

# محضر الاجتماع الأول للجنة التوجيهية لمنصة "شكاوى حقوق الإنسان"

التاريخ: 2020/2/17  
المكان: رئاسة الوزراء (القاعة الجانبية) الأولى  
الاجتماع:

الحضور: أعضاء اللجنة التوجيهية

- 1- الدكتورة عبير دبابنة.  
المنسق العام الحكومي لحقوق الإنسان/ رئاسة الوزراء.
- 2- ميساء العوران.  
خبير حقوق الإنسان/ رئاسة الوزراء.
- 3- غدير اسكندراني.  
مكتب وحدة حقوق الإنسان/ رئاسة الوزراء.
- 4- الدكتورة حنان الخلايلة .  
مدير مديرية حقوق الإنسان / وزارة العدل.
- 5- المهندس مجد الدين الزعبي .  
وحدة الشكاوي الحكومية / وزير دولة لتطوير الأداء المؤسسي.
- 6- المهندسة ندى خاطر.  
ممثل عن وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة.
- 7- السيد ناصر الزعبي والسيدة مي عليجات.  
مدير وحدة الحكومة الشفافة / وزارة التخطيط والتعاون الدولي.
- 8- المهندس عيسى الهواوشة .  
ممثل عن المركز الوطني لحقوق الإنسان.
- 9- العقيد عامر الهباهبة.  
مكتب الشفافية وحقوق الإنسان / مديرية الأمن العام.
- 10- السيد عمار خير.  
عضو لجنة التوصيات في حقوق الإنسان / دائرة المخابرات العامة.

الغياب: اعتذر د. خليل العبدالات عن الحضور بداعي السفر.

## نقاط البحث/المواضيع:

### 1: الترحيب بأعضاء اللجنة.

2: تعريف بالالتزام الرابع الوارد في الخطة الوطنية الرابعة لمبادرة شراكة الحكومات الشفافة 2018-2020 المتعلقة باستقبال الشكاوى المرتبطة بحقوق الإنسان.

3: تقديم من المهندس مجد الدين الزعبي من وزارة تطوير الأداء المؤسسي حول آلية العمل.

4: عضوية المجتمع المدني في اللجنة.

5: التوافق على مراحل العمل.

## النقاش:

### 1. الترحيب بأعضاء اللجنة:

استهلت د. عبير دبابة المنسق العام الحكومي لحقوق الإنسان الاجتماع الترحيب بأعضاء اللجنة (اللجنة التوجيهية لتنفيذ الالتزام الرابع في الخطة الوطنية الرابعة من مبادرة الحكومات الشفافة) والتي تم تشكيلها بموجب موافقة من قبل دولة رئيس الوزراء. حيث قامت د. دبابة بالتعريف بالالتزام الرابع الوارد في الخطة الوطنية الرابعة لمبادرة شراكة الحكومات الشفافة 2018-2020 المتعلقة باستقبال الشكاوى المرتبطة بحقوق الإنسان. ومن ثم قامت د. عبير بتوضيح دور اللجنة و شراكة وزارة تطوير الاداء المؤسسي و ضرورة تنفيذ الالتزام الرابع في الخطة الوطنية الرابعة لمبادرة الحكومات الشفافة ووضحت الاسباب الداعية للإنفاذ وضرورة التقيد بالاطر الزمنية كما جاءت في الخطة لوطنية الرابعة لمبادرة الحكومات الشفافة المعتمدة للإنفاذ والتي تنتهي بتاريخ 2020/6/30.

2- عرضت د. دبابة ملخص الالتزام من حيث الجهات المسؤولة عن التنفيذ والمشكلة العامة التي سوف يعالجها تنفيذ الالتزام من حيث تعزيز نظام المساءلة العامة وتعزيز الحق الدستوري للمواطنين في مخاطبة السلطات العامة من خلال تقديم طلباتهم وشكاويهم المتعلقة بحقوق الإنسان بالإضافة لمأسسة الاطار التشريعي والتنظيمي "المنصة الشكاوي".

- استعرضت د. دبابة الاجراءات والنشاطات اللازمة لتنفيذ الالتزام من حيث تنظيم الاطار التشريعي و الاطار التنظيمي ( بناء قدرات فريق منصة بخدمتكم و اعداد دليل للتبليغ عن الشكاوى...الخ)، وكذلك اطلاق منصة الشكاوى الالكترونية و اطلاق الخطة التوعوية الاعلامية ، وكذلك اعداد التقارير المتعلقة بعمل المنصة، حيث ستصدر التقارير بشكل دوري ربعي وستكون تقارير داخلية لغايات توجيه وتحديد آليات العمل الحكومي.

- أشارت د. عبير الى ان السنة الأولى ستكون سنة تجريبية وسوف تخضع بعدها المنصة للتقييم.

3- قدم المهندس مجد الدين الزعبي من وزارة تطوير الأداء المؤسسي عرضاً حول آلية العمل:

- قام م. مجد بشرح الية عمل منصة الشكاوي حيث تمر في عدة مراحل (شكوى- ثناء- اقتراح – أسأل الحكومة ) , و بين ان هنالك تعليمات لضمان التعامل بالشكوى حيث انه تقدم الشكوى من خلال "منصة بخدمتكم" و التي ستم التعامل بها ضابط ارتباط التابع للمنصة و تصنيفها حسب محتواها ( خدمات , حقوق انسان ) و الجهة المختصة بالتعامل بها و ارسال رسالة نصية للمشتكى بإعلامه بإتمام تسجيل الشكوى وحيث ستم التعامل بها بسرية عالية .

4 - عضوية المجتمع المدني في اللجنة:

تم توافق اعضاء اللجنة التوجيهية على ممثل المجتمع المدني في اللجنة وهي منظمة محامون بلا حدود .

5. التوافق على مراحل العمل القادمة:

تم مناقشة الامور المتعلقة بالية العمل حسب شرح م. مجد الزعبي حول تفصيلات آلية عمل " منصة لخدمتكم" وكما قام بالإجابة على اسئلة الحضور ذات الطابع التقني.

### توصيات الاجتماع

• اتفق أعضاء اللجنة على تشكيل فريق عمل فني من كل من :

م. مجد الزعبي / وزارة تطوير الاداء المؤسسي.

م. ندى الخاطر / وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة

ممثلون من محامون بلا حدود.

• التوافق على ضرورة اضافة ممثل من المكتب الاعلامي.

• ان يقوم مجد الزعبي بإعداد تصور مقترح لآلية معالجة شكاوى انتهاكات حقوق الانسان على منصة "بخدمتكم" ، حيث سيتم التنسيق لاجتماع لاحق لعرض التصور على اللجنة التوجيهية واعتماده.

انتهى الاجتماع في تمام الساعة 12:30 ظهراً

مقرر الجلسة

مي الحباشنة/ وحدة حقوق الانسان