

برتوكول انفاذ حق الحصول على المعلومات
في المؤسسات العامة

المحتويات

١. مقدمة
٢. أهداف البروتوكول
٣. المفاهيم والمصطلحات
٤. ممارسات فضلى لإنفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات
٥. الادوار والمسؤوليات
٦. إجراءات التعامل مع الطلبات المقدمة:
 - أ. الطلبات الورقية
 - ب. الطلبات الإلكترونية
 - ج. طلبات الصحفيين (المسار السريع)
 - د. قياس رضى متلقي الخدمة
٧. مخطط سير الاجراء
٨. اعداد التقارير
٩. الافصاح المسبق
١٠. مؤشرات الأداء
١١. التوعية والترويج والتدريب
١٢. التظلم و اللجوء الى القضاء
١٣. المرفقات

أولاً: مقدمة

أقرت الحكومة الأردنية قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (٤٧) لعام ٢٠٠٧، لتكريس حق المجتمع بالمعرفة.

واعترض تطبيق هذا القانون في المؤسسات العامة صعوبات أهمها عدم وضع آليات مؤسسية واضحة لإنفاذ هذا القانون، والالتزام بإجابة طلبات المعلومات بشكل فعال.

التزمت الحكومة بالخطوة التنفيذية الرابعة لمبادرة الحكومات الشفافة بوضع بروتوكول يساهم في مأسسة إجراءات إنفاذ حق الحصول على المعلومات.

هذا البروتوكول يشكل دليلاً إرشادياً يساعد المؤسسات العامة المختلفة على القيام بالإجراءات المطلوبة لإنفاذ حق الحصول على المعلومات.

ثانياً: أهداف البروتوكول

١. وضع أسس موثقة ومرجعية موحدة لمأسسة إجراءات انفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات وفق أفضل الممارسات.
٢. تحديد الأدوار والمسؤوليات للمعنيين بإنفاذ قانون حق الحصول على المعلومات.
٣. رفع وعي الكوادر الحكومية بأهمية إتاحة المعلومات لطلبها.

ثالثاً: المفاهيم والمصطلحات

المعلومات:	أي بيانات شفوية أو مكتوبة أو سجلات أو احصاءات أو وثائق مكتوبة أو مصورة أو مسجلة أو مخزنة إلكترونياً أو بأي طريقة وتقع تحت إدارة المسؤول أو ولايته.
منسق/مسؤول المعلومات	يتمتع بصلاحيات كاملة بالوصول للمعلومات في الدائرة وله القدرة على تحديد مكانها والاتصال بأي مسؤول آخر عن المعلومات للحصول عليها وتأمينها لطلبها

فهرسة وتنظيم المعلومات والوثائق لدى الجهة حسب الاصول المهنية والفنية وتصنيف ما يتوجب اعتباره سرىا ومحما وفق قانون حق الوصول إلى المعلومات	تصنيف المعلومات
الوزارة أو الدائرة أو السلطة أو الهيئة أو أي مؤسسة عامة أو مؤسسة رسمية عامة أو الشركة التي تتولى ادارة مرفق عام.	

The concept defined is lacking :[1] Comment [s] in the first colu

رابعاً: ممارسات فضلى لإنفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات

- ١- تسمية منسق/مسؤول معلومات بقرار من الادارة العليا (الوزير/الأمين العام/ المدير العام)=
- ٢- وضع مهام واضحة ومحددة لمنسق المعلومات وتعميمها على كافة الموظفين في الدائرة.
- ٣- تدريب منسق/مسؤول المعلومات.
- ٤- توعية كافة الموظفين في الدائرة حول القانون وآليات إنفاذه.
- ٥- توفير طلب معلومات ورقي والكتروني في كل دائرة.
- ٦- توفير لوحات ارشادية ونشرات توعية بخصوص قانون ضمان حق الحصول على المعلومات.
- ٧- تصنيف الوثائق المتوفرة لدى الدائرة ومراجعتها وتحديثها بشكل نصف سنوي.
- ٨- توفير المعلومات القابلة للنشر على المواقع والصفحات الالكترونية للدوائر.

