



## التعليمات الإجرائية والتنظيمية لمعالجة تظلمات المنتفعين وطالبي الانتفاع

من خدمات صندوق المعونة الوطنية

صادره بموجب أحكام المادة (8/ي) من قانون صندوق المعونة الوطنية رقم 36 لسنة 1986

### تعليمات

توطئة :

انطلاقاً من مبادئ الحاكمة الرشيدة وإرساءاً لأسسها وتحقيقاً لمتطلباتها وتعزيزاً لركائزها المتمثلة في تحقيق الإنصاف والشفافية والنزاهة والعدالة والمساواة وسعياً لوضع إطار مرجعي للصندوق يستخدمه في تحديد منهجية عمل موظفيه مع حقوق المواطنين، فإن مجلس إدارة صندوق المعونة الوطنية يصدر التعليمات التالية:

المادة (1):

أ. تسمى هذه التعليمات (التعليمات الإجرائية والتنظيمية لمعالجة تظلمات المنتفعين وطالبي الانتفاع من خدمات صندوق المعونة الوطنية رقم لسنة 2012) ويعمل بها ابتداء من 2012/5/1م.

ب. تعتبر التوطئة الواردة في مقدمة هذه التعليمات جزء لا يتجزأ منها.

المادة (2): تكون للكلمات والعبارات التالية حيثما وردت في هذه التعليمات المعاني المبينة إزاء كل منها ما لم تدل القرينة على غيرك:

الصندوق : صندوق المعونة الوطنية.

الرئيس : رئيس مجلس إدارة الصندوق.

المدير العام : مدير عام الصندوق.

المُتظلم: كل مواطن أردني منتفع أو طالب للانتفاع من أي خدمة من خدمات الصندوق يتقدم بطلب تظلم وفقاً لهذه التعليمات.

المادة (3): تهدف هذه التعليمات إلى تحقيق الأهداف التالية:

المادة (4): يشكل الرئيس لجنة تسمى (لجنة تظلمات المنتفعين وطالبي الانتفاع) من ثلاثة من كبار موظفي الصندوق وممن يشهد لهم بالخبرة والنزاهة ويحدد رئيسها بقرار تشكيلها. ضمان تحقيق العدالة والاستقرار الاقتصادي والاجتماعي للمنتفعين وطالبي الانتفاع. إتاحة الفرصة للمنتفعين وطالبي الانتفاع للتظلم من القرارات الصادرة عن الصندوق والتي تمس أي حق من حقوقهم المبينة في هذه التعليمات. تعزيز مبدأ الشفافية والعدالة والإنصاف والمساءلة فيما يتعلق بحقوق المواطنين في الخدمات التي يقدمها الصندوق.

إيجاد علاقات تواصل فعالة ما بين الصندوق وما بين المنتفعين وطالبي الانتفاع. الحد من الأخطاء والتجاوزات المتعلقة بحقوق المواطنين والتي تدخل ضمن واجبات الصندوق والتزاماته والعمل على تعزيز الالتزام بضوابط العمل والسلوك الوظيفي الرشيد. تطوير الإجراءات المعمول بها في الصندوق بما يمنع تكرار التجاوزات والأخطاء والحد من الترهل وانعدام المسؤولية.

المادة (5): تختص اللجنة بالنظر في التظلمات المقدمة من ذوي المصلحة المباشرة من المتظلمين والمحالة إليها من قبل الرئيس فيما يخص القرارات الصادرة عنه أو المدير العام فيما يخص القرارات الصادرة عنه أو عن أي موظف من موظفي الصندوق والمتعلقة في المواضيع التالية:

- أ. القرارات النهائية الصادرة عن الصندوق والمتعلقة بتخصيص وصرف ومقدار المعونات المالية المتكررة والطارئة والتأهيل الجسماني.
- ب. القرارات النهائية الصادرة عن الصندوق والمتعلقة بإيقاف أو تخفيض أو تعديل مقدار المعونات المالية المخصصة للمتظلمين بكافة أشكالها.

