

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين



تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

مركز جنيف
للمراقبة الديمقراطية
على القوات المسلحة



مكتب ممثلية
جمهورية ألمانيا الإتحادية
رام الله



المركز الفلسطيني
لدراسات القطاع
الأمني



مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة

يعمل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة على تعزيز مبدأ الحكم الرشيد وإصلاح القطاع الأمني. ويُعدّ المركز الأبحاث حول أفضل الممارسات المتبعة في هذا المجال، ويشجع على نشر المعايير المرعية على المستويين المحلي والدولي. كما يقدم المركز التوصيات السياسية والاستشارات والمساعدات في هذا المجال للعديد من الدول. ويضمّ شركاء مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة الحكومات، والبرلمانات، ومؤسسات المجتمع المدني والمنظمات الدولية، إلى جانب الخدمات الأمنية كالشرطة والقضاء وأجهزة المخابرات وحرس الحدود والجيش. ويعرض الموقع الإلكتروني لمركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة المزيد من المعلومات حول هذا المركز وعمله على العنوان التالي:

www.dcaf.ch

يعمل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF) في الأراضي الفلسطينية منذ العام ٢٠٠٥. وهو يقدم الإرشاد والمساعدة لشريحة عريضة من الفلسطينيين، كالوزارات والمجلس التشريعي الفلسطيني ومنظمات المجتمع المدني والإعلام في جهودهم المبذولة للإرتقاء بحكم القطاع الأمني الفلسطيني إلى مستويات عالية من الديمقراطية والشفافية والمساءلة.

المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني

المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني (PCSSS) هو مركز مستقل وغير ربحي وهو أحد المراكز التابعة للأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية (PASS)، ويهتم المركز بتعزيز المعرفة حول إصلاح القطاع الأمني في فلسطين. ويسعى المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني (PCSSS) إلى توفير برامج للباحثين والمسؤولين الحكوميين والمهنيين المعنيين بإصلاح القطاع الأمني وتوفير مواد بحثية جيدة، وواقعية ومستقلة للمساهمة في تطوير القطاع الأمني الفلسطيني.

شكر وتقدير

يوود مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF) أن يعرب عن خالص امتنانه للدعم الكريم الذي تلقتة لهذه النشرة من وزارة الشؤون الخارجية لجمهورية ألمانيا الاتحادية.

ملاحظة

محتويات هذه النشرة هي مسؤولية حصرية لمركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة (DCAF) ولا تعبر بالضرورة عن رأي وزارة الشؤون الخارجية لجمهورية ألمانيا الاتحادية.

هيئة التحرير

إنتصار أبوخلف

رولاند فريديريك (Roland Friedrich)

نايف جراد

رغولا كوفمان (Regula Kaufmann)

جوناس لويتشر (Jonas Loetscher)

أرنولد ليتهولد (Arnold Luethold)

نقولا ماسون (Nicolas Masson)

نظام صلاحات

تصميم الغلاف والإخراج الفني

واثل دويك

الترجمة

محمود السيد الشرقية

الناشر

مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة

Rue de Chantepoulet 11

P.O. Box 1360

1211 Geneva 1

Switzerland

Tel: +41 (22) 741 77 00

Fax: +41 (22) 741 77 05

www.dcaf.ch

صورة الغلاف © ابراهيم ابو فخيدة

ISBN: 978-92-9222-175-1

© مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة، ٢٠١٠، جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة.

المحتويات

٤	الملخص التنفيذي
٨	المعلومات الأساسية والمنهجية
١١	استعراض آليات الشكاوى الموجودة في المحافظات الأربع المختارة، بالضفة الغربية (جنين، ونابلس، ورام الله، والخليل)
١١	الإطار القانوني
١٤	الإطار المؤسسي
١٤	الصلاحيات والاختصاصات
١٦	الإجراءات والنظام المؤسسي
١٧	الموارد
١٨	التعاون مع أطراف أخرى
١٩	الأداء
٢١	تقييم الاحتياجات من آليات الشكاوى الحالية في أربع محافظات مختارة من الضفة الغربية (جنين، ونابلس، ورام الله، والخليل)
٢٣	ملحق: التشريع الذي يحكم آليات الشكاوى المحلية
٢٣	تشريع السلطة الوطنية الفلسطينية
٢٣	مرسوم رئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين
٢٥	قانون التحكيم رقم (٣) لعام ٢٠٠٠
٣٣	نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ الصادر عن مجلس الوزراء
٣٧	التشريعات الأردنية
٣٧	نظام رقم (١) لعام ١٩٦٦، نظام التشكيلات الإدارية

الملخص التنفيذي

المعلومات الأساسية

تعتبر مساءلة القوات المسلحة، والشرطة والأجهزة الأمنية هي حجر الزاوية في حكم رشيد للقطاع الأمني وسيادة القانون: حيث أن الأجهزة الأمنية التي تتعرض للمساءلة عن أفعالها، أقل ميلا لارتكاب انتهاكات حقوق الإنسان. وهم أيضا على الأرجح الأكثر في تقديم الخدمات بما يتماشى مع الاحتياجات الأمنية للمواطنين واستخدام مواردهم الاستخدام الأمثل.

ولقد أسست العديد من الدول مؤسسات متخصصة، تسمح للمواطنين بتقديم شكاوهم ضد الأجهزة الأمنية. وبالرغم من ذلك، لا يوجد نموذج معياري لآليات الشكاوى. حيث تحتاج كل دولة لإيجاد حلول تتلاءم مع السياق السياسي، والتاريخي والثقافي الخاص بها.

وقد اختارت السلطة الوطنية الفلسطينية نظام شكاوى متعدد الطبقات: ففي إطار التزاماتها بتعزيز سيادة القانون في المناطق الواقعة تحت سيطرتها، بدأت السلطة الوطنية الفلسطينية مؤخرا في تفعيل آليات الشكاوى للمواطنين على الصعيدين الوزاري والمحلي. وقد أسست السلطة الوطنية الفلسطينية نظام متعدد الطبقات للتعامل مع شكاوى المواطنين المتعلقة بتوفير الأمن من قبل السلطات، وخاصة، سلوك الأجهزة الأمنية.

وعلى الصعيد المحلي، يقوم عدد كبير من المؤسسات بتلقي شكاوى المواطنين المقدمة ضد الأجهزة الأمنية: حيث تعمل الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان كمؤسسة رسمية للبت في المظالم وحقوق الإنسان لدى السلطة الوطنية الفلسطينية. بالإضافة إلى ذلك، تم تأسيس وحدات خاصة بالشكاوى داخل مجلس الوزراء، في عدة وزارات، وكذلك في المجلس التشريعي الفلسطيني (PLC).^١

^١ نظام الشكاوى رقم ٦ لعام ٢٠٠٩ أنشأ إدارة عامة للشكاوى في مجلس الوزراء. وينشئ القانون كذلك وحدات للشكاوى في

وتتعامل مكاتب المحافظين مع الشكاوى بشكل متزايد على المستوى المحلي: ينظر العديد من الفلسطينيين إلى مكتب المحافظ على أنه المكان الأول لتقديم الشكاوى المتعلقة بعمل الأجهزة الأمنية وسلوكها. وأحد أهم الأسباب في ذلك هو قرب هذه المكاتب. فاليوم، يكون تفاعل معظم الفلسطينيين الذين يعيشون خارج رام الله محدودا مع المؤسسات الحكومية على الصعيد المحلي. ويرجع هذا إلى تقييد حرية الحركة في الضفة الغربية والتواجد المحدود لمؤسسات الحكومة المركزية خارج المدن الكبرى. ومن هذا المنطلق، فإن المحافظ، باعتباره الممثل الرسمي للرئيس على مستوى الحكومة المحلية،^٢ يكتسب مكانة خاصة.

لقد طورت مكاتب المحافظ في الضفة الغربية وظيفتها في معالجة الشكاوى تدريجيا على مر السنين. فعلى الرغم من ذلك، فإن هذه العملية لم تتسم بالمنهجية أو التنسيق. وفي الواقع، لقد طوّرت مكاتب المحافظين وظيفتها في معالجة الشكاوى بمعزل عن بعضها البعض، مستجيبة للاحتياجات ومواقف محددة.

حتى الآن، لم يتم إجراء أي استعراض منظم للممارسات المختلفة في معالجة الشكاوى على مستوى المحافظة. وعلاوة على ذلك، لا يوجد تقييم عما إذا كان ذلك قابلا للتنفيذ (وإذا كان قابلا للتنفيذ، فكيف يتم تنفيذه؟) لتعزيز وظيفة تلقي الشكاوى في مكتب المحافظ.

وبعد مناقشات أولية، طلب محافظو الخليل، وجنين، ونابلس ورام الله من مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمنظمة الفلسطينية الشريكة له، وهي المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني، مساعدتهم في تقدير

الوزارات، وبالنسبة للمجلس التشريعي الفلسطيني، فإن النظام الداخلي لعام ٢٠٠٢ يقوم بإنشاء وحدة للشكاوى كجزء من الإدارة البرلمانية.

^٢ انظر كذلك البند رقم ٢ من المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بخصوص اختصاصات المحافظين

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

تقييم آليات الشكاوى الموجودة بالفعل

أثناء عملية التقييم، يقوم مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة بالإشتراك مع المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني بتقدير السياسات، والتشريعات، والإعدادات المؤسسية، والبنية التحتية، والموارد والأداء الموجود لآلية الشكاوى الموجودة في المحافظات:

■ السياسات

الهدف المُعلن للسلطة الوطنية الفلسطينية هو تعزيز سيادة القانون في الأراضي الفلسطينية: في برنامج الحكومة الثالثة عشر - إنهاء الاحتلال، وتأسيس الدولة، أعلنت السلطة الوطنية الفلسطينية أن تعزيز سيادة القانون ومساءلة الأجهزة الأمنية في الأراضي الفلسطينية هي أولويات سياسية رئيسية.^٢

■ الإطار القانوني

لم يتم تطوير الإطار القانوني للتعامل مع شكاوى المواطنين من خلال مكتب المحافظ بشكل كاف: حيث لا يحدد الإطار القانوني الموجود بوضوح صلاحيات محددة لمكتب المحافظ في التعامل مع الشكاوى. في حين أن المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين ونظام التشكيلات الإدارية الأردني رقم (١) لعام ١٩٦٦ يعطي المحافظين سلطات كبيرة للتعامل مع القضايا الأمنية والإدارية على مستوى المحافظة. ومع ذلك، فهما لا يعملان على ضبط عملية التعامل مع الشكاوى ومتابعتها بالتفصيل.

بعض الضوابط التي أصدرتها مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية بخلاف ما تم إصداره من مكتب الرئيس، مطعون بها: حيث يحدد نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ الصادر عن مجلس الوزراء تفصيلاً أدوار ومهام دوائر الشكاوى الخاصة بالمؤسسات المختلفة للسلطة الوطنية الفلسطينية. كما تشير على وجه الخصوص للمحافظات. ومع ذلك، طعن في مدى صلتها القانونية على مستوى المحافظات حيث أن مكتب المحافظ يتبع سلطة مكتب الرئيس، وليس مجلس الوزراء.

■ التشكيل المؤسسي

لا يتوافر بمكتب المحافظ إدارات متخصصة للتعامل مع شكاوى المواطنين: وحالياً، تعالج مكاتب المحافظين

كيفية معالجة مكاتبهم للشكاوى المقدمة ضد الأجهزة الأمنية وكيفية تطوير هذه الوظيفة.

الفرضية

إن الافتراض الأساسي لعملية التقييم بمركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني هو أن تعزيز دور مكتب المحافظ في التعامل مع الشكاوى المقدمة ضد الأجهزة الأمنية سيكون له تأثير إيجابي على جودة الخدمات التي تقدمها الأجهزة الأمنية للناس. علاوة على ذلك، سيتم تحسين عملية مساءلة الأجهزة الأمنية عن أفعالها. ومع بعضه البعض، سيؤدي هذا إلى تحسين وضع سيادة القانون على مستوى المحافظة.

المنهجية

لقد تمت عملية استعراض آليات الشكاوى الموجودة من قبل مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني في أربع محافظات محددة في الضفة الغربية (الخليل، وجنين، ونابلس ورام الله) بين شهري أبريل ويوليو ٢٠١٠.

لقد وضع مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة بالإشتراك مع المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني استبياناً تم تقديمه لمكاتب المحافظين في المحافظات الأربع. وبالتعاون مع المحافظين، قاموا بعقد ثلاث جلسات لفريق العمل بكل محافظة. وقد حضر هذه الجلسات ممثلون عن مكتب المحافظ والدائرة القانونية ودائرة الشؤون الإدارية والدائرة الأمنية ودوائر أخرى، أجرى مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة مقابلة مع محافظي جنين، ونابلس، ورام الله لجمع معلومات إضافية عن آليات شكاوى المواطنين.

وكانت الأسئلة التوجيهية لهذه العملية كالتالي:

- ما هي آليات وممارسات التعامل مع الشكاوى المقدمة ضد الأجهزة الأمنية الموجودة على مستوى المحافظات؟
- ما هي الأمور الضرورية لنقل آليات الشكاوى الموجودة على مستوى المحافظات إلى وحدات أو دوائر شكاوى متكاملة؟
- ماذا ستكون صلاحيات دوائر الشكاوى؟

^٢ السلطة الوطنية الفلسطينية، (إنهاء الاحتلال، وإنشاء الدولة)، برنامج الحكومة الثالثة عشر، أغسطس ٢٠٠٩، ص ٢١-٣١

في النهاية، لا يعتمد أي من مكاتب المحافظين على استبيان للجهة المستفيدة أو عمليات تقييم دورية لقياس نظرة العامة لعملمهم.

التوصيات

يبين الاستعراض وتقييم الاحتياجات الذي أجراه مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة بالإشتراك مع المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني أن تأسيس وحدات مخصصة للشكاوى على مستوى المحافظات سيكون خيارا ممكنا للتعامل مع شكاوى المواطنين. ومع ذلك، فإن من وجهة نظر كل من مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني، يجب مراعاة الاعتبارات القانونية، والعملية وتلك المتعلقة بالموارد التالية:

■ الاعتبارات القانونية

يجب أن تركز آليات الشكاوى في مكتب المحافظ على إطار قانوني جديد: يتطلب تأسيس إدارات جديدة للشكاوى استعراضا متعمقا للإطار القانوني الذي يحدد مسؤوليات ونشاطات مكتب المحافظ. حيث لا يزال الأساس في عمل المحافظين هو نظام التشكيلات الإدارية الأردني، والذي تقوم القرارات التي أصدرها رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية بإكماله.

يجب أن يقوم تشريع جديد بتنظيم التالي: يجب أن يقوم تشريع جديد بتحديد المسؤولية، والاختصاصات، والصلاحيات والنظام الهيكلي لدوائر الشكاوى على نحو واضح. ويجب التأكد بالشكل المطلوب من تنسيق صلاحيات دوائر الشكاوى على مستوى المحافظات مع دوائر الشكاوى على المستوى المحلي - بما في ذلك الفروع المحلية. وتقع الأخيرة تحت مسؤولية مكتب رئيس الوزراء. وهذا ضروري لتجنب التداخل والتكرار بين مستويات الحكومة المختلفة والنظام القضائي.

■ الاعتبارات العملية

يجب معالجة الشكاوى من خلال دائرة متخصصة بالشكاوى: سينطوي تأسيس دوائر مختصة بالشكاوى على مستوى المحافظات على معالجة الشكاوى والتي تتوزع حاليا بين دوائر الشؤون القانونية والدوائر الأمنية ودوائر الشؤون الإدارية. وهذا يتطلب أيضا بناء هيكل إداري من أجل النظام الجديد. وهذا يتضمن كذلك تأسيس عمليات ذات

في المحافظات الأربع المختارة الشكاوى من خلال عدة دوائر. وهذا يعتمد على موضوع الشكاوى وقرار المحافظ. يمكن أن تعالج الشكاوى من قبل الدوائر القانونية أو دوائر الشؤون الإدارية أو الدوائر الأمنية أو الدوائر العشائرية إن وجدت أو من خلال المحافظ نفسه. ولم تؤسس أي منهم دوائر خاصة بالشكاوى مع أنها موجودة في الهيكلية الإدارية في المحافظات.

علاوة على ذلك، لا يوجد أسلوب موحد للتعامل مع شكاوى المواطنين في المحافظات الأربع: فلقد قامت كل محافظة بوضع الإجراءات الخاصة بها لمتابعة الشكاوى، وإعلام الجهات المستفيدة وتوصيل نتائج التحقيق.

■ البنية التحتية والموارد

الموارد البشرية: في مكتب المحافظ برام الله يوجد موظفان اثنان يعملان بدوام كامل في دائرة الشؤون القانونية لمعالجة الشكاوى. وفي جنين، يوجد أربعة موظفين من الدائرة القانونية والدائرة الأمنية ودائرة الشؤون الإدارية يعملون على معالجة الشكاوى. وفي نابلس، يوجد خمسة موظفين يعملون على معالجة الشكاوى من الدائرة القانونية ودائرة الشؤون الإدارية. وفي الخليل، يوجد ستة موظفين يعملون على معالجة الشكاوى من الدائرة القانونية والدائرة الأمنية ودائرة الشؤون الإدارية ودوائر أخرى. ومع ذلك، لا يوجد بأي دائرة للشؤون القانونية فريق من الموظفين مختصين فقط بالتعامل مع شكاوى المواطنين المقدمة ضد الأجهزة الأمنية.

يفتقر مكتب المحافظ إلى الموارد التي تتيح له التعامل بفاعلية مع شكاوى المواطنين: تعاني إدارة مكاتب المحافظين من الافتقار للموارد البشرية والمالية لتولي مهمة التعامل مع الشكاوى بطريقة شاملة وفعالة.

■ الأداء

أثبت التقييم المنهجي لأداء مكتب المحافظ في التعامل مع شكاوى المواطنين وجود تعثر. حيث يتتبع مكتب محافظ نابلس فقط بانتظام تسجيل جميع الشكاوى المقدمة (٧٢٠ في ٢٠٠٩، ويتوقع مثل هذا الرقم في ٢٠١٠). ويبدو أن هناك تفاوت بين المحافظات. بينما يتلقى مكتب المحافظ بجنين ١٠٠ حالة في العام، بينما قدر عدد الحالات في الخليل إلى ١٠٠٠ حالة.

واليوم، لا يتوافر لأي من مكاتب المحافظين بيانات موثوق بها بالنسبة للحالات المرفوضة أو التي تم الوصول لنتيجة بشأنها.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

صلة وإيجاد قوة بشرية كافية وموارد مالية على نحو موحد في جميع المحافظات.

يتطلب تحويل آليات الشكاوى الموجودة حالياً تشاوراً واسع النطاق: سيتطلب الإعداد للتحويل عملية تشاور واسعة النطاق. ويجب أن تتضمن كلا من الأطراف المؤسسية المعنية على مستوى السلطة الوطنية الفلسطينية، مثل مكتب الرئيس، ومجلس الوزراء، ووزارات التخطيط، والداخلية، والمالية، والحكومة المحلية، وأيضاً سلطات الحكومة المحلية. من جانب الجهة المستفيدة، ويجب أن ينطوي هذا على تشاور منهجي مع المواطنين لإدراك توقعاتهم المتعلقة بمهام وخصائص نظام معالجة الشكاوى الجيد.

■ الاعتبارات المتعلقة بالموارد

الحاجة لتخصيص الموارد المناسبة: سوف يتطلب تأسيس إدارات تختص بالشكاوى تخصيص موارد مالية وبشرية محددة وأن ينعكس هذا على موازنة خاصة من المحافظ.

يتطلب تأسيس إدارات للشكاوى شراء البنى التحتية وأنظمة تكنولوجيا المعلومات ذات الصلة: وهذا يتضمن مساحات ومعدات مكتبية، ودعم محدود بالسيارات ونظام فعال للتوثيق والحفظ. كما يجب توفير نظام تدريب مخصص لفريق العمل. من وجهة نظر مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني، تعتمد المواصفات الفنية على أسس تنظيمية محددة لدوائر أو وحدات الشكاوى.

ماذا يمكن أن تكون الخطوات التالية؟

اعتماداً على استعراض آليات الشكاوى الموجودة على مستوى المحافظات وأيضاً التقييم الذي تم للاحتياجات، يوصي مركز جنيف للرقابة الديمقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني بإتخاذ الخطوات التالية:

- تأمين الإرادة السياسية والدعم السياسي من قبل المحافظ ومكتب الرئيس لتأسيس إدارات للشكاوى؛
- إعداد رؤية، وأهداف، وخطط وموازنات لتأسيس إدارات للشكاوى؛
- الحصول على موافقة سياسية للخطة والموازنة؛
- تنفيذ مشروع نموذجي في أحد المحافظات الأربع.

المعلومات الأساسية والمنهجية

... في الأراضي الفلسطينية.

في الأراضي الفلسطينية، لقد أنشأت السلطة الوطنية الفلسطينية نظام متعدد الطبقات للتعامل مع شكاوى المواطنين المتعلقة بتقديم خدمات الأمن من قبل السلطات وبسلوك الأجهزة الأمنية.

