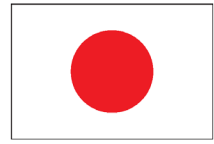




THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

زيادة الفرص الاقتصادية وتحسين سبل العيش للمجتمعات على امتداد مسار فلسطين التراثي (P170706)

دليل آلية التظلم
على مستوى المستفيدين/المجتمع

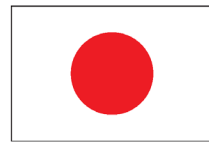
نيسان 2023



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

جدول المحتويات

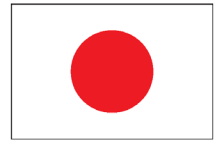
3	ملخص	
4	تعريفات	
5	إجراءات استلام الشكاوى/التظلمات ومعالجتها:	
5	1. استقبال الشكاوى/التظلمات	
5	1.1 طرق تقديم الشكاوى	
5	1.2 أنواع الشكاوى	
6	2. معالجة الشكاوى	
6	2.1 إجراءات تقديم التظلمات	
6	2.2 تسجيل التظلمات	
6	2.3 إحالة التظلمات وفحصها	
7	2.4 إخطار المشتكي	
7	2.5 إغلاق الشكاوى	
8	3. نظام تسوية النزاعات الإضافي	
8	3.1 نظام تسوية النزاعات الداخلي	
8	3.2 نظام تسوية النزاعات الخارجي	
8	4. الإبلاغ	
8	5. الأدوار والمسؤوليات	
10	الملحق الأول: استمارة إدخال الشكاوى	
13	الملحق الثاني: استمارة تأكيد استلام الشكاوى	
14	الملحق الثالث: استمارة طلب معلومات إضافية	
15	الملحق الرابع: استمارة الرد	
16	الملحق الخامس: سجل نظام التظلم	



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



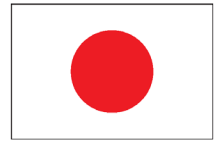
من الشعب الياباني
From the People of Japan

ملخص

يتم تمويل مشروع "زيادة الفرص الاقتصادية وتحسين سبل العيش للمجتمعات الهشة على طول مسار فلسطين التراثي (PH Trail) في الضفة الغربية" من قبل البنك الدولي (WB) وينفذه مسار فلسطين التراثي (PHT). يهدف المشروع لإفادة حوالي 3000 مستفيد، بما في ذلك الأفراد الفلسطينيين المتواجدين في حوالي 50 مجتمع هش على طول مسار فلسطين التراثي في جميع أنحاء الضفة الغربية. حيث سيكون هناك تركيز خاص على النساء والشباب لأنهم سيشكلون أكثر من 50% من المستفيدين. كما سيشمل المستفيدين الثانويين المشاة، والزوار، والعمال الجدد، والمتدربين، والمجتمعات، والشركات الأخرى التي تشتري المنتجات المحسنة أو تحصل على الخدمات المحسنة.

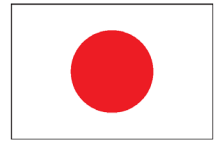
من المتوقع استلام شكاوى من المستفيدين والمجتمعات المتأثرة خلال تنفيذ أنشطة المشروع. ولذلك، تم إنشاء نظام لتقديم الشكاوى ومعالجتها لتنظيم العملية بشكل رسمي.

لكي تكون الشكاوى فعالة، من الضروري اتباع إجراءات إدارية واضحة وسلسلة لتحسين عملية معالجة الشكاوى من الاستقبال إلى الانتهاء أو الإغلاق، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد الكافي لمعالجتها. سيوفر هذا الدليل إجراءً مفصلاً لتقديم الشكاوى من قبل المستفيدين ومعالجتها.



