

نظام عمل اللجنة
العليا للتظلمات
في حكومة عجمان

الفصل الأول:
الإطار العام

الفصل الأول: الإطار العام

المادة (1): التعريفات

المصطلح	التفسير أو المعنى
الإمارة	إمارة عجمان
الحكومة	حكومة عجمان
القانون	المرسوم الأميري رقم (4) لسنة 2017م بشأن إصدار قانون الموارد البشرية في حكومة عجمان ولائحته التنفيذية والأنظمة الصادرة بموجبها وتعديلاتهما وأي تشريع يحل محلها مستقبلاً.
النظام	نظام التظلمات والشكاوى في حكومة عجمان
الجهة الحكومية	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 القانون.
السلطة المختصة	السلطة المنوط بها صلاحية التعيين، أو أي صلاحيات أخرى، بموجب أحكام القانون، أو بموجب أحكام اللائحة التنفيذية أو الأنظمة الصادرة بموجبها.

المصطلح	التفسير أو المعنى
وحدة الموارد البشرية	الوحدة الإدارية المعنية بالموارد البشرية في الجهة الحكومية المعنية.
الموظف	كل شخص طبيعي يشغل وظيفة مدنية من وظائف الجهة الحكومية المعنية، أيّاً كانت طبيعة عمله أو مسمى وظيفته، ولا تشمل العبارة العمال الذين تنظم شئون استخدامهم لوائح أو نظم خاصة.
اللجنة	اللجنة العليا للتظلمات التي تشكل وفقاً لأحكام القانون.
لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية	اللجنة التي تشكل في الجهة الحكومية المعنية للنظر في التظلمات والشكاوى التي تقدم من موظفيها.
التظلم	اعتراض يقدمه الموظف وفقاً لأحكام هذا النظام على أي قرار أو إجراء صادر بحقه إلى لجنة التظلمات والشكاوى، وذلك وفقاً للشروط والإجراءات التي تحدد في النظام.

المادة (2): أهداف النظام

- أ. تقديم آلية ومنهجية واجراءات موحدة لعمل اللجنة في الحكومة.
- ب. تعزيز مبادئ الشفافية والعدالة والمساءلة في الجهات الحكومية بالإمارة.
- ج. تحقيق الرضا الوظيفي من خلال تطبيق منظومة تساهم في الحفاظ على حقوق وواجبات الموظفين والحد من السلوكيات السلبية في بيئة العمل.

المادة (3): 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 وتعديلاتهما وأي تشريع يحل محلها مستقبلاً.

المادة (4): اختصاصات اللجنة

- أ. تختص اللجنة بالنظر والبت في التظلمات المقدمة إليها من الموظفين بشأن القرارات الإدارية النهائية الصادرة بحقهم والمتعلقة بما يلي:

(1) الجزاءات التأديبية.

(2) تقويم الأداء السنوي.

(3) النقل أو الندب أو الإعارة.

(4) إنهاء الخدمة أو الإيقاف عن العمل.

(5) الإجراءات الإدارية المخالفة لأحكام القانون.

ب. يجوز للجنة النظر والبت في التظلمات المقدمة إليها من الموظفين في حال امتناع الجهة الحكومية عن اتخاذ أي إجراء أو قرار بشأنهم أوجب القانون عليها اتخاذه.

ج. لا تختص اللجنة بما يلي:

(1) أي تظلم يتعلق بساعات العمل، أو الدرجة الوظيفية، أو الراتب، أو المكافآت.

(2) أي تظلم يكون منظوراً أمام القضاء أو صدر بشأن موضوعه حكم قضائي بات.

المادة (5): الأدوار والمسؤوليات

تكون مسؤوليات تطبيق هذا النظام وفقاً ما يلي:

أ. دائرة الموارد البشرية

(1) التعريف بالنظام والتوعية بما جاء فيه من آليات وإجراءات لوحدة الموارد البشرية.

(2) تقديم الدعم الاستشاري اللازم لوحدة الموارد البشرية في الجهات الحكومية فيما يخص النظام.

ب. الجهة الحكومية

(1) تزويد دائرة الموارد البشرية بقرارات تشكيل اللجان المذكورة في هذه الفقرة وتحديثها بشكل دوري.

(2) تزويد اللجنة بالبيانات أو القرارات الصادرة عن اللجنة الداخلية للتظلمات والشكاوى عند الطلب حسب المدد الزمنية الواردة في هذا النظام.

(3) تطبيق القرارات الصادرة من اللجنة خلال المدة المحددة في هذا النظام.

ج. اللجنة

(1) النظر في التظلمات المقدمة من موظفي الجهة الحكومية، واتخاذ القرارات بشأنها.

(2) البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز ثلاثين (30) يوم عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم. ويجوز لرئيس اللجنة في الأحوال التي تستدعي ذلك تمديد هذه المهلة لمدة لا تزيد على (15) خمسة عشر يوم عمل أخرى.

د. وحدة الموارد البشرية

(1) التعريف بالنظام والتوعية بما جاء فيه من آليات وإجراءات للموظفين الجهة الحكومية.

- (2) متابعة تطبيق القرارات الصادرة عن لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية واللجنة.
- (3) التأكد من توفير جميع البيانات الخاصة بالتظلم وتسليمها للجنة المعنية.
- (4) التعاون بشأن محاولة وحدة الموارد البشرية حل التظلم ودياً قبل رفعه للجنة المعنية على أن يتم تحويل طلب التظلم الى اللجنة المعنية خلال مدة لا تزيد عن 5 أيام من تاريخ استلامها.

هـ. الموظف

- (1) الالتزام بواجب كتمان السر في كل ما يتعلق بالوقائع والوثائق والمستندات والقرارات والمعلومات التي تصل إليه.
- (2) الشفافية والوضوح في توفير المعلومات ونشرها كاملة للاطلاع عليها.
- (3) التصرف بطريقة تعزز القيم الأساسية وأخلاقيات السلوك الوظيفي مع جميع الأطراف.
- (4) الاستمرار بأداء الواجبات الوظيفية دون تقصير أو تصرف يؤثر على استمرارية الأعمال.
- (5) الالتزام التام بجميع أحكام وقواعد هذا النظام.

الفصل

الثاني

الفصل الثاني

المادة (6): تشكيل اللجنة وآلية عمل اللجنة

تشكل بقرار من ممثل الحاكم للشؤون الإدارية والمالية، لجنة عليا للتظلمات، 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.

المادة (7): أسباب التقدم بالتظلم

- يجوز للموظف أن يقوم بتقديم تظلم الى اللجنة في الحالات:
- أ. الاعتراض على قرار لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية.
- ب. عدم البت في تظلمه المرفوع الى لجنة التظلمات الداخلية خلال عشرة (10) أيام عمل.

المادة (8): شروط النظر في التظلم

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

- أ. مخالفة القرار المتظلم منه لقواعد الاختصاص في إصدار القرارات الإدارية.
- ب. مخالفة القرار المتظلم منه للتشريعات السارية أو الخطأ في تطبيقها أو تأويلها.
- ت. عدم مراعاة الإجراءات الجوهرية التي تتطلبها التشريعات السارية عند إصدار القرار المتظلم منه.
- ث. انطواء القرار المتظلم منه على إساءة لاستعمال السلطة، أو انحراف عن تحقيق مقتضيات المصلحة العامة.
- ج. وجود أحد العيوب التي تشوب القرار الإداري وتجعله باطلاً وقابلًا للإلغاء إذا ما تم الطعن فيه، وتشمل عيب عدم الاختصاص، وعيب الشكل، وعيب مخالفة القانون، وعيب إساءة الموظف لسلطته أو إساءة استعمال الوظيفة.

المادة (9): خطوات تقديم التظلم للجنة

- أ. يقوم الموظف المتظلم بتقديم التظلم حسب إجراءات الموارد البشرية وأنظمتها الرقمية المعتمدة في الحكومة مع إرفاق القرار المتظلم منه وأي الأدلة والمستندات الداعمة لها إن وجدت خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام عمل من تاريخ العلم اليقيني بقرار لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية أو في حال عدم قيام لجنة التظلمات والشكاوى الداخلية باتخاذ قرارها بالبت في التظلم خلال مدة (10) أيام عمل من تاريخ استلامها للتظلم.
- ب. تنظر اللجنة في التظلم المرفوع إليها وإذا تبين للجنة أن التظلم لا يدخل في نطاق اختصاص اللجنة أو أنه قدم بعد انقضاء ميعاد التظلم أمامها، أو أنه لا تتوافر فيه الشروط المطلوبة لقبوله تصدر اللجنة قراراً مسبباً بعدم الاختصاص أو بعدم قبول التظلم أو رده حسب الأحوال ويكون قرارها الصادر في هذا الشأن نهائياً ويبلغ القرار إلى صاحب التظلم والجهة الحكومية المعنية.
- ج. تقوم اللجنة بالنظر في التظلمات المقدمة، وتصدر اللجنة قراراتها مسببة بأغلبية أعضائها الحاضرين على أن يكون الرئيس أو نائبه من ضمنهم وفي حال تساوي الأصوات يرجح الجانب الذي منه رئيس اللجنة.
- د. يتم البت في موضوع التظلم خلال مدة لا تتجاوز (30) ثلاثون يوم عمل من تاريخ استلام اللجنة للتظلم ويجوز لرئيس اللجنة في الأحوال التي تستدعي ذلك تمديد هذه المهلة لمدة لا تزيد على (15) خمسة عشر يوم عمل أخرى.
- هـ. يقوم مقرر اللجنة بتحويل القرار الصادر من اللجنة إلى الجهة الحكومية المعنية والموظف المتظلم.

- و. تلتزم الجهة الحكومية المعنية بتنفيذ القرار الصادر عن اللجنة خلال (10) عشرة أيام عمل من تاريخ تبليغها به، وإخطار اللجنة بالإجراءات المتخذة من قبلها في هذا الشأن.
- ز. يتولى المقرر متابعة تنفيذ القرارات الصادرة من اللجنة في الجهة الحكومية المعنية.

المادة (10): بيانات تقديم التظلم

يقدم التظلم حسب النظام الإلكتروني المعتمد في الحكومة إلى اللجنة مشتملاً على البيانات التالية:

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

المادة (11): صلاحيات اللجنة

- يكون للجنة في سبيل البت بالتظلم المقدم إليها، ممارسة الصلاحيات التالية:
1. سماع إفادة طرفي التظلم ودراسة المستندات المؤيدة لكل منهما، وقبول الأدلة المقدمة إليها، ووزنها، وتقدير مدى صلتها بموضوع التظلم.
 2. إجراء المعاينة أو التحقيقات التكميلية، وطلب تزويدها بالوثائق اللازمة، والاطلاع عليها وفحصها، سواء بنفسها أو بواسطة أي شخص آخر تنتدبه لهذه الغاية.
 3. استدعاء أي موظف من موظفي الجهة الحكومية المتظلم ضدها لحضور جلساتها.
 4. 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.
 5. الاستعانة بمن تراه مناسباً من الخبراء والمختصين، دون أن يكون لهم صوت محدود في مداولاتها.

المادة (12): قرارات اللجنة

تكون كافة القرارات الصادرة عن اللجنة في أي تظلم يرفع إليها سواء في الشكل أو الموضوع نهائية 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.

المادة (13): 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.

المادة (14): 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 يكون الطلب مبنياً على أسباب جدية وواقعية.

ج. 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 (أ) من هذه المادة، فإنه يجوز للجنة أن تقرر وقف تنفيذ القرار المتظلم منه إلى حين البت في التظلم.

الفصل الثالث:

أحكام عامة

الفصل الثالث: أحكام عامة

المادة (15): حضور أطراف التظلم

أ. يجب على الموظف المعني، الالتزام بالحضور إذا طلبت منه اللجنة ذلك.

ب. على الجهة الحكومية المتظلم ضدها، متى طلبت اللجنة منها ذلك، أن تنتدب أياً من موظفيها المختصين أو من تراه مناسباً ليمثلها أمام اللجنة لبيان وجهة نظرها وإبداء دفاعها، وتقديم ما يؤيد ذلك من البيانات والمستندات.

المادة (16): 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 الموظف المتظلم عن حضور الجلسة بعد تبليغه بموعدها دون عذر مقبول.

ج. يجوز للجنة اتخاذ قرارها غيابياً في حال عدم حضور ممثل الجهة الحكومية عن حضور الجلسة بعد تبليغه بموعدها دون عذر مقبول.

المادة (17): عدم صلاحية رئيس وأعضاء اللجنة

أ. على رئيس أو عضو اللجنة عدم المشاركة في النظر بأي تظلم، في أي من الحالات التالية:

(1) إذا وجدت علاقة زوجية أو قرابة أو مصاهرة للموظف المعني حتى الدرجة الرابعة.

(2) إذا كان طرفاً في التظلم.

(3) إذا سبق له تقديم رأي أو شارك في إصدار قرار يتعلق بموضوع أو التظلم.

ب. يجوز لعضو اللجنة تقديم طلب التنحي عن نظر التظلم لمبررات كافية يقدمها لرئيس اللجنة، وفي هذه الحالة لرئيس اللجنة الموافقة على طلب التنحي أو رفضه.

ج. في حال رد أو تنحي رئيس أو عضو اللجنة وفقاً لما هو محدد في هذه المادة، يتم تسمية رئيس أو عضو بديل بقرار يصدر عن ممثل الحاكم للشؤون الإدارية والمالية في هذا الشأن.

المادة (18): إصدار القرارات

أ. تصدر اللجنة قراراتها، ويجب أن تشمل هذه القرارات على الأسباب التي بنيت عليها، ويتم التوقيع على القرار من رئيس اللجنة بناء على موافقة أغلبية أعضائها.

ب. 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.

المادة (19): السرية

يلتزم رئيس وأعضاء اللجنة 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.

المادة (20): التعاون

على كافة الجهات الحكومية في الإمارة التعاون التام مع اللجنة، وتقديم كافة أوجه الدعم اللازم لها، على النحو الذي يمكنها من تحقيق أهدافها والقيام بالمهام والاختصاصات المنوطة بها بما في ذلك تمكين موظفي تلك الجهات من الحضور أمام اللجنة بناءً على طلبها، وتزويدها بالمستندات والبيانات والمعلومات التي تطلبها والتي تراها لازمة لتمكينها من البت في التظلمات المنظورة أمامها.

المادة (21): موازنة اللجنة

على دائرة المالية توفير موازنة المالية اللازمة لتمكين اللجنة من القيام بالاختصاصات المنوطة بها بموجب أحكام هذا القرار.

المادة (22): التقارير

- يرفع رئيس اللجنة تقريراً سنوياً إلى ممثل الحاكم للشؤون الإدارية 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.

المادة (23): أحكام أخرى

- أ. في حال رغب أحد أعضاء اللجنة بتقديم تظلم عليه اتباع الإجراءات الواردة في هذا النظام والتنحي عن دوره في اللجنة بشكل مؤقت عند النظر في تظلمه.

ب. يجب ألا تترتب أي عواقب سلبية على شخص الموظف المتظلم، أو وضعه الوظيفي، أو تقييد، أو تحديد، أو المساس بأية حقوق يتمتع بها بموجب القواعد المقررة في حال تقديمه أي تظلم.

ج. تعتبر التسوية إحدى الوسائل التي تلجأ إليها اللجنة لموظفي الحكومة لحل بعض التظلمات في حال موافقة أطراف التظلم على ذلك، ويصدر بها قرار نهائي من اللجنة.

د. يجوز للموظف سحب التظلم المقدم منه قبل البت بأي منهما ولا يجوز له بعد ذلك تقديم أي تظلم على ذات الموضوع ما لم يقدم تبريراً تقبله اللجنة.

هـ. إذا رأت اللجنة ضرورة حضور أحد طرفي التظلم أمامها، فيجب أن يتم تبليغه بموعد الجلسة قبل يومي عمل على الأقل من تاريخ انعقادها.

و. يجوز للعضو المخالف لقرار اللجنة أن يوثق اعتراضه ضمن محضر الاجتماع.

ز. على رئيس اللجنة أو الأعضاء أو من يتم استدعاؤه من قبل اللجنة الإفصاح عن أي صلة قرابة سواء للموظف المتظلم أو الشهود أو أي شخص مدعو من الجهة الحكومية المعنية للموظف المتظلم لاعتزال الجلسة.