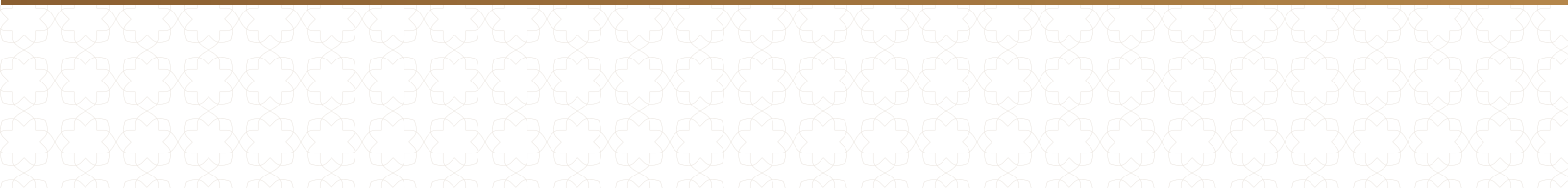


نظام التظلمات والشكاوى في حكومة عجمان



المحتويات

الباب الأول

الإطار العام لنظام التظلمات والشكاوي في حكومة عجمان

- 2 التعريفات
- 5 الأهداف
- 5 نطاق التطبيق
- 6 الأدوار والمسؤوليات

الباب الثاني

لجنة التظلمات والشكاوي الداخلية

- 11 لجنة التظلمات والشكاوي الداخلية
- 12 الشروط العامة لتقديم الشكاوي والتظلم
- 12 أسباب التظلم أو الشكاوى
- 13 إجراءات التظلمات والشكاوي وآلية تطبيقها

الباب الثالث

اللجنة العليا للتظلمات

- 17 اللجنة العليا للتظلمات
- 19 ميعاد التظلم
- 19 أسباب النظر في التظلم
- 20 تقديم التظلم
- 20 التبليغ والإحالة إلى اللجنة
- 21 رد التظلم
- 21 حضور أطراف التظلم
- 21 التخلف عن الحضور
- 22 الإسقاط والتأجيل والوقف
- 22 صلاحيات اللجنة
- 23 جلسات اللجنة
- 23 إصدار القرارات
- 24 تبليغ القرار
- 24 قطعية قرار اللجنة
- 24 تنفيذ قرارات اللجنة
- 25 طلب وقف التنفيذ

الباب الرابع

الأحكام العامة

- 29 التقرير الخاص
- 30 التقرير السنوي
- 30 السرية
- 31 الموارد المالية للجنة
- 31 التعاون المشترك
- 31 أحكام خاصة

الباب الخامس

الملاحق والنماذج



الإطار العام لنظام
التظلمات والشكاوي
في حكومة عجمان

01

مقدمة

يأتي نظام التظلمات والشكاوي في حكومة عجمان في إطار سلسلة من المراجعات للوائح المنظمة لشؤون الموارد البشرية في إمارة عجمان والمقدمة حديثاً من دائرة الموارد البشرية بخصوص تطوير تشريعات الموارد البشرية في الإمارة لتحقيق الرضا الوظيفي لكافة الموظفين في حكومة عجمان والمحافظة على حقوقهم وخلق بيئة عمل مناسبة لهم.

وإنطلاقاً من اختصاصات دائرة الموارد البشرية و استناداً إلى قانون الموارد البشرية لحكومة عجمان الصادر بالمرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2017م، والذي يخول الدائرة بالقيام بدورها في تطوير هذا النظام ليكون ضمان جوهري وضروري لتحقيق العدالة في معاملة الموظفين واستقرار الأوضاع الوظيفية بإيجاد الثقة المتبادلة بين الموظفين ورؤسائهم، ومن ثم زيادة الاتصال الفعال بينهما والمؤدي إلى رفع معنويات وإنتاجية الموظف بما يحقق المصلحة العامة.

التعريفات

المصطلح	التفسير أو المعنى
الدولة	الإمارات العربية المتحدة.
الإمارة	إمارة عجمان.
الحكومة	حكومة عجمان.
دائرة الموارد البشرية	دائرة الموارد البشرية في حكومة عجمان.
جهة حكومية	أي دائرة أو مؤسسة أو هيئة أو مجلس أو جهاز أو إدارة أو أي منشأة أخرى تتبع لحكومة الإمارة، وتكون موازنتها ضمن الموازنة السنوية لها، وتشمل العبارة أي جهة أخرى يقرر التشريع المحلي الصادر بإنشائها، أو بإعادة تنظيمها، إخضاع موظفيها لأحكام هذا القانون.
الجهات المستقلة	أي جهة تابعة لحكومة الإمارة لها شخصية اعتبارية مستقلة وتتمتع بالاستقلال المالي والإداري وفقاً لأحكام التشريع المحلي الصادر بإنشائها أو بإعادة تنظيمها.
الرئيس	القيادي الأعلى الذي يعينه الحاكم بمرسوم أميري لرئاسة الجهة الحكومية المعنية، أو لرئاسة مجلس إدارتها أو مجلس أمنائها، بحسب الحال، وتشمل العبارة المدير العام في حال عدم تعيين رئيس للجهة الحكومية المعنية.