على المستوى المحلي، يوجد كلٌّ من الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، وهي مؤسسة رسمية للبت في مظالم حقوق الإنسان وتابعة للسلطة الوطنية الفلسطينية، وإدارات للشكاوى في الوزارات المتعددة وكذلك في المجلس التشريعي الفلسطيني.^٤

وعلى مستوى المحافظات، تعالج مكاتب المحافظين شكاوى المواطنين بشكل متزايد. وفي واقع الأمر، ينظر العديد من الفلسطينيين إلى مكاتب المحافظ على أنها العنوان الأول لتقديم الشكاوى في القضايا المتعلقة بتقديم خدمات الأمن. وأحد أهم الأسباب في ذلك هي قرب هذه المكاتب. حيث يكون تفاعل الفلسطينيين، وخاصة الذين يعيشون خارج المدن الرئيسية، محدوداً مع المؤسسات على الصعيد المحلي. وفي الواقع، من وجهة نظر معظم الفلسطينيين، وسيلة التواصل الوحيدة مع السلطة الوطنية الفلسطينية هي مكتب المحافظ.

يوجد حالياً تسع محافظات في الضفة الغربية. وإن المحافظ ليس فقط الممثل الرسمي الوحيد للرئيس على المستوى المحلي، ولكنه يترأس كذلك لجان الأمن، والمجلس التنفيذي والمجلس الاستشاري في المحافظة.^٥

^٤ نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ أنشأ إدارة عامة للشكاوى في مجلس الوزراء. وينشئ القانون كذلك وحدات للشكاوى في الوزارات، وبالنسبة للمجلس التشريعي الفلسطيني، فإن النظام الداخلي لعام ٢٠٠٣ يقوم بإنشاء وحدة للشكاوى كجزء من الإدارة البرلمانية.

^٥ لقد تم إنشاء اللجنة الأمنية بموجب المرسوم الرئاسي رقم (٢) لعام ٢٠٠٦ بخصوص اللجان الأمنية للمحافظات وتجمع اللجنة

ضمان مساءلة الأجهزة الأمنية والشرطة والقوات المسلحة....

يُعد ضمان مساءلة الأجهزة الأمنية والشرطة والقوات المسلحة حجر الزاوية للحكم الرشيد للقطاع الأمني. حيث أن الأجهزة الأمنية التي تتعرض للمساءلة عن أفعالها، أقل عرضة لارتكاب انتهاكات حقوق الإنسان. وهم أيضاً على الأرجح الأكثر في تقديم الخدمات بما يتماشى مع الاحتياجات الأمنية للمواطنين واستخدام مواردهم الاستخدام الأمثل.

ولضمان المساءلة، اختارت الدول في جميع أنحاء العالم بين نماذج مختلفة. وهذا أيضاً يتضمن مجموعة من الآليات والمؤسسات المختلفة، التي تستجيب لمتطلبات السياق السياسي، والتاريخي والثقافي الفريد.

... من خلال تأسيس آليات لشكاوى المواطنين...

أحد الحلول المتبناة من قبل العديد من الدول هو منح لمواطنيهم الفرصة لتقديم الشكاوى مباشرة للمؤسسات المختصة بالشكاوى. واعتماداً على السياق وتكوين الدولة، تكون مثل هذه المؤسسات إما مستقلة تماماً عن الحكومة وقواتها الأمنية والشرطة أو مرتبطة مباشرة بهذه المؤسسات.

كما يؤثر أيضاً التنظيم الإداري (من حيث المركزية أو اللامركزية) للقطاع العام على الدول عند اتخاذ قرار تأسيس آليات للشكاوى إما على المستوى القومي أو المحلي.

وتختار بعض الدول التي تهتم بتعزيز المساءلة أنظمة مختلطة أو متعددة الطبقات. حيث تجمع الأنظمة المختلطة بين مهام الشكاوى على المستوى المحلي، مثل مؤسسات برلمانية للبت في المظالم، مع آليات محلية، مثل دوائر الشكاوى التابعة للحكومة المحلية والأجهزة الإدارية. وأخيراً، تؤسس العديد من الدول آليات محددة لكل قطاع، مثل وحدات للشكاوى الشرطة وهيئات البت في المظالم العسكرية.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

إن محافظة الخليل هي الأكبر من حيث تعداد السكان وتعد مركزا للتجارة والتبادل التجاري وتتمتع أيضاً ببنية قبلية قوية. وتمثل نابلس ثان أكبر محافظة، فقد كانت المركز الإقتصادي الرئيسي في الضفة الغربية حتى مطلع القرن الحادي والعشرين، وكونها قد تضررت بشدة نتيجة الإنتفاضة الثانية. وهي أيضا موطننا لعدد كبير من اللاجئين.

وتتكون محافظة جنين من مناطق ريفية كبيرة. وقد تعرضت مدينة جنين للكثير من العنف أثناء الإنتفاضة الثانية. أما المحافظة الرابعة التي تم تقييمها، وهي رام الله، حيث يقع المقر الحالي للسلطة الوطنية الفلسطينية، فقد كانت محل تركيز العديد من المشاريع التنموية في الآونة الأخيرة.

والسبب الثاني هو أن مركز جنيف للرقابة الديموقراطية على القوات المسلحة منذ عام ٢٠٠٧ قد نفذ العديد من المشروعات في هذه المحافظات الأربع للمساهمة في تطوير العلاقة بين المواطنين من ناحية وقوى الشرطة والأمن من ناحية أخرى. وقد دعا المشاركون أثناء هذه الدورات إلى قيام مكاتب المحافظين بالتعامل مع الشكاوى بطريقة أكثر فاعلية.

ومن ثم، فإن الاستعراض كان يهدف إلى ثلاثة محاور:

• مساعدة الموظفين في مكاتب المحافظين على تقييم أدائهم؛

• تحديد التحديات والفرص للعمل على تطوير آليات التعامل مع الشكاوى في هذه المحافظات بشكل أكبر؛

• وضع أسس المساعدات المستقبلية المحتملة.

ويعتمد الاستعراض على عملية التقييم الذاتي لمكاتب المحافظين في المحافظات الأربع المختارة. ومن أجل هذا الغرض، فقد شارك المركزان في تطوير استبيان تم تقديمه لمكاتب المحافظين في المحافظات الأربعة.

وقد تم عقد ثلاث جلسات لمجموعات العمل في كل محافظة بالتعاون مع المحافظين. وقد حضر هذه الجلسات ممثلون عن مكتب المحافظ ودائرة الشؤون القانونية والدائرة الأمنية ودائرة الشؤون الإدارية ودوائر أخرى وقد قدموا معلومات قيمة عن الأساس العملي والهيكل لمكاتب المحافظين وقدراتهم في التعامل مع الشكاوى في محافظاتهم.

وفي لقاءات منفصلة، أجرى مركز جنيف للرقابة الديموقراطية على القوات المسلحة لقاءات كذلك مع محافظي جنين، ونابلس، ورام الله لجمع المزيد من المعلومات حول آليات التعامل مع شكاوى المواطنين.

وقد اعتمدت نتائج وتوصيات هذه الدراسة (انظر الصفحات ٥-٧) على استعراض الآليات الحالية في التعامل

ويعد المحافظ مسؤولاً عن القانون والنظام على أرض الواقع ويكون على اتصال يومي ومباشر مع المواطنين. وفي الواقع، يكون مكتب المحافظ هو العنوان الأول الذي يتوجه له المواطنون لالتماس المساعدة في حل الخلافات والنزاعات، وبخاصة النزاعات ذات الصلة بالسلطة الوطنية وأجهزتها. وكل عام، تتلقى مكاتب المحافظ في مختلف محافظات الضفة الغربية عدة آلاف من الشكاوى المقدمة ضد مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية المدنية والأجهزة الأمنية.

ومن ثم يلعب مكتب المحافظ دورا هاما في تقديم خدمات تتسم بالشفافية والخضوع للمساءلة- في مجال الأمن وما عداه - للمواطنين الفلسطينيين.

مع ذلك، فإن في العديد من المحافظات تكون القدرة على معالجة ومتابعة الشكاوى بفاعلية محدودة. علاوة على ذلك، تختلف الإجراءات وفعاليتها من محافظة لأخرى.

فهم الدور الذي يؤديه مكتب المحافظ في التعامل مع شكاوى المواطنين

ومع هذه المعلومات الأساسية، فقد طلب مسؤولون في محافظات مختلفة من مركز جنيف للرقابة الديموقراطية على القوات المسلحة (DCAF) المساعدة على تطوير قدراتهم المؤسسية لآليات التعامل مع الشكاوى.

واستجابة لهذه المطالب، قام مركز جنيف للرقابة الديموقراطية على القوات المسلحة بالاشتراك مع المركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني في الأكاديمية الفلسطينية للعلوم الأمنية (PASS) في أريحا، بمراجعة وتقييم احتياجات الآليات الحالية في التعامل مع شكاوى المواطنين في أربع محافظات مختارة في الضفة الغربية (جنين، ونابلس، ورام الله، والخليل).

وقد أجريت العملية في الفترة ما بين أبريل ويوليو ٢٠١٠.

وقد قام كل من مركز جنيف للرقابة الديموقراطية على القوات المسلحة والمركز الفلسطيني لدراسات القطاع الأمني باختيار هذه المحافظات لسببين: السبب الأول، هو أن المحافظات الأربع هذه تعكس التنوع الديموغرافي، والاجتماعي-الاقتصادي، والثقافي للمجتمعات الفلسطينية في الضفة الغربية.

الأمنية قادة جميع الأفرع الأمنية بصفة أسبوعية. وخلال كل اجتماع أمني، يقوم كل قائد عسكري بتقديم تقرير حول النشاط الأمني خلال الأسبوع المنصرم. ويتشكل المجلس التنفيذي من ممثلي جميع المؤسسات الأمنية والخدمات القومية التي تعمل في المحافظة. ويجتمع المجلس التنفيذي شهريا، برئاسة المحافظ، وهو يناقش الأمور الإستراتيجية العامة فيما يتعلق بالحكم والاقتصاد والصحة والخدمات الأخرى. كما يترأس المحافظ اللجنة الاستشارية وهي تضم ممثلي منظمات حكومية ومنظمات المجتمع المدني. وهي تناقش التطور الاجتماعي والاقتصادي على مستوى المحافظة.

مع الشكاوى (انظر الصفحات ١١-٢٠) وكذلك تقييم احتياجات آليات التعامل مع الشكاوى الحالية في المحافظات الأربع المختارة في الضفة الغربية (انظر صفحات ٢١-٢٢). وتكتمل نتائج هذه العملية باستعراض الإطار القانوني الذي يحكم آليات التعامل مع الشكاوى المحلية في الأراضي الفلسطينية. ويقدم ملحق هذا التقرير (انظر صفحات ٢٣-٤٦) التشريعات المطبقة بشكل متكامل.

استعراض آليات التعامل مع الشكاوى في المحافظات الأربع المختارة في الضفة الغربية (جنين، ونابلس، ورام الله، والخليل)

الإطار القانوني

المحافظة. ويشرف على تنفيذ السياسات العامة وتوفير الخدمات للمواطنين.

المحافظ هو المسؤول عن الحفاظ على القانون والنظام وحماية الحقوق المدنية: إن المادة رقم ٥ من المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين هي التي تحدد صلاحيات المحافظ: فهو المسؤول عن الحفاظ على القانون والنظام، وحماية الحقوق المدنية، وكذلك حماية الممتلكات الخاصة والعامة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن المحافظ هو المسؤول عن تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المحافظة. وهو المسؤول كذلك عن تطبيق تشريعات السلطة الوطنية الفلسطينية في المحافظة.

وبالإضافة إلى ذلك، يحتوي نظام التشكيلات الإدارية الأردني رقم (١) لعام ١٩٦٦ على عدد من العناصر التي أدرجت فيما بعد في المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين. ويرتبط ذلك على وجه التحديد بوضع المحافظ كأعلى مسؤول تنفيذي في المحافظة وصلاحياته ومسؤولياته.

فضلا عن ذلك، فإن المادة رقم ٢٠ من نظام التشكيلات الإدارية الأردني رقم (١) لعام ١٩٦٦ تمنح المحافظ سلطة التفويض على جميع الهيئات العامة في المحافظة، بما في ذلك السجون.

يقدم هذا الجزء نظرة عامة على الإطار القانوني الحالي للتعامل مع الشكاوى على مستوى المحافظة.

ما هو وضع المحافظات في نظام السلطة الوطنية الفلسطينية؟

استعراض التشريعات ذات الصلة بالتعامل مع الشكاوى على مستوى المحافظات:

- المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين.
- نظام التشكيلات الإدارية الأردني رقم (١) لعام ١٩٦٦.
- قانون التحكيم رقم (٣) لعام ٢٠٠٠.
- نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ الصادر عن مجلس الوزراء.

المحافظات هي وحدات إدارية في السلطة الوطنية الفلسطينية. والمحافظ هو ممثل رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية: وقد أسست المحافظات بشكلها الحالي في عام ١٩٩٤ كوحدات إدارية للسلطة الوطنية الفلسطينية.

ويعد المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين الجزء الرئيسي من تشريعات السلطة الوطنية الفلسطينية فيما يتعلق بعمل مكاتب المحافظين.

وتنص المادة رقم (٢) من المرسوم على أن المحافظ هو ممثل رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية في المحافظة. ومن ثم، فهو يمثل أعلى سلطة تنفيذية على مستوى

^٦ كمبدأ أساسي، يظل التشريع الأردني مطبقا في الضفة الغربية طالما لم تصدر السلطة الوطنية الفلسطينية أية تشريعات تحل محل تشريعات ما قبل السلطة الوطنية الفلسطينية صراحة.

ما هي التشريعات التي تمنح المحافظ سلطة التعامل مع شكاوى المواطنين؟

■ لا يوجد تشريع محدد، يلزم المحافظ بالتعامل مع شكاوى المواطنين: إن المرسوم الرئاسي رقم (٢٢) لعام ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين لا يتضمن أحكاماً محددة بشأن التعامل مع شكاوى المواطنين. وترغم مكاتب المحافظين أن سلطة المحافظ في التعامل مع شكاوى المواطنين مستمدة من المادة رقم ٥ من المرسوم الرئاسي، والتي تعهد لهم بالمحافظة على القانون والنظام وحماية الحقوق المدنية.

وقد ذكرت أيضاً سلطة التعامل مع الشكاوى في المادتين رقم ١١ و ٨٩ من نظام التشكيلات الإدارية الأردني رقم (١) لعام ١٩٦٦:

"يبيت المحافظ مباشرة في العرائض الداخلة في اختصاصه ويحول العرائض التي لا تدخل في اختصاصه مشفوعة برأيه (المادة ١١)."

"يتلقى مدير القسم الفرعي طلبات وشكاوى المواطنين ويتخذ الإجراءات اللازمة بشأنها (المادة ٨٩)."

مدير القسم الفرعي هو أعلى مسؤول تنفيذي في القسم الفرعي، وهي الوحدة الإدارية التي تقع تحت مستوى المحافظة. وفي الوضع الفلسطيني الحالي يتولى المحافظ هذه السلطة بحكم الأمر الواقع.

■ وقد أصدر مجلس الوزراء نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ لتنظيم اختصاصات وآليات التعامل مع الشكاوى على مستوى مجلس الوزراء والوزارات المختصة. وتطالب المادة رقم (٨) بتأسيس دوائر خاصة بالشكاوى على مستوى المحافظات:

١. يتعين إنشاء وحدات متخصصة في المؤسسات الحكومية. ويتم اعتماد هيكلها التنظيمي والوصف الوظيفي لها داخل الهيكل التنظيمي للمؤسسة. وتسمى وحدات الشكاوى في الوزارات ومكاتب تلقي الشكاوى في المحافظات. (....)

٢. البند الفرعي رقم (٥) فيما يتعلق بمكاتب المحافظات، يجوز للمحافظ اختيار الشخص الذي يراه ملائماً لتلقي الشكاوى ومتابعتها في المحافظة.^١

وتوضح المادة رقم (٩) من هذا النظام كذلك أن وظيفة مكاتب تلقي الشكاوى هي (...) تلقي ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بأداء المؤسسات الحكومية

وموظفيها. كما تنص المادة رقم (٨) أيضاً على أن تكون مكاتب الشكاوى خاضعة فنياً للمدير العام لتلقي الشكاوى بمكتب رئاسة الوزراء.

■ إن تطبيق نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ الصادر عن مجلس الوزراء مازال محل نزاع: وفقاً للمشاركين في عملية الاستعراض، فإن هذا القانون التنظيمي لا يطبق بصورة متسقة. وذلك لأن المحافظات تتبع مكتب الرئاسة وليس مجلس الوزراء.

ما هي التشريعات التي تحكم إجراءات التعامل مع شكاوى المواطنين في مكتب المحافظ؟

■ تتوزع الصلاحيات القانونية المتصلة بمعالجة الشكاوى على مختلف الوحدات الإدارية في مكاتب المحافظين: تم إنشاء مكاتب المحافظين بناءً على النظام الأردني رقم (١) لسنة ١٩٦٦ بشأن التشكيلات الإدارية والرسوم الرئاسي الفلسطيني رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين. وتعمل في مكاتب المحافظين وحدات مختلفة، كالدائرة القانونية، والدائرة الأمنية ودائرة الشؤون الإدارية. وتوكل إلى هذه الوحدات تنفيذ وظائف محددة، من قبيل تقديم الاستشارات القانونية، وإعداد الخطط الأمنية ومتابعة تنفيذها وأداء الأعمال الإدارية العامة. وفضلاً عن ذلك، يتولى العاملون في هذه الوحدات معالجة الشكاوى التي يرفعها المواطنون وتقديم خدمات حل المنازعات. وتضطلع الوحدات القانونية، في كثير من الأحيان، بدور تنسيقي في معالجة الشكاوى.

■ لا توجد إجراءات قياسية للتعامل مع الشكاوى في المحافظات الأربع. ويتم توزيع الشكاوى حسب موضوعها على الوحدة أو الدائرة المختصة في مكتب المحافظ. إلا أن المشاركين في عملية التقييم الذاتي قد صرحوا بأنه عند التعامل مع الشكاوى فإنه عادة ما ترجع مكاتب المحافظين إلى الآليات المذكورة في قانون التحكيم رقم (٣) لعام ٢٠٠٠. وينطبق القانون على التحكيم بين أي شخصيات طبيعية أو اعتبارية، بغض النظر عن موضوع التحكيم، مع وجود ثلاثة استثناءات: القضايا المتعلقة بالنظم العامة؛ والقضايا التي لا يمكن حلها قانونياً؛ ونزاعات الأحوال الشخصية. ووفقاً للمادتين رقم (٨) و (١٠) من القانون، يجب اتفاق الأطراف على لجنة تحكيم أو منظمة للتحكيم في الأمر. ووفقاً للمشاركين في عملية التقييم الذاتي، يسمح هذا البند للمحافظ بالتحكيم

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

في حالة التعامل مع شكاوى المواطنين.
وتسمح المادة رقم (٤٥) من القانون للمحكمة المختصة
بالتصديق على قرار التحكيم وإنفاذه.

الإطار المؤسسي

يقدم هذا الجزء نظرة عامة على الإطار المؤسسي لآليات التعامل مع الشكاوى، وصلاحيات واختصاصات الدوائر، والهيكل التنظيمي الداخلي لها، وطرق وإجراءات العمل، وكذلك تعاونها مع أطراف أخرى.

الصلاحيات والاختصاصات

■ يمكن لمكاتب المحافظين تلقي الشكاوى من نطاق واسع من الأطراف؛ ولكن، المناطق ج تقع خارج نطاق صلاحياتهم؛ وتغطي صلاحيات مكاتب المحافظين نطاقا واسعا من القضايا والجهات المستفيدة في المحافظات الأربع: جنين، و نابلس، والخليل، ورام الله. ونظريا تغطي الصلاحيات جميع مناطق المحافظة. إلا أن الاحتلال الإسرائيلي والتقسيم الإداري الناتج عنه في هذه المناطق يحد من تنفيذها العملي. ومن حيث الاختصاص الجغرافي، لا تستطيع دوائر الشؤون القانونية متابعة الشكاوى المتعلقة بالأحداث التي تقع في قرى المنطقة^٧ ج أو في المنطقة H2 في الخليل^٨.

^٧ الاتفاق الإسرائيلي- الفلسطيني المؤقت بشأن الضفة الغربية وقطاع غزة والمعروف أيضا باسم "أوسلو ٢" والمبرم في سبتمبر من عام ١٩٩٥، والذي يقسم الضفة الغربية لثلاث مناطق، (أ) و(ب) و(ج). وفي المنطقة أ، تتمتع السلطة الوطنية الفلسطينية بكل من المسؤوليات الإدارية والأمنية، وفي المنطقة ب تكون للسلطة الوطنية الفلسطينية المسؤولية الإدارية في حين يكون لإسرائيل المسؤولية الأمنية، وفي المنطقة ج، يكون لإسرائيل الحق الكامل في كل من المسؤولية الإدارية والأمنية. ولا يسري الاتفاق المؤقت على القدس الشرقية المحتلة، والتي تستمر إسرائيل في اعتبارها أراضي ملحقة (ضمت إسرائيل القدس الشرقية إلى بلدية القدس بعد ضمها في عام ١٩٦٧). وتتكون المنطقة أ من حوالي ٨١٪ من أراضي الضفة الغربية بوجه عام. البروتوكول المتعلق بإعادة الانتشار في الخليل الموقع في يناير من عام ١٩٩٧ يحدد تقسيم مدينة الخليل إلى منطقتين، H1 و H2. وتعد السلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولة عن منطقة H1، والتي تتكون من حوالي ٨٠٪ من المدينة، بينما تتحكم إسرائيل في منطقة H2 والتي تشتمل على مركز المدينة.