خامساً: الادوار والمسؤوليات

المسؤوليات	الجهة
- الالتزام بإنفاذ قانون حق الوصول الى المعلومات - تسمية منسق/مسؤول معلومات وفريق متخصص وتفويضهم بالصلاحيات اللازمة. - تشكيل لجنة تصنيف المعلومات واعتماد النتائج الصادرة عنها. - الالتزام بإعطاء صفة الاستعجال لطلبات الصحفيين	الادارة العليا

<p>والاعلاميين.</p> <p>- التعميم على مدراء الوحدات التنظيمية التابعة للدائرة بالتعاون مع منسق المعلومات وتسهيل مهامه.</p>	
<p>- اعداد وصف وظيفي لمنسق المعلومات.</p> <p>- ايفاد منسق المعلومات لتدريب متخصص في انفاذ حق الحصول على المعلومات وذلك من خلال الدورات والورش التدريبية التي يتم عقدها.</p>	<p>مديرية الموارد البشرية</p>
<p>- توفير نموذج طلب الحصول على المعلومات الورقي والالكتروني واشعار استلام الطلب.</p> <p>- متابعة طلبات المعلومات مع المعنيين واتخاذ الإجراءات الكفيلة بالرد عليها، والالتزام بالفترة الزمنية المعلن عنها.</p> <p>- إعداد سجل المعلومات والتقارير المتعلقة بالموضوع وتزويد مجلس المعلومات بتقرير سنوي حول طلبات المعلومات.</p> <p>- المشاركة في تصنيف المعلومات بالتعاون مع لجنة التصنيف في الدائرة.</p> <p>- توعية موظفي مكتب خدمة الجمهور والموظفين بإجراءات انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات.</p>	<p>منسق/مسؤول المعلومات</p>
<p>- استقبال طلبات المعلومات الورقية والتأكد منها وتحويلها الى منسق /مسؤول المعلومات.</p> <p>- الاجابة عن الاستفسارات المتعلقة بإجراءات حق الحصول على المعلومات.</p>	<p>مكتب خدمة الجمهور</p>
<p>- نشر نموذج طلب المعلومات على الموقع الالكتروني للدائرة.</p> <p>- اعداد نظام استقبال طلبات المعلومات الالكترونية للدائرة بما يضمن رضى متلقي الخدمة.</p>	<p>مديرية تكنولوجيا المعلومات</p>

<ul style="list-style-type: none"> - نشر الأسئلة الأكثر تكراراً والمعلومات القابلة للنشر على الموقع والصفحات الإلكترونية للدائرة - إنشاء تطبيق إلكتروني مبسط لإجابة طلبات المعلومات الخاصة بالإعلاميين (المسار السريع) - نشر استبيان رضى متلقي الخدمة المتعاملين بطلبات حق الوصول للمعلومات 	
<ul style="list-style-type: none"> - الالتزام بسرعة اجابة طلبات الصحفيين واعطائها صفة الاستعجال - وضع آليات تضمن توثيق طلبات المعلومات من الصحفيين وتزويد منسق المعلومات بها. 	الناطق الاعلامي

سادساً:

١. اجراءات التعامل مع الطلبات المقدمة

الوقت المستغرق	الاجراء	التسلسل
	<u>الطلبات الورقية</u>	
	استقبال طلب المعلومات الورقي من خلال مكتب خدمة الجمهور/ موظف الاستقبال/ فروع الدائرة.	١-
(١٠-١) دقائق	التأكد من صحة ووضوح السؤال في الطلب، يتأكد موظف خدمة الجمهور /موظف الاستقبال / فروع الدائرة من عدم وجود اي نقص في البيانات الواردة في الطلب (اسمه، رقمه الوطني، مكان الإقامة، رقم الهاتف والبريد الإلكتروني) وفي حال كان مقدم الطلب "جهة" يتم تدوين (نوع الجهة، اسمها، رقم كتاب التفويض واسم المفوض، الغرض من الحصول على المعلومات، موضوع المعلومات ووعاء المعلومة المطلوبة	٢-
١٠-٥ دقائق	تسجيل الطلب في ديوان الدائرة ومنحه رقماً وارداً.	٣-
٥ دقائق	تسليم الاشعار الورقي لطالب المعلومات وتحويل الطلب الورقي الى منسق/مسؤول المعلومات.	٤-
(١٠-٣) دقيقة	مراجعة طبيعة المعلومات المطلوبة من خلال منسق المعلومات/ مسؤول المعلومات ومدى انسجامها مع تصