	القواعد التي تحدد من يحق له الوصول إلى ملف الشكاوى أو بياناتها أو مرفقاتها، بحسب مستوى السرية والحساسية والخطر.
التصعيد	نقل الشكاوى أو بعض جوانبها إلى مستوى إداري أو فني أو رقابي أعلى عندما يتجاوز أثرها أو خطورتها صلاحية المستوى الأدنى أو قدرته على المعالجة.
التحقق	عملية جمع وتحليل المعلومات المتعلقة بالشكاوى لتحديد مدى صحتها أو ثبوتها أو الحاجة إلى استكمالها.
الإجراء التصحيحي	إجراء يهدف إلى معالجة خلل في خدمة أو إجراء أو سياسة أو معيار أو نموذج أو طريقة عمل.
الإجراء الحمائي	إجراء يهدف إلى منع أو تقليل ضرر محتمل أو قائم على مقدم الشكاوى أو الضحية أو الشاهد أو العامل أو أي شخص مرتبط بالحالة.

المصطلح	التعريف
الإجراء الإداري	إجراء يتعلق بمعالجة سلوك أو تقصير أو مخالفة منسوبة إلى موظف أو مسؤول، وفق التسلسل الإداري وقواعد الرقابة الداخلية.
الإغلاق	إنهاء معالجة الشكاوى بعد اكتمال عناصر الملف الأساسية: التصنيف، التحقق، القرار، الإجراء، والإبلاغ، أو توثيق سبب عدم المتابعة.
التحليل الدوري	مراجعة دورية للشكاوى لاستخراج الأنماط المتكررة، وتحديد مواطن الخلل، وتقديم تغذية راجعة للإدارات والوحدات المعنية.

3. الأشخاص والفئات المتأثرة بالسياسة

تنطبق هذه السياسة على جميع الجهات والأشخاص الذين يتعاملون مع الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية أو يتأثرون بخدماها أو قراراتها أو إجراءاتها أو سلوك العاملين فيها، كما تنطبق على جميع العاملين والوحدات والإدارات والمديريات والمراكز التي تشارك في استقبال الشكاوى أو فرزها أو تسجيلها أو معالجتها أو اتخاذ القرار بشأنها أو تحليلها.

وتشمل الفئات المتأثرة بهذه السياسة ما يلي:

الفئة / الجهة	صلتها بالسياسة
الضحايا والناجون وذووهم والشهود والمبلغون ومقدمو المعلومات	تشملهم السياسة لضمان حقهم في تقديم شكوى أو تظلم أو بلاغ حول أي إجراء أو قرار أو خدمة أو تعامل أو استخدام للمعلومات قد يؤثر على حقوقهم أو كرامتهم أو سلامتهم أو سريتهم أو مسار حالتهم، مع ضمان الحماية من الضغط أو الانتقام أو كشف الهوية أو إساءة استخدام البيانات.
العاملون في الهيئة	يلتزمون بتطبيق السياسة، وقد يكونون موضوع شكوى أو شهوداً أو مقدمي شكاوى أو جهات معالجة بحسب الحالة.

4. نص السياسة

تلتزم الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية بتوفير نظام موحد، آمن، عادل، شفاف، وقابل للتتبع لإدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة، بما يضمن حق الأفراد والجهات ذات العلاقة في تقديم الشكاوى أو التظلمات أو البلاغات، ومعالجتها وفق قواعد واضحة في التصنيف، التسجيل، الإحالة، التحقق، القرار، التنفيذ، الإبلاغ، الإغلاق، الأرشيف، والتحليل الدوري.

وتقرر الهيئة بأن الشكاوى ليست تهديداً للمؤسسة، بل مدخل أساسي لتحسين الأداء، وتصحيح الخلل، وتعزيز الثقة، وضمان المساءلة، وحماية حقوق الضحايا والمراجعين والمستفيدين والعاملين. لذلك، لا يجوز تجاهل أي شكاوى قابلة للفحص، أو التعامل معها بصورة انتقائية، أو تعطيلها، أو استخدامها ضد مقدمها، أو كشف هويته دون مبرر وصلاحيات واضحة.

وتلتزم الهيئة بما يلي:

1. ضمان حق كل شخص أو جهة ذات علاقة في تقديم شكاوى أو تظلم أو بلاغ أو ملاحظة عبر الرابط الموحد أو القنوات المعتمدة، دون تمييز أو إقصاء أو اشتراطات غير مبررة.
2. اعتماد آلية موحدة لاستقبال الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة، بما يمنع تشتت البلاغات بين الوحدات أو ضياعها أو معالجتها خارج النظام المؤسسي المعتمد.
3. استقبال الشكاوى كما وردت من مقدمها دون حكم مسبق على صحتها أو نية مقدمها، مع حفظ الحد الأدنى من المعلومات اللازمة للفحص الأولي.
4. التمييز بين الشكاوى القابلة للتسجيل ضمن العملية الرسمية، والملاحظات التشغيلية البسيطة جداً التي يمكن معالجتها فوراً دون فتح شكاوى رسمية، مع ضمان عدم استخدام هذا التمييز لإسقاط شكاوى مؤثرة أو حساسة.
5. اعتماد فرز مزدوج للشكاوى، يبدأ بتحديد نوع الشكاوى: وظيفية/إجرائية أو إدارية/سلوكية، ثم تحديد مستوى الشكاوى: مستوى أول، مستوى ثانٍ، أو مستوى ثالث.
6. التعامل مع الشكاوى المختلطة من خلال فتح مسارين مترابطين عند الحاجة: مسار وظيفي لمعالجة الخلل في النظام أو الإجراء، ومسار إداري لمعالجة السلوك أو المسؤولية الفردية.
7. تسجيل الشكاوى الرسمية على النظام حسب نوعها ومستواها، مع تثبيت الجهة المعنية، مسار المعالجة، جهة القرار، مستوى السرية، وصلاحيات الاطلاع.
8. التمييز الواضح بين تسجيل الشكاوى على النظام وبين المعالجة واتخاذ القرار؛ فالتسجيل يضمن التتبع والتحليل، أما القرار والمعالجة فيبقان لدى الجهة الفنية أو الإدارية أو الرقابية المختصة.
9. ضمان أن وحدة إدارة الشكاوى المركزية هي جهة ناظمة للنظام، مسؤولة عن الاستقبال والفرز والتسجيل والإحالة والمتابعة والتحليل، وليست بديلاً عن الوحدات الفنية أو الإدارية صاحبة الاختصاص.
10. إحالة الشكاوى الوظيفية أو الإجرائية إلى الوحدة الفنية أو التقنية المختصة بحسب موضوع الشكاوى ومستواها، مع إمكانية التصعيد إلى الإدارة المركزية أو رئاسة الهيئة إذا كان الخلل مؤسسياً أو عابراً للمحافظات أو يمس سياسة عامة.
11. إحالة الشكاوى الإدارية أو السلوكية عبر التسلسل الإداري المناسب، مع إشراك مديرية الرقابة الداخلية المركزية في الحالات المؤثرة أو الحساسة أو الجسيمة أو التي لا يمكن معالجتها محلياً.
12. التعامل مع الشكاوى التي تتضمن مؤشرات حماية أو خطورة أو فساد أو خرق سرية أو إساءة أو استغلال أو تهديد أو تمييز باعتبارها شكاوى من المستوى الثالث مؤقتاً إلى حين استكمال الفرز والتحقق.
13. تقييد صلاحيات الاطلاع في الشكاوى الحساسة أو الجسيمة، بحيث لا يطلع على ملف الشكاوى إلا الأشخاص المخولون الذين يحتاجون إلى المعلومات لتنفيذ مهمة محددة.
14. حماية هوية مقدم الشكاوى، وعدم كشف بياناته أو مضمون شكواه أو مرفقاتها إلا وفق الصلاحيات المعتمدة، ومبدأ الحاجة إلى المعرفة، ومتطلبات المعالجة أو الحماية أو القانون.
15. ضمان الحياد والإنصاف في التحقق من الشكاوى، بما يشمل الاستماع إلى مقدم الشكاوى عند الحاجة، وطلب توضيحات من الجهة أو الموظف محل الشكاوى، ومراجعة السجلات والمعايير والإجراءات ذات الصلة.
16. احترام حق الموظف أو الجهة محل الشكاوى في تقديم التوضيح أو الرد وفق القواعد الإدارية المعتمدة، دون أن يؤدي ذلك إلى كشف غير ضروري لهوية مقدم الشكاوى أو تعريضه للخطر.

17. إعداد تقرير تحقق وتوصيات قبل اتخاذ القرار في الشكاوى التي تستدعي ذلك، على أن يميز التقرير بين التوصيات الوظيفية/الإجرائية والتوصيات الإدارية/السلوكية.
18. اتخاذ القرارات المتعلقة بالشكاوى بناءً على الوقائع الموثقة، ونوع الشكاوى، ومستواها، وصلاحيات الجهة المختصة، مع إمكانية قبول التوصية أو تعديلها أو طلب استكمالها.
19. تنفيذ الإجراء المناسب بحسب طبيعة الشكاوى، سواء كان إجراءً تصحيحياً، أو حمائياً، أو إدارياً، أو تدريبياً، أو تطويرياً، أو إحالة إلى مستوى أعلى.
20. إبلاغ مقدم الشكاوى بالنتيجة أو حالة المعالجة بالقدر المناسب، وبما لا يكشف معلومات سرية أو يضر بالأطراف أو يؤثر على سلامة التحقق أو حقوق الآخرين.
21. عدم إغلاق أي شكاوى قبل اكتمال الحد الأدنى من عناصر الملف، بما يشمل التصنيف، التحقق عند الحاجة، القرار، الإجراء، الإبلاغ، وتوثيق سبب الإغلاق أو التصعيد.
22. أرشفة ملفات الشكاوى وسجلاتها ومرفقاتها وقراراتها وسجل الإبلاغ بطريقة آمنة، مع ضبط صلاحيات الوصول وفق مستوى الحساسية والخطر.
23. تحليل الشكاوى دورياً لاستخراج الأنماط المتكررة، وتحديد مواطن الخلل في السياسات أو الإجراءات أو المعايير أو الخدمات أو السلوكيات الإدارية، وتقديم تغذية راجعة للإدارات والوحدات المعنية.
24. استخدام نتائج تحليل الشكاوى كمدخل لتحسين الأداء المؤسسي، وتعديل الإجراءات أو النماذج أو التعليمات، وتطوير التدريب، وتعزيز الاتساق بين المحافظات والمراكز.
25. مراجعة هذه السياسة وإجراءاتها ونماذجها دورياً، وتحديثها وفق نتائج التطبيق، تغير السياق، ظهور مخاطر جديدة، أو ورود ملاحظات من الضحايا أو المستفيدين أو العاملين أو الجهات الرقابية.

5. المرجعية

تستند هذه السياسة إلى:

1. ولاية الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية ومهامها المتعلقة بكشف الحقيقة، جبر الضرر، المساءلة، ضمانات عدم التكرار، حفظ الذاكرة، وتعزيز الثقة العامة.
2. النظام الداخلي للهيئة وأطر الحوكمة المعتمدة فيها.
3. قيم الهيئة الوطنية للعدالة الانتقالية وعلى رأسها: المهنية المنهجية، الشفافية المسؤولة، المسؤولية المؤسسية.
4. مبادئ الحوكمة الرشيدة، الشفافية، المساءلة، النزاهة، الإنصاف، وإدارة المخاطر.
5. قواعد حقوق الإنسان ذات الصلة بالحق في الانتصاف، الكرامة، الخصوصية، عدم التمييز، وحماية الأشخاص من الانتقام أو سوء المعاملة.
6. مبادئ السرية، حماية البيانات، الحاجة إلى المعرفة، الحد الأدنى من البيانات، وعدم الإضرار.
7. سياسات وإجراءات الهيئة المتعلقة بحماية البيانات، الحماية، المشاركة، الإحالة، إدارة الأدلة، الموارد البشرية، الرقابة الداخلية، والسلوك المهني، متى وجدت.
8. الإجراءات والنماذج والتعليمات التابعة لهذه السياسة.

6. الأدوار والمسؤوليات

المسؤوليات العامة	الجهة
اعتماد السياسة، ضمان اتساقها مع ولاية الهيئة، اتخاذ القرارات المؤسسية في الشكاوى عالية الأثر، ومساءلة الجهات المعنية عن الالتزام بها.	مجلس الهيئة / رئاسة الهيئة
قيادة نظام الشكاوى، استقبال وفرز وتسجيل الشكاوى، تحديد نوعها ومستواها، ضبط صلاحيات الاطلاع، إحالتها إلى المسار الصحيح، متابعة المعالجة، تحليل الأنماط، وإعداد التغذية الراجعة.	وحدة إدارة الشكاوى المركزية
دعم استقبال ومتابعة الشكاوى ضمن النطاق المحلي، التنسيق مع الوحدة المركزية، متابعة الجهات المحلية المعنية، وتحديث البيانات وفق الصلاحيات.	وحدات الشكاوى في المديرية والمراكز
معالجة الشكاوى الوظيفية أو الإجرائية المرتبطة بالسياسات أو المعايير أو النماذج أو الإجراءات أو الخدمات، واقتراح التعديلات اللازمة.	الإدارات الفنية المركزية (المسارات الستة الأساسية)
متابعة الشكاوى ضمن نطاق المحافظة، معالجة أو تصعيد الشكاوى بحسب المستوى، وضمان تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الإدارية محلياً.	مديرية المحافظات
معالجة الشكاوى من المستوى الأول، دعم التحقق في الشكاوى المؤثرة، تنفيذ الإجراءات التصحيحية، وضمان التزام العاملين بالسياسة.	مديرية المراكز والوحدات
معالجة الشكاوى الإدارية أو السلوكية البسيطة، طلب التوضيحات، اتخاذ التوجيهات الإدارية المناسبة، والتصعيد عند تجاوز الصلاحية.	المسؤول المباشر للموظف
معالجة أو قيادة التحقق في الشكاوى الإدارية أو السلوكية المؤثرة والحساسة والجسيمة، وخاصة ما يتعلق بالنزاهة أو الإساءة أو الفساد أو خرق السرية أو السلوك المهني الجسيم.	مديرية الرقابة الداخلية المركزية
تقديم الرأي القانوني في الشكاوى ذات الأثر القانوني أو التعاقدي أو القضائي، ودعم حماية حقوق الأطراف وسلامة الإجراءات.	مكتب الشؤون القانونية
تقييم المخاطر الحمائية عند الحاجة، تقديم أو تنسيق الدعم النفسي والاجتماعي، واقتراح تدابير حماية لمقدم الشكاوى أو الضحية أو الشاهد أو العامل.	وحدة الحماية والدعم النفسي
ضمان حفظ ملفات الشكاوى وسجلاتها ومرفقاتها بشكل آمن، وضبط الوصول، وحماية البيانات من التسريب أو الاستخدام غير المصرح.	إدارة البيانات والأرشيف
الالتزام بقواعد السرية وحماية البيانات وعدم الإضرار عند تعاملهم مع أي شكاوى أو معلومات مرتبطة بعمل الهيئة.	الشركاء والجهات المتعاونة

الجهة	المسؤوليات العامة
جميع العاملين في الهيئة	الالتزام بهذه السياسة، التعاون مع مسار الشكاوى، عدم عرقلة التحقق، عدم الانتقام من مقدمي الشكاوى، والإبلاغ عن أي خرق أو خطر أو إساءة استخدام للمعلومات.

7. المساءلة

يُعد أي انتهاك لهذه السياسة إخلالاً جوهرياً بالتزامات الهيئة تجاه الضحايا والمستفيدين والمراجعين والعاملين والجهات ذات العلاقة. ويشمل ذلك على وجه الخصوص:

- تجاهل شكاوى قابلة للفحص أو الامتناع عن تسجيلها دون مبرر.
- تصنيف الشكاوى بطريقة تؤدي إلى تخفيض خطورتها أو منع تصعيدها.
- كشف هوية مقدم الشكاوى دون إذن أو صلاحية.
- مشاركة معلومات الشكاوى مع جهة غير مخولة.
- الضغط على مقدم الشكاوى لسحب شكواه أو تعديلها.
- الانتقام من أو التحريض على مقدم الشكاوى أو الشاهد أو المبلغ أو أي شخص مرتبط بالشكاوى.
- التحيز في التحقق أو تعطيل المعالجة.
- إخفاء معلومات جوهريّة عن جهة القرار.
- تنفيذ معالجة شكلية دون معالجة سبب الشكاوى.
- إغلاق الشكاوى قبل اكتمال الحد الأدنى من عناصر الملف.
- عدم تنفيذ قرار أو إجراء معتمد دون مبرر.
- إساءة استخدام بيانات الشكاوى أو مرفقاتها.
- عدم الإبلاغ عن شكاوى حساسة أو جسيمة وفق مسار التصعيد.
- توسيع صلاحيات الاطلاع في الشكاوى الحساسة دون مبرر.
- تعطيل التحليل الدوري أو إخفاء الأنماط المتكررة.