تعريفات

- **المشتكي:** أي صاحب مصلحة ذو علاقة بمسار فلسطين التراثي بما في ذلك الموظفين، والمؤسسين، والشركاء، والمستفيدين، ومقدمي الخدمات وغيرهم من الذين يستفيدون مباشرة أو غير مباشرة من أعمال مسار فلسطين التراثي ومشاريعه، على سبيل المثال، المجتمعات المحلية التي تشمل المرشدين السياحيين، ومنازل الضيافة، ومراكز النساء، وكذلك أصحاب الأراضي. فرد أو مجموعة أو منظمة تقدم شكوى.
- **الشكوى:** بيان (وثيقة مكتوبة أو إلكترونية)، أو شفوية، أو تعبير عن الاستياء بشأن فعل أو تأثير ينشأ عن مشروع أو مشروع فرعي لمسار فلسطين التراثي يعتبر غير مرضٍ أو غير مقبول للشاكي. يتم تقديمها من قبل المشتكي الذي يبلغ عن سلوك خاطئ، أو عدم تقديم خدمة، أو اتخاذ إجراء كان من المفترض أن يقوم به أحد موظفيه، أو بشأن أي شكل من أشكال التمييز أو انتهاك التشريعات السارية، ويتم تقديمها إلى وحدة إدارة المشروع (PMU) أو أي من أعضاء فريق مسار فلسطين التراثي (PHT) عبر القنوات المحددة أدناه.
- **المشروع:** مشروع "زيادة الفرص الاقتصادية وتحسين سبل العيش للمجتمعات الهشة على طول مسار فلسطين التراثي (PH Trail) في الضفة الغربية".
- **الجهة المختصة:** سيتولى أخصائي البيئة والاجتماع (ES) ومدير المشروع إدارة آلية النظم بالتنسيق عن كثب مع المدير التنفيذي لوحدة إدارة المشروع (PMU).
- **سجل النظم:** قاعدة بيانات للحفاظ على سجل للشكاوى المستلمة، والمحلولة، والمغلقة.
- **حادثة خطيرة:** الحادثة الخطيرة هي حادثة تسببت في تأثير سلبي كبير على البيئة، أو المجتمعات المتأثرة، أو الجمهور، أو العمال، على سبيل المثال، حالة وفاة، أو عنف قائم على النوع الاجتماعي، أو عمل قسري، أو عمالة أطفال.
- **التغذية الراجعة:** هي أي بيان إيجابي أو سلبي غير رسمي يعبر عن رأي حول شخص ما أو شيء ما. فهي آراء تُشارك للمعلومات أو كجزء من الحوار المستمر مع الشركاء، أو المشاة، أو أصحاب المصلحة الآخرين حول أنشطة المشروع - ولكن ليس بقصد تقديم شكوى. حيث لا تتطلب التغذية الراجعة استخدام الإجراءات المذكورة أدناه ولا يُلزم مسار فلسطين التراثي بتقديم رد رسمي.



إجراءات استلام الشكاوى/التظلمات ومعالجتها:

تهدف الإجراءات التالية إلى تنظيم عملية استقبال ومعالجة الشكاوى المتعلقة بالمشروع أو مكوناته وتسهيلها، بهدف تطوير توفير أفضل خدمة ممكنة للمجتمع المحلي وتصحيح أي ضرر يلحق بالمواطنين وفقاً للإجراءات والقواعد والتشريعات المختلفة.

1. استقبال الشكاوى/التظلمات

تم تكليف المدير التنفيذي لمسار فلسطين التراثي بتلقي الشكاوى المتعلقة بالمشروع. حيث يجب أن تكون الشكاوى ذات صلة بمكونات المشروع و/أو بتنفيذه وإدارته.

1.1 طرق تقديم الشكاوى

يجب تقديم الشكاوى باستخدام أحد الأساليب التالية:

- بشكل إلكتروني: عن طريق تحميل "نموذج الشكاوى" وملؤه باستخدام الرابط التالي:
<https://phtrail.org/complaint-mechanism/> وإرسالها من خلال القنوات التالية:

أ. نسخة ممسوحة ضوئياً إذا تم إرسالها عبر البريد الإلكتروني باستخدام العنوان الإلكتروني التالي:
complaints@phtrail.org.

ب. إذا تم تقديمها شخصياً: يجب ملء النموذج وتقديمه إلى المدير التنفيذي على العنوان التالي (شارع الكرامة، بالقرب من بلدية بيت ساحور - بيت ساحور، بيت لحم).

- بالشكاوى الشفوية:

أ. عن طريق الاتصال بالرقم التالي 02 277 5045 وطلب المدير التنفيذي (باستثناء الشكاوى الحساسة). الشكاوى الحساسة سيتم قبولها فقط إذا تم إرسالها مختومة بالكتابة أو بعقد اجتماع مع المدير التنفيذي.

ب. الاجتماع شخصياً مع: سماح قمصية، المدير التنفيذي.

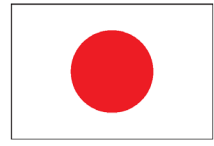
حيثما أمكن، يفضل تقديم الشكاوى بالكتابة من قبل المشتكي. إذا لم يرغب المشتكي في الامتثال لهذا الطلب وتقديم الشكاوى شفويًا، فيجب إدخال معلومات المشتكي وتفاصيل الشكاوى في سجل آلية التظلم/مصروفة التتبع (الملحق 5).

1.2 أنواع الشكاوى

- الشكاوى المتعلقة بمكونات المشروع و/أو تنفيذه وإدارته.

- الشكاوى المتعلقة بحالات العنف القائم على النوع الاجتماعي، بما في ذلك الاستغلال والاعتداء الجنسيين (SEA) والتحرش الجنسي (SH).

- الشكاوى الأخرى المتعلقة بالأخلاق والفساد المرتبط بأنشطة المشروع والشكاوى المتعلقة بعمالة الأطفال.



2. معالجة الشكوى

2.1 إجراءات تقديم التظلمات

- يملأ المشتكي النموذج المخصص (الملحق 1) كتابةً ويوقعه أو يملأه إلكترونياً بما في ذلك جميع المعلومات الشخصية وتفاصيل الشكوى.
- يرفق المشتكي جميع نسخ المستندات التي قد تدعم الشكوى.
- إذا اختار المشتكي تقديم شكواه شفويًا، يجب على جهة التواصل المختصة بالشكاوى تسجيل معلومات المشتكي وتفاصيل الشكوى في النظام. سيتلقى المشتكي رقم مرجعي لتتبع شكواه.

تقديم التظلمات بشكل مجهول الهوية

إذا اختار المشتكي الحفاظ على هويته سرية، سيقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ESO) بتسجيل تفاصيل الشكوى في النظام وإعلام المشتكي بإجراءات التظلم. كما سيتضمن نظام التظلم إجراء لتقديم الشكاوى المجهولة حيث قد يختار بعض المشتكين تقديم شكوى بشكل مجهول. وسيتم توضيح القنوات المخصصة لقبول التظلمات المجهولة للأطراف المتأثرة بالمشروع والاستجابة لها خلال اجتماعات الاستشارة وطوال فترة تنفيذ المشروع. يجب أن تقدم الشكاوى المجهولة تفاصيل واقعية واتهامات محددة لسلوك غير لائق أو مخالفة خطيرة تتعلق بأي من أنشطة المشروع، كما يجب على فريق آلية التظلم شرح الإجراءات للمشتكي لإعلامه بالحل.

2.2 تسجيل التظلمات

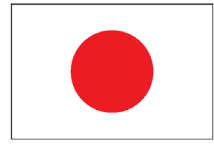
- سيقوم المدير التنفيذي لمسار فلسطين التراثي بإدخال الشكوى في سجل/مصفوفة تتبع آلية التظلم.
- يتتبع سجل تتبع آلية التظلم حالة جميع الشكاوى.
- يسجل سجل تتبع آلية التظلم المعلومات التالية:
 1. رقم المرجع للشكوى
 2. اسم المشتكي (اختياري)
 3. تاريخ تقديم الشكوى
 4. طريقة استلام الشكوى
 5. تأكيد استلام الشكوى
 6. حالة الشكوى
 7. وصف موجز للشكوى
 8. المسؤول عن المتابعة
 9. الإجراء المتخذ: (بما في ذلك الإجراءات العلاجية / القرارات / النتائج)
 10. تاريخ إنهاء الشكوى.

يجب الاحتفاظ بالوثائق الأصلية في الملف.

2.3 إحالة التظلمات وفحصها

من أجل متابعة الشكاوى المتعلقة بالمشروع وأنشطته بفعالية، وضمان عدم فقدان أي من الشكاوى، يقوم المدير التنفيذي بنقل جميع الشكاوى المتعلقة إلى أخصائي البيئة والاجتماع (ES) للمتابعة، حيث يعمل أخصائي البيئة والاجتماع (ES) على ضمان ملء النموذج بشكل دقيق. سيتلقى المشتكي إيصلاً أو رسالة تأكيد عبر البريد الإلكتروني بالاستلام مع رقم مرجعي لتتبع الشكوى (الملحق 2).

بمجرد التأكد من صحة التظلم، سيقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ES) لدى مسار فلسطين التراثي بإبلاغ المشتكي بأن التحقيق قائم في غضون أربعة أيام عمل، كما يجب إبلاغ المشتكي بالمدة التقديرية لحل الشكوى التي لا تتجاوز ثلاثين يوم عمل من تاريخ



استلام الشكوى. إذا كان من غير المرجح أن يتم حل الشكوى خلال المدة المقدّرة، يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) الاتصال بالمشتكي بسرعة لطلب مزيد من الوقت وشرح السبب في التأخير. إذا لم يتم حل الشكوى بعد فترة أسبوعين، سيحول أخصائي البيئة والاجتماع (ES) الشكوى إلى مدير المشروع لاتخاذ التدابير المناسبة.

سيتابع أخصائي البيئة والاجتماع (ES) الخطوات التالية:

- التحقق من صحة المعلومات والمستندات المرفقة.
 - طلب من المشتكي تقديم مزيد من المعلومات إذا لزم الأمر (عبر نموذج طلب المعلومات الإضافية، الملحق 3).
 - إذا كانت الشكوى تتعلق بالاعتداء الجنسي أو التحرش الجنسي، سيتم إحالة الشكوى إلى المدير العام لمسار فلسطين التراثي.
 - إذا كانت الشكوى تتعلق بقضايا أخلاقية أخرى، سيتم إحالة الشكوى إلى أخصائي البيئة والاجتماع (ES).
 - إذا كانت الشكوى تتعلق بفريق المشروع، سيتبع أخصائي البيئة والاجتماع (ES) الإجراءات التالية:
1. يحول الشكوى إلى مدير المشروع للتحقيق. حيث يقوم مدير المشروع بفحص الشكوى والتشاور مع قائد النشاط ذو الصلة أو أعضاء الفريق ذوي الصلة.
 2. يجب على الشخص/الأشخاص المسؤولين في النشاط ذوي الصلة إجراء الاستدلال السليم/الزيارات للتحقق، إذا لزم الأمر، وإعداد توصية لمدير المشروع بالإجراءات التي يجب اتخاذها وأي تدابير تصحيحية لتجنب حدوث تكرار محتمل.
 3. يجب أن تتم جميع الاتصالات بين موظفي المشروع والمشتكي من خلال أخصائي البيئة والاجتماع (ES) إذا لم تكن الشكوى حساسة.
 4. يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) إبلاغ المدير التنفيذي في وحدة تنفيذ المشروع في غضون عشرة أيام عمل، بالإجراءات المتخذة وأي توصيات للتدابير التصحيحية لتجنب حدوث تكرار محتمل.
 5. يجب أن يحمل قرار مدير الوحدة التنفيذية للمشروع (PIU) توقيع الموافقة.
- يجب على المدير العام أن يوافق على القرار وأن يسجل المدير التنفيذي القرار والإجراءات المتخذة في مصفوفة تتبع آلية التظلم (GM).

2.4 إخطار المشتكي

يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) إبلاغ المشتكي بالقرار/الحل/الإجراء فوراً إما كتابةً أو عن طريق إرسال رسالة نصية إلى المشتكي. إذا كان المشتكي غير متاح عن طريق الكتابة، يمكن الاتصال به عبر الهاتف.

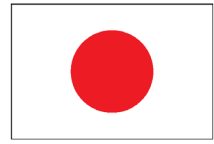
عند تقديم رد للمشتكي، يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) إدراج المعلومات التالية:

- ملخص للقضايا المطروحة في الشكوى الأولية.
- سبب القرار.

2.5 إغلاق الشكوى

تُغلق الشكوى في الحالات التالية:

- في حال قبول المشتكي للقرار/الحل بشأن الشكوى، يقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ES) بإغلاق الشكوى ويوقع على النتيجة والتاريخ في سجل مصفوفة تسجيل الشكاوى.
- الشكوى التي لا تتعلق بالمشروع أو أيًا من مكوناته.



- الشكاوى التي يُنظر فيها أمام القضاء.
- الشكاوى الخبيثة أو الكيدية.

3. نظام تسوية النزاعات الإضافي

عندما لا يكون المشتكي راضياً عن نتيجة شكواه، يجب النظر في الإجراءات التالية:

3.1 نظام تسوية النزاعات الداخلي

يقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ES) بمراجعة الشكاوى، وفي حال عدم رضا المشتكين عن الحل الذي يقدمه أخصائي البيئة والاجتماع (ES) في المشروع، يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) توجيه المشتكين لإعادة توجيه المسألة إلى مدير وحدة تنفيذ المشروع (PIU)، وإذا كان الإجراء غير مرضٍ للمشتكي، يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) توجيه المشتكي لإعادة توجيه المسألة إلى المدير التنفيذي.

3.2 نظام تسوية النزاعات الخارجي

في حال عدم رضا المشتكين عن الإجراءات الداخلية لمعالجة الشكاوى، أو نتائج الشكاوى، أو في حالة وجود شكاوى لم يتم التعامل معها، يجب على أخصائي البيئة والاجتماع (ES) توفير معلومات للمشتكين حول حقهم في إحالة شكواهم إلى أي جهة تسوية خارجية بما في ذلك القضاء.

4. الإبلاغ

سيقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ES) لدى مسار فلسطين التراثي بمراجعة سجل التظلمات بشكل منتظم بهدف توفير تحليلات وتقارير حول الشكاوى إلى مدير المشروع والبنك الدولي بشكل دوري.

تشمل التقرير عدد الشكاوى المستلمة والتي تم التعامل معها وإغلاقها، كما يجب أن يتضمن تحليلاً للمشكلات المتكررة والنظامية. وسيساعد ذلك إدارة المشروع في تحديد أسباب الشكاوى ومدى تطلب اتخاذ إجراءات تصحيحية.

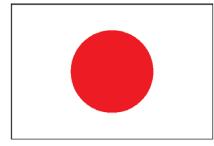
يجب أن تكون التقارير الدورية على النحو التالي:

- تقرير شهري من قبل أخصائي البيئة والاجتماع (ES) لمدير المشروع والمدير التنفيذي.
- يقوم أخصائي البيئة والاجتماع (ES) بتقديم تقرير للبنك وفقاً للخطة البيئية واتفاقياتها.

5. الأدوار والمسؤوليات

المدير التنفيذي:

- يعمل كنقطة تواصل رئيسية للشكاوى.
- يستقبل الشكاوى.
- يسجل مصفوفة تتبع آلية التظلم لدى مسار فلسطين التراثي ويديرها.
- يقدم للمشتكين إشعاراً بتلقي الشكاوى ورقم الشكاوى.
- يتحقق من صحة معلومات وقرارات أخصائي البيئة والاجتماع (ES) ويوافق عليها قبل التواصل مع المشتكي.
- يحقق في حالات الشكاوى المتعلقة بمدير المشروع.



- يحول الشكاوى المتعلقة بمشروع البنك الدولي إلى أخصائي البيئة والاجتماع (ES).

أخصائي البيئة والاجتماع:

- يسجل مصفوفة تتبع آلية التظلم لمشروع البنك الدولي ويديرها.
- يتحقق من صحة المعلومات والمستندات المرفقة.
- يطلب من المشتكين تقديم مزيد من المعلومات إذا لزم الأمر.
- الإبلاغ عن الشكاوى وملء استمارات الشكاوى.
- يجري استدلالاً سليماً/زيارات للتحقق من صحة الشكاوى، إن لزم الأمر.
- يحول الشكاوى إلى مدير المشروع للتحقيق. (إذا لزم الأمر)
- يتواصل مع المدير التنفيذي الذي يعمل كنقطة التواصل الرئيسية للشكاوى للحصول على الموافقة على المعلومات والقرارات.
- يتواصل مع المشتكين لإبلاغهم بالمعلومات والقرارات.
- يقدم تقارير منتظمة عن الشكاوى إلى مدير المشروع.

مدير المشروع:

- يطلب مدخلات الموظفين ذوي الصلة.
- يقدم توجيهات بشأن التصعيد.
- يقدم استنتاجات، وتوصيات، وتدابير تصحيحية نهائية مطلوبة بشأن الشكاوى.

المدير العام:

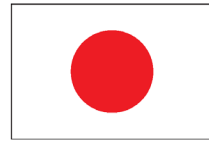
- يقدم توجيهات بشأن التصعيد.
- يحقق في حالات الاستغلال الجنسي والتحرش الجنسي، والشكاوى الأخلاقية الأخرى والحالات التي تم إحالتها مباشرة إلى المهام المتعلقة بالأخلاقيات أو الحماية من قبل العميل.
- يعمل مع مدير المشروع والفريق على الحالات التي تم تصعيدها إلى البنك الدولي.



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

الملحق الأول: استمارة إدخال الشكاوى

📍 Al Karamah Street, Beit Sahour
☎ +970 (0)2 277 5045
🌐 www.phtrail.org



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail

استمارة تقديم الشكاوى / Complaints Entry Form

Palestinian Heritage Trail Union is always ready to hear from you if a complaint exists. Please fill this form with accurate details about the incident you would like to report and send it to the following email address: complaints@phtrail.org. We will follow up with your complaint within 7- 10 working days.

اتحاد مسار فلسطين التراثي جاهز دائماً إلى سماع شكاؤكم ان وجدت. نرجو منكم تعبئة النموذج المرفق بكافة المعلومات الدقيقة المتعلقة بتفاصيل الواقعة التي ترغب بالتبليغ عنها وارساله إلى البري الإلكتروني التالي: complaints@phtrail.org . سوف نتابع معك خلال سبعة إلى عشرة أيام عمل.

YOUR INFORMATION	معلومات شخصية
Complainant First Name: _____	الاسم الأول لمقدم الشكاوى: _____
Complainant Family Name: _____	اسم العائلة لمقدم الشكاوى: _____
Gender: _____	الجنس: _____
Email: _____	البريد الإلكتروني: _____
Phone: _____	رقم الهاتف: _____
Town/Village: _____	المدينة أو القرية: _____
Address: _____	العنوان: _____

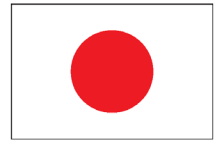
Description of complaint	وصف الشكاوى
Date of the reported incident: _____	تاريخ الحادثة: _____
Location of incident: _____	مكان وقوع الحادثة: _____
Nature of the Complaint: Operational or Sensitive <input type="checkbox"/> Operational: PH Trail work as projects or trail <input type="checkbox"/> Sensitive: Code of Conduct	طبيعة الشكاوى: تشغيلية أو حساسة <input type="checkbox"/> الشكاوى التشغيلية هي الشكاوى المتعلقة بعمل المؤسسة في المشاريع وتطوير المسار والتدريبات <input type="checkbox"/> حساسة
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

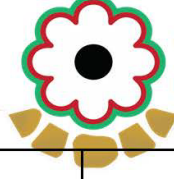


مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

📍 Al Karamah Street, Beit Sahour
☎ +970 (0)2 277 8045
🌐 www.phtrail.org



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail

Name of party you are complaining about: _____ _____ _____	اسم الجهة الذي تودون الإبلاغ عنها: _____ _____ _____
If person, name of the person that you are reporting and place of work: _____ _____ _____	إذا كان شخص، اسم الشخص الذي تودون الإبلاغ عنه ومكان عمله: _____ _____ _____
Attachments and documents of the complaint: _____ _____ _____	الوثائق والملحقات التي تدعم الشكوى: _____ _____ _____

* If the application is not complete, the complaint will be dismissed
* By signing you declare that all the information you have entered is truthful and accurate

* اي طلب غير مكتمل يعتبر لاغياً
* عبر توقيعك على هذه الشكوى، أنت تعلن أن المعلومات التي أدخلتها صحيحة ودقيقة