وفي المحافظات التي تتم استعراضها، يمكن لكل من الشخصيات الطبيعية (أي المواطنين) والشخصيات الاعتبارية، بما في ذلك مؤسسات المجتمع المدني، الحق في تقديم شكوى. وفي محافظة رام الله يذكر أيضا موظفي الوزارة صراحة كأطراف مستفيدة.

ومن حيث الاختصاصات الشخصية، لا يمكن لمكتب المحافظ التعامل مع الشكاوى الموجهة ضد المواطنين الإسرائيليين، مثل الفلسطينيين الذين يحملون الجنسية الإسرائيلية ويعيشون في الضفة الغربية أو يقومون بزيارتها.

ووفقا لمبدأ الفصل بين السلطات، فإن الهيئة القضائية وأعضاء المجلس التشريعي الفلسطيني لا يقعون تحت نطاق اختصاصها وبالتالي يتمتعون بالحصانة^٩. ولا يمكن كذلك لمكتب المحافظ قبول شكاوى ضد المحافظ نفسه.

بخلاف ذلك، يمكن لمكتب المحافظ تلقي الشكاوى ضد أي عمل يقوم به موظفي السلطة الوطنية الفلسطينية، بما في ذلك إدارات المحافظة. على سبيل المثال، تشمل اختصاصات مكتب المحافظ صراحة حالات منازعات العمل لموظفي المحافظة والمسؤولين المنتخبين داخل المحافظة، مثل رؤساء البلديات. كما تشمل اختصاصات مكاتب المحافظين في نابلس والخليل ورام الله صراحة الشكاوى ضد الأجهزة الأمنية. كما

^٩ انظر: المادة رقم (٢) من قانون السلطة القضائية رقم (١) لعام ٢٠٠٠؛ يكون القضاة مستقلون. ولا يخضعون لأية سلطة عدا قانون ممارسة وظيفتهم القضائية. والمادة رقم ٩٥، بموجب النظام الداخلي للمجلس التشريعي الفلسطيني لعام ٢٠٠٣: "لا يجوز مساءلة الأعضاء في دعاوى مدنية أو جنائية نتيجة لآرائهم التي أبدوها أو الحقائق التي ذكروها أو تصويتهم في جلسات المجلس أو اجتماعات اللجنة أو بسبب أية أفعال يقومون بها خارج المجلس أثناء أدائهم واجباتهم البرلمانية".

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

جدول ١: كيف ترفع المحافظات التقرير بشأن تعاملهم مع شكاوى المواطنين؟	
المحافظة	نوع التقرير
جنين	<ul style="list-style-type: none"> تنشر إدارة المحافظة تقارير شهرية وسنوية عن المحافظة؛ بدون تركيز خاص على التعامل مع الشكاوى. تخطر المحافظة بشكل دوري مكتب الرئيس ومكتب رئيس الوزراء بالأعمال التي تؤديها. يقدم المحافظ تصريحات علنية عن الحالات التي ترجع إلى القضايا العشائرية أو القضايا التي تتعلق بالمصلحة العامة. ولا يعلن عن حل الشكاوى في وسائل الإعلام ولا يقدم بيانا رسميا.
نابلس	<ul style="list-style-type: none"> تقدم دائرة الشؤون القانونية للمحافظ ولدارة شؤون المحافظة بمكتب الرئيس تقارير سنوية ودورية حول التعامل مع الشكاوى.
رام الله	<ul style="list-style-type: none"> تقدم دائرة الشؤون القانونية تقريرا شهريا للمحافظ حول التعامل مع الشكاوى.
الخليل	<ul style="list-style-type: none"> تنشر إدارات المحافظة تقارير شهرية وسنوية عن المحافظة؛ بدون تركيز خاص على التعامل مع الشكاوى. يعقد مكتب المحافظ مؤتمرا صحفيا وتنشر بيانا في الصحف لتعلن عن حل الشكاوى التي تتعلق بقضايا الرأي العام.

يقع على عاتق الدائرة القانونية وفي الخليل، يعتبر التحكيم مسؤولية دائرة الشؤون العشائرية.

■ **رفع التقارير:** تختلف التزامات وممارسات مكاتب المحافظين في رفع التقارير بشأن نتائج التحقيقات في الشكاوى اختلافا قليلا بين المحافظات الأربع. حيث تقوم دائرتي الشؤون القانونية في نابلس ورام الله بإعداد تقارير دورية (على سبيل المثال تقارير شهرية كما هو الحال في محافظة رام الله) بشأن عملهم في معالجة الشكاوى وتقديمها إلى المحافظ. كما تقدم الدائرة في نابلس أيضا تقارير سنوية إلى المحافظ ودائرة شؤون المحافظات في مكتب الرئيس. على الجانب الآخر، تقوم إدارات محافظات جنين والخليل فقط بنشر تقارير عامة (والتي تكون شهرية وسنوية بالنسبة لجنين، وسنوية بالنسبة للخليل) تغطي جميع أعمال المحافظة، دون أي إشارة خاصة لعملهم في معالجة الشكاوى. كما تقوم محافظة جنين بإخبار مكتب الرئيس ومكتب رئيس مجلس الوزراء بشكل دوري بعملها. ومن بين مكاتب المحافظات الأربع، يقوم مكتب المحافظ في الخليل فقط بعقد مؤتمرات صحفية ونشر البيانات في الصحف للإعلان عن حل شكاوى تخص مسألة تتعلق بالمصلحة العامة. وفي جنين، يقوم المحافظ بالإعلان بشكل عام عن الحالات التي تتعلق بقضايا عشائرية أو قضايا تتعلق بالمصلحة العامة، ولكنه لا يقوم بنشر القرار المتعلق بها في وسائل الإعلام ولا يقوم بإصدار بيان رسمي.

تتمتع الدوائر بالاختصاص للنظر في الشكاوى ضد كيانات القطاع الخاص.

وفي محافظات جنين والخليل ورام الله، لا توجد فترة محددة للأحداث التي هي موضوع الشكاوى. حيث يمكن تقديم الشكاوى بشأن حادثة حدثت في الماضي، حتى إذا كان قد مضى على حدوثها ٢٠ عاما. ولا تتوافر معلومات بشأن حدود الوقت لمحافظة نابلس.

■ **سلطة محدودة لبدء التحقيقات الخاصة:** تمتلك مكاتب المحافظين سلطة محدودة لبدء التحقيقات الخاصة دون تلقي الشكاوى. وتقتصر هذه السلطة على الظروف الاستثنائية، مثل القضايا التي تهدد المصلحة العامة أو الأمن العام. لا تتوافر بيانات بشأن الحق في إجراء التحقيق في محافظات نابلس ورام الله. إلا أن في محافظات جنين والخليل، يتولى المحافظ بنفسه إجراء الاستجابات والتحقيقات. فإذا كان هناك حاجة لإجراء تحقيق، يتم إحالة الحالة إلى المحافظ أو إلى لجنة قانونية أو لجنة تقصي الحقائق.

■ **التحكيم:** تقدم مكاتب المحافظين أيضا خدمات التحكيم بين الأطراف المتنازعة (استنادا إلى قانون التحكيم الفلسطيني رقم (٣) لسنة ٢٠٠٠، انظر الملحق، ولكن استنادا كذلك إلى القانون العرفي القبلي)، إما عن طريق الوساطة مباشرة بين الطرفين أو من خلال إنشاء لجان خاصة للمصالحة. في نابلس، التحكيم

الإجراءات والنظام المؤسسي

أو دائرة الشؤون العشائرية كما هو الحال في محافظة الخليل. وفي جميع هذه المحافظات، يستطيع المحافظ أو مكتبه التعامل مع الشكوى دون إحالتها إلى الدوائر التي تعمل تحت إشرافه. ويقع كل مكتب من مكاتب المحافظين المذكورة في عاصمة المحافظة، وليس لأيٍّ منها مكاتب فرعية.

■ **إجراءات تقديم الشكوى:** وفقاً لنتائج الدراسة، يستطيع أي شخص يرغب في تقديم شكوى أن يقوم بذلك في المحافظات الأربع التي تم استعراضها من خلال كتابة خطاب، أو إرسال الشكاوى عبر الفاكس أو تقديمها شخصياً في مكاتب المحافظات. وقد أصدرت محافظتا جنين ونابلس نموذجاً لتقديم الشكاوى. وفي جميع المحافظات، يجب أن يقدم الشاكي شكواه في صورة كتابية وأن يقدم وثائق لدعمها. وقد ذكرت دائرة الشؤون القانونية في نابلس إمكانية تقديم الشكوى من الخارج عبر السفارة الفلسطينية أو عن طريق إرسالها مباشرة عبر البريد. وفي محافظات رام الله والخليل، يجب على الشاكي تعريف هويته، وفي المحافظة الأخيرة يتم ذلك عن طريق تقديم صورة من بطاقته الشخصية. وقد أوضح ممثل دائرة الشؤون القانونية في رام الله أنه يجب على الشاكي الحضور

■ تقوم مكاتب المحافظين بمعالجة شكاوى المواطنين على أساس موضوع الشكوى تختلف الهياكل المؤسسية لدى دوائر المحافظات الأربع التي تم استعراضها بشكل طفيف. بموجب ما جاء في الهيكلية الإدارية التي اعتمدها السلطة الوطنية الفلسطينية في العام ٢٠٠٥، تعمل في كل محافظة وحدة مختصة بالشكاوى تحت إشراف الدائرة القانونية. ولكن لم يجر العمل على تفعيل أيٍّ من هذه الوحدات. ويبقى التعامل مع الشكاوى، حتى هذه اللحظة، من ضمن الوظائف العامة التي تؤديها مكاتب المحافظين، حيث يتم تحويل أيٍّ شكوى يتلقاها مكتب المحافظ إلى المحافظ أولاً للاطلاع على موضوعها وفحواها. وفي محافظتي نابلس ورام الله، يحول المحافظ الشكوى إلى الدائرة القانونية من أجل متابعتها بصورة مباشرة أو إرسالها إلى الدائرة المعنية بحسب موضوعها. وتعمل الدائرة القانونية في هاتين المحافظتين بمثابة مركز لتبادل المعلومات المتصلة بالشكاوى. أما في محافظتي جنين والخليل، يتولى المحافظ تحويل الشكاوى بصورة مباشرة إلى الدائرة المختصة، وهي الدائرة القانونية، أو الدائرة الأمنية أو دائرة الشؤون الإدارية،

جدول ٢: كيفية تقديم شكوى في المحافظات؟

المحافظة	الإجراءات
جنين	<ul style="list-style-type: none"> • يجب تقديم النموذج الرسمي للشكاوى (الصادر من دائرة الشؤون القانونية) والوثائق الداعمة للمحافظ أو دائرة الشؤون القانونية. • إذا كان ممكناً، ينبغي تقديم الشكاوى شخصياً.
نابلس	<ul style="list-style-type: none"> • يجب تقديم النموذج الرسمي للشكاوى والأدلة المتعلقة بالشكوى أو الوثائق القانونية إلى مكتب المحافظ. • يمكن أيضاً تقديم الشكاوى من الخارج (عبر الممثلين الفلسطينيين أو عبر البريد).
الخليل	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد نموذج معياري للشكاوى: تُقدم الشكاوى شخصياً أو عبر الهاتف، أو يتم إرسالها عبر الفاكس. ويجب تقديم البيانات الشخصية للشاكي. • تقبل دائرة الشؤون القانونية فقط الشكاوى (١) التي لا تقع ضمن اختصاصات السلطة القضائية، و(٢) المصحوبة بوثائق داعمة. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يقدم المدعي نسخة من بطاقته الشخصية.
رام الله	<ul style="list-style-type: none"> • لا يوجد نموذج معياري للشكاوى: تُقدم الشكاوى في نموذج كتابي مع الوثائق الأخرى المتعلقة بالشكوى وتفاصيل معلومات الاتصال الخاصة بالشاكي. تقدم الشكوى للدائرة القانونية أو لمكتب المحافظ. • يستطيع الشاكي أيضاً أن يقدم الشكوى عبر الفاكس. وعلى الرغم من ذلك، يجب عليه الحضور إلى مكتب المحافظ لسماع التسوية المقترحة وقبولها.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

في محافظتي نابلس ورام الله، ولكنها ليست كذلك في الخليل. ولا تتوافر بيانات في هذا بالنسبة للدائرة القانونية في جنين.

■ **مسألة إدارة المحافظة:** تكون إدارات المحافظة على هذا النحو مسؤولة أمام دائرة شؤون المحافظات في مكتب الرئيس. ويشرف المحافظ المختص على عمل المحافظة. وفي إطار هيكل المحافظة، لا يمكن التحقيق مع المحافظ. ويقوم ديوان الرقابة المالية والإدارية بالإشراف من الخارج على إدارات المحافظة بشكل منتظم.

الموارد

■ **الموارد البشرية:** يقدم جدول (٣) استعراضاً لوضع الموارد البشرية في مكاتب المحافظين بالمحافظات الأربع. حيث تقوم مكاتب المحافظين في المحافظات الأربع باستخدام ما بين موظفين اثنين (في رام الله) إلى ستة موظفين (في الخليل). ويشمل فريق العمل في نابلس وجنين رجال وسيدات، أما في الخليل رجال

شخصياً إلى المكتب مرة واحدة على الأقل أثناء الفترة التي تتم معالجة الشكاوى فيها.

■ **إجراءات التحقيق في الشكاوى ومعالجتها:** اختارت دوائر الشؤون القانونية في محافظات الخليل وجنين دعوة الأطراف المتنازعة لعقد اجتماع لحل القضية عن طريق التحكيم. ووفقاً لنتائج الاستبيان، فإن عمل مكاتب المحافظين لمحافظة رام الله ونابلس من الناحية الأخرى يقوم على وضع توصيات دون مثول الشاكي والجهة المشكو بحقها.

وفي جنين يمكن أن يحضر الشاكي شخصياً أثناء تسوية القضية ويجتمع مع الطرف المشكو بحقه. بينما تقوم إدارة محافظة رام الله بإطلاع أطراف الشكاوى على التقدم المحرز في القضية، وفي الخليل ونابلس، يتعين على أطراف الشكاوى الذهاب إلى مكتب الدائرة للحصول على المعلومات حول تطورات القضية.

■ **الصفة القانونية للتوصيات:** تُعتبر التوصيات الصادرة من دائرة الشؤون القانونية واجبة التنفيذ

جدول ٣: ما هي الموارد البشرية المتوفرة لدى المحافظات للتعامل مع شكاوى المواطنين؟

المحافظة	الموارد البشرية
جنين	<ul style="list-style-type: none"> • أربعة موظفين: اثنان يعملان في دائرة الشؤون القانونية (موظف ذكر والأخرى أنثى)، موظف واحد يعمل في الدائرة الأمنية (ذكر) وموظف واحد يعمل في دائرة الشؤون الإدارية. • المؤهلات المطلوبة للعمل في الإدارة: الحصول على شهادة في القانون. • يقوم المحافظ وديوان الموظفين العام التابع للسلطة الوطنية الفلسطينية باختيار الموظفين.
نابلس	<ul style="list-style-type: none"> • خمس موظفين: يعملون في دائرة الشؤون القانونية (اثنان من الذكور واثنان من الإناث)، وموظف واحد يعمل في دائرة الشؤون الإدارية. • المؤهلات المطلوبة للعمل في الدائرة: الحصول على شهادة في القانون. • لدى دائرة الشؤون القانونية الحرية في اختيار وتعيين موظفيها.
الخليل	<ul style="list-style-type: none"> • ستة موظفين: يعمل موظف واحد في كل من دائرة الشؤون القانونية، الدائرة الأمنية، دائرة الشؤون الإدارية، دائرة الشؤون العشائرية ومكتب المحافظ والأخير يداوم في المحافظة وهو معين من مجلس الوزراء وجميعهم من الذكور. • تقع على عاتق ديوان الموظفين العام التابع للسلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولية وضع المعايير واختيار الموظفين الجدد.
رام الله	<ul style="list-style-type: none"> • اثنان من الموظفين (جميعهم من السيدات). • المؤهلات المطلوبة للعمل في الإدارة: الحصول على شهادة في القانون. • تقع على عاتق المحافظ وديوان الموظفين العام التابع للسلطة الوطنية الفلسطينية مسؤولية تعيين الموظفين وتحديد معايير الاختيار. ويتم تنظيم عمليات الإقالة من خلال قانون الخدمة المدنية.

التعاون مع الأطراف الأخرى

■ **العلاقات مع السلطة القضائية:** تتفق مكاتب المحافظين في المحافظات الأربع على أن هناك تعاون جيد بينهم وبين الشرطة، والأجهزة الأمنية، والقطاع العام والمجتمع المدني. وهناك علاقات مباشرة مع السلطة القضائية في المحافظات الأربع، وقد أوضحت الإدارات أنها حريصة على عدم التدخل في عمل القضاء. بالإضافة إلى ذلك، فقد شدد المتحدثون في محافظة رام الله على أن أي طلب للحصول على المعلومات من السلطة القضائية يجب أن يمر من خلال إدارة شئون المحافظات في مكتب الرئيس.

■ **الاستشارات المنتظمة مع المجتمع المدني:** تقوم مكاتب المحافظين في جنين ورام الله بالتشاور أيضا مع المجتمع المدني في كثير من الأحيان من خلال الاجتماعات الثنائية. ففي الخليل، تتواصل دوائر المحافظة مع منظمات حماية المستهلك ومنظمات حقوق الطفل والمرأة. ويتعاون أيضا مكتب المحافظ في الخليل مع منظمات المجتمع المدني في قضايا محددة مثل زيارة السجون. ويقوم مكتب المحافظ في نابلس بالتشاور بشكل منتظم مع الهيئة الفلسطينية المستقلة لحقوق الإنسان، والتي تعد الجهة الرسمية للبت في المظالم بالسلطة الوطنية الفلسطينية ومجلس حقوق الإنسان. كما تتلقى مكاتب المحافظين في محافظات نابلس وجنين ورام الله طلبات لتقديم المشورة بشأن حقوق الإنسان من جهات حكومية وغير حكومية. وعلى الرغم من ذلك، فإن مكتب محافظة نابلس فقط هو الذي يتلقى عدد كبير من مثل هذه الطلبات.

فقط. وبينما تؤكد الإدارات في نابلس وجنين والخليل على أن موظفيها يمثلون التنوع السياسي والاجتماعي في المجتمع، إلا أن دائرة الشؤون القانونية في رام الله لا تعتقد أن ذلك ينطبق بشكل حقيقي على تشكيل موظفيها، وفي رام الله سيدات فقط. وقد أفادت مكاتب المحافظين في جنين والخليل بأنهم يعانون من نقص في الموارد البشرية. بينما تعتقد محافظتا رام الله ونابلس بأن لديهما عمالة كافية مقارنة بالهيئات الأخرى التي تؤدي مهام مماثلة. ويمكن للدائرة القانونية في نابلس اختيار وتعيين موظفين جدد بحرية. وفي المحافظات الثلاث الأخرى، لا تملك دوائر الشؤون القانونية أي تأثير على التعيينات الجديدة حيث أن ديوان الموظفين العام التابع للسلطة الوطنية الفلسطينية هو المسؤول عن جميع القرارات المتعلقة بالموارد البشرية. وقد ذكرت مكاتب المحافظين لمحافظة جنين ونابلس تحديداً أن غياب الفرص التدريبية لموظفيها يعد تحدياً هاماً أمام مواصلة تطوير قدراتها.

■ **البنية التحتية:** أظهرت الدراسة أن دائرة الشؤون القانونية في محافظة نابلس تبدو أنها الأفضل تجهيزاً فيما يتعلق بالبنية التحتية. فالبنية التحتية الحالية تسمح بإقامة عدة مؤتمرات وفعاليات. ولكنها تفتقد لبرنامج توثيق وأدوات اتصال أفضل. بينما تشعر مكاتب المحافظين في رام الله وجنين والخليل بأن البنية التحتية الخاصة بها غير كافية لتنفيذ صلاحيتها. وقد حددت الدائرة القانونية في محافظة جنين حاجاتها لما يلي: موارد بشرية (سكرتير)، وسائل نقل (سيارة)، مراجع (قوانين، كتب، دوريات، وسائل إعلامية)، ومعدات تكنولوجيا المعلومات (أجهزة كمبيوتر). وليس لدى الدائرة في جنين ميزانية خاصة بها ومن ثم فإن الموارد غير كافية، وعلى الرغم من ذلك، لم يتم تحديد الاحتياجات الخاصة. وقد أعرب مكتب محافظة الخليل عن حاجته لزيادة المساحة المكتبية، وسيارة، وتحسين وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات مثل الدخول على شبكة الإنترنت. وتفتقر دائرة الشؤون القانونية في رام الله إلى سكرتير، وطابعة، وسيارة وإمكانات تكنولوجيا المعلومات.

■ **الميزانية:** تقوم وزارة المالية في السلطة الوطنية الفلسطينية بتخصيص ميزانية إدارة المحافظة وتحديد هيكل المرتبات وفقاً لقانون الخدمة المدنية لسنة ١٩٩٨. وبالنسبة لمحافظة جنين، لا تمتلك الدوائر ميزانية خاصة بها، ولكن تقوم الدائرة المالية في المحافظة بتسديد نفقات الدائرة. وفي محافظات نابلس والخليل، تمتلك الدوائر المختلفة ميزانياتها الخاصة. ولا تتوافر بيانات عن محافظة رام الله.

الأداء

يقدم هذا القسم استعراضاً لأداء آليات الشكاوى بناءً على تقييم علاقاتها بأصحاب المصلحة وعلى كمية البيانات المرتبطة بعملها.

التعاون المُرضي مع الهيئات التي يتم تقديم الشكاوى ضدها

■ **التعاون المُرضي:** في جميع المحافظات الأربعة، هناك رضا عام فيما يتعلق بالتعاون بين الهيئات التي يتم تقديم الشكاوى ضدها. حيث تتعامل الهيئات مع الشكاوى في الوقت المناسب وبطريقة تتسم بالشفافية. في حالة نقص التعاون، تقوم دائرة الشؤون القانونية في نابلس بإحالة القضية إلى المحافظ ليتدخل في الأمر بينما تطلب إدارة المحافظة في الخليل من الشرطة والأجهزة الأمنية المساعدة في حل المشكلة.

■ **التحسينات الناتجة بشكل مباشر عن الشكاوى:** نتيجة لمعالجة الدوائر للشكاوى، كانت هناك تحسينات واضحة في مختلف الميادين. ففي محافظة الخليل، لاحظت السلطات وجود رقابة متزايدة من قبل وزارة الصحة لتحديد المخاطر الصحية المحتملة مبكراً. وقد أبلغت السلطات في محافظة رام الله عن وجود تحسن في أداء الهيئات التي تم تقديم شكاوى ضدها. وفي جنين فقد تحسن التعاون الشامل بين إدارة المحافظة وغيرها من مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية.

■ **تنفيذ التوصيات:** لا تتوافر بيانات عن محافظات رام الله ونابلس. بينما أعربت مكاتب المحافظين في كل من جنين والخليل عن رضاها بمعدل التنفيذ العالي لتوصياتها من أجل حل النزاعات.

العلاقات مع الجهات المستفيدة

■ **المدة المستغرقة في معالجة الشكاوى:** يمكن أن تستغرق مدة معالجة شكاوى في محافظات نابلس وجنين ما بين يوم إلى ثلاثة أشهر (على سبيل المثال، في حالة النزاعات على الأرض). ويقع متوسط طول المدة ما بين أسبوع إلى أربعة أسابيع. ولا تتوافر بيانات عن محافظات الخليل ورام الله.

■ **عدد الحالات:** يتباين حجم الحالات في مكاتب المحافظين ما بين ١٠٠ حالة سنوياً (في محافظة جنين)، و٤٠٠ حالة (في محافظة نابلس)، و١٠٠٠ حالة (في الخليل). ولا تتوافر أعداد الشكاوى لدى مكتب محافظ رام الله، ولكنه يتلقى عدداً هائلاً من الشكاوى كل عام (على سبيل المثال حوالي ٢٠٠٠ في عام ٢٠٠٩).

■ **وسائل محدودة لضمان سلامة وأمن مقدمي الشكاوى:** لدى مكاتب المحافظين، ولكن محدودة، لضمان سلامة مقدمي الشكاوى. ففي جنين، يمكن أن يُطلب من الأطراف المتنازعة التوقيع على اتفاق يلتزم فيه كل طرف بعدم إيذاء الطرف الآخر. وفي محافظة نابلس، قد يطلب مكتب المحافظ من الشرطة التدخل لحماية مقدمي الشكاوى.

الاتصالات والسمعة والتقييم

■ **السمعة:** بصفة عامة، تشعر مكاتب المحافظين في المحافظات الأربع بالرضا عن سمعتها. ففي الخليل، تعتقد سلطات المحافظة بأنها تتمتع بسمعة على نحو يتسم بالمصداقية والحفاظ على السرية. وفي نابلس، تشتهر المحافظة بالمهنية والشفافية والمصداقية. وقد

جدول ٤: العدد التقريبي لشكاوى المواطنين التي يتم تلقيها/ التعامل معها سنويا

المحافظة	عدد الشكاوى/ الشكاوى المرفوضة
جنين	<ul style="list-style-type: none"> • ما يقرب من ١٠٠ شكاوى سنوياً. • ترفض الإدارة حالات قليلة جداً فقط كل عام.
نابلس	<ul style="list-style-type: none"> • يبلغ عدد الحالات في دائرة الشؤون القانونية ٧٢٠ حالة كل عام. يقع نصف هذه الحالات تحت اختصاص المحافظة. • يتم رفض حوالي نصف الشكاوى المقدمة للدائرة.
الخليل	<ul style="list-style-type: none"> • يبلغ عدد الحالات سنوياً حوالي ١٠٠٠ حالة. ولقد انخفض عدد الشكاوى بعد انتهاء فترة عدم الاستقرار. • يتم رفض عدد محدود جداً من الشكاوى سنوياً.
رام الله	<ul style="list-style-type: none"> • لا تقوم دائرة الشؤون القانونية بجمع إحصاءات بشأن عدد الحالات. وعلى الرغم من ذلك، فإنها تتلقى عدداً هائلاً من الشكاوى سنوياً. • لا تتوافر معلومات حول عدد الحالات المرفوضة.

■ **المتابعة والتقييم:** لم تقم أي من مكاتب المحافظين في المحافظات الأربع التي تم استعراضها بأي استبيانات للجهات المستفيدة أو أي تقييمات دورية لتقييم عملها. وقد أعربت دائرة الشؤون القانونية في نابلس عن اهتمامها بالقيام باستبيانات حول رضا الجهات المستفيدة في المستقبل.

أشارت السلطات في رام الله إلى الامتثال الذي أعرب عنه المواطنون لما يقدمه المحافظ ودائرة الشؤون القانونية من خدمة جيدة.

■ **العلاقات العامة وزيادة الوعي:** في جميع المحافظات، تعتقد السلطات بأن الجهات المستفيدة على دراية جيدة بآليات الشكاوى الحالية ولديها علم بكيفية الاتصال بمكاتب المحافظ. وقد أعرب مكتب المحافظ في جنين عن حاجته إلى زيادة التعريف بوحدة شؤون المرأة لديها، بينما أقرت دائرة الشؤون القانونية في نابلس بأن الأشخاص الموجودين في المناطق النائية قد يكونون أقل دراية من أولئك الموجودين في المدن الرئيسية. أما فيما يتعلق بتعريف المواطنين بخدمات المحافظات من خلال وسائل الإعلام، فإن محافظة نابلس فقط هي التي تقوم حالياً بتنفيذ حملة إعلامية. على الرغم من ذلك، فإن إدارات المحافظات الأربع جميعها تدرك فائدة الدعاية في وسائل الإعلام المحلية. وتخطط السلطات في جنين، نابلس، الخليل ورام الله للاستفادة من مزيج قنوات الاتصال وتنظيم الفعاليات من أجل الترويج لعملها. وكانت وسائل الاتصال الممكنة التي تم ذكرها لهذا الغرض هي: محطات الإذاعة المحلية، قنوات التلفاز، شبكة الإنترنت، المطبوعات، النشرات، الصحف الحكومية، لافتات الشوارع، وأيضا تنظيم المؤتمرات وورش العمل.

تقييم الاحتياجات لآليات الشكاوى في أربع محافظات مختارة من الضفة الغربية (جنين ونابلس ورام الله والخليل)

• توضيح طبيعة نظام الشكاوى رقم (٦) لسنة ٢٠٠٩ الصادر عن مجلس الوزراء: إن نظام الشكاوى رقم (٦) لسنة ٢٠٠٩ يوفر نظرياً أساساً قانونياً لعمل دوائر الشكاوى على مستوى المحافظات. وعلى الرغم من ذلك، فإن تطبيقه محل خلاف بسبب تبعية المحافظات لمكتب الرئيس. فهناك حاجة ماسة لتوضيح التبعية التقنية والإدارية للمحافظات واما إذا كان يتم تطبيق هذا النظام على المحافظات أم لا.

• إنشاء سلطة لإجراء تحقيقات استباقية: من أجل ضمان المتابعة الفعالة للشكاوى، قد يزيد التشريع الجديد من صلاحيات وحدات الشكاوى لإجراء تحقيقات استباقية دون تلقي شكاوى شخصية مسبقاً.

• سن تشريع يطلب من وحدات الشكاوى نشر تقارير بشكل منتظم: وكان أحد الاقتراحات الأخرى للمشاركين هي أن يتم إدراج حكم يلزم وحدات الشكاوى نشر التقارير بشكل منتظم حول عملها في معالجة الشكاوى.

■ **الاحتياج الثاني: تطوير الإطار المؤسسي:** أوصى المشاركون في عملية الاستعراض بإنشاء وحدات شكاوى خاصة على مستوى المحافظات.

• إحالة مهمة معالجة الشكاوى إلى الوحدة أو الدائرة المعنية بالشكاوى: في المحافظات التي استعرضناها أعلاه، تتوزع مهام معالجة الشكاوى في هذه الآونة على وحدات إدارية مختلفة منها، مثلاً، الدائرة القانونية والدائرة الأمنية ودائرة الشؤون الإدارية. وقد عبر المشاركون عن أمنيتهم بأن يتم دمج هذه المهام ضمن دائرة إدارية واحدة. ويمكن إنجاز هذا الأمر من خلال إنشاء أو تفعيل الدوائر المعنية

أظهرت عملية تقييم الاحتياجات في المحافظات الأربعة أن معالجة شكاوى المواطنين ضد الأجهزة الأمنية تواجه عدداً من التحديات. وتقع بعض هذه التحديات، مثل منع الوصول وتقييد حرية الحركة بسبب سياسات الاحتلال الإسرائيلي، خارج نطاق هذه الدراسة، وكذلك المشاكل المتعلقة بالاختصاص القضائي والناجمة عن الاحتلال. أما فيما يتعلق بالتحديات الداخلية، فقد قام المشاركون من المحافظات الأربع بتحديد عدد من الاحتياجات التي يتعين معالجتها من أجل مواصلة تطوير آليات الشكاوى الحالية وتحويلها إلى دوائر شكاوى كاملة الأهلية على مستوى المحافظات. ويمكن تجميع هذه الاحتياجات في ثلاثة مواضيع: ١. تطوير الإطار القانوني؛ ٢. تطوير الإطار المؤسسي؛ ٣. توفير الموارد الكافية.

■ **الاحتياج الأول: تطوير الإطار القانوني:** إن الإطار

القانوني لمعالجة الشكاوى من قبل مسؤولي المحافظات غير مكتمل. فهناك حاجة لتطوير الإطار القانوني بغض النظر عن ما إذا كان يتم التعامل مع الشكاوى من خلال دوائر الشؤون القانونية القائمة أو وحدات فرعية تعالج الشكاوى أو من خلال دوائر خاصة بالشكاوى. ووفقاً للمشاركين في مجموعات العمل، يتم التعامل مع الشكاوى بناءً على التشريع الأردني، والتي تكملها المراسيم والقرارات الصادرة عن رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية.

• سن التشريعات التي تحدد صلاحيات واختصاصات آليات الشكاوى: تمنى المشاركون في العملية أن تقوم السلطة الوطنية الفلسطينية بسن تشريع جديد لتحديد صلاحيات واختصاصات آليات الشكاوى. فقد شعر المشاركون بالحاجة لتشريع جديد لبناء دوائر خاصة بالشكاوى في مكاتب المحافظين.

• تخصيص ميزانية مناسبة: اقترح المشاركون أن يتم منح دوائر الشكاوى تلك ميزانيات كافية يمكن إنفاقها بشكل مستقل.

• توفير البنية التحتية الملائمة: تعد قلة القدرات اللوجستية والبنية التحتية أحد أوجه القصور الكبير في نظام الشكاوى الحالي. ويشمل ذلك عدم كفاية المساحة المكتبية، وأنظمة تكنولوجيا المعلومات، ونقص وسائل الاتصال والسيارات لإجراء زيارات ميدانية. وأيضاً، لا يوجد حالياً نظام موحد لتوثيق وحفظ الشكاوى ومتابعتها.

• وضع أنظمة تدريب ملائمة: وقد حدد المشاركون في عملية الاستعراض كذلك الاحتياجات الخاصة بالتدريب والمساعدة في وضع أنظمة توثيق صوتية. فالتدريب على الإدارة والتخطيط الاستراتيجي بالإضافة إلى المعرفة بالحاسب الآلي ستكون مفيدة أيضاً.

بالشكاوى التي تتبّع الدوائر القانونية أو الدوائر المختصة بالشكاوى.

• توحيد معالجة الشكاوى عبر جميع المحافظات: تمنى المشاركون بأن يتم توحيد إجراءات وآليات عمل وحدات الشكاوى، والتي تتنوع بين المحافظات. يجب وضع الصلاحيات والاختصاصات، بالإضافة إلى إجراءات معالجة الشكاوى لمثل هذه الوحدات على أساس قانوني واضح.

• إنشاء آليات متابعة تنفيذ التوصيات: علاوة على ذلك، فقد أشار المشاركون لصعوبة تنفيذ التوصيات والقرارات المتخذة على أساس الشكاوى. وقد اقترحوا إنشاء آليات لفرض تنفيذ قرارات التحكيم الصادرة استجابة للشكاوى، خاصة بالنسبة لنظام القانون العشائري. وقد يستتبع ذلك تحديد مسؤولية الآليات العشائرية ودوائر الشكاوى وتطوير الإجراءات المنهجية للتنسيق بين المؤسسات العشائرية، مثل لجان المصالحة ودوائر الشكاوى.

• توضيح الطبيعة القانونية للتوصيات: حذر المشاركون من أن الطابع القانوني لتوصيات الإدارات القانونية لم يكن واضحاً.

• زيادة سهولة تقديم الشكاوى: من حيث وصول المواطنين إلى نظام الشكاوى، أعرب المشاركون عن رغبتهم في أن يتم تقديم الشكاوى بشكل أسهل للمواطنين الذين يعيشون خارج المناطق الحضرية. لذلك، يمكن لإدارات المحافظات النظر في وضع وسائل إضافية لتلقي وتجميع الشكاوى، مثل إنشاء صندوق رسائل خاص في مباني البلديات أو تنظيم اجتماعات منتظمة للاستشارات العامة.

• تطوير آليات التواصل المنهجية: أخيراً، أشار المشاركون إلى الحاجة لتطوير آليات التواصل المنهجية، مثل البرامج الإعلامية، وآليات التقييم، مثل الاستبيانات المنتظمة مع الجهات المستفيدة.

• تحسين تقييم الأداء: وكوسيلة لتقييم الأداء، يمكن أيضاً أن تفكر المحافظات في القيام باستطلاعات رأي بين السكان في المحافظة لقياس آراءهم حول متابعة الشكاوى.

■ **الاحتياج الثالث: توفير الموارد الكافية:** أعرب المشاركون في عملية الاستعراض عن الحاجة لتأمين الموارد الكافية للتعامل مع الشكاوى.

ملحق: التشريعات

تشريعات السلطة الوطنية الفلسطينية

مرسوم رئاسي رقم (٢٢) لسنة ٢٠٠٣ بشأن اختصاصات المحافظين

مادة (٣)
تكون للمحافظة شخصية اعتبارية مستقلة ولها ميزانيتها الخاصة.

مادة (٤)
يتألف الجهاز الإداري للمحافظة من المحافظ ونائبه وعدد من المستشارين والموظفين الإداريين، (ويكون للمحافظ اختصاصات وصلاحيات الوزير بالنسبة للموظفين الإداريين)

مادة (٥): اختصاصات وصلاحيات المحافظ:
يتولى المحافظ ممارسة الاختصاصات والصلاحيات الآتية:

- ١- الحفاظ على الأمن العام والأخلاق والنظام والآداب العامة والصحة العامة وحماية الحريات العامة وحقوق المواطنين.
- ٢- حماية الأملاك العامة والخاصة وتحقيق الأمن في محافظته يعاونه في ذلك قادة الشرطة والأمن العام في المحافظة وأن يكون هناك اجتماعات بينهم.
- ٣- العمل على الرقي الاقتصادي والعمراني والاجتماعي في المحافظة وتحقيق المساواة والعدالة وضمان سيادة القانون.
- ٤- اتخاذ كافة التدابير والإجراءات اللازمة لمواجهة الكوارث الطبيعية والحوادث ذات الأهمية.

مادة (٦)
يقوم المحافظ بتنفيذ القوانين والأنظمة والتعليمات والأوامر الصادرة من رئيس السلطة الوطنية أو مجلس الوزراء.

رئيس دولة فلسطين
رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

وبناء على الصلاحيات المخولة لنا،

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة،

رسمنا بما هو آت:

مادة (١)

أ- يكون لكل محافظة محافظ يُصدر بتعيينه وإعفائه من منصبه قرار من رئيس السلطة الوطنية ويكون بدرجة _____ .

ب- يمارس المحافظ صلاحيته في إدارة محافظته وفقاً لصلاحياته المنصوص عليها في هذا القرار.

ويقسم المحافظ أمام رئيس السلطة الوطنية قبل مباشرة أعمال وظيفته لليمين التالي:

" أقسم بالله العظيم أن أكون مخلصاً لفلسطين، وأن أرفع مصالح الشعب واحترم الدستور والقانون وأن أؤدي عملي بكل أمانة وإخلاص ."

مادة (٢)

المحافظ هو ممثل رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية ورئيس الإدارة العامة وأعلى سلطة في محافظته ويشرف على تنفيذ السياسة العامة للسلطة وعلى مرافق الخدمات والإنتاج في نطاق محافظته.

مادة (٧)

وفقاً لأحكام القانون يقوم المحافظ بوظيفة الضابطة القضائية فيما يتعلق بالجرائم المشهود، وله إبلاغ النيابة العامة من الجرائم الغير مشهودة والتي يطلع عليها.

مادة (٨)

المحافظ هو أعلى سلطة تنفيذية ورئيس الإدارة العامة في محافظته وعليه فللمحافظ أن يرأس:

أ- المجلس التنفيذي في المحافظة والذي يتكون من:

١- مدراء الدوائر الحكومية في المحافظة ما عدا المحاكم والنيابة العامة.

٢- عدد من رؤساء المجالس البلدية في المحافظة.

ب- يرأس لجنة التنظيم والتخطيط في نطاق محافظته والذي يتكون من:

عدد من رؤساء البلديات والمجالس المحلية في المحافظة.

مادة (٩)

يقوم المحافظ وبالتعاون مع السلطات المختصة وفقاً للقانون والأنظمة والتعليمات المعمول بها صلاحية الإشراف والرعاية والعمل على تحقيق الخدمات المحلية التي تهتم المواطنين في المحافظة من صحية وتعليمية وثقافية واجتماعية وعمرانية وتطويرية وغيرها.

مادة (١٠)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ هذا المرسوم ويعمل به من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ : ١ / ٧ / ٢٠٠٣ م.

محمود عباس

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

قانون التحكيم رقم (٣) لسنة ٢٠٠٠

التحكيم:
وسيلة لفض نزاع قائم بين أطرافه وذلك بطرح موضوع النزاع أمام هيئة التحكيم للفصل فيه.
المحكم: الشخص الطبيعي الذي يتولى مهمة التحكيم.
هيئة التحكيم:
شخص أو أكثر يتولى مهمة الفصل في النزاع.
المرجع: المحكم الذي يتولى إصدار قرار التحكيم عند تعذر تحقق الأغلبية.
الخبير:
شخص مؤهل في مجال معين يمكن الإستعانة به لتحديد مسائل فنية تتعلق بمجال عمله، يصعب على غيره القيام بها.
المحكمة المختصة:
المحكمة المختصة أصلاً بنظر النزاع المعروض على هيئة التحكيم إذا كان التحكيم محلياً، فإن كان التحكيم دولياً ويجري في فلسطين: فهي محكمة البداية التي يجري التحكيم ضمن اختصاصها المكاني، وإن كان التحكيم أجنبياً فالمحكمة المختصة في تسجيل قرار التحكيم وتنفيذه هي محكمة البداية في القدس عاصمة دولة فلسطين أو في المقر المؤقت في غزة.

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

بعد الإطلاع على قانون التحكيم لسنة ١٩٢٦ وتعديلاته المعمول به في محافظات غزة،

وعلى قانون قرارات التحكيم الأجنبية لسنة ١٩٣٠ وتعديلاته المعمول به في محافظات غزة

وعلى أصول التحكيم لسنة ١٩٣٥ المعمول به في محافظات غزة،

وعلى القانون تنفيذ الأحكام الأجنبية رقم (٨) لسنة ١٩٥٢ المعمول به في محافظات الضفة،

وعلى قانون التحكيم رقم (١٨) لسنة ١٩٥٣ وتعديلاته المعمول به في محافظات الضفة،

وعلى قانون محاكم الاراضي الصادر في ٨ نيسان ١٩٢١ م ولا سيما المادة (٨) منه المعمول به في محافظات غزة،

وبعد إقرار المجلس التشريعي في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢/٢/٢٠٠٠م،

أصدرنا القانون التالي:

الفصل الأول: تعاريف وأحكام عامة

المادة (١)

لغايات تطبيق أحكام هذا القانون يكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

مادة (٢)

مع مراعاة أحكام المادة (٤) من هذا القانون تسري أحكام هذا القانون على كل تحكيم بين أشخاص طبيعيين أو اعتباريين يتمتعون بالأهلية القانونية للتصرف بالحقوق أياً كانت

٣. المنازعات المتعلقة بالأحوال الشخصية.

طبيعة العلاقة القانونية التي يدور حولها النزاع، مع مراعاة الإتفاقيات الدولية التي تكون فلسطين طرفاً فيها.

الفصل الثاني: اتفاق التحكيم

مادة (٣)

لغايات هذا القانون يكون التحكيم:

أولاً: محلياً إذا لم يتعلق بالتجارة الدولية وكان يجري في فلسطين.

ثانياً: دولياً إذا كان موضوعه نزاعاً يتعلق بمسألة من المسائل الإقتصادية أو التجارية أو المدنية وذلك في الأحوال الآتية:

أ- إذا كانت المراكز الرئيسية لأطراف التحكيم تقع في دول مختلفة وقت إبرام اتفاق التحكيم، فإذا كان لأحد الأطراف أكثر من مركز أعمال فالعبرة بالمركز الأكثر ارتباطاً باتفاق التحكيم، أما إذا لم يكن لأحد الأطراف مركز أعمال فالعبرة بمحل إقامته المعتاد.

ب- إذا كان موضوع النزاع الذي يشمل اتفاق التحكيم مرتبطاً بأكثر من دولة.

ج- إذا كان المركز الرئيس لأعمال كل طرف من أطراف التحكيم يقع في نفس الدولة وقت إبرام اتفاق التحكيم وكان أحد الأماكن الآتية يقع في دولة أخرى:

١- مكان إجراء التحكيم كما عينه اتفاق التحكيم أو أشار إلى كيفية تعيينه.

٢- مكان تنفيذ جانب جوهري من الإلتزامات الناشئة عن العلاقة التجارية أو التعاقدية الأطراف.

٣- المكان الأكثر ارتباطاً بموضوع النزاع.

ثالثاً: أجنبياً إذا جرى خارج فلسطين.

رابعاً: خاصاً إذا لم تقم بتنظيمه مؤسسة مختصة بالتحكيم.

خامساً: مؤسسياً إذا تم من خلال مؤسسة مختصة بتنظيم التحكيم والإشراف عليه سواء كانت داخل فلسطين أو خارجها.

مادة (٤)

لا تخضع لأحكام هذا القانون المسائل الآتية:

١- المسائل المتعلقة بالنظام العام في فلسطين.

٢- المسائل التي لا يجوز فيها الصلح قانونياً.

مادة (٥)

١- اتفاق التحكيم هو اتفاق بين طرفين أو أكثر يقضي بإحالة كل أو بعض المنازعات التي نشأت أو قد تنشأ بشأن علاقة قانونية معينة تعاقدية كانت أو غير تعاقدية، ويجوز أن يكون اتفاق التحكيم في صورة شرط تحكيم وارد في عقد أو اتفاق منفصل.

٢- يجب أن يكون اتفاق التحكيم مكتوباً.

٣- يكون اتفاق التحكيم مكتوباً إذا تضمنه محرر وقعه الطرفان أو تضمنه ما تبادلاه من رسائل أو برقيات أو غيرها من وسائل الاتصال المكتوبة.

٤- إذا تم الإتفاق على التحكيم بعد نشوء النزاع فيجب أن يتضمن الإتفاق موضوع النزاع وإلا كان باطلاً.

٥- يعتبر شرط التحكيم اتفاقاً مستقلاً ولا يتأثر ببطلان العقد أو فسخه أو انتهائه.

٦- لا يجوز العدول عن اتفاق التحكيم إلا باتفاق الأطراف أو بقرار من المحكمة المختصة.

مادة (٦)

لا ينتهي اتفاق التحكيم بوفاة أحد أطرافه إلا إذا تعلق النزاع بشخص المتوفى.

مادة (٧)

١- إذا شرع أحد أطراف التحكيم في اتخاذ إجراء قانوني أمام أية محكمة ضد الطرف الآخر بشأن أمر تم الإتفاق على إحالته إلى التحكيم، فيجوز للطرف الآخر قبل الدخول في أساس الدعوى أن يطلب من المحكمة وقف ذلك الإجراء وعلى المحكمة أن تصدر قراراً بذلك إذا اقتنعت بصحة التحكيم.

٢- لا يحول رفع الدعوى المشار إليها في الفقرة السابعة دون البدء في إجراءات التحكيم والإستمرار فيه أو إصدار قرار التحكيم.

الفصل الثالث: هيئة التحكيم

مادة (٨)

١- تشكل هيئة التحكيم باتفاق الأطراف من محكم أو أكثر.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

مادة (١٢)
١- يثبت قبول المحكم لمهمته كتابةً أو بتوقيعه على اتفاق التحكيم، ويجب عليه أن يفصح عند قبوله مهمة التحكيم عن أية ظروف من شأنها إثارة شكوك حول استقلاليته أو حيده.

٢- لا يجوز للمحكم بدون عذر أن يتخلى عن إجراء التحكيم بعد قبوله مهمته.

مادة (١٣)
١- لا يجوز طلب رد المحكم إلا إذا وجدت ظروف تثير شكوكاً لها ما يبررها حول حيده أو استقلاله، ولا يجوز لأي من أطراف التحكيم رد محكم عينه واشترك في تعيينه إلا لأسباب اكتشفها بعد أن تم تعيين هذا المحكم.

٢- مع مراعاة ما تضمنته الفقرة (١) أعلاه لا يجوز تقديم طلب رد هيئة التحكيم أو تنحيها بعد اختتام بينات الأطراف.

مادة (١٤)
١- إذا نشأ لدى أحد أطراف النزاع سبب لطلب رد هيئة التحكيم أو أي من أعضائها فعليه أن يتقدم بطلب رد كتابياً خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ العلم إلى مؤسسة التحكيم إذا كان التحكيم مؤسسياً.

٢- إذا رفض طلب الرد يحق لطالبه الطعن في القرار أمام المحكمة المختصة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ صدوره ويكون قرار المحكمة غير قابل للطعن.

٣- يترتب على تقديم طلب الرد أو على الطعن فيه أمام المحكمة وقف إجراءات التحكيم لحين الفصل في الطعن.

مادة (١٥)
١- إذا انتهت مهمة المحكم بوفاته أو برده أو تنحيه أو لأي سبب آخر وجب تعيين خلف له بذات الطريقة التي تم فيها تعيين المحكم الأول، أو طبقاً للإجراءات المنصوص عليها في المادة (١١) من هذا القانون.

٢- توقف إجراءات التحكيم لحين تعيين محكم جديد.

مادة (١٦)
تختص هيئة التحكيم بالفصل في الأمور التالية:

١- المسائل المتعلقة بالإختصاص.

٢- المسائل المتعلقة باتفاق التحكيم.

٢- إذا لم يتفق التحكيم على تشكيل هيئة يختار كل طرف محكماً، ويختار المحكمون مرجحاً إلا إذا اتفق الأطراف على خلاف ذلك.

مادة (٩)
يجب أن يكون المحكم أهلاً للتصرفات القانونية، ومتمتعاً بحقوقه المدنية غير محكوم عليه في جناية أو جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة أو مفلساً ما لم يرد إليه اعتباره.

مادة (١٠)
بما لا يتعارض مع أحكام هذا القانون إذا عين اتفاق التحكيم مؤسسة تحكيم فإنه يتم في إطار قواعدها تنظم إجراءات التحكيم بما في ذلك صلاحية تعيين هيئة التحكيم والإشراف عليها وتحديد النفقات اللازمة وكيفية توزيعها على الأطراف والبت في طلب رد هيئة التحكيم أو أحد أعضائها.

مادة (١١)
١- بناءً على طلب الأطراف أو هيئة التحكيم تعين المحكمة المختصة محكماً أو مرجحاً من ضمن قائمة المحكمين المعتمدين من وزارة العدل وذلك في الحالات الآتية:

أ- إذا كان اتفاق التحكيم يقضي بإحالة النزاع إلى محكم واحد ولم يتفق الأطراف على تسمية ذلك المحكم.

ب- إذا كان لكل طرف الحق في تعيين محكم من قبله ولم يقر بذلك.

ج- إذا لم يقبل المحكم مهمته كتابةً خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ عمله باختياره محكماً.

د- إذا اعتذر المحكم أو أحد الأطراف في التحكيم المتعدد عن القيام بالتحكيم أو أصبح غير أهل لذلك أو غير قادر عليه ولم يعين الأطراف ذلك الطرف خلفاً له.

هـ- إذا كان على المحكمين تعيين مرجح ولم يتفقوا.

و- إذا رفض أو اعتذر المرجح عن القيام بالتحكيم، ولم يتضمن اتفاق التحكيم كيفية تعيين خلف له ولم يتفق الأطراف على تعيين ذلك الخلف.

٢- تصدر المحكمة قرارها بالتعيين خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تبليغ الطرف الآخر بنسخة الطلب، ويكون القرار غير قابل للطعن.

٣- الطلبات المتعلقة برد هيئة التحكيم أو أحد أعضائها.

٤- الدفوع المتعلقة بالتحكيم المعروض أمامها.

٣- لهيئة التحكيم الإستعانة بمترجم مرخص عند تعدد لغات أطراف النزاع.

مادة (٢٣)

١- يجب على المدعي خلال المدة التي تحددها هيئة التحكيم أن يرسل إلى المدعى عليه وهيئة التحكيم بياناً خطياً شاملاً إدعاءاته وتحديد المسائل محل النزاع وطلباته مرفقاً به نسخاً عن المستندات التي يستند إليها.

٢- أ- يجب على المدعى عليه خلال ثلاثين يوماً من تاريخ استلامه بيان المدعى ومشمولاته أن يتقدم بمذكرة جوابية وافية مرفقاً معها نسخاً عن المستندات التي يستند إليها ويرسل نسخاً من المذكرة إلى المدعي وهيئة التحكيم.

ب- يجوز لهيئة التحكيم تمديد المدة المذكورة في الفقرة (أ) أعلاه وفق ما تراه مناسباً.

٣- يحق لهيئة التحكيم في أي مرحلة أن تطلب من الأطراف تقديم المستندات المبرزة أمامها إلا إذا اتفق أطراف التحكيم على الإكتفاء بصور عن تلك المستندات.

مادة (٢٤)

تحدد هيئة التحكيم موعداً لحضور الأطراف وتبلغهم بذلك قبل التاريخ المحدد بوقت كاف، وتستمتع للأطراف، ويجوز لها الإكتفاء بتقديم المذكرات والوثائق إذا اتفق الأطراف على ذلك.

مادة (٢٥)

يجري تبليغ الأوراق الى المطلوب تبليغه شخصياً أو في مقر عمله أو محل إقامته المعتاد أو عنوانه البريدي المحدد في اتفاق التحكيم أو في العقد المنظم للعلاقة التي يتناولها التحكيم ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك.

مادة (٢٦)

١- إذا لم يقدم المدعي دون عذر مقبول بياناً خطياً وفقاً للفقرة (١) من المادة (٢٣) من هذا القانون يجب على هيئة التحكيم بناء على طلب المدعى عليه أن تقرر رد إدعاء المدعي.

٢- إذا لم يقدم المدعى عليه عذر مقبول مذكرته الجوابية وفقاً للفقرة (٢) من المادة (٢٣) المذكورة أعلاه فيجب على هيئة التحكيم بناء على طلب المدعي ان تستمر في إجراءاتها دون أن يعتبر ذلك إقراراً من المدعى عليه بادعاء المدعي، وحينئذٍ لهيئة التحكيم أن تصدر قرارها غيابياً استناداً إلى عناصر الإثبات المقدمة أمامها.

مادة (١٧)

يحق لهيئة التحكيم الإستعانة برأي المحكمة المختصة في أية نقطة قانونية تنشأ خلال نظر النزاع.

مادة (١٨)

يجوز للأطراف الإتفاق على القواعد الإجرائية الواجب اتباعها من قبل هيئة التحكيم، فإن لم يتفقوا كان لهيئة التحكيم تطبيق الإجراءات المعمول بها في مكان إجراء التحكيم.

مادة (١٩)

١- يجوز للأطراف في التحكيم الدولي الإتفاق على القانون الواجب التطبيق على موضوع النزاع، فإن لم يتفقوا تطبق هيئة التحكيم القانون الفلسطيني.

٢- إذا كان التحكيم دولياً ويجري في فلسطين ولم يتفق الأطراف على القانون الواجب التطبيق فتطبق القواعد الموضوعية التي تشير إليها قواعد تنازع القوانين في القانون الفلسطيني مع عدم تطبيق قواعد الإحالة إلا إذا أدت إلى تطبيق أحكام القانون الفلسطيني، وفي جميع الأحوال تراعي هيئة التحكيم الأعراف المطبقة على العلاقة بين أطراف النزاع.

الفصل الرابع: إجراءات التحكيم

مادة (٢٠)

تباشر هيئة التحكيم عملها فور إحالة النزاع إليها بعد قبولها مهمة التحكيم بين الأطراف.

مادة (٢١)

إذا لم يتفق أطراف التحكيم على مكان إجراءاته فإنه يُجرى في المكان الذي تحدده هيئة التحكيم مع مراعاة ظروف النزاع وملاءمة المكان لأطرافه، ويجوز لهيئة التحكيم عقد جلسة أو أكثر في أي مكان تراه مناسباً.

مادة (٢٢)

١- يجري التحكيم باللغة العربية ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك، ولهيئة التحكيم في حالة تعدد لغات أطراف النزاع أن تحدد اللغة أو اللغات التي تعتمدها.

٢- لهيئة التحكيم أن تكلف أي طرف تقديم الوثائق المكتوبة مترجمة إلى اللغة أو اللغات المعتمدة أمامها.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

أيه إجراءات تحفظية أو مستعجلة تراها مناسبة بحق أحد أطراف التحكيم إذا نص اتفاق التحكيم على ذلك ويكون لهذا الأمر قوة الأمر الصادر عن المحكمة المختصة، ويجري تنفيذه بذات الطريق الذي تنفذ به الأحكام والقرارات.

مادة (٣٤)

يجوز لهيئة التحكيم أن تقرر إلزام الأطراف بإيداع أي مبلغ تراه مناسباً لتغطية المصاريف التي قد تنشأ عن التحكيم شريطة أن ينص اتفاق التحكيم صراحة على قبول هذا المبدأ، فإذا لم يقر الأطراف أو أي منهم بدفع المبلغ يحق لهيئة التحكيم الطلب من المحكمة المختصة إصدار أمر بذلك.

الفصل الخامس

قرار التحكيم و الطعن فيه

مادة (٣٥)

١- لكل من طرفي التحكيم تعديل طلباته أو أوجه دفاعه أو استكمالها خلال إجراءات التحكيم ما لم تقرر هيئة التحكيم عدم قبول ذلك منعاً من تعطيل الفصل في النزاع.

٢- بعد اختتام بينات الأطراف تصدر هيئة التحكيم قراراً بحجز القضية للحكم مع السماح للأطراف بتقديم مذكرات ختامية لمن يرغب منهم خلال المدة التي تحددها الهيئة.

مادة (٣٦)

يحق لأطراف النزاع تفويض هيئة التحكيم بإجراء الصلح بينهم وفقاً لقواعد العدالة، ويجوز لهيئة التحكيم أن تعرض بناءً على طلب أحد الأطراف أو من تلقاء نفسها تسوية ودية للنزاع.

مادة (٣٧)

إذا اتفق الأطراف قبل صدور قرار التحكيم على تسوية النزاع فعندئذ على هيئة التحكيم أن تصدر قراراً بالمصادقة على التسوية بالشروط المتفق عليها واعتبارها قراراً صادراً عنها.

مادة (٣٨)

١- أ- على هيئة التحكيم إصدار القرار المهني للخصومة خلال الميعاد الذي اتفق عليه الطرفين.

ب- ما لم يتفق الطرفان على خلاف ذلك، يجب أن يصدر القرار خلال اثني عشر شهراً من تاريخ

مادة (٢٧)

تستمع هيئة التحكيم إلى بينات الأطراف وتدون وقائع كل جلسة في محضر توقعه حسب الأصول وتسلم نسخة منه إلى كل طرف بناء على طلبه.

مادة (٢٨)

١- يحق لهيئة التحكيم بناء على طلبها أو طلب أي طرف من أطراف التحكيم أن تدعو أي شاهد للحضور للشهادة أو لإبراز أي مستند.

٢- يحق لهيئة التحكيم إذا رفض الشاهد المثل أمام هيئة التحكيم أن تطلب من المحكمة المختصة إصدار أمر بتأمين حضوره في التاريخ المحدد للطلب.

مادة (٢٩)

يحق لهيئة التحكيم أن تطلب من المحكمة المختصة إصدار قرار بالإنابة في سماع أقوال شاهد يقيم خارج دائرة اختصاص المحكمة وكان يتعذر مثل هذا الشاهد أمامها.

مادة (٣٠)

يحق لهيئة التحكيم بناءً على طلب أحد الأطراف أو من تلقاء نفسها تعيين خبير أو أكثر بشأن مسألة تحددها، وعلى كل طرف أن يقدم إلى الخبير كل ما لديه من معلومات أو مستندات متعلقة بهذه المسألة.

مادة (٣١)

١- ترسل هيئة التحكيم نسخة من تقرير الخبير إلى كل طرف مع إتاحة الفرصة لمناقشة الخبير أمام هيئة التحكيم في جلسة تحددها لهذا الغرض.

٢- يجوز لكل طرف أن يقدم خبيراً أو أكثر من طرفه لإبداء الرأي في المسائل التي تناولها تقرير الخبير الذي عينته هيئة التحكيم.

مادة (٣٢)

١- إذا طعن أمام هيئة التحكيم بالتزوير في مستند جوهري ومرتبب بموضوع النزاع فيكلف الطرف الطاعن بإثبات طعنه أمام الجهات المختصة.

٢- توقف إجراءات التحكيم لحين الفصل في الطعن بالتزوير إذا أثبت الطاعن أنه تقدم بادعائه إلى الجهات المختصة خلال أسبوع من تاريخ تكليفه بذلك.

مادة (٣٣)

يجوز لهيئة التحكيم أثناء نظر النزاع أن تصدر أمراً باتخاذ

إجراءات التحكيم، وفي جميع الأحوال يجوز أن تقرر هيئة التحكيم مد الميعاد لمدة لا تزيد على ستة أشهر.

٢- إذا لم يصدر قرار التحكيم خلال الميعاد المشار إليه في الفقرة (١) أعلاه جاز لأي من طرفي التحكيم أن يطلب من المحكمة المختصة أن تصدر أمراً لتحديد ميعاد إضافي أو لإنهاء إجراءات التحكيم، ويكون لأي من الطرفين عندئذ رفع دعوى إلى المحكمة المختصة.

٣- تصدر هيئة التحكيم قرارها الفاصل في موضوع النزاع خلال ثلاثة أشهر من تاريخ حجز القضية للحكم، ويجوز للهيئة تمديد هذه المدة إذا دعت الضرورة إلى ذلك.

٤- يصدر قرار التحكيم بالإجماع أو بأكثرية الآراء بعد المداولة إذا كانت هيئة التحكيم مشكلة من أكثر من محكم واحد، أو بقرار من المرجح عند تعذر الحصول على الأكثرية.

مادة (٣٩)

١- يجب أن يشتمل قرار التحكيم على ملخص لاتفاق التحكيم وأطرافه وموضوعه والبيانات المستمعة والمبرزة والطلبات وأسباب القرار ومنطوقه وتاريخ ومكان صدوره وتوقيع هيئة التحكيم.

٢- تضمن هيئة التحكيم قرارها كل ما يتعلق بالرسوم والمصاريف والأتعاب الناجمة عن التحكيم وكيفية دفعها.

مادة (٤٠)

تصدر هيئة التحكيم قرارها بحضور الأطراف، فإذا تغيب أحدهم أو أكثر عن حضور جلسة النطق بالقرار على الرغم من تبليغه بذلك، تصدر قرارها في تلك الجلسة وتقوم بتبليغه للطرف الغائب ويعتبر القرار بمثابة الحضور في مواجهته، ما لم يتفق الأطراف على خلاف ذلك.

مادة (٤١)

بما لا يتعارض مع أحكام القانون لا يجوز نشر قرار التحكيم أو جزء منه إلا بموافقة أطراف التحكيم أو المحكمة المختصة.

مادة (٤٢)

١- يجوز لهيئة التحكيم من تلقاء نفسها أو بناءً على طلب من أحد الأطراف شريطة أن يقدم خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تبليغه قرار التحكيم أو إعلان الطرف الآخر أن تصحح ما يكون قد وقع في قرارها من أخطاء حسابية

أو كتابية أو أية أخطاء مادية، ويجري هذا التصحيح على نسخة القرار الأصلية ويوقع عليها بواسطة هيئة التحكيم.

٢- يجب إجراء التصحيح خلال ثلاثين يوماً من تاريخ صدور الحكم إذا كان التصحيح من تلقاء ذات الهيئة، وخلال ثلاثين يوماً من تاريخ طلب التصحيح إذا كان التصحيح بناءً على طلب أحد الأطراف.

٣- يجوز لهيئة التحكيم بناءً على طلب يتقدم به أحد الأطراف خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تبليغه قرار التحكيم وبشرط إعلان الطرف الآخر تفسير نقطة معينة وردت في قرار التحكيم أو جزء منه، فإذا اقتنعت هيئة التحكيم بطلب التفسير تصدر قرارها خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تسلم الطلب، ويعتبر قرار التفسير متمماً لقرار التحكيم الذي يفسره وتسري عليه أحكامه.

٤- عند تعذر اجتماع هيئة التحكيم بسبب وفاة المحكم أو إصابته بمرض يعيقه عن أداء مهمته تحل المحكمة المختصة محل هيئة التحكيم، إلا إذا اتفق صراحة على خلاف ذلك.

مادة (٤٣)

يجوز لكل طرف من أطراف التحكيم الطعن في قرار التحكيم لدى المحكمة المختصة بناءً على أحد الأسباب الآتية:

١- إذا كان أحد أطراف التحكيم فاقداً الأهلية أو ناقصها وفقاً للقانون الذي يحكم أهليته ما لم يكن ممثلاً تمثيلاً قانونياً صحيحاً.

٢- إذا كان قد أصاب هيئة التحكيم أو أحد أعضائها عارض من عوارض الأهلية قبل صدور قرار التحكيم.

٣- مخالفته للنظام العام في فلسطين.

٤- بطلان اتفاق التحكيم أو سقوطه بانتهاء مدته.

٥- إساءة السلوك من قبل هيئة التحكيم أو مخالفتها لما اتفق عليه الأطراف من تطبيق قواعد قانونية على موضوع النزاع أو خروجها عن اتفاق التحكيم أو موضوعه.

٦- إذا وقع بطلان في قرار التحكيم أو كانت إجراءاته باطلة بطلاناً أثر في الحكم.

٧- إذا استحصل على قرار التحكيم بطريق الغش أو الخداع ما لم يكن قد تم تنفيذ القرار قبل اكتشاف الغش أو الخداع.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

مادة (٤٤)

١- يقدم طلب في قرار التحكيم إلى المحكمة المختصة خلال ثلاثين يوماً من اليوم التالي لتاريخ صدور قرار التحكيم إن كان وجاهياً وإلا فمن اليوم التالي لتاريخ تبليغه.

٢- إذا بني الطعن في قرار التحكيم على الفقرة السابعة من المادة (٤٣) من هذا القانون فيبدأ ميعاد الطعن من تاريخ اكتشاف الغش أو الخداع.

مادة (٤٥)

١- إذا انقضت المدة المنصوص عليها في المادة (٤٤) من هذا القانون دون الطعن في قرار التحكيم تصدر المحكمة المختصة بناء على طلب أحد الأطراف قراراً بتصديقه وإكسابه الصيغة التنفيذية، ويكون قرار المحكمة نهائياً، وينفذ بالطريقة التي تنفذ بها قرارات المحاكم.

٢- إذا قضت المحكمة المختصة برفض طلب الطعن فإنها تقرر صحته وإكسابه الصيغة التنفيذية.

٣- إذا قضت المحكمة المختصة بفسخ قرار التحكيم يجوز لها إذا رأت ذلك ملائماً أن تعيد النزاع إلى هيئة التحكيم لإعادة النظر في النقاط التي تحددها المحكمة.

مادة (٤٦)

مع مراعاة أحكام المادة (٤٤) من هذا القانون بشأن المواعيد تسري على استئناف الحكم الصادر من المحكمة المختصة قواعد وإجراءات الاستئناف المعمول بها أمام المحكمة المستأنف إليها.

مادة (٤٧)

يكون لقرار التحكيم بعد تصديقه من المحكمة المختصة القوة والمفعول التي لقرارات المحاكم ويتم تنفيذه بالصورة التي ينفذ فيها أي حكم أو قرار صادر عن محكمة وفقاً للأصول المرعية.

مادة (٤٨)

مع مراعاة الإتفاقيات الدولية التي تكون فلسطين طرفاً فيها والقوانين المعمول بها في فلسطين، يجوز للمحكمة المختصة ولو من تلقاء نفسها رفض تنفيذ قرار تحكيم أجنبي في إحدى الحالتين التاليتين:

١- إذا كان القرار مخالفاً للنظام العام في فلسطين.

٢- إذا كان القرار لا يتفق والمعاهدات والإتفاقيات الدولية المعمول بها في فلسطين.

مادة (٤٩)

يجوز للمحكوم عليه في قرار تحكيم أجنبي أن يطلب من المحكمة المختصة الأمر بعدم تنفيذ قرار التحكيم استناداً إلى أحد الأسباب الآتية:

١- إذا أثبت للمحكمة توافر سبب من الأسباب الواردة في المادة (٤٣) من هذا القانون.

٢- إذا أثبت أن القرار قد أبطلته أو أوقفت تنفيذه إحدى المحاكم في البلد الذي صدر فيه.

٣- إذا اثبت المحكوم عليه أن القرار المراد تنفيذه قد استؤنف في البلد الذي صدر فيه ولم يفصل فيه بعد فعلى المحكمة المختصة وقف التسجيل لحين البت في الاستئناف.

٤- إذا كانت إحدى محاكم فلسطين قد أصدرت حكماً يناقض ذلك القرار في دعوى أقيمت بين ذات الفرقاء وتناول الحكم نفس الموضوع والوقائع.

مادة (٥٠)

يجب على طالب الأمر بتنفيذ قرار التحكيم الأجنبي أن يبرر للمحكمة المختصة ما يلي:

١- قرار التحكيم الأجنبي مصدقاً عليه من المعتمد السياسي أو القنصلي الفلسطيني في ذلك البلد إن وجد.

٢- أن يكون القرار مترجماً إلى اللغة العربية من مترجم قانوني معتمد لدى جهات الإختصاص ومصدق على صحة توقيع المترجم من المعتمد السياسي أو القنصلي للدولة التي ينتمي إليها طالب التسجيل، أو أن يكون القرار مترجماً بعد حلف اليمين من مترجم قانوني فلسطيني.

مادة (٥١)

يجري تبليغ المحكوم عليه نسخة من الأمر بالتنفيذ ومرفقاته حسب الأصول.

مادة (٥٢)

يجوز للمحكوم عليه متى تبلغ الأمر بالتنفيذ وفقاً للأصول أن يقدم رده إلى المحكمة خلال ثلاثين يوماً من تاريخ تبليغه ويبلغ المحكوم له نسخة عن هذا الرد حسب الأصول.

مادة (٥٣)

يكون قرار المحكمة المختصة بالأمر بتنفيذ قرار التحكيم الأجنبي أو رفضه قابلاً للطعن بالإستئناف خلال ثلاثين

يوماً من اليوم التالي لتاريخ صدوره إذا كان وجاهيا وإلا من اليوم التالي لتاريخ تبليغه إن كان غيابيا.

الفصل السادس

أحكام ختامية

مادة (٥٤)

يصدر وزير العدل القرارات والتعليمات والأنظمة الخاصة بقوائم المحكمين المعتمدين المشار إليها في المادة (١١) من هذا القانون.

مادة (٥٥)

يصدر مجلس الوزراء اللوائح والقرارات اللازمة لتنفيذ أحكام هذا القانون في مدة أقصاها ستة اشهر من تاريخ نشره.

مادة (٥٦)

تسري أحكام هذا القانون على كل تحكيم قائم عند نفاذه ولم يكن قد حجز للحكم فيه.

مادة (٥٧)

يلغى كل ما يتعارض مع أحكام هذا القانون.

مادة (٥٨)

على جميع الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا القانون، ويعمل به بعد ثلاثين يوماً من تاريخ نشره في الجريدة الرسمية.

صدر بمدينة غزة بتاريخ ٥/٤/٢٠٠٠ ميلادية

الموافق ١/ محرم / ١٤٢١ هجرية

ياسر عرفات

رئيس اللجنة التنفيذية لمنظمة التحرير الفلسطينية

رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية

السلطة الوطنية الفلسطينية، مجلس الوزراء: نظام الشكاوى رقم (٦) لعام ٢٠٠٩ م

رئاسة الوزراء:
رئاسة الوزراء الفلسطينية والمكونة من الأمانة العامة لمجلس الوزراء وديوان رئيس الوزراء.
الأمين العام:
أمين عام مجلس الوزراء / رئيس ديوان رئيس الوزراء.
الإدارة العامة للشكاوى:
الإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء.
الوحدات والمكاتب:
وحدات ومكاتب الشكاوى في المؤسسات الحكومية والمحافظات.
رئيس المؤسسة الحكومية:
الوزير المختص في وزارته أو رئيس المؤسسة في المؤسسات غير الوزارية حسب القانون.
المؤسسات الحكومية:
الوزارات والمؤسسات والهيئات والسلطات التابعة لمجلس الوزراء.

الفصل الثاني

الإدارة العامة للشكاوى

مادة (٢): التشكيل

يشكل في المجلس إدارة عامة متخصصة وتعتمد هيكلتها ضمن الهيكلية العامة لرئاسة الوزراء، وتتبع الأمين العام

استناداً إلى القانون الأساسي المعدل لسنة ٢٠٠٣ م وتعديلاته ولا سيما أحكام المادة (٦٨) منه؛

وبعد الاطلاع على قرار مجلس الوزراء رقم (١٣/١٠/٢٠٠٣/م.و.أ.ق) لسنة ٢٠٠٣ م؛

وعلى قرار مجلس الوزراء رقم (٥/٠٣/٠٩/م.و.أ.ق) لسنة ٢٠٠٥ م؛

وعلى نظام دائرة الشكاوى في رئاسة الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارت الصادر بتاريخ ٠٣/٠٥/٢٠٠٥ م؛

وبناء على توصية المجموعة الوطنية العليا للخطة التشريعية؛

وبناء على ما أقره مجلس الوزراء في جلسته المنعقدة بمدينة رام الله بتاريخ ٨/٣/٢٠٠٩ م؛

أصدر النظام التالي:

الفصل الأول

التعريفات

مادة (١): التعريفات

لدى تطبيق أحكام هذا النظام، تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني المخصصة لها أدناه ما لم تدل القرينة على خلاف ذلك:

المجلس:

مجلس الوزراء

الرئيس:

رئيس الوزراء.

- مباشرة وتسمى الإدارة العامة للشكاوى، وتتكون من ثلاث دوائر، ويتولى إدارتها موظفاً وفقاً للمعايير التالية:
- ١- موظف وفقاً للتدرج الوظيفي من الفئة العليا.
 - ٢- أن يكون حاصلاً على شهادة البكالوريوس في العلوم الإنسانية.
 - ٣- أن يكون لديه خبرة لمدة لا تقل عن سبع سنوات في مجال العمل الإداري أو القانوني.

المادة (٧): الشكاوى غير المنظورة أمام الإدارة العامة للشكاوى
لا تنظر الإدارة العامة في الشكاوى التالية:

- ١- الشكاوى المنظورة أمام القضاء.
- ٢- الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين.
- ٣- الشكاوى التي سبق وأن صدر في موضوعها حكم قضائي قطعي.
- ٤- الشكاوى المقدمة من المواطنين فيما يتعلق بالاستفادة من المساعدات الإنسانية والهبات الداخلية أو الخارجية.
- ٥- الشكاوى التي مضى عليها أكثر من سنة كاملة.

الفصل الثالث

الوحدات والمكاتب

مادة (٨)

- ١- تشكل في المؤسسات الحكومية وحدات متخصصة ويعتمد هيكلها التنظيمي والوصف الوظيفي لها ضمن الهيكلية التنظيمية للمؤسسة تسمى وحدات الشكاوى في الوزارات بحد أدنى، ومكاتب شكاوى في المحافظات.
- ٢- تتبع الوحدات الوزير مباشرة.
- ٣- تتبع الوحدات والمكاتب فنياً للإدارة العامة للشكاوى في رئاسة الوزراء، ويتولى إدارتها موظفاً وفقاً للمعايير التالية:

- ١- يتولى إدارة الوحدة موظفاً من الخدمة المدنية، وفقاً للتدرج الوظيفي A4 - C ويساعده عدداً كافياً من الموظفين.
- ٢- أن يكون حاصلاً على الشهادة الجامعية الأولى.

- ٤- تتوفر لديه الخبرة الكافية في التعامل مع الجمهور وأخلاقيات الخدمة العامة.
- ٥- أن لا يكون محكوماً عليه بجناية أو جنحة مخلة بالشرف أو الأمانة ما لم يرد إليه اعتباره.
- ٦- أن يكون حسن السيرة والسمعة.

مادة (٣): الدعم والإشراف الفني

تتولى الإدارة العامة للشكاوى وحدها القيام بكافة عمليات الدعم والإشراف الفني والمتابعة والتنسيق والمساندة للوحدات في الوزارات، والمكاتب في المحافظات، والتنسيق مع دائرة الشكاوى التابعة لمكتب رئيس السلطة الوطنية الفلسطينية.

مادة (٤): دوائر الإدارة العامة للشكاوى

تتكون الإدارة العامة للشكاوى من ثلاث دوائر على النحو الآتي:

- ١- دائرة المتابعة مع الوحدات والمكاتب.

- ٢- دائرة التنسيق مع وحدة الشكاوى في مكتب الرئيس وفي المجلس التشريعي ومع المؤسسات غير الحكومية.

- ٣- دائرة التوثيق والأرشيف والاستقبال.

مادة (٥): التقرير الربعي

تتولى الإدارة العامة للشكاوى إعداد تقرير دوري ربعي حول الشكاوى المقدمة إليها أو الوحدات والمكاتب وتقديمه إلى الأمين العام لعرضه على المجلس.

مادة (٦): الشكاوى المنظورة أمام الإدارة العامة للشكاوى

تنظر الإدارة العامة بالشكاوى التالية:

- ١- المقدمة ضد المؤسسات الحكومية.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

٤- الشكاوى التي سبق وعرضت على وحدة الشكاوى سابقاً وقررت رفضها أو تمت معالجتها وإتخاذ قرار بشأنها.

٥- شكاوى المساعدات الإنسانية والهبات الخارجية.

الفصل الرابع

التزام المؤسسات ومراعاة مدد الطعن القضائي

مادة (١٣): التزام المؤسسات الرسمية

في سبيل تسهيل مهمة الإدارة العامة للشكاوى والوحدات والمكاتب تلتزم المؤسسات الرسمية ذات العلاقة بموضوع الشكاوى بتقديم كافة الوثائق المتعلقة بالقضية المشتكى منها في الوقت المدد.

مادة (١٤): الرد الخطي

على الإدارة العامة للشكاوى أو الوحدات والمكاتب الرد خطياً على مقدم الشكاوى، سواء أكان الرد إيجابياً أم سلباً خلال مدة أقصاها ثلاثين يوماً.

مادة (١٥): مراعاة مدة الطعن القضائي

تلتزم الإدارة العامة للشكاوى والوحدات والمكاتب عند نظرها للشكاوى مراعاة مدد الطعن القضائي المعمول بها لدى محكمة العدل العليا، والمنصوص عليها في قانون الخدمة المدنية وقانون أصول المحاكمات المدنية والتجارية، وتعديلاتهما وأي قانون آخر بهذا الشأن.

مادة (١٦): اللجوء إلى القضاء

يحق للمشتكى إذا ما أراد ذلك التوجه إلى القضاء للفصل في شكواه.

الفصل الخامس

الشكاوى ضد الإدارة العامة والوحدات والمكاتب

مادة (١٧): الشكاوى ضد موظفي الإدارة العامة للشكاوى

في حال قدمت الشكاوى ضد رئيس أو أحد موظفي الإدارة العامة للشكاوى، فإنها ترفع مباشرة إلى الأمين العام لإتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

مادة (١٨): الشكاوى ضد موظفي الوحدات أو المكاتب

في حال قدمت الشكاوى ضد مسؤول أو أحد موظفي الوحدات والمكاتب، فإنها ترفع مباشرة إلى الوزير أو المحافظ حسب مقتضى الحال، لإتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها.

٣- أن يكون لديه خبرة لمدة لا تقل عن خمس سنوات في مجال العمل الإداري أو القانون.

٤- يتوفر لديه الخبرة الكافية في التعامل مع الجمهور وأخلاقيات الخدمة العامة.

٥- بشأن مكاتب المحافظات اختيار من يراه مناسباً لتلقي الشكاوى ومتابعتها في المحافظة.

مادة (٩): الاختصاصات والمهام

اختصاصات وصلاحيات الوحدات والمكاتب:

١- إستقبال ومتابعة شكاوى المواطنين المتعلقة بأداء المؤسسة الحكومية وموظفيها.

٢- التنسيق والتعاون مع الإدارة العامة.

٣- التنسيق والتعاون مع الوحدات والمكاتب فيما بينها، وفيما يتعلق بالشكاوى والمسائل المشتركة.

مادة (١٠): التقرير الدوري للوحدات

تلتزم الوحدات والمكاتب بتقديم تقرير دوري ربعي للإدارة العامة للشكاوى يتضمن معلومات حول الشكاوى وعددها وما تم إنجازه وما تبقى قيد المتابعة وما تم رفضه وأسباب التأخير، إضافة إلى المشاكل التي تواجهها الوحدة أثناء تأدية عملها وذلك وفق الأصول الإدارية والقانونية.

مادة (١١): الشكاوى المنظورة أمام الوحدات والمكاتب

تنظر الوحدات والمكاتب بالشكاوى التالية:

١- المقدمة ضد المؤسسات الحكومية.

٢- المتعلقة بمتابعة تنفيذ الأحكام القضائية النهائية الصادرة ضد المؤسسات الحكومية.

٣- المقدمة من مؤسسات المجتمع المدني والمتعلقة بأداء المؤسسة التابعة لها الوحدات والمكاتب.

مادة (١٢): الشكاوى غير المنظورة أمام الوحدات والمكاتب

لا تنظر الوحدات والمكاتب فيما يلي:

١- الشكاوى المنظورة أمام القضاء.

٢- الشكاوى التي سبق وصدر في موضوعها حكم قضائي قطعي.

٣- الشكاوى المتعلقة بالنزاعات بين الأشخاص سواء كانوا طبيعيين أو معنويين.

مادة (١٩): الشكاوى الكيدية

إذا تبين للإدارة العامة للشكاوى أو الوحدات والمكاتب بأن الشكاوى المقدمة هي شكاوى كيدية، فإن للإدارة العامة والوحدات أو المكاتب الحق في إتخاذ الإجراءات القانونية اللازمة بهذا الشأن وفق أحكام القوانين السارية المفعول.

الفصل السادس

أحكام ختامية

مادة (٢٠): التقرير السنوي

تلتزم الإدارة العامة للشكاوى بتقديم تقريرها السنوي إلى الأمين العام، وأية تقارير أخرى لعرضها على مجلس الوزراء.

مادة (٢١): دليل الإجراءات

تتولى الإدارة العامة للشكاوى تقديم دليل الإجراءات والنماذج المتعلقة بالشكاوى وتعميمها على الوحدات والمكاتب بعد اعتماد الأمين العام.

مادة (٢٢): الدعم القانوني

تقدم الشؤون القانونية لمجلس الوزراء الدعم القانوني للإدارة العامة للشكاوى ويتم التنسيق فيما بينهم.

مادة (٢٣): الإلغاء

يلغى نظام دائرة الشكاوى في رئاسة الوزراء ووحدات الشكاوى في الوزارات الصادر بتاريخ ٢٠٠٥/٠٥/٠٣ وكل حكم يتعارض مع أحكام هذا النظام.

مادة (٢٤): النفاذ والتنفيذ والسريان

على الجهات المختصة، كل فيما يخصه، تنفيذ أحكام هذا النظام ويعمل به من تاريخ صدوره، وينشر في الجريدة الرسمية.

صدر في مدينة رام الله بتاريخ ٢٠٠٩/٣/٨ م.

الحادي عشر من ربيع الأول لعام ١٤٢٩ هـ

سلام فياض

رئيس الوزراء

التشريعات الاردنية

نظام رقم (١) لسنة ١٩٦٦، نظام التشكيلات الإدارية

صادر بمقتضى المادة ١٢٠ من الدستور

المادة (١): التسمية

يسمى هذا النظام (نظام التشكيلات الإدارية لسنة ١٩٦٥) ويعمل به من تاريخ نشره بالجريدة الرسمية.