في حال وقوع مخالفة، تتخذ الهيئة إجراءات تصحيحية فورية لحماية الشخص المتضرر أو المعرض للخطر، وتراجع الحالة داخلياً، وتحدد المسؤوليات، وتتخذ تدابير إدارية أو مهنية أو رقابية مناسبة بحسب طبيعة المخالفة وخطورتها، مع التركيز على منع تكرار الضرر وتحسين الأداء المؤسسي.

8. الإشراف والرقابة

يتولى مجلس الهيئة أو رئاسة الهيئة الإشراف العام على الالتزام بهذه السياسة من خلال التقارير الدورية والمراجعات المؤسسية. وتتولى وحدة إدارة الشكاوى المركزية المتابعة المباشرة لتطبيق السياسة ضمن نظام الشكاوى، بالتنسيق مع مديريات المحافظات، الإدارات الفنية، مديرية الرقابة الداخلية المركزية، مكتب الشؤون القانونية، وحدة الحماية والدعم النفسي، وإدارة البيانات والأرشيف عند الحاجة.

وتشمل الرقابة:

- مراجعة الالتزام بقنوات استقبال الشكاوى.
- مراجعة جودة الفرز والتصنيف.
- مراجعة صلاحيات الاطلاع في الشكاوى الحساسة.
- مراجعة مدد المعالجة.
- مراجعة قرارات الإغلاق والتصعيد.
- مراجعة عينة من تقارير التحقق والتوصيات.
- متابعة تنفيذ الإجراءات التصحيحية أو الإدارية أو الحمائية.
- تحليل الشكاوى المتكررة.
- رصد خروقات السرية أو البيانات.
- متابعة شكاوى الانتقام أو الضغط أو التهديد.
- تقييم فعالية التغذية الراجعة للإدارات والوحدات.
- تحديث الإجراءات والنماذج التابعة عند الحاجة.

9. المراجعة والتحديث

تُراجع هذه السياسة مرة واحدة سنوياً على الأقل، أو عند حدوث أي من الحالات الآتية:

- تغير جوهري في هيكل الهيئة أو صلاحياتها.
- تعديل في نظام الشكاوى أو قنوات الاستقبال.
- ظهور نمط متكرر من الشكاوى يكشف فجوة في السياسة أو الإجراءات.
- وقوع شكاوى حساسة أو جسيمة تكشف ضعفاً في الحماية أو السرية أو التصعيد.
- ورود ملاحظات من الضحايا أو المستفيدين أو العاملين أو المديرين.
- صدور قانون أو نظام أو توجيه جديد له صلة بإدارة الشكاوى أو حماية البيانات أو الرقابة الداخلية.
- توصية من جهة رقابية أو قانونية أو إدارية.
- نتائج تقييم تظهر ضعفاً في التصنيف أو المعالجة أو الإغلاق أو التحليل الدوري.
- الحاجة إلى تحديث الإجراءات أو النماذج أو تعليمات العمل التابعة.

وتُحدّث السياسة وفق مسار مراجعة واعتماد الوثائق المعتمد في الهيئة، ولا تصبح أي نسخة معدلة نافذة إلا بعد اعتمادها من الجهة المخولة.

10. الموافقة والاعتماد

البند	الجهة
أعدها	
راجعها فنياً	وحدة إدارة الشكاوى المركزية، مديرية الرقابة الداخلية المركزية، الإدارات الفنية المعنية
راجعها إدارياً وضبطياً	مديرية التنمية الإدارية / الجهة المختصة بضبط الوثائق

البند	الجهة
اعتمدها	مجلس الهيئة / رئاسة الهيئة
تاريخ الإصدار	... / ... / 2026
تاريخ النفاذ	... / ... / 2026
تاريخ المراجعة القادمة	... / ... / 2027

11. الوثائق والإجراءات التابعة

تتفرع عن هذه السياسة، أو ترتبط بها، الوثائق التالية:

رقم مقترح	اسم الوثيقة	نوع الوثيقة
TJ-PO-03-SOP-01	إدارة الشكاوى والتظلمات والحالات الحساسة وفق مستويات التصعيد	SOP
TJ-PO-03-WI-XX	تعليمات تقييد الوصول في الشكاوى الحساسة	Work Instruction
TJ-PO-03-WI-XX	تعليمات حماية هوية مقدم الشكاوى	Work Instruction
TJ-PO-03-WI-XX	تعليمات التعامل مع الشكاوى المختلطة	Work Instruction
TJ-PO-03-WI-XX	تعليمات إعداد التغذية الراجعة المؤسسية من الشكاوى	Work Instruction