

مسودة

دليل عمل ديوان الشكاوى

مادة (1)

لدى تطبيق أحكام هذا الدليل، يكون للعبارات والكلمات التالية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

المجلس: المجلس التشريعي الفلسطيني.

الرئيس: رئيس المجلس التشريعي.

الأمانة العامة: الأمانة العامة للمجلس التشريعي.

الأمين العام: الأمين العام للمجلس التشريعي.

الديوان: ديوان الشكاوى في المجلس التشريعي.

الشكوى: الادعاء بوقوع ظلم من جهة الإدارة على الشاكي.

العريضة: قالب إداري يعرض فيه مقدمه وضعاً معيناً دون ادعاء تعرضه لانتهاك في حقوقه.

مادة (2)

1- يحق لكل فلسطيني ان يرفع الى المجلس عريضة او شكوى فيما له صلة بالشؤون العامة.

2- يجب أن تكون موقعة من مقدمها ذاكراً فيها اسمه ومهنته وعنوانه الكامل.

3- إذا كانت العريضة باسم الجماعات فيجب ان تكون موقعة من هيئات نظامية او اشخاص اعتبارية على ان لا تشمل العريضة الفاظ نابية او عبارات غير لائقة.

مادة (3)

1- نقيذ العرائض والشكاوي في جدول عام بأرقام متسلسلة حسب تاريخ ورودها مع بيان اسم ومحل إقامة وعمل مقدمها وملخص عن موضوعها.

2- للرئيس أن يأمر بحفظ العرائض والشكاوي التي لا تتوافر فيها الشروط المطلوبة، وإعلام مقدمها بذلك.

مادة (4)

1- ينشأ في المجلس ديوان للشكاوى يتولى إدارته مدير حاصل على الشهادة الجامعية الأولى في الحقوق كحد أدنى ولديه خبرة في مجال العمل القانوني مدة لا تقل عن خمس سنوات، ويساعده عدد كاف من الموظفين.

2- يتبع الديوان للرئيس فيما يتعلق بالشؤون الفنية، وللامين العام فيما يتعلق بالشؤون الإدارية.

مادة (5)

- 1- يتم تلقي الشكاوى على النحو التالي:
 - أ- الحضور الشخصي للمشتكي أو من ينوب عنه قانوناً.
 - ب- الهاتف
 - ج- الفاكس.
 - د- صندوق البريد.
 - هـ- البريد الإلكتروني.
 - و- صندوق الشكاوى.
 - ز- الكتل البرلمانية.
 - ح- لجان المجلس ونوابه.
 - ي- المؤسسات التي تعنى بحقوق الإنسان.
- 2- يرفق بالشكاوى صور الوثائق والمستندات المؤيدة لها في حال وجودها.

مادة (6)

للدیوان صلاحیة استقبال الشكاوى التالیة:

- 1- الشكاوى المتعلقة بانتهاك السلطات العامة المدنية والامنية لحقوق الانسان في المجالات المختلفة.
- 2- الشكاوى المتعلقة بالأوضاع الوظيفية للموظفين العموميين التي لا تتبع فيها الاجراءات القانونية السليمة. مع مراعاة ان يكون الموظف مقدم الشكاوى قد تظلم لرئيس الدائرة الحكومية من مضمونها وفقا لقانون الخدمة المدنية واللوائح التنفيذية الصادرة له.
- 3- التمييز في تطبيق القانون لاعتبارات الجنس او الدين او العرق او اللون او الانتماء السياسي.
- 4- تقاعس السلطة التنفيذية عن تقديم الخدمات المنصوص عليها قانونا وفي حدود امكانياتها المتاحة كالحق في التعليم والصحة والتشغيل والسكن، او التأخير غير المبرر في انجاز المعاملات.
- 5- الانتهاكات الناجمة عن سوء استغلال المنصب العام، او التعسف في استعمال السلطة.
- 6- اعتداء السلطة التنفيذية على ممتلكات المواطنين دون مبرر قانوني.
- 7- الامتناع عن تنفيذ قرارات السلطة القضائية او التأخير في تنفيذها، او تنفيذها على نحو يخالف ما ورد فيها.
- 8- الشكاوى المتعلقة بقضايا الفساد في القطاع العام .

- 9- الشكاوى والعرائض المتعلقة بعمل المجلس سواءً فيما يتعلق بطلب اقرار قوانين او تعديلها او الغائها، وكذلك الشكاوى المتعلقة بتصرفات اعضاء المجلس والعاملين فيه.
- 10- اي شكاوى اخرى يرى الرئيس قبولها.