المادة (٢): تقسيم المملكة الأردنية الهاشمية

تقسم المملكة الأردنية الهاشمية إلى محافظات وألوية وأقضية ونواحي وفقاً لنظام التقسيمات الإدارية رقم (١٢٥) لسنة ١٩٦٥ وأية تعديلات تطرأ عليه.

المادة (٣): رئاسة المحافظة واللواء والقضاء والناحية

يرأس المحافظة محافظ، واللواء متصرف، والقضاء مدير قضاء، والناحية مدير ناحية، وتدار المدن والقرى والأحياء وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة.

المادة (٤): المحافظ واختصاصه

أ- المحافظة ذات شخصية اعتبارية (معنوية).

ب- أموال المحافظة من أموال الدولة ومن الهبات والوصايا والتبرعات والقروض والأموال الأخرى التي تجبى من المواطنين.

المادة (٥): تعيين المحافظ

يعين المحافظ بقرار من مجلس الوزراء بناء على تنسيب وزير الداخلية وبصدور إرادة ملكية سامية.

المادة (٦): إدارة المحافظة

أ- يتألف جهاز الإدارة في مركز المحافظة من المحافظ رئيساً وعدد من المساعدين والموظفين الإداريين ومجلس تنفيذي.

ب- يتألف المجلس التنفيذي في مركز المحافظة من المحافظ رئيساً وعضوية مساعد المحافظ وقائد المنطقة ورؤساء الدوائر في المحافظة باستثناء المحاكم.

المادة (٧): الميزات الممنوحة للمحافظ

أ- المحافظ هو ممثل السلطة التنفيذية ورئيس الإدارة العامة أو أكبر سلطة في محافظته ويتقدم على جميع موظفي الدولة في محافظته.

ب- يخصص للمحافظ علاوة بدل تمثيل ويؤمن له بيت (غير مؤثث) للسكن وسيارة حكومية على نفقة الدولة بموجب تعليمات يقرها مجلس الوزراء بناء على تنسيب وزير الداخلية.

ج- يعين مساعد أو أكثر للمحافظ برتبة متصرف للقيام بالأعمال التي يعهد إليه بها المحافظ.

د- يعهد وزير الداخلية إلى أحد المحافظين للقيام بأعمال وكيل وزارة الداخلية ولا تصرف له العلاوات المنصوص عنها في الفقرة (ب) أعلاه.

المادة (٨): حلف اليمين

يقسم المحافظ قبل تسليم مهام وظيفته أمام جلالة الملك أو من ينيبه وبحضور وزير الداخلية، اليمين التالية: (أقسم بالله العظيم أن أخلص للملك والأمة وأن أحترم قوانين البلاد وأنظمتها وأقوم بواجبات وظيفتي بأمانة وتجرد)

المادة (٩): إذن المغادرة

يستأذن المحافظ وزير الداخلية عند مغادرته منطقة عمله.

المادة (١٠): شغور وظيفة المحافظ

إذا شغرت وظيفة المحافظ لأي سبب، يعهد وزير الداخلية بأعماله بالوكالة مؤقتاً إلى أعلى الحكام الإداريين درجة في المحافظة أو قائد المنطقة، ويجوز للمحافظ إذا تغيب عن مركز عمله توكيل أحد أعضاء المجلس التنفيذي أو أحد الحكام الإداريين في المحافظة بعد أخذ موافقة وزير الداخلية.

المادة (١١): مناصب عمل المحافظ

يبت المحافظ مباشرة في العرائض الداخلة في اختصاصه ويحول العرائض التي لا تدخل من اختصاصه للمرجع المختص مشفوعة برأيه.

المادة (١٢): اختصاصات المحافظ

يناط بالمحافظ تحقيق الأمور التالية:

- أ- تطبيق قواعد الحريات العامة وصونها في حدود القوانين والأنظمة المرعية.
- ب- حفظ الأخلاق العامة والأمن العام والصحة العامة والراحة العامة في المحافظة وصيانة الحقوق والسلامة الشخصية وتحقيق العدل في حدود استقلال القضاء.
- ج- تهيئة الأسباب التي تؤدي إلى الرقي الاقتصادي والعمراني والاجتماعي في المحافظة ونشر العلم والرقي الفكري والأخلاقي وتحقيق الألفة والإخاء بين جميع أبناء الوطن ومكافحة الأمية والتشجيع على الرياضة.
- د- تنشيط أعمال البلديات والمجالس القروية وإدارتها إدارة حسنة.

المادة (١٣): تعميم القوانين والأنظمة

يعمم المحافظ جميع القوانين والأنظمة والتعليمات والبلاغات الصادرة عن مختلف الوزارات على الدوائر الموجودة في محافظته.

المادة (١٤): تقديم تقارير دورية وعقد الاجتماعات

- أ- على المحافظ أن يقدم إلى وزير الداخلية تقارير دورية كل شهرين على الأقل تتعلق بالأحوال العامة في محافظته وباحتياجات الأهليين والإصلاحات اللازمة والحوادث الهامة التي تقع في محافظته وترسل نسخ عن ذلك التقرير إلى جميع الوزراء بالإضافة إلى التقارير التي تستوجبها الظروف الخاصة.

ب- على المحافظ أن يعقد اجتماعاً كل شهر على الأقل مع متصرفي الأولوية وهيئة الموظفين الإدارية ومديري

الآقضية لدراسة شؤون المحافظة العامة واتخاذ الإجراءات المناسبة بصدها.

المادة (١٥): اجتماع المحافظون

يجتمع المحافظون برئاسة وزير الداخلية كل ثلاثة أشهر بناء على دعوته لاستعراض الحالة في محافظاتهم ودرس المسائل المتعلقة بها وبحث مشاريع القوانين والأنظمة التي ترى وزارة الداخلية عرضها عليهم ويعرض وزير الداخلية نتيجة هذا الاجتماع بموجب مجلس الوزراء.

المادة (١٦): إقتراحات المحافظ

أ- للمحافظ أن يقترح نقل أي موظف بمحافظته إذا اقتنع أن وجوده لم يعد يتلاءم مع المصلحة العامة ويتم النقل بتنسيب من المجلس التنفيذي وقرار من الوزير المختص وللمحافظ أن يقترح على المراجع المختصة إتخاذ الإجراءات التأديبية بحق موظفي محافظته الذين يخرج أمر معاقبتهم عن دائرة اختصاصه وفق أنظمة الموظفين.

ب- إذا لم تأخذ الوزارات أو الدوائر المختصة برأي المحافظ أو المجلس التنفيذي بالأحوال المذكورة جاز المحافظ رفع الأمر إلى مجلس الوزراء عن طريق وزارة الداخلية.

المادة (١٧): نطاق عمل المحافظ

أ- تكون دوائر المحافظة تحت إشراف المحافظ مباشرة باستثناء المحاكم.

ب- على الموظفين في المحافظة أن يتقيدوا بأوامر المحافظ ويحق لهم أن يبدوا ملاحظاتهم عليها وعليهم في حالة إصرار المحافظ الخطي تنفيذ هذه الأوامر على أن يرفعوا الأمر إلى مرجعهم المختص.

ج- للمحافظ حق الإشراف على الدوائر والمؤسسات الرسمية ذات الإستقلال المالي الموجودة في محافظته وعلى رؤساء هذه المؤسسات التقيد بطلبات المحافظ الخطية التي لها علاقة بالأمن العام.

المادة (١٨): مسؤولية رؤساء الدوائر في المحافظات

أ- جميع رؤساء الدوائر في مركز المحافظة وملحقاتها مسؤولون تجاه المحافظ عن دوامهم الرسمي ودوام موظفي دوائرهم باستثناء قضاة المحاكم.

ب- لا يجوز لرؤساء الدوائر مغادرة مركز المحافظة إلا بعلم المحافظ باستثناء قضاة المحاكم.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

فيضعها أمانة لدى شخص ثالث دون أن يكون لذلك تأثير في الحكم الذي تصدره السلطات القضائية.

ب- إن التعدي على حقوق الانتفاع بمياه الري الثابتة ولو بالتعامل يعد بمثابة الغصب البين.

ج- يجب مراجعة الإدارة لإزالة الغصب البين أو الإعتداء خلال شهر من تاريخ حدوثهما وخلال ثلاثة أشهر من تاريخ حدوثهما للغائب عن المملكة وإلا خرج الإختلاف من اختصاص الإدارة.

د- يبقى مفعول التدبير الإداري قائماً إلى أن يلغى أو يعدل بقرار من السلطة نفسها أو لحين صدور قرار قطعي من السلطات القضائية التي تفصل بالنزاع.

المادة (٢٦): إعطاء رخصة

يجوز للمحافظ أن يعطي رخصة لسحب الماء من الأنهار والسيول بعد موافقة الوزارات والدوائر المختصة على أن لا يخل ذلك بحقوق الآخرين من أصحاب الشأن.

المادة (٢٧): اتخاذ قرارات إدارية

للمحافظ اتخاذ قرارات إدارية تتعلق بالتموين المحلي ومراقبة الأسعار بالإتفاق مع الوزير المختص.

المادة (٢٨): الخدمات المحلية العامة في المحافظة

تعتبر الأمور التالية من الخدمات المحلية العامة في المحافظة التي للمحافظ صلاحية الإشراف عليها ورعايتها والعمل على تحقيقها بالإشتراك والتعاون مع السلطات والهيئات المختصة وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها:

أ- فتح الطرق القروية التي تربط الأفضية والنواحي والقصبات بالقرى وتعبيدها وإصلاحها.

ب- توفير المياه الصالحة للشرب في المدن والقرى بالتعاون مع المجالس البلدية والقروية والسلطات المختصة.

ج- تنظيم المرافق العامة في المدن والقرى كالمراعي ومصادر المياه والبيادر والساحات العامة والمقابر وتخصيص الأراضي اللازمة لها ووضع القواعد التي تكفل حسن الانتفاع بها.

د- تشجيع التعليم العام ومكافحة الأمية وتأسيس المكتبات العامة.

هـ- تجفيف المستنقعات وتوسيع الخدمات الصحية المجانية وإنشاء المستوصفات ودور العجزة والأيتام والأحداث المشردين ومؤسسات الشؤون الاجتماعية الأخرى.

المادة (١٩): التزام موظفي الدولة

يترتب على جميع موظفي الدولة الذين يفدون إلى المحافظة بمهمة رسمية أن يتصلوا بالمحافظ لإطلاعه على المهمة التي قدموا من أجلها وعليهم تزويده بنسخة عن تقاريرهم التي لها علاقة بمحافظته.

المادة (٢٠): التفتيش

يحق للمحافظ أن يفتش جميع الدوائر والسجون والمؤسسات العامة الرسمية وشبه الرسمية في محافظته.

المادة (٢١): وظيفة الضابطة العدلية

يقوم المحافظ بوظيفة الضابطة العدلية فيما يتعلق بالجرائم المشهود كما هو منصوص عليه في قانون أصول المحاكمات الجزائية وله أن يخبر المدعي العام عن الجرائم غير المشهودة التي يطلع عليها.

المادة (٢٢): قوى أمن المحافظة

أ- توضع قوى الأمن بالمحافظة تحت تصرف المحافظ مباشرة من حيث قيامها بوظائفها وهي مكلفة بتنفيذ أوامره وفقاً للأحكام المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية.

ب- توزع قوى الأمن العام في المحافظة وتحت مخابراتها وتلغى بالإتفاق مع المحافظ.

المادة (٢٣): الإستعانة بالقوات المسلحة

إذا رأى المحافظ أن قوى الأمن العام الموجودة في محافظته غير كافية للمحافظة على الأمن والسلامة العامة فله أن يطلب من وزير الداخلية الإتصال بوزارة الدفاع للإستعانة بالقوات المسلحة.

المادة (٢٤): مقاومة الكوارث الطبيعية ومكافحتها

على المحافظ أن يتخذ فوراً جميع التدابير اللازمة لمقاومة الكوارث الطبيعية ومكافحتها على أن يخبر الجهات المختصة لاستكمال المقاومة والمكافحة.

المادة (٢٥): التدابير المتخذة في حال وقوع غصب على

الحقوق العينية

أ- إذا وقع غصب بين على أية أموال منقولة أو غير منقولة أو على حقوق عينية، للمحافظ أن يقرر إعادة الحالة إلى ما كانت عليه قبل الغصب وله عند وقوع إعتداء بين من شأنه إيجاد خلاف على الغلال أو من المحتمل أن يخل بالأمن العام أن يتخذ التدابير اللازمة للمحافظة عليها وأن يحاول إيصال كل ذي حق إلى حقه وإذا تعذر ذلك

المادة (٣٢): بنود مشاريع الموازنة وتنفيذها
تقوم دوائر الدولة في المحافظات بتنفيذ مشاريع الموازنة وبنودها تحت إشراف المحافظ.

المادة (٣٣): أمر الصرف
المحافظ أمر الصرف للنفقات المخصصة للمحافظة.

المادة (٣٤): مراعاة بعض الأحكام الخاصة بالموازنة
تراعى الأحكام التالية عند تنفيذ بنود الواردات والنفقات في الموازنة:

- أ- أحكام قانون ديوان المحاسبة.
- ب- يقوم جهاز المالية بأعمال القبض والصرف لحساب المحافظة وفق الأنظمة المالية.
- ج- أمر الدفع هو مندوب وزارة المالية في مركز المحافظة أو اللواء أو القضاء.

المادة (٣٥): المجلس التنفيذي واختصاصه
يشكل في كل محافظة ولواء مجلس تنفيذي وفق أحكام المادة (٦ فقرة ب) من هذا النظام.

المادة (٣٦): إجتماع المجلس التنفيذي
يجتمع المجلس التنفيذي برئاسة المحافظ أو المتصرف وبناء على دعوتها في المكان والزمان المعينين بالدعوة بحضور أكثرية الأعضاء.

المادة (٣٧): التداول في شؤون المحافظة
يتداول المحافظ أو المتصرف مع المجلس المذكور في جميع الشؤون المتعلقة بالمحافظة أو اللواء وخاصة الأمور المنصوص عنها في المادة (١٢) والمادة (٢٨) والمادة (٥٦) من هذا النظام والأمور المقدمة من أي عضو من الأعضاء ويتخذ بشأنها القرارات اللازمة.

المادة (٣٨): تنفيذ القرارات
على المحافظ أن يقوم بالإشراف على تنفيذ قرارات المجلس التنفيذي وحسب الأولوية التي يقدرها والإمكانات المتوفرة.

المادة (٣٩): المجلس الاستشاري واختصاصه
أ- يشكل في كل محافظة بتنسيب من المحافظ وموافقة وزير الداخلية مجلس أهلي استشاري لا يزيد عدده على خمسة عشر عضوا يراعى في تمثيله الهيئات التالية كلما أمكن ذلك وتكون مدة العضوية فيها ثلاث سنوات:

و- تنظيم العمران في المدن والقرى وتعميم الكهرباء وتأمين الخدمات البريدية فيها.

ز- إقامة الأسواق العامة وإجراء مسابقات لتشجيع الإنتاج الصناعي والزراعي وإقامة معارض للصناعات المحلية والمنتجات الزراعية.

ح- تنظيم شؤون الدفاع المدني وإتخاذ ما يراه مناسبا من التدابير لتأمينه.

ط- رعاية الأعمال الخيرية والرياضة والكشافية.

ي- تنظيم استثمار الصيد البحري والبري تبعا للمصلحة والظروف المحلية.

ك- تنشيط إنشاء الغابات والتشجير وتنظيم انتفاع الأهالي من الحراج.

ل- إتخاذ التدابير اللازمة لمقاومة الكوارث الطبيعية كالفيضان والحريق والأوبئة والآفات والمجاعة ومكافحتها على أن يخبر الوزارة المختصة لاستكمال المقاومة والمكافحة بطرقها الفنية.

م- حماية الآثار والعناية بالفنون الجميلة ومراقبة دور السينما واللوه والأماكن العامة.

ن- وبوجه الإجمال جميع الشؤون التي أنيطت بالحكام الإداريين بموجب أي قانون أو نظام معمول به وأية أمور أخرى يعتبرها مجلس الوزراء من الخدمات العامة.

المادة (٢٩): تفويض

يفوض المحافظ بعض الصلاحيات التي أناطتها القوانين والأنظمة بالوزراء وفقا لأحكام المادة (٤) المعدلة من قانون الإدارة العامة رقم ١٠ لسنة ١٩٦٥.

المادة (٣٠): وضع مشروع موازنة المحافظة
يضع المجلس التنفيذي في المحافظة مشروع موازنة المحافظة ويؤمن المحافظ إرساله إلى وزارة الداخلية قبل موعد النظر في الموازنة العامة بشهرين على الأقل لدراسته مع الوزارات والدوائر المختصة ودمجه مع الموازنة العامة للدولة بعد إقراره.

المادة (٣١): نقل الإعتمادات المخصصة للمحافظة
بعد تصديق الموازنة تنقل الإعتمادات المخصصة للمحافظة إلى المحافظ لتنفيذها وفق قرارات المجلس التنفيذي.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

المادة (٤٤): التخلف عن حضور الاجتماعات
كل عضو دعي إلى الاجتماع وتخلف عن الحضور لثلاث جلسات متوالية بدون سبب مشروع يعتبر مستقيلاً ويعلن المحافظ بقرار بطلان عضويته ويكون هذا القرار قابلاً للاعتراض أمام المجلس التنفيذي للمحافظة خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تبليغه ويكون قرار المجلس بشأنه قطعياً.

المادة (٤٥): شغور مقعد
إذا شغر مقعد عضو لأي سبب يعين من يخلفه بالتنسيق من المحافظ وموافقة وزير الداخلية.

المادة (٤٦): التداول في شؤون المحافظة
يتداول المحافظ مع المجلس المذكور في جميع الشؤون المتعلقة بالمحافظة ويتخذ بشأنها التوصيات اللازمة.

المادة (٤٧): الإطلاع على مشروع الموازنة
يجوز للمجلس الإطلاع على مشروع موازنة المحافظة المنصوص عنها في المادة (٣٠) قبل إقرارها من المجلس التنفيذي ويبيدي رأيه فيها بصورة استشارية.

المادة (٤٨): اتخاذ القرارات
تتخذ قرارات المجلس بأكثرية أصوات الحاضرين ويكون المجلس صوت مرجح عند تساوي الأصوات وتعتبر قرارات المجلس تواصي للجهات المختصة ويتولى المحافظ تبليغها إلى تلك الجهات.

المادة (٤٩): تنفيذ تواصي المجالس
تعمل الجهات الرسمية على تنفيذ تواصي المجالس الإستشارية والعمل بمقتضاها وإذا تعذر ذلك تبلغ المجلس بواسطة المحافظ الأسباب التي تحول دون تنفيذ تلك التواصي.

المادة (٥٠): تدوين القرارات
تدون قرارات المجلس تباعاً في سجل يوقع عليه الرئيس أو الأعضاء والحاضرون ثم تحال لديوان المحافظة لتنفيذها.

المادة (٥١): المتصرف واختصاصه
أ- يتألف جهاز المتصرفية من المتصرف والعدد اللازم من الموظفين الإداريين ومجلس تنفيذي.
ب- يتألف المجلس التنفيذي من المتصرف رئيساً وعضوية مساعد المتصرف وقائد المنطقة ورؤساء الدوائر الأخرى باستثناء المحاكم.

- ١- النواب والأعيان في المحافظة.
- ٢- المجالس البلدية والقروية.
- ٣- الغرف التجارية والصناعية والبنوك.
- ٤- الجمعيات والأندية.
- ٥- المزارعون والجمعيات التعاونية.
- ٦- ممثلون عن الأطباء والمهندسين والمحامين والعمال.

ب- يشترط في عضو المجلس الإستشاري أن يكون:

- ١- أتم الثلاثين من عمره.
- ٢- أردنياً منذ خمس سنوات على الأقل.
- ٣- متمتعاً بحقوقه المدنية والسياسية.
- ٤- قاطناً في المحافظة أو اللواء أو القضاء.
- ٥- يحسن القراءة والكتابة.
- ٦- غير محكوم بجناية أو جنحة شائنة.

المادة (٤٠): اجتماع المجلس
يجتمع المجلس برئاسة المحافظ بناء على دعوته مرة كل شهرين على الأقل في المكان المعين في الدعوة بحضور أكثرية الأعضاء ويجوز للمحافظ أن يدعو أي موظف من موظفي الحكومة في المحافظة أو اللواء أو القضاء لحضور اجتماع المجلس للإشتراك في أبحاثه على أن لا يكون له حق التصويت.

المادة (٤١): صرف تعويضات
يجوز صرف تعويضات للأعضاء عن حضور الجلسات بالقدر الذي يقرره مجلس الوزراء بناء على تنسيب وزير الداخلية.

المادة (٤٢): تقديم الإستقالة
تقدم استقالة العضو إلى المحافظ فتسجل فوراً وتعتبر نهائية إذا لم يجر سحبها خلال خمسة عشر يوماً من تاريخ تسجيلها.

المادة (٤٣): ملاحقة العضو أمام القضاء
كل عضو يلاحق أمام القضاء بجناية أو شائنة يعتبر مكفوف اليد إلى أن يصدر حكم ببراءته.

د. تنشيط البلديات والمجالس القروية وإدارتها إدارة حسنة.