المصطلح	التفسير أو المعنى
المدير العام	مدير عام الجهة الحكومية؛ ويشمل المصطلح أيضاً المدير التنفيذي أو الأمين العام في الجهة الحكومية المعنية أو من في حكمهما.
القانون	المرسوم الاميري رقم (4) لسنة 2017م بشأن اصدار قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان.
اللائحة التنفيذية	القرار رقم (12) لسنة 2017م بإصدار اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية في حكومة عجمان.
السلطة المختصة	السلطة المنوط بها صلاحية التعيين، أو أي صلاحيات أخرى، بموجب أحكام القانون، أو بموجب أحكام اللائحة التنفيذية أو الأنظمة الصادرة بموجبهما.
المسؤول المباشر	الشخص الذي يكلف بمهام ومسؤوليات الإشراف المباشر على الموظفين وتحديد مستوى الأداء المطلوب منهم وإعداد برامج التدريب والتطوير الخاصة بهم.
الموظف	كل شخص طبيعي يشغل وظيفة مدنية من وظائف الجهة الحكومية المعنية، أياً كانت طبيعة عمله أو مسمى وظيفته، ولا تشمل العبارة العمال الذين تنظم شئون استخدامهم لوائح أو نظم خاصة.
وحدة الموارد البشرية	الوحدة الإدارية المعنية بالموارد البشرية في الجهة الحكومية المعنية.

المصطلح	التفسير أو المعنى
لجنة المخالفات الإدارية	اللجنة التي تُشكّل في الجهة الحكومية المعنية للنظر في أي مخالفة وظيفية منسوبة لموظف تابع لها.
لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية	اللجنة التي تُشكّل في الجهة الحكومية المعنية للنظر في التظلمات والشكاوى التي تقدم من موظفيها.
اللجنة العليا للتظلمات	اللجنة العليا للتظلمات التي تشكل، وفقاً لأحكام المادة (47) من القانون، للنظر والبت في أي تظلم يرفع إليها من قبل موظف في حال اعتراضه على قرار يمس حقوقه الوظيفية أصدرته الجهة الحكومية التي يتبع لها. أو أصدرته لجنة التظلمات و الشكاوى الداخلية فيها.
التظلم	الاعتراض على أي قرار إداري ضده تصدره الجهة الحكومية التابع لها بتظلم خطي يرفعه إلى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية، وذلك وفقاً للشروط والإجراءات التي تُحدد في اللائحة التنفيذية.
يوم عمل	يوم العمل الرسمي المقرر للجهة الحكومية المعنية.

الأهداف

- توضيح إجراءات التظلمات لجميع المعنيين والالتزام بتطبيق القانون.
- إيجاد قنوات الاتصال والتواصل وتمكين الموظفين من ابداء وجهة نظرهم وآرائهم في اي اجراء أو قرار قد يؤثر على بيئة العمل، والمحافظة على علاقات تواصل فعالة وعادلة بين الجهة الحكومية وموظفيها.
- تحقيق العدالة والرضا الوظيفي واستقرار الأوضاع القانونية للموظفين.
- توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بتنظيم حق الموظفين في التظلم نتيجة الإخلال بحق من حقوقهم الوظيفية.

نطاق التطبيق

- يطبق النظام على كافة موظفي الجهات الحكومية المحلية في إمارة عجمان والتي يسري عليها المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2017 بشأن إصدار قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان، ولائحته التنفيذية.
- يجوز لأي جهة مستقلة في إمارة عجمان مستثناة من تطبيق أحكام قانون الموارد البشرية لحكومة عجمان سالف الذكر أن تطلب تطبيق هذا النظام على أي من موظفيها بموجب طلب خطي ترفعه لدائرة الموارد البشرية والتي تقوم بدورها بدراسة الطلب ورفع التوصية بشأن اعتماده لممثل الحاكم للشؤون الادارية والمالية.
- يطبق النظام على المدراء التنفيذيين في الجهات الحكومية المحلية في إمارة عجمان والذين يسري بشأنهم نظام شاغلي الوظائف العليا المعتمد بموجب قرار ممثل الحاكم رقم (19) لسنة 2017 على أن يُراعى عند ورود تظلم من مدير تنفيذي تشكيل لجنة خاصة للتظلمات الداخلية بحيث لا تقل درجة رئيس اللجنة عن درجة الموظف المتظلم أمامها.

الأدوار والمسؤوليات

تكون مسؤوليات تطبيق هذا النظام وفقاً ما يلي:

المسؤوليات	الجهة المسؤولة
• استقبال طلبات التظلم أو الشكاوى من الجهة الحكومية أو صاحب التظلم في حال عدم رد الجهة الحكومية على تظلمه. • متابعة تطبيق القرارات الصادرة من اللجنة العليا للتظلمات.	دائرة الموارد البشرية
• تشكيل لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية للنظر والبت في تظلمات وشكاوى الموظفين وفقاً لأحكام القانون. • تطبيق القرارات الصادرة من اللجنة العليا للتظلمات.	الجهة الحكومية
• النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجهة الحكومية المعنية، واتخاذ القرارات بشأنها . • البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم.	لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية
• محاولة حل التظلم بين صاحب التظلم والجهة المعنية قبل رفعه إلى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية أو لجنة التظلمات العليا. • تحويل جميع الطلبات إلى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية أو دائرة الموارد البشرية بحسب الاختصاص • تطبيق القرارات الصادرة عن لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية والعليا. • التأكد من توفير جميع البيانات الخاصة بالتظلم وتسليمها للجنة التظلمات الداخلية في حال التظلم داخلياً أو إلى دائرة الموارد البشرية في حال التظلم على قرار لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية.	وحده الموارد البشرية