مادة (7)

تخرج عن صلاحية الديوان الشكاوى التالية:

- 1- شكاوى بشأن النزاعات بين الافراد، او المؤسسات الخاصة ما لم تكن تدير مرفقا عاما وتعلقت الشكاوى بالشأن العام.
- 2- الشكاوى المعروضة على القضاء، او انها عرضت على القضاء وصدر حكم فيها، ما لم تكن الشكاوى متعلقة بعدم تنفيذ الحكم من قبل السلطة التنفيذية.
- 3- اذا كانت صلاحية النظر في الشكاوى او العريضة تقع ضمن اختصاص جهة اخر بناء على نص قانوني ولم يتوجه المشتكي اليها دون سبب معقول .
- 4- القرارات الادارية التي مرت عليها الفترة القانونية للاعتراض.
- 5- شكاوى الانتهاكات الاسرائيلية لحقوق المواطن.
- 6- شكاوى بشأن المساعدات الانسانية، الا اذا كان سبب عدم تقديم المساعدة يعود الى التمييز او المحاباة.
- 7- الشكاوى التي سبق وان قدمت للمجلس وكانت تتعلق بنفس الاطراف والسبب والموضوع وقرر الرئيس حفظها لعدم توافر الشروط المطلوبة فيها.

مادة (8)

يكون للديوان في سبيل متابعة الشكاوى الصلاحيات التالية:

- 1- الاطلاع على الوثائق والمعلومات المتعلقة بموضوع الشكاوى والحصول على صور منها.
- 2- استدعاء مقدم الشكاوى لكتابة نموذج الشكاوى وطلب أية بيانات والاستيضاح عن أية معلومات يراها ضرورية للسير في الشكاوى.
- 3- التحقق من صحة واستيفاء كافة المعلومات والبيانات والمستندات المرفقة مع الشكاوى.
- 4- التوصية لرئيس المجلس لمخاطبة كافة الجهات ذات العلاقة بموضوع الشكاوى.
- 5- تنظيم زيارات وإجراء لقاءات مع الجهات ذات العلاقة بموضوع الشكاوى إن لزم الأمر.

مادة (9)

- 1- عند تقديم الشكوى للديوان، يُبلغ المشتكي أو من ينوب عنه بقبول الشكوى أو رفضها خلال ستة أيام عمل من تاريخ تقديمها كحد أقصى.
- 2- في حال قبول الشكوى، يُعطى المشتكي بطاقة مراجعة تتضمن البيانات التالية:
 - أ- اسم المشتكي وعنوانه.
 - ب- موضوع الشكوى ورقمها.
 - ج- تاريخ المراجعة المتوقع بشأن الشكوى.

مادة (10)

أ- إذا كانت الشكوى التي تم قبولها ذات طابع خاص وفردية بموجب قرار يصدره الرئيس بذلك ، فان الديوان يقوم باتباع الاجراءات التالية:

1- كتابة تقرير بموضوع الشكوى والتوصية للرئيس لمراسلة الجهة المشتكى عليها للاستيضاح عن صحة ادعاء المشتكي والطلب منها اتخاذ الاجراءات المناسبة، أو الطلب من الجهة المشتكى عليها بالعدول عن قرارها بخصوص موضوع الشكوى وذلك إذا كانت هناك أدلة قاطعة على عدم قانونية الإجراءات التي قامت بها.

2- في حال تلقي المجلس خلال أسبوعين من تاريخ المراسلة ردا على موضوع الشكوى، يتم الاتصال بالمشتكي واعلامه برد الجهة المشتكى عليها، كما ويتم ارسال نسخة من الرد إليه.

3- في حال تلقي المجلس خلال أسبوعين من تاريخ المراسلة ردا على الشكوى، ورأى الرئيس أن الرد غير كاف ، يتم مخاطبة الجهة المشتكى عليها مرة ثانية للاستيضاح عن النقص أو الخلل الوارد في الرد.

4- اذا انقضت مدة أسبوعين على تاريخ المراسلة، يقوم الرئيس بإرسال رسالة تذكيرية إلى الجهة المشتكى عليها ويتم الانتظار مهلة اسبوعين أيضاً. وإذا انقضت هذه المدة أيضاً ولم يتلقى المجلس أي إجابة حول موضوع الشكوى يحيل الرئيس الشكوى الى إحدى لجان المجلس أو للمجلس لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

ب- إذا كانت الشكوى التي تم قبولها ذات طابع عام وجماعية بموجب قرار يصدره الرئيس بذلك ، يقوم الرئيس بعد إعداد تقرير بشأنها من قبل الديوان بإحالة الشكوى وكافة الاوراق المتعلقة بها للجان المختصة في المجلس او للمجلس حسب مقتضى الحال لاتخاذ الاجراءات المناسبة بشأنها.

ج- تتم كافة مراسلات الديوان من خلال الرئيس.

مادة (11)

- 1- في حال قدمت شكوى ضد أحد موظفي المجلس، فإنها ترفع إلى الأمين العام لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
- 2- في حال قدمت شكوى ضد أحد نواب المجلس أو أمين عام المجلس، فإنها ترفع إلى هيئة مكتب المجلس لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.
- 3- في حال قدمت شكوى ضد المجلس، فإنها ترفع إلى المجلس لاتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

مادة (12)

يكون للديوان صلاحية التوصية للرئيس بوقف متابعة الشكوى في الحالات التالية:

- 1- بناءً على طلب المشتكي.
- 2- إذا ظهرت معلومات وحقائق تمنع الاستمرار في نظر الشكوى.
- 3- إذا لم يقدم المشتكي الوثائق والمعلومات المطلوبة منه خلال أسبوعين من تاريخ طلبها منه وذلك دون عذر مقبول.

مادة (13)

1- يكون للديوان صلاحية اغلاق الشكوى التي يتابعها في الحالات التالية:

- أ- تلقي الرد المكتوب من الجهة المشتكي عليها وابلague للمشتكي خطياً.
- ب- طلب المشتكي أو من ينوب عنه اغلاق الشكوى ووقف متابعتها شريطة توقيع المشتكي أو من ينوب عنه على النموذج الخاص بذلك.
- 2- يعد الديوان تقرير اغلاق للشكوى يبين فيه رقم الشكوى وتاريخ تقديمها، اسم المشتكي، موضوع الشكوى، الجهة المقدمة ضدها الشكوى، المتابعات التي تمت بشأنها.
- 3- يكون للرئيس بناءً على توصية الديوان صلاحية فتح ملف أي شكوى بعد اغلاقها في حالة ظهور معطيات ومستجدات تستدعي إعادة فتح الشكوى وذلك بناءً على طلب المشتكي وتقدمه بهذا الطلب، حيث يتم اعتبارها شكوى جديدة.

مادة (14)

إذا تبين للرئيس أن الشكوى المقدمة هي شكوى كيدية، فإن له الحق باتخاذ الإجراءات القانونية التي يراها مناسبة.

مادة (15)

يقوم الديوان في بداية كل عام بترحيل الشكاوى التي لا زالت قيد المتابعة وتلك الشكاوى التي لا زالت الانتهاكات مستمرة بها، وتعطى الشكاوى المرحلة أولوية المتابعة في بداية العام التالي، وفي جميع الأحوال لا يجوز ترحيل الشكاوى أكثر من سنتين ما لم يقرر الرئيس خلاف ذلك.

مادة (16)

1- بعد مرور سبع سنوات على اغلاق الشكاوى، يقوم الديوان بموجب قرار يصدره الرئيس بإتلاف الشكاوى ومرفقاتها .

2-يرفع الديوان لرئيس المجلس تقريراً عن عملية الإتلاف يبين فيه اسباب الاتلاف وتاريخ الاتلاف والوثائق التي تم اتلافها والوثائق التي تم الاحتفاظ بها.

مادة (17)

يقدم الديوان تقريراً شهرياً مفصلاً للرئيس عن كافة الشكاوى المقدمة إليه والإجراءات المتخذة فيها، بحيث يتضمن التقرير عدد الشكاوى الواردة إلى الديوان والعدد الذي أنجز منها وذلك الذي لم ينجز، وأسباب التأخير، وتلك التي تم حفظها والجهة التي تتابع لديها الشكاوى، وأية ملاحظات أخرى يراها ضرورية.

مادة (18)

يتولى الديوان اقتراح النماذج اللازمة لعمله، ويتم اعتمادها وتعديلها بموجب قرار من الرئيس.

مادة (19)

يتم تعديل احكام هذا الدليل بناءً على توصية الديوان وموافقة الرئيس.