ج. رفض او امتناع الصندوق عن اتخاذ أي من القرارات او الإجراءات المتعلقة بالمتظلمين من ذوي المصلحة المباشرة بهذه القرارات وذلك في حال كان على الصندوق اتخاذ مثل هذه القرارات وفقاً للتعليمات

واللوائح المعمول بها

د. أي من القرارات النهائية الأخرى الصادرة بحق المتظلم خلافاً لأحكام تعليمات المعونات المالية المعمول بها في الصندوق.

المادة (6): لا تختص اللجنة في النظر بأي تظلم كان موضوعه منظورا أمام القضاء او سبق وان صدر به حكم قضائي.

المادة (7): يشترط في التظلم الذي تنظر فيه اللجنة أن يستند على سبب أو أكثر من مخالفة القانون أو النظام او التعليمات أو اللوائح المعمول بها في الصندوق.

المادة (8): يجوز للجنة عند الحاجة طلب مقابلة المتظلم والاستماع إلى إفادته كما ويحق لها طلب الشهود والاطلاع على اي وثائق او بيانات تتعلق بموضوع التظلم .

المادة (9): للجنة الاستعانة بمن تراه مناسباً من المستشارين والخبراء واللجان الفنية المختصة والموظفين في الحالات التي تتطلب ذلك.

المادة (10): للجنة اعتماد النماذج الخاصة بعملها وفقاً لمتطلبات واحتياجات عملها.

المادة (11):

أ. تصدر اللجنة قراراتها بالإجماع وذلك خلال مدة لا تزيد عن ثلاثين يوماً من تاريخ ورود التظلم إليها إلا في الحالات التي ورد فيها نص بتواريخ محددة وفقاً للتشريعات والتعليمات المعمول بها وتكون قراراتها ملزمة

لجميع الجهات بما في ذلك المرجعيات الإدارية المختصة في الصندوق وعلى جميع هذه المرجعيات تنفيذ التوصيات الصادرة عن اللجنة خلال أسبوعين من تاريخ تبليغها بها.

ب. إذا تضمنت توصية اللجنة إلزام الصندوق بإلغاء القرار المتظلم منه فتعتبر جميع الإجراءات التي تمت بموجب ذلك القرار ملغاة من تاريخ صدور توصية اللجنة.

ج. على اللجنة ان تقوم بتبليغ أطراف التظلم بمضمون توصياتها خلال أسبوع من تاريخ اعتمادها موقعه من رئيس وأعضاء اللجنة.

المادة (12): على الرغم مما ورد في المادة (5) من هذه التعليمات تستقبل اللجنة التظلمات المرسلة إليها مباشرة من المتظلمين او عبر البريد الالكتروني الخاص بها او عبر التظلمات المرسلة من الدوائر الرقابية المختلفة.

المادة (13): يُعد رئيس اللجنة تقرير دوريا كل ثلاثة شهور يرفعه إلى الرئيس متضمنا مايلي :  
أ. عدد ونوع التظلمات والتوصيات المتعلقة بها سواء كانت بالإلغاء أو السحب او التعديل أو بعدم القبول أو بعدم الاختصاص ورصد ما تم حفظه منها ويتضمن كذلك برنامج عمل اللجنة والاقتراحات والتوصيات اللازمة لتحسين أدائها.

ب. التوصيات العامة بشأن التدابير الكفيلة بتحقيق مبادئ العدالة والإنصاف بشأن التظلمات المعروضة على اللجنة.

ج. التوصيات المتعلقة بالنتائج التي تتوصل إليها اللجنة وسبل استثمارها في تطوير

إجراءات العمل المعمول بها في الصندوق وبما يمنع تكرار التجاوزات والأخطاء.

د. حالات امتناع المرجعيات الإدارية في الصندوق والمعنية بالقرار المتظلم منه عن تنفيذ

التوصيات الصادرة عن اللجنة.