المسؤوليات	الجهة المسؤولة
• التعاون بشأن محاولة وحدة الموارد البشرية حل التظلم ودياً قبل رفع التظلم إلى لجنة التظلمات والشكاوي الداخلية. • الالتزام بالإجراءات المعتمدة عند التقدم بالتظلم أو الشكوى عبر القنوات الرسمية المعتمدة.	صاحب التظلم



لجنة التظلمات
والشكاوي الداخلية

02

لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية

- تشكل بقرار من الرئيس في كل جهة حكومية لجنة دائمة تسمى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية، ويكون فيها ممثل عن كل من دائرة الموارد البشرية والشؤون القانونية، ويناط بها مسؤولية النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجهة الحكومية المعنية، على أن تتخذ هذه اللجنة قراراتها بالأغلبية المطلقة.
- يجوز للجهة الحكومية المعنية الاستعانة بأي موظف من داخل الحكومة ليكون ضمن تشكيل لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية.
- يشترط في رئيس لجنة التظلمات والشكاوى، أن يكون من موظفي الدرجة الثانية فما فوق، وإذا كانت درجة رئيس اللجنة أقل من درجة الموظف المتظلم أمامها أو المتظلم ضده فيجب تعيين رئيس اللجنة يكون أعلى درجة من درجة الموظف المتظلم أو المتظلم ضده، بحسب الحال، وفي حال وجود أي قرابة حتى الدرجة الرابعة أو علاقة مصاهرة لرئيس اللجنة أو أي عضو من أعضائها فيجب عليه أن يتنحى عن المشاركة في أعمال اللجنة.
- تعقد اللجنة جلساتها بناء على دعوة من رئيسها كلما دعت الحاجة لذلك، ويتحقق نصابها بحضور رئيسها وغالبية أعضائها وللرئيس تخويل من يحل محله في رئاسة اللجنة وفقاً لما تقتضيه الحاجة وعلى أن تتخذ اللجنة قراراتها بالأغلبية المطلقة.
- تبذل اللجنة مساعيها وجهودها لمحاولة حل التظلم بشكل ودي (كلما كان ذلك ممكناً) قبل البدء بنظر التظلم.
- يجب على لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم.
- يحظر الجمع بين عضوية لجنة المخالفات الإدارية ولجنة التظلمات والشكاوى الداخلية.
- يخطر الموظف بقرار لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ صدور القرار.

الشروط العامة لتقديم الشكوى أو التظلم

شروط تقديم التظلم أو الشكوى إلى لجنة التظلمات والشكاوي الداخلية:

مع مراعاة بذل جميع الاطراف المعنية كافة مساعيها الجادة لمحاولة حل التظلم ودياً مع الشخص المعني قبل رفعه للجنة التظلمات والشكاوي الداخلية. يشترط في تقديم التظلم أو الشكوى توافر ما يلي:

1. أن يتم وفقاً لآلية تقديم التظلمات والشكاوي المذكورة في هذا النظام ويتم التأكد من:
 - تعبئة الموظف للنموذج رقم (1) "نموذج تقديم تظلم أو شكوى".
 - إرفاق نسخة من القرار الإداري (كلما كان ذلك ممكناً) المتظلم منه صاحب التظلم أو الشكوى.
2. تقديم التظلم أو الشكوى في فترة لا تتجاوز عشرة أيام عمل من تاريخ علم الموظف اليقيني بقرار الجزاء أو الإجراء الإداري الصادر بحقه، ويستثنى من ذلك الموظف الذي في إجازة حين صدور القرار أو كان بمهمة رسمية أو دورة تدريبية خارج الجهة الحكومية ويتم احتساب المدة من تاريخ عودته للعمل.

أسباب التظلم أو الشكوى

■ يجوز للموظف أن يتقدم بتظلم خطي، أو بشكوى، في أي من الحالات التالية:

1. الجزاءات الإدارية المفروضة عليه أو أي قرارات أو إجراءات إدارية أخرى صادرة بحقه، بما فيها نتائج تقييم الأداء، وذلك خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ علمه اليقيني بقرار الجزاء أو الإجراء الإداري الصادر بحقه.
2. التعرض لأي ضغط أو إكراه أو طلب غير مشروع من أي موظف، سواء كان رئيساً أو زميلاً أو مرؤوساً، للتصرف بشكل غير قانوني، أو القيام أو الامتناع عن القيام بعمل أو بإجراء معين، من شأنه أن يشكل انتهاكاً لواجبات الموظف المتعلقة بالنزاهة والسرية.

■ لا يجوز للموظف الاعتراض على ساعات العمل أو الدرجة الوظيفية أو الراتب أو المكافآت.

- يجب ألا تترتب أي عواقب سلبية على شخص الموظف المتظلم أو وضعه الوظيفي، أو تقييد أو تحديد أو المساس بأيّة حقوق يتمتع بها بموجب القواعد المقررة في حال تقديمه أي تظلم أو شكوى.
- يجب على مسؤولي الوحدات التنظيمية بالجهات الحكومية معالجة الأسباب والظروف التي أدت إلى تقديم التظلمات الوظيفية، كما يجب عليهم عدم منع أو إهمال الشكاوى التي تقدم أو تصل إليهم، وبذل الجهود اللازمة لتسوية وحل تلك التظلمات والشكاوى بطريقة ودية.

