

آلية تقديم المظالم والشكاوى

١ الهاتف

يمكن الاتصال بدائرة الشراكة والتنمية خلال ساعات العمل (من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 3:00 مساءً) من الأحد إلى الأربعاء على الرقم 24507216، مع مراعاة ضرورة متابعة جميع الاتصالات الهاتفية برسالة رسمية تتضمن تفاصيل الشكوى ما عدا إذا كان الاتصال لغرض الاستفسار فقط، علماً بأنه يتم حصر كافة بيانات المكالمات الهاتفية المستلمة لأغراض إحصائية ولضمان الجودة بالهيئة.

٢ خطاب رسمي

يمكن توجيه رسالة رسمية إلى مدير دائرة الشراكة والتنمية (قسم المسؤولية الاجتماعية) ، كما يمكن تسليمها باليد سواء في مقر الهيئة بالدقم أو مسقط، حيث يتم ختم كل رسالة مستلمة بتاريخ الاستلام ومتابعة الرسالة من خلال الاتصال الهاتفي خلال 24 ساعة لتأكيد استلام الرسالة، مع مراعاة ضرورة إضافة رقم الاتصال الخاص بمقدم الطلب ضمن الرسالة.

٣ عبر البريد الإلكتروني

يمكن توجيه رسالة بالبريد الإلكتروني إلى دائرة الشراكة والتنمية على البريد الإلكتروني CSR@duqm.gov.om ، علماً بأنها الوسيلة الأسرع والأكثر فاعلية حيث يتم الرد على جميع رسائل البريد الإلكتروني خلال 24 ساعة من وقت الاستلام.

الخطوة الأولى

قم بتحديد الفئة المناسبة لمقدم الطلب من ضمن الاختيارات المتاحة: موظف، مستثمر، مقاول، عامل، أو أحد أفراد المجتمع، لنتمكن من معرفة مقدم الطلب.

الخطوة الثانية

قم بتحديد إذا كنت ترغب أن نتواصل معك بذكر الاسم أو تسجيل بلاغ مجهول، مع العلم بأن البلاغات الواردة من طرف مجهول سوف يتم توجيهها إلى القسم المختص بالهيئة، أما بالنسبة للطلبات المسجلة بها اسم مقدم الطلب، سيقوم الموظف المختص بالهيئة بالتواصل مع مقدم الطلب مباشرة لتأكيد استلام الطلب.

الخطوة الثالثة

وفقاً للإرشادات المذكورة أدناه، سيقوم الموظف المختص بالهيئة بمتابعة كافة الخطوات اللازمة للتعامل مع طلبك المقدم، علماً بأن كافة الطلبات المقدمة يتم تسجيلها ومتابعتها والعمل على التعامل معها بأسرع وقت خلال المدة الزمنية المحددة، وذلك بهدف التوصل إلى أفضل الحلول الممكنة.

كما توجد عدة وسائل لتقديم البلاغات، ولكن يفضل بشدة أن يتم تقديمها من خلال الموقع الإلكتروني لضمان سرعة التعامل معها، وذلك من خلال الرابط التالي:

<https://www.duqm.gov.om/sezad/csr/grievance-redress-mechanism-sgrm>

يهدف هذا النظام إلى تمكين أي شخص بمنطقة الدقم من تقديم شكوى، سواء بصورة قانونية و رسمية أو غير رسمية، حيث يتيح للأفراد والموظفين والعاملين والمجتمعات ومؤسسات المجتمع المدني المتأثرة بأنشطة وعمليات تجارية معينة داخل المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم، سواء فيما يتعلق بالتوظيف أو ظروف العمل أو انتهاكات حقوق الإنسان أو البيئة أو الأنشطة الاقتصادية أو الاجتماعية المختلفة، كما يوفر هذا النظام فرصة الإبلاغ عن المظالم أو الوقائع من شخص معروف الهوية أو طرف مجهول بدون ذكر بيانات المبلغ.

الخدمات المقدمة من خلال نظام رفع المظالم والشكاوى

تتولى دائرة الشراكة والتنمية (قسم المسؤولية الاجتماعية) إدارة المظالم من خلال مراجعة ومتابعة الشكاوى الواردة وتوجيه الأقسام المختصة بالهيئة للرد عليها في أسرع وقت ممكن.

إن الغاية من هذه الإجراءات إتاحة الفرصة لجميع فئات المجتمع للتواصل المباشر مع هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم للإبلاغ عن الشكاوى والأحداث والتعامل معها بشكل أسرع وأكثر فاعلية، سواء فيما يتعلق بالأمور التي سبق ذكرها أو أي أمور أخرى لم يتم التطرق إليها.

ويرجى العلم بأن هذا النظام لا يشمل الشكاوى المتعلقة بالأراضي والتي يتم التعامل معها مباشرة من خلال وزارة الإسكان، وعليه سوف يتم الرد على مقدمي الشكاوى الخاصة بوزارة الإسكان بتوجيه مقدم الطلب إلى الشخص المعني بالوزارة.

نظام رفع المظالم والشكاوى لدى هيئة المنطقة الاقتصادية الخاصة بالدقم

أوقات الاستجابة

- يتم الإقرار باستلام جميع الطلبات المقدمة المستوفاة في غضون 24 ساعة.
- يتم تزويد مقدم الطلب بجميع الردود اللازمة خلال 72 ساعة من الاستلام
- في حال تطلب الرد وقتاً أطول من المدة المقدرة، سيتم إبلاغ مقدم الطلب خلال 72 ساعة بالوقت المتوقع للرد.
- يتم التعامل مع جميع الطلبات من قبل دائرة الشراكة والتنمية (قسم المسؤولية الاجتماعية للشركات)، وفي حالة عدم تمكن الدائرة من الرد أو تقديم الدعم المناسب، سيتم رفع الطلب إلى الرئيس التنفيذي للهيئة، حيث تتم الاستجابة بصفة عامة خلال 7 أيام عمل، وتبذل الجهود للإسراع بالرد ولكن يتوقف ذلك على حجم الإشكالية الواردة في الطلب.



بوابة الموقع الإلكتروني للهيئة

يرجى زيارة موقع الهيئة (www.duqm.gov.om) واتباع الخطوات المذكورة وصولاً إلى قسم المسؤولية الاجتماعية حيث توجد عدة خيارات، من ضمنها جميع المعلومات المتعلقة بإجراءات نظام التظلمات بالإضافة إلى نموذج للتظلم يتم تعبئته إلكترونياً من خلال <https://www.duqm.gov.om/sezad/csr/grievance-redress-mechanism-sgrm>) ثم يتم إرساله مباشرة إلى دائرة الشراكة والتنمية، وتقوم هذه الخدمة بتوجيه النموذج مباشرة إلى رئيس قسم المسؤولية الاجتماعية للشركات بالإضافة إلى الرئيس التنفيذي.



الالتزام بالخصوصية وسرية المعلومات

تلتزم الهيئة بالتعامل مع جميع طلبات المظالم والشكاوى بسرية تامة وعدم الكشف عن هوية المبلغ إلا في الحالات التي يتطلبها القانون أو إجراء التحقيق اللازم من قبل الجهات المختصة.

كما يلتزم مقدم البلاغ بتحري المصادقية في البلاغ وذلك بتجنب الإشاعات والمخاوف والمزاعم غير المرتكزة على أساس من الواقع؛ التزام الدقة والموضوعية في البلاغ بحيث لا يكون البلاغ بدافع الانتقام أو مبنياً على خلافات شخصية؛ سرعة الإبلاغ عن المخالفة في أقرب فرصة متاحة؛ التزام السرية التامة للبلاغ لحين الانتهاء من البحث والتحقيق اللازم والتأكد من تحقق المخالفة والبت فيها؛ كما يتحمل المبلغ نتيجة المزاعم الكاذبة أو غير الصحيحة وللهيئة الحق في اتخاذ الإجراءات التأديبية والقانونية المناسبة تجاه المبلغ.