المادة (٥٧): إبلاغ القوانين

يقوم المتصرف بإبلاغ جميع القوانين والأنظمة والتعليمات والبلاغات المختلفة التي تصدرها الوزارات أو المحافظ إلى مختلف الدوائر الموجودة بلوائه.

المادة (٥٨): تقديم التقارير

على المتصرف أن يقدم إلى المحافظ تقارير معللة مشفوعة برأيه كل شهرين تتعلق بالأحوال العامة في لوائه وباحتياجات الأهلين ورغائبهم والإصلاحات وطرق تحقيقها وحالة السجون الموجودة في لوائه والحوادث الهامة التي تقع في لوائه بالإضافة إلى التقارير التي تستوجبها الظروف الخاصة.

المادة (٥٩): نطاق عمل المتصرف

أ- تكون دوائر اللواء تحت إشراف المتصرف مباشرة باستثناء المحاكم.

ب- على موظفي اللواء أن يتقيدوا بتعليمات المتصرف و أن يبديوا ملاحظاتهم عليها إذا اعتقدوا أن فيها مخالفة لأحكام القانون أو النظام.

ج- للمتصرف أن يقترح على المحافظ نقل أي موظف من لوائه إذا اقتنع أن وجوده لم يعد يتلاءم مع المصلحة العامة، وله أن يقترح على المحافظ للتوصية باتخاذ ما يراه من عقوبات بحق موظفي لوائه وعلى المراجع المختصة أخذ هذا الاقتراح بعين الاعتبار إذا أيد المحافظ ذلك.

المادة (٦٠): مسؤولية رؤساء الدوائر

جميع رؤساء الدوائر ما عدا قضاة المحاكم في مركز اللواء وملحقاته مسؤولون أمام المتصرف عن دوامهم ودوام موظفي دوائهم على العمل، وعلى المتصرف أن ينسب فرض العقوبات اللازمة بحق الموظفين بواسطة المحافظ ولا يجوز لرؤساء الدوائر مغادرة مركز اللواء إلا بعلم المتصرف.

المادة (٦١): التزامات موظفي الدولة

يترتب على جميع موظفي الدولة بما فيهم المفتشون الذين يفدون إلى اللواء بمهمة رسمية أن يتصلوا بالمتصرف لإطلاعه على المهمة التي قدموا من أجلها وإرسال تقارير إلى المتصرف عنها إذا كان الأمر يتعلق باللواء.

المادة (٥٢): مهام المتصرف

المتصرف هو ممثل السلطة التنفيذية ورئيس الإدارة العامة وأكبر موظف في لوائه ويتقدم جميع موظفي اللواء مهما كانت مراتبهم والسلوك الذي ينتمون إليه وهو مسؤول عن الإدارة العامة فيه ويشرف على تنفيذ القوانين والأنظمة ويقوم بجميع الوظائف التي تخوله إياها القوانين والأنظمة ويحافظ على حقوق الدولة والمواطنين وينفذ جميع تعليمات المحافظ وهو ملزم بمراجعة المحافظ في أمور اللواء الهامة ولا سيما ما يتعلق منها بالأمن والنظام وعلى موظفي سائر الدوائر أن يقدموا إلى المتصرف جميع البيانات المفيدة وكل ما من شأنه تسهيل مهمته.

المادة (٥٣): المغادرة

يستأذن المتصرف المحافظ عند مغادرته مركز عمله.

المادة (٥٤): المزايا الممنوحة للمتصرف

يخصص للمتصرف علاوة بدل تمثيل ويؤمن له سيارة حكومية على نفقة الدولة بموجب تعليمات يقرها مجلس الوزراء بناء على تنسيب وزير الداخلية.

المادة (٥٥): شغور وظيفة المتصرف

إذا شغرت وظيفة المتصرف لسبب من الأسباب يعهد وزير الداخلية بأعماله بالوكالة مؤقتاً إلى أعلى الحكام الإداريين درجة في اللواء أو قائد المنطقة ويجوز للمحافظ إذا تغيب المتصرف عن مركز اللواء مدة لا تتجاوز الشهر أن ينتدب أحد الحكام الإداريين في المحافظة أو قائد المنطقة ليقوم بوظيفته بموافقة وزير الداخلية.

المادة (٥٦): مهام المتصرف

يناط بالمتصرف تحقيق الأمور التالية:

أ- تطبيق قواعد الحريات العامة وصونها في حدود القوانين والأنظمة المرعية.

ب- حفظ الأخلاق العامة والأمن العام والصحة العامة والراحة العامة في اللواء وصيانة الحقوق والسلامة الشخصية وتحقيق العدل في حدود إستقلال القضاء.

ج- تهيئة الأسباب التي تؤدي إلى الرقي الإقتصادي والعمرائي والإجتماعي في اللواء ونشر العلم والمعارف والرقي الفكري والأخلاقي وتحقيق الألفة والإخاء بين جميع أبناء الوطن ومكافحة الأمية وتشجيع الرياضة.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

تاريخ حدوثهما للغائب عن الأراضي الأردنية وإلا خرج الخلاف عن اختصاص الإدارة.

د- يبقى مفعول التدبير الإداري قائماً إلى أن يلغى أو يعدل بقرار معلل من السلطة نفسها أو لحين صدور قرار قطعي من السلطات القضائية التي تفصل بأصل النزاع.

هـ- يحق للمتضرر الطعن بالتدبير الإداري لدى المحافظ.

المادة (٦٨): إعطاء الرخص

يجوز للمتصرف أن يعطي رخصة لسحب الماء من الأنهار والسيول بعد موافقة الوزارات والدوائر المختصة على أن لا يخل ذلك بحقوق الآخرين من أصحاب الشأن.

المادة (٦٩): اتخاذ قرارات إدارية

للمتصرف اتخاذ قرارات إدارية تتعلق بالتمويل المحلي ومراقبة الأسعار بالاتفاق مع الوزير المختص.

المادة (٧٠): الخدمات المحلية

تعتبر الأمور التالية من الخدمات المحلية العامة في اللواء التي للمتصرف صلاحية الإشراف عليها ورعايتها والعمل على تحقيقها بالإشتراك والتعاون مع السلطات والهيئات المختصة وفقاً للقوانين والأنظمة والتعليمات المعمول بها:

أ- فتح الطرق الريفية التي تربط الأضية والنواحي والقصبات بالقرى وتعبيدها وإصلاحها.

ب- توفير المياه الصالحة للشرب في المدن والقرى بالتعاون مع المجالس البلدية والقروية.

ج- تنظيم المرافق العامة في المدن والقرى كالمراعي ومصادر المياه والبيادر والساحات العامة والمقابر وتخصيص الأراضي اللازمة لها ووضع القواعد التي تكفل حسن الإنتفاع بها.

د- تشجيع التعليم العام ومكافحة الأمية وتأسيس المكتبات العامة.

هـ- توسيع الخدمات الصحية المجانية وإنشاء المستودعات ودور العجزة والأيتام والأحداث المشردين ومؤسسات الشؤون الإجتماعية الأخرى وتجفيف المستنقعات.

و- تنظيم العمران في المدن والقرى وتعميم الكهرباء وتأمين الخدمات البريدية فيها.

ز- إقامة الأسواق العامة وإجراء مسابقات لتشجيع الإنتاج الصناعي والزراعي وإقامة معارض للصناعات المحلية والمنتجات الزراعية ومراقبة الأسعار.

المادة (٦٢): التفتيش

يحق للمتصرف أن يفتش على الدوائر والسجون والمؤسسات العامة الرسمية وشبه الرسمية في اللواء باستثناء المحاكم.

المادة (٦٣): وظيفة الضابطة العدلية

يقوم المتصرف بوظيفة الضابطة العدلية فيما يتعلق بالجرم المشهود كما هو منصوص عليه في قانون أصول المحاكمات الجزائية وله أن يأمر بإجراء التحقيق في الجرم غير المشهود عند الإقتضاء.

المادة (٦٤): تبعية قوى الأمن العام

توضع قوى الأمن العام في اللواء تحت تصرف المتصرف مباشرة من حيث قيامها بوظائفها وتكون مكلفة بتنفيذ أوامره وفقاً للأحكام المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية.

المادة (٦٥): اتخاذ التدابير الأولية لحفظ النظام

للمتصرف في الأحوال المنصوص عنها في المادة (٢٣) من هذا النظام أن يتخذ التدابير الأولية لحفظ النظام ويقدم اقتراحاته للمحافظ لكي يتخذ التدابير المناسبة.

المادة (٦٦): مقاومة الكوارث الطبيعية ومكافحتها

على المتصرف أن يتخذ فوراً جميع التدابير اللازمة لمقاومة الكوارث الطبيعية كالفيضان والحريق والأوبئة والآفات ومكافحتها على أن يخبر الوزارة المختصة لاستكمال المقاومة والمكافحة بطرقها الفنية.

المادة (٦٧): التدابير المتخذة في حال وقوع غضب على الحقوق العينية

أ- إذا وقع غضب بين على أموال منقولة أو غير منقولة أو على أية حقوق عينية فللمتصرف أن يقرر إعادة الحالة الراهنة إلى ما كانت عليه قبل الغضب وله عند وقوع اعتداء بين من شأنه إيجاد خلاف عام على الغلال أو من المحتمل أن يخل بالأمن العام أن يتخذ التدابير اللازمة للمحافظة عليها وأن يحاول إيصال كل ذي حق إلى حقه وإذا تعذر ذلك فيضعها أمانة لدى شخص ثالث دون أن يكون لذلك في الحالتين تأثير في الحكم الذي تصدره السلطات القضائية.

ب- أن التعدي على حقوق الإنتفاع بمياه الري الثابتة ولو بالتعامل يعد بمثابة الغضب البين.

ج- يجب مراجعة الإدارة لإزالة الغضب أو الإعتداء خلال شهر من تاريخ حدوثهما وخلال ثلاثة أشهر من

ح- تنظيم شؤون الدفاع المدني وإتخاذ ما يراه مناسباً من التدابير لتأمينه.

ط- رعاية الأعمال الخيرية والرياضية والكشفية.

ي- تنظيم إستثمار الصيد البحري والبري تبعاً للمصلحة والظروف المحلية.

ك. تنشيط إنشاء الغابات والتشجير وتنظيم إنتفاع الأهالي من الحراج.

ل- إتخاذ التدابير اللازمة لمقاومة الكوارث الطبيعية كالفيضان والحريق والأوبئة والآفات والمجاعة ومكافحتها على أن يخبر الوزارة المختصة لإستكمال المقاومة والمكافحة بطرقها الفنية.

م- حماية الآثار والعناية بالفنون الجميلة ومراقبة دور السينما واللها والأماكن العامة.

ن- وبوجه الإجمال جميع الشؤون التي أنيطت بالحكام الإداريين بموجب أي قانون أو نظام معمول به وأية أمور أخرى يعتبرها مجلس الوزراء من الخدمات العامة.

المادة (٧١): مدير القضاء واختصاصه

مدير القضاء هو ممثل السلطة التنفيذية وأكبر موظف في القضاء ويتقدم جميع موظفي القضاء مهما كانت مراتبهم والسلك الذي ينتمون إليه وهو مسؤول عن الإدارة العامة في قضائه ويشرف على تنفيذ القوانين والأنظمة ويقوم بجميع الوظائف التي تخوله إياها ويحافظ على حقوق الدولة والمواطنين وينفذ جميع تعليمات المحافظ والمتصرف، وهو ملزم بمراجعة المحافظ والمتصرف في أمور القضاء الهامة ولا سيما ما يتعلق منها بالأمن والنظام العام وعلى موظفي سائر الدوائر في القضاء أن يقدموا إلى مدير القضاء جميع البيانات المفيدة وكل ما من شأنه تسهيل مهمته.

المادة (٧٢): شغور وظيفة مدير القضاء

في حال شغور وظيفة مدير القضاء أو غيابه بالإجازة ينتدب المحافظ من يقوم مقامه بعد موافقة وزير الداخلية.

المادة (٧٣): إذن المغادرة

لا يجوز لمدير القضاء مغادرة منطقة عمله إلا بعد الإستئذان من المحافظ أو المتصرف حسب ارتباطه.

المادة (٧٤): تبعية الدوائر

أ- تخضع جميع الدوائر الموجودة في القضاء لإشراف مدير القضاء وتفتيشه ويستثنى من ذلك المحاكم

فإنها لا تخضع لتفتيشه ولا يجوز لرؤساء الدوائر وموظفيها مغادرة مراكزهم إلا بعلم مدير القضاء.

ب- جميع موظفي القضاء بمختلف مراتبهم ما عدا قضاة المحاكم مسؤولون تجاه مدير القضاء عن دوامهم وله أن يقترح على المحافظ أو المتصرف عقوبتهم.

المادة (٧٥): جولات التفتيش

يقوم مدير القضاء كل شهرين بجولة تفتيشية في أنحاء القضاء على أن لا تزيد مدة كل جولة عن أسبوع وتعيين مدتها وتاريخ المباشرة بها بالإتفاق مع المحافظ أو المتصرف على ذلك عدا الجولات التي تقتضيها ظروف طارئة ويقدم إلى المحافظ أو المتصرف تقريراً مفصلاً بنتائج كل جولة مشفوعاً برأيه.

المادة (٧٦): الدعوة إلى إجتماع

يدعو مدير القضاء مديري النواحي التابعين له ورؤساء المجالس البلدية والقروية إلى إجتماع يعقد برئاسته مرة واحدة كل شهرين وكلما قضت الحالة بذلك لبيحث معهم شؤون نواحيهم ويستمع إلى آرائهم بشأن الإصلاحات الضرورية.

المادة (٧٧): تقصير الموظفين

لمدير القضاء أن يقترح معاقبة جميع موظفي القضاء المقصرين في شؤون وظائفهم عدا القضاة.

المادة (٧٨): وظيفة مدير القضاء

مدير القضاء مسؤول عن النظام العام في المنطقة وهو يمارس وظيفته المتعلقة بالضابطة العدلية فيما يتعلق بالجرائم المشهودة وفق الأحكام الواردة في قانون أصول المحاكمات الجزائية ويأمر بإجراء التحقيقات في الجرائم غير المشهودة عند الاقتضاء.

المادة (٧٩): ارتباط قوى الأمن العام بمدير القضاء

قوى الأمن العام في القضاء مرتبطة بمدير القضاء ومكلفة بتنفيذ أوامره وفقاً للأحكام المنصوص عنها في القوانين والأنظمة المرعية.

المادة (٨٠): المراقبة والتفتيش

لمدير القضاء أن يراقب تنفيذ أحكام قانون السجون والأنظمة الصادرة بمقتضاه وأن يفتشها بنفسه وأن يطلب القيام بالإصلاحات اللازمة لها من مرجعه.

تأسيس آليات شكاوى محلية فعالة للمواطنين الفلسطينيين

المادة (٨٨): تنفيذ الأوامر

على موظفي الناحية باستثناء القضاء تنفيذ الأوامر التي تصدر عن المدير فيما يتعلق بتأمين المصلحة العامة وفقاً للقوانين والأنظمة المرعية وله حق مراقبة دوام موظفي الناحية واقتراح العقوبات بحق المخالفين لمرجه.

المادة (٨٩): الإستماع إلى الشكاوي

يستمتع مدير الناحية إلى طلبات الأهلين وشكاواهم ويقوم بإجراء المفتضى بشأنها.

المادة (٩٠): وظيفة الضابطة العدلية

يقوم مدير الناحية بوظيفة الضابطة العدلية فيما يتعلق بالجرائم المشهودة وفقاً لأحكام قانون أصول المحاكمات الجزائية ويأمر بالتحقيقات في الجرائم غير المشهودة عند الاقتضاء.

المادة (٩١): مسؤولية حفظ النظام والأمن

مدير الناحية مسؤول عن حفظ النظام والأمن والصحة العامة في الناحية وتكون قوى الأمن العام الموجودة في ناحيته تحت إمرته وهي مكلفة بتنفيذ الأوامر الإدارية التي يوجهها إليها تحت طائلة العقوبات المنصوص عنها في القوانين النافذة.

المادة (٩٢): المراقبة والتفتيش

يقوم مدير الناحية بمراقبة القرى الكائنة في الناحية وتفتيشها وفقاً لأحكام القانون.

المادة (٩٣): المراقبة والتحري

يراقب المدير مخاتير القرى ويتحرى الأرض المملوكة وسائر أراضي أملاك الدولة والأملاك العامة ويبيعث إلى المرجع الإداري المختص بكل المعلومات التي ترد إليه ويساعد مأموري المالية في جباية الضرائب.

المادة (٩٤): الدعوة إلى الإجتماع

يدعو المدير مرة واحدة في الشهر مخاتير القرى إلى اجتماع يعقده برئاسته لدرس المسائل المتعلقة بالناحية لا سيما ما كان متعلقاً منها بتقديم القرى صحياً واجتماعياً ويرسل تقارير عن ذلك بنفسه مشفوعة باقتراحاته وعلى المدير مرة كل ستة أشهر على الأقل أن يدعو إلى هذا الاجتماع طبيب الناحية ورئيس المخفر ومأمور الزراعة ومدير المدرسة ومعلميها وعليهم أن لا يتخلفوا عن هذه الاجتماعات.

المادة (٨١): اتخاذ التدابير الأولية لحفظ النظام

مدير القضاء في الأحوال المنصوص عليها في المادة (٢٣) من هذا النظام أن يتخذ التدابير الأولية لحفظ النظام ويقدم اقتراحاته مع التحقيقات الجارية إلى المحافظ أو المتصرف لكي يتخذ القرار المناسب.

المادة (٨٢): مسؤولية مدير القضاء

على مدير القضاء أن يؤازر مراقبي الضرائب والرسوم وأن يسهر على جباية الضرائب وهو مسؤول عن سرعة أعمال الجباية.

المادة (٨٣): ممارسة الإختصاصات

يمارس مدير القضاء اختصاصاته فيما يتعلق بإدارة القرى والبلديات وفق أحكام قانون إدارة القرى وقانون المخاتير في المدن وقانون البلديات وبوجه عام مختلف الوظائف والمهام المنوطة به بموجب القوانين والأنظمة المرعية.

المادة (٨٤): المتابعة

على مفتشي الدوائر وموظفيها اللذين يفدون إلى القضاء بمهمات رسمية أن يتصلوا بمدير القضاء قبل مباشرتهم العمل وأن يطلعوه على مهمتهم.

المادة (٨٥): مدير الناحية واختصاصه

الناحية وحدة إدارية تابعة للمحافظة أو اللواء أو القضاء.

المادة (٨٦): ممثل السلطات التنفيذية

أ- مدير الناحية هو ممثل السلطات التنفيذية ورئيس الإدارة العامة وهو أكبر موظف في ناحيته وعليه أن يؤمن نشر القوانين والأنظمة فيها وأن يمارس الإختصاصات والسلطات التي تخوله إياها القوانين والأنظمة المرعية وعلى أي موظف من موظفي الدولة يذهب بمهمة أو تفتيش إلى ناحية ما أن يتصل بمديرها.

ب- يخبر مدير الناحية المرجع الإداري المرتبط به مباشرة فيما يتعلق بشؤون الناحية وينفذ الأوامر التي يتلقاها منه.

المادة (٨٧): مغادرة العمل بإذن

لا يجوز لمديري النواحي مغادرة مناطق عملهم إلا بعد الاستئذان من المرجع الإداري المرتبطين به مباشرة ولا يجوز لموظفي الناحية مغادرة مراكزهم إلا بعلم المدير.

المادة (٩٥): الجولات التفتيشية

على المدير أن يقوم بجولات تفتيشية في ناحيته للإشراف على شؤونها ويقدم إلى السلطات التابع لها تقريراً عن نتيجة جولاته مع بيان رأيه.

وزير التربية والتعليم
ذوقان الهنداوي
وزير الصحة
أحمد أبو قورة

المادة (٩٦): إصدار تشريعات ثانوية

يجوز لوزير الداخلية إصدار تعليمات بين الحين والآخر لتنفيذ أحكام هذا النظام.

وزير الشؤون الاجتماعية والعمل
نصفت كمال

وزير الزراعة
إسماعيل حجازي

المادة (٩٧): الإلغاء

يلغى كل حكم من أحكام أي نظام سابق إلى المدى الذي يتعارض فيه مع أحكام هذا النظام.

وزير الإعلام
عبد الحميد شرف

وزير دولة

سعد الدجاني

وزير العدلية

جريس حدادين

المادة (٩٨): التنفيذ

رئيس الوزراء والوزراء مكلفون بتنفيذ أحكام هذا النظام.

١٩٦٥/١٢/٢٠

الحسين بن طلال

وزير المالية

عز الدين المفتي

وزير المواصلات

ميناء طيران سكك

سمعان داود

وزير الخارجية

حازم نسيبه

رئيس الوزراء ووزير الدفاع

وصفي التل

وزير الإنشاء والتعمير

سيف الدين الكيلاني

وزير المواصلات، برق وبريد

فضل الدقموني

وزير الداخلية للشؤون البلدية والقروية

قاسم الريماوي

وزير الداخلية ووزير دولة لشؤون رئاسة الوزراء

عبد الوهاب المجالي

وزير الاقتصاد الوطني

حاتم الزعبي

وزير الأشغال العامة

يحي الخطيب