Signature

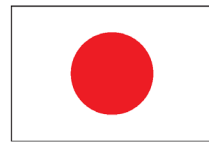
التوقيع



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

📍 Al Karamah Street, Beit Sahour
☎ +970 (0)2 277 8045
🌐 www.phtrail.org



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail

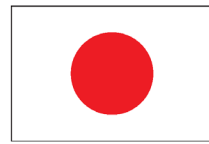
For the use of Palestinian Heritage Trail	لإستخدام مسار فلسطين التراثي
Name of the employees who received the complaint	اسم الموظف مستلم الشكوى
Signature of the employee who received the complaint	توقيع الموظف مستلم الشكوى
Complaint receipt date	تاريخ استلام الشكوى
For the use of the official responsible for handling the complaint	لإستخدام الشخص المسؤول عن متابعة الشكوى
Recommendations regarding the complaint	توصيات متعلقة بالشكوى
<input type="checkbox"/> Rejected <input type="checkbox"/> Accepted	<input type="checkbox"/> مرفوضة <input type="checkbox"/> مقبولة
Justifications for rejecting the complaint	سبب رفض الشكوى
Signature of individual responsible for handling the complaint:	توقيع الشخص المسؤول:
Date:	التاريخ:



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

الملحق الثاني: استمارة تأكيد استلام الشكوى

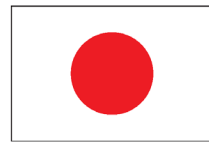
Complainant Name		اسم مقدم الشكوى
Complaint Number		رقم الشكوى
Nature (subject) of the complaint		طبيعة الشكوى
Date of submitting the complaint		تاريخ تقديم الشكوى
Follow-up date		تاريخ المتابعة
Relevant attachments (support documents)		المستندات الداعمة
Method of responding to the complaint		طريقة الرد على مقم الشكوى
Employee name		اسم الموظف
Employee signature		توقيع الموظف



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

الملحق الثالث: استمارة طلب معلومات إضافية

نموذج استفسار عن معلومات إضافية

التاريخ:

الأخ المواطن / الأخت المواطنة/ السادة مؤسسة.....المحترم/ المحترمة/ المحترمين،

الموضوع: طلب معلومات إضافية حول الشوى رقم ()

تحية طيبة وبعد،

يهديكم اتحاد مسار فلسطين التراثي أطيب التحيات، وبناء على متابعة الشكوى رقم () المقدمة من طرفكم بتاريخ...../...../..... وموضوعها ، نرجو من حضرتك تزويدنا بالمعلومات التالية للمساعدة في معالجة الشكوى:

.....
.....
.....

مع فائق الاحترام والتقدير،

مسؤول الشكاوى

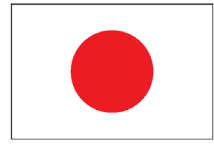
مدير المشروع



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

الملحق الرابع: استمارة الرد

ابلاغ رد لمقدم الشكوى

التاريخ:.....

الأخ المواطن / الأخت المواطنة/ السادة مؤسسة.....المحترم/ المحترمة/ المحترمين

الموضوع: ابلاغ رد حول الشكوى رقم ()

تحية طيبة وبعد،

يهدىكم اتحاد مسار فلسطين التراثي أطيب التحيات، وبناء على متابعة الشكوى رقم () المقدمة من طرفكم

بتاريخ...../...../..... وموضوعها

نود ابلاغكم بالرد الاتي:

.....
.....

مع فائق الاحترام والتقدير،

مسؤول الشكاوى

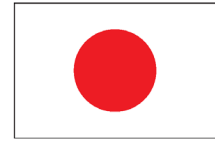
مدير المشروع



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP



مسار فلسطين التراثي
Palestinian Heritage Trail



من الشعب الياباني
From the People of Japan

الملحق الخامس: سجل نظام التظلم

ملاحظات	طبيعة الرد	تاريخ اغلاق الشكوى	جهة المتابعة	موضوع الشكوى	تفاصيل حالة الشكوى**	حالة الشكوى*	طريقة الاستلام	تاريخ تقديم الشكوى	مقدم الشكوى	الرقم التسلسلي	الرقم

* حالة الشكوى: مقبول / مرفوض
** تفاصيل حالة الشكوى: قيد المتابعة / متعثرة / مغلقة / مرفوضة