إجراءات التظلمات والشكاوى وآلية تطبيقها

الجهة المسؤولة	الإجراءات وآلية التطبيق
تقديم واستلام التظلمات والشكاوى	
صاحب التظلم	تعبئة النموذج رقم (1) "نموذج تقديم تظلم أو شكوى" وتقديمه إلى وحدة الموارد البشرية بالجهة الحكومية المعنية وإرفاق نسخة من المستندات المؤيدة لتظلمه على أن يتم ذلك خلال أسبوعين من تاريخ إخطاره بالقرار أو التصرف المتظلم منه.
وحدة الموارد البشرية / الجهة الحكومية المعنية	• تحويل النموذج إلى الجهة المختصة لبحث التظلم ومحاولة إيجاد حلول مناسبة داخليا أو تحويله مباشرة إلى لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية خلال مدة أسبوعين من تاريخ تقديم التظلم. • إرسال نموذج (رقم 1) والمرفقات ونموذج (رقم 2) للجنة التظلمات والشكاوى الداخلية.

الجهة المسؤولة	الإجراءات وآلية التطبيق
تقديم واستلام التظلمات والشكاوى	
لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية	• النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجهة الحكومية المعنية، على أن تتخذ هذه اللجنة قراراتها بالأغلبية المطلقة. • البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز عشرة (10) أيام عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم. • إخطار الموظف بقرار لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية خلال مدة لا تتجاوز ثلاثة أيام عمل من تاريخ صدور القرار. • تصدر لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية قراراتها وتعرض نسخة منها على السلطة المختصة للعلم، ويجوز للموظف خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ إبلاغه بالقرار الإداري الصادر في حقه، أن يقوم بتقديم اعتراض خطي موقع منه إلى اللجنة العليا للتظلمات مرفقاً به القرار المتظلم منه وفقاً للأحكام والإجراءات الواردة بقرار إنشاء اللجنة العليا للتظلمات.



اللجنة العليا
للتظلمات

03

اللجنة العليا للتظلمات

تُشكل بقرار من ممثل الحاكم، لجنة عليا للتظلمات برئاسة مدير دائرة الموارد البشرية، للنظر والبت في أي تظلم مقدم من قبل أي موظف في أي جهة حكومية، في حال اعتراضه على أي قرار أصدرته الجهة الحكومية التي يتبع لها، بناءً على توصية أصدرتها لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية، أو نتيجة لعدم النظر أو البت في تظلمه من قبل الجهة الحكومية المعنية خلال المدة المقررة في اللائحة التنفيذية. ويجب أن يتضمن القرار بإنشاء اللجنة العليا للتظلمات شروط وإجراءات نظر التظلم أمام اللجنة العليا للتظلمات، وكيفية إصدار اللجنة المذكورة قراراتها والمدة المقررة للبت في التظلم، وحجية تلك القرارات.

إجراءات اللجنة العليا للتظلمات

- يتولى مقرر اللجنة إخطار رئيس اللجنة بالتظلم ويتم الاطلاع عليه من قبل رئيس اللجنة مسبقاً قبل تحويله للمقرر لتحديد موعد الاجتماع و إبلاغ اللجنة بموعد الاجتماع قبل الموعد بأسبوع على الأقل.
- تجتمع اللجنة للنظر والبت في التظلم .
- إذا تبين للجنة أن التظلم لا يدخل في نطاق اختصاص اللجنة أو أنه لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة لقبوله تُصدر اللجنة قراراً مسبباً بعدم الاختصاص أو بعدم قبول التظلم أو رده حسب الأحوال ويبلغ القرار إلى صاحب التظلم والجهة الحكومية المعنية عن طريق دائرة الموارد البشرية.
- تُصدر اللجنة قراراتها مسببة بأغلبية أعضائها الحاضرين على أن يكون الرئيس أو من يخوله من ضمنهم وفي حال تساوي الأصوات يُرجح الجانب الذي منه رئيس اللجنة .
- تكون مداورات اللجنة سرية وتصدر قراراتها في التظلم خلال مدة لا تزيد عن ثلاثون يوماً .من تاريخ تحويل التظلم لها .

اللجنة العليا للتظلمات

إجراءات اللجنة العليا للتظلمات

- يجوز للعضو المخالف لقرار اللجنة أن يسجل اعتراضه خطياً ضمن محضر الإجتماع.
- تُدون قرارات اللجنة في محاضر متسلسلة الأرقام ويتم التوقيع عليها من قبل رئيس اللجنة والأعضاء الآخرين .
- إذا تبين للجنة عند نظر أي من التظلمات وجود جريمة جزائية أن تحيل التظلم بجميع مرفقاته إلى الجهة المختصة وله أن يقرر إما استكمال الإجراءات عن الشق الإداري من التظلم أو وقفها أيهما أنسب حسب تقدير اللجنة.
- يتولى مقرر اللجنة إحالة قرار اللجنة الى الموارد البشرية المركزية.

دائرة الموارد البشرية

- استلام القرار الصادر من اللجنة العليا للتظلمات.
- الاحتفاظ بنسخة من القرار في ملف التظلمات .
- إرسال نسخة من القرار رسمياً إلى الجهة الحكومية المعنية وصاحب التظلم.

تنفيذ قرارات اللجنة العليا

الجهة الحكومية المعنية

- استلام قرار اللجنة العليا للتظلمات.
- تلتزم الجهة الحكومية المعنية بتنفيذ القرار الصادر عن اللجنة العليا للتظلمات.

دائرة الموارد البشرية

- متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من اللجنة العليا للتظلمات في الجهة الحكومية المعنية.

ميعاد التظلم

- أ. يجوز للموظف خلال عشرة (10) أيام عمل من تاريخ إبلاغه بالقرار الإداري الصادر في حقه من قبل لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية، أن يقوم بتقديم اعتراض خطي موقع منه إلى اللجنة العليا للتظلمات مرفقاً به القرار المتظلم منه.
- ب. لا يجوز للجنة العليا للتظلمات قبول التظلم إذا تم تقديمه بعد انقضاء ميعاد التظلم المشار إليه في الفقرة (أ) من هذه المادة.
- ج. تصدر اللجنة العليا للتظلمات قرارها النهائي في التظلم خلال مدة لا تزيد على (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تسجيله لديها، ويجوز لرئيس اللجنة في الأحوال التي تستدعي ذلك تمديد هذه المهلة لمدة لا تزيد على (30) ثلاثين يوماً أخرى.

أسباب النظر في التظلم

يشترط في التظلم الذي يقدم إلى اللجنة أن يستند إلى سبب أو أكثر من الأسباب التالية:

- أ. عدم الاختصاص.
- ب. مخالفة القرار المتظلم منه للتشريعات السارية أو الخطأ في تطبيقها أو تأويلها.
- ج. عدم مراعاة الإجراءات الجوهرية التي تتطلبها التشريعات السارية عند إصدار القرار المتظلم منه.
- د. انطواء القرار المتظلم منه على إساءة لاستعمال السلطة، أو إنحراف عن تحقيق مقتضيات المصلحة العامة.

تقديم التظلم

يقدم التظلم إلى اللجنة مشتملاً على البيانات التالية:

- أ. اسم المتظلم، وصفته، ووظيفته، وعنوانه، ووسيلة الاتصال به.
- ب. اسم وعنوان الجهة الحكومية المتظلم ضدها.
- ج. القرار المتظلم منه، وتاريخ صدوره.
- د. الأسباب التي بني عليها التظلم، معززة بالمستندات المؤيدة.
- هـ. طلبات المتظلم.
- و. أسماء الشهود الذين يعتمد المتظلم على شهاداتهم في إثبات تظلمه.

التبليغ والإحالة إلى اللجنة

- أ. يقوم مقرر اللجنة بتبليغ الجهة الحكومية المتظلم ضدها بالتظلم، وجمع الأوراق والمستندات المتعلقة به خلال (5) خمسة أيام عمل من تاريخ تقديمه إلى اللجنة.
- ب. تلتزم الجهة الحكومية المتظلم ضدها بالرد على التظلم خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تبليغها به، وفي حال تخلفها عن الرد خلال هذه المهلة، فإنه يجوز للجنة نظر التظلم وفقاً للإجراءات المنصوص عليها في هذا القرار.
- ج. يقوم مقرر اللجنة بإحالة التظلم والرد الوارد عليه إلى رئيس اللجنة، الذي يقوم بإحالته إلى اللجنة لنظره في جلسة يحددها.
- د. إذا رأت اللجنة ضرورة حضور أحد طرفي التظلم أمامها، فيجب أن يتم تبليغه بموعد الجلسة قبل يومي عمل على الأقل من تاريخ انعقادها.
- هـ. تتم التبليغات المشار إليها في هذه المادة إما عن طريق التسليم باليد مقابل التوقيع بالاستلام، أو بخطاب مسجل مصحوب بعلم الوصول، أو عن طريق البريد الإلكتروني، أو الفاكس، أو بأية وسيلة أخرى من وسائل الاتصال التي تعتمدها اللجنة.

رد التظلم

ترد اللجنة التظلم شكلاً وقبل النظر في موضوعه، إذا تبين لها أنه لا يدخل في نطاق اختصاصها، أو أنه قدم بعد فوات ميعاد التظلم أمامها، ويكون قرارها الصادر في هذا الشأن نهائياً.

حضور أطراف التظلم

- أ. يجب على المتظلم، إذا طلبت منه اللجنة ذلك، أن يحضر بنفسه أو أن ينيب عنه شخصاً آخر بموجب توكيل قانوني مصادق عليه من الكاتب العدل في الموعد المحدد للجلسة.
- ب. على الجهة الحكومية المتظلم ضدها، متى طلبت اللجنة منها ذلك، أن تنتدب أيّاً من موظفيها المختصين أو من تراه مناسباً ليمثلها أمام اللجنة لبيان وجهة نظرها وإيداع دفاعها، وتقديم ما يؤيد ذلك من البينات والمستندات.

التخلف عن الحضور

- أ. يجوز للجنة في حال تخلف أي من طرفي التظلم عن حضور الجلسة بعد تبليغه بموعد انعقادها الاستمرار في نظر التظلم والبت فيه؛ تحديد موعد آخر لنظر التظلم وفقاً لما تراه اللجنة مناسباً.
- ب. يجوز للجنة إسقاط التظلم إذا تخلف المتظلم عن حضور الجلسة بعد تبليغه بموعدھا دون عذر مقبول.

الإسقاط والتأجيل والوقف

- أ. لا يجوز إسقاط أي تظلم لدى اللجنة إسقاطاً مؤقتاً أو تأجيله لوقت غير محدد.
- ب. إذا تبين للجنة أثناء نظر التظلم أن موضوعه يتصل بجريمة جزائية، فعلى رئيس اللجنة إخطار الجهة الحكومية المتظلم ضدها بهذه الواقعة لتتولى اتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة في هذا الشأن، ويجوز لرئيس اللجنة أن يقرر في هذه الحالة إما الاستمرار في نظر التظلم أو وقف السير فيه لحين البت في الدعوى الجزائية.

صلاحيات اللجنة

يكون للجنة في سبيل البت بالتظلمات المقدمة إليها، ممارسة الصلاحيات التالية:

- أ. سماع إفادة طرفي التظلم ودراسة المستندات المؤيدة لكل منهما، وقبول الأدلة المقدمة إليها، ووزنها، وتقدير مدى صلتها بموضوع التظلم.
- ب. إجراء المعاينة أو التحقيقات التكميلية، وطلب تزويدها بالوثائق اللازمة، والاطلاع عليها وفحصها، سواء بنفسها أو بواسطة أي شخص آخر تنتدبه لهذه الغاية.
- ج. استدعاء أي موظف من موظفي الجهة الحكومية المتظلم ضدها لحضور جلساتها.
- د. دعوة من تراه مناسباً لسماع أقواله من الشهود سواء من تلقاء نفسها أم بناء على طلب أي من طرفي التظلم، وللجنة أن تمنع توجيه أية أسئلة إلى الشاهد إذا كانت لا تتعلق بموضوع التظلم.
- هـ. الاستعانة بمن تراه مناسباً من الخبراء والمختصين، دون أن يكون لهم صوت معدود في مداولاتها.

جلسات اللجنة

- أ. تعقد اللجنة جلساتها بدعوة من رئيسها، أو نائبه في حال غيابه، كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وتكون جلساتها صديقة بحضور أغلبية أعضائها، على أن يكون رئيس اللجنة أو نائبه من بينهم.
- ب. يناط بمقرر اللجنة مهمة الدعوة إلى عقد اجتماعات اللجنة، وإعداد محاضر جلساتها، ومتابعة تنفيذ قراراتها، بالإضافة إلى تنفيذ ما يتم تكليفه به من أعمال من قبل رئيس اللجنة.
- ج. يجوز لرئيس اللجنة في حال عدم حضوره أي جلسة من جلسات اللجنة أن ينوب عنه خطياً أحد أعضاء اللجنة لرئاسة هذه الجلسة وتكون له كافة الصلاحيات المقررة لرئيس اللجنة عند رئاسة الجلسة المعنية.

إصدار القرارات

- أ. تصدر اللجنة قراراتها بالإجماع أو بأغلبية أصوات أعضائها الحاضرين، وفي حال تساوي الأصوات، يرجح الجانب الذي منه رئيس الجلسة.
- ب. يجب أن تكون القرارات الصادرة عن اللجنة مسببة.
- ج. تكون مداولات اللجنة سرية، وتصدر قرارها النهائي في التظلم خلال مدة لا تزيد على (30) ثلاثين يوماً من تاريخ تسجيله لديها، ويجوز لرئيس اللجنة في الأحوال التي تستدعي ذلك تمديد هذه المهلة لمدة لا تزيد على (30) ثلاثين يوماً.
- د. يجوز لعضو اللجنة المخالف لقرار الأغلبية أن يسجل اعتراضه خطياً على متن القرار.
- هـ. تدون قرارات اللجنة في محاضر جلسات يوقع عليها رئيس الجلسة والأعضاء الحاضرون.
- و. تصدر اللجنة قراراتها في المسائل الإجرائية كتابة، ويجب أن تشمل هذه القرارات على الأسباب التي بنيت عليها، ويتم التوقيع على القرار من أعضاء اللجنة الحاضرين.
- ز. على اللجنة من تلقاء نفسها أو بناءً على طلب أي من طرفي التظلم تصحيح ما قد يقع في قرارها من أخطاء مادية، وفي حال وقوع أي غموض في القرار، فإنه يحق لأي من طرفي التظلم أن يطلب من اللجنة توضيح هذا الغموض، ويكون للجنة في هذه الحالة إصدار القرار المناسب في هذا الشأن.

تبليغ القرار

على مقرر اللجنة تبليغ أطراف التظلم بالقرار الصادر عن اللجنة في التظلم خلال (5) خمسة أيام عمل من تاريخ صدوره.

قطعية قرار اللجنة

تكون كافة القرارات الصادرة عن اللجنة في أي تظلم يرفع إليها سواء في الشكل أو الموضوع قطعية لا تقبل أي اعتراض أو مراجعة بأي طريق من طرق الطعن الإدارية، وتكون ملزمة للجهة الحكومية المتظلم ضدها، مع احتفاظ المتظلم بحقه في اللجوء إلى القضاء للطعن بالقرار المتظلم منه.

تنفيذ قرارات اللجنة

- أ. إذا تضمن قرار اللجنة إلزام الجهة الحكومية المتظلم ضدها بسحب القرار المتظلم منه، فتعتبر جميع الإجراءات والتصرفات القانونية والإدارية التي تمت بموجب القرار المتظلم منه، ملغاة من تاريخ صدوره.
- ب. إذا تضمن قرار اللجنة إلزام الجهة الحكومية المتظلم ضدها بإلغاء القرار المتظلم منه، فتعتبر جميع الإجراءات والتصرفات القانونية والإدارية التي تمت بموجب هذا القرار، ملغاة من تاريخ صدور قرار اللجنة.
- ج. يجب على الجهة الحكومية المتظلم ضدها تنفيذ القرار الصادر عن اللجنة خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تبليغها به، وإخطار اللجنة بالإجراءات المتخذة من قبلها في هذا الشأن.

طلب وقف التنفيذ

1. يجوز للمتظلم أن يطلب من اللجنة وقف تنفيذ القرار المتظلم منه مؤقتاً إلى حين البت في التظلم، ويشترط لقبول هذا الطلب توفر ما يلي:
 - أ. أن يكون طلب وقف تنفيذ القرار المتظلم منه مقترناً بطلب سحبه أو إلغائه.
 - ب. أن لا يكون القرار المطلوب وقف تنفيذه قد تم تنفيذه فعلاً.
 - ج. أن يكون الطلب مبنياً على أسباب جدية وواقعية.
 - د. أن يكون من شأن تنفيذ القرار المتظلم منه ترتيب آثار يتعذر تداركها.
2. يجب على اللجنة البت في طلب وقف تنفيذ القرار المتظلم منه خلال (3) ثلاثة أيام عمل من تاريخ تقديمه إليها.
3. في حال توفر الشروط المنصوص عليها في الفقرة (1) من هذه المادة، فإنه يجوز للجنة أن تقرر وقف تنفيذ القرار المتظلم منه إلى حين البت في التظلم.



الأحكام العامة

04

التقرير الخاص

1. يرفع رئيس اللجنة تقريرًا خاصًا إلى ممثل الحاكم للشؤون الادارية والمالية بشأن أي تصرف أو إجراء صدر عن الجهة الحكومية حال دون قيام اللجنة بمهامها، أو حال دون تنفيذ القرار الصادر عنها.
2. لا يجوز للجهة اتخاذ أي إجراء أو تصرف إذا كان من شأنه أن يحول دون قيام اللجنة بمهامها، وعلى وجه الخصوص ما يلي:
 - أ. عرقلة الإجراءات أو التحقيقات التي تجريها اللجنة أو الاعتراض على القيام بها بأي شكل من الأشكال، من جانب أي مسؤول أو موظف يعمل لدى الجهة الحكومية المتظلم ضدها.
 - ب. التهاون أو اتخاذ أي موقف سلبي من جانب أي مسؤول أو موظف يعمل لدى الجهة الحكومية المتظلم ضدها بشأن الإجابة على أي طلب من طلبات اللجنة، أو بشأن تقديم الدعم اللازم لها للقيام بإجراءات التحري والتحقيق في التظلم المقدم إليها.
 - ج. عدم السماح للموظف المتظلم أو أي موظف آخر تطلبه اللجنة لحضور جلساتها.
 - د. التهاون أو التلؤؤ في تنفيذ القرار الصادر عن اللجنة في موضوع التظلم.
3. لجنة إخطار الجهة الحكومية المتظلم ضدها في حال عدم تعاون أي من موظفيها معها وذلك لاتخاذ الإجراءات اللازمة في هذا الشأن.
4. يرفع رئيس اللجنة التقرير الخاص إلى ممثل الحاكم للشؤون الإدارية والمالية كلما استدعت الظروف ذلك.

التقرير السنوي

يرفع رئيس اللجنة تقريراً سنوياً إلى ممثل الحاكم للشؤون الادارية والمالية يتضمن ما يلي:

- أ. عدد ونوع التظلمات المقدمة إلى اللجنة وبيان ما تم البت فيه منها، سواء بردها أو بسحب القرارات المتظلم منها أو بإلغائها.
- ب. حالات امتناع الدوائر المعنية عن تنفيذ قرارات اللجنة، واقتراح الإجراءات والتدابير اللازمة لضمان التزام الدوائر بهذه القرارات.
- ج. برنامج عمل اللجنة والاقتراحات والتوصيات اللازمة لتحسين أدائها، بما في ذلك اقتراح تعديل التشريعات ذات الصلة بعملها.
- د. التوصيات العامة بشأن التدابير الكفيلة بتحقيق مبادئ العدالة والإنصاف عند البت في التظلمات المعروضة على اللجنة.

السرية

يلتزم رئيس اللجنة ونائبه وجميع أعضائها، ومقرر اللجنة، ومن تستعين بهم اللجنة من الخبراء والمختصين بواجب كتمان السر في كل ما يتعلق بالوقائع والوثائق والمستندات والقرارات التي يطلعون عليها والمعلومات التي تصل إلى علمهم أثناء ممارستهم لمهامهم، ويستمر هذا الواجب حتى بعد انتهاء علاقتهم باللجنة.

الموارد المالية للجنة

توفر دائرة المالية الموارد المالية اللازمة لتمكين اللجنة من القيام بالاختصاصات المنوطة بها بموجب أحكام هذا القرار.

التعاون المشترك

- أ. يجوز للجنة طلب التعاون والتنسيق من جميع الدوائر الحكومية والهيئات والسلطات والمجالس والمؤسسات العامة في عجمان ويجب على هذه الجهات إجابة طلبات اللجنة ومساندتها في إنجاح أهدافها على النحو الأمثل
- ب. يجوز لرئيس اللجنة تشكيل لجان فرعية لمعاونة اللجنة العليا في أداء اختصاصاتها بعد التنسيق مع السلطات المعنية كلاً حسب اختصاصه.

أحكام خاصة

- أ. يكون للجنة ختم خاص بها يثبت على القرارات والكتب والمراسلات الرسمية الصادرة عنها.
- ب. يتم تعيين مقرر اللجنة من قبل رئيس اللجنة في حال عدم تحديد مقرر لها بقرار تشكيلا.
- ج. تلتزم اللجنة وأي شخص مدعو بواجب كتمان السر الوظيفي في كل ما يتعلق بالوقائع والوثائق والمستندات التي يطلعون عليها وسائر المعلومات التي قد تصل إلى علمهم أثناء ممارستهم لمهامهم وذلك على النحو الوارد في القانون.
- د. على رئيس اللجنة أو الأعضاء أو من يتم استدعائه من قبل اللجنة الإفصاح عن أي صلة قرابة سواء لصاحب التظلم أو الشهود أو أي شخص مدعو من الجهة الحكومية المعنية لصاحب التظلم لاعتزال الجلسة.
- هـ. لرئيس اللجنة أن يطلب من الجهة الحكومية المعنية أن تنتدب ممثلاً أو تعين وكيلاً عنها ليمثلها أمام اللجنة لبيان وجهة نظرها.
- و. إذا تخلف أي من أطراف التظلم بعد تبليغه بموعد الجلسة جاز للجنة نظر التظلم في غيابه.

ز. لا يجوز إسقاط أي تظلم لدى اللجنة إسقاطاً مؤقتاً أو تأجيله لوقت غير محدد، ويستثنى من ذلك حالة ما إذا تبين للجنة أثناء نظر التظلم أن موضوعه يتعلق بقضية منظورة أمام المحاكم حيث يصدر الرئيس قراراً بوقف السير في نظر التظلم لحين البت نهائياً في هذه القضية ويبلغ أطراف التظلم بذلك.

ح. يجب على اللجنة أن تراعي مبدأ الحيادية التامة والمساواة والعدل في سبيل تقصى الحقائق، بما يضمن لجميع الأطراف الوصول إلى قرارات عادلة على النحو التالي:

- يجوز للجنة أن تدعو أطراف التظلم لسماع إفاداتهم ولها سلطة تقرير جواز قبول أو رفض الأدلة المقدمة.
- إذا رأت اللجنة أثناء نظر التظلم إجراء معاناة أو تحقيق تكميلي أو الحصول على الوثائق اللازمة أو الاطلاع عليها أو فحصها فلها أن تباشر ذلك بنفسها أو الاستعانة بمن تراه مناسباً لأعمال التحقيق.
- للجنة من تلقاء نفسها أو بناء على طلب أي من أطراف التظلم أن تكلف بالحضور من تراه مناسباً لسماع أقواله من الشهود، وعلى اللجنة أن تمنع توجيه أسئلة إلى الشاهد لا تتعلق بموضوع التظلم.

ط. يجوز لصاحب التظلم سحب التظلم، وإبلاغ دائرة الموارد البشرية بذلك، وللجنة اتخاذ ما تراه مناسباً في هذا الشأن.

ي. تعتمد اللجنة الصور والنسخ عن البيانات الخطية المقدمة والمرفقة بالتظلم، وفيما يتعلق بالوثائق والمستندات والسجلات والملفات التي يتم الاحتفاظ بها من قبل الجهة الحكومية أو التي لا يجوز تبليغها لذوي الشأن أو تسليمها للغير، فيكتفى بالإشارة إليها بوضوح وبصورة محددة.

ك. يقوم مقرر اللجنة بقيد التظلم في السجل المعد لهذه الغاية، ويسلم صاحب الشأن أيضاً بثبت تقديمه للتظلم، مبين فيه رقم وتاريخ القيد.

ل. يتولى مقرر اللجنة تجهيز ملف التظلم الذي يحتوي على جميع الوثائق والمستندات المقدمة من المتظلم.



الملاحق والنماذج

تعتبر الملاحق والنماذج المرفقة بهذا النظام جزءاً لا يتجزأ منه، وعلى كافة الجهات الحكومية والموظفين المعنيين التقيد بها عند إعمال ما ورد بهذا النظام من أحكام.

لجنة التظلمات والشكاوي الداخلية	
نموذج تقديم تظلم أو شكوى (نموذج 1)	
	التاريخ :
	رقم التظلم (لإستخدام لجنة التظلمات و الشكاوي) :

بيانات مقدم التظلم أو الشكوى			
	الاسم :		الرقم الوظيفي :
	المسمى الوظيفي :		الإدارة/ القسم :
	الدائرة :		تاريخ التعيين :

التظلم أو الشكوى	
سبب تقديم التظلم/ الشكوى (مع إرفاق ملخص الوثائق و المستندات الخاصة بالتظلم)	

أقر أنا الموظف/ الموظفة على صحة البيانات المسجلة

	الاسم :		التوقيع :
--	---------	--	-----------

اللجنة العليا للتظلمات			
استمارة البيانات الشخصية (نموذج 2)			
الاسم :		الرقم الوظيفي :	
رقم الهاتف :		البريد الإلكتروني :	
الدائرة :		الإدارة :	
القسم :		المسمى الوظيفي :	
المسؤول المباشر :		تاريخ التعيين :	

المؤهلات العلمية				
م	المؤهل	التخصص	اسم الجهة	سنة التخرج

الترقيات أو تعديل الوضع خلال ثلاث سنوات

الجزاءات خلال ثلاث سنوات

رأي الموارد البشرية حول التظلم

الاسم :		المسمى الوظيفي :	
التاريخ :		التوقيع :	

خريطة الإجراءات

إجراءات تظلم الموظف في الجهات الحكومية في إمارة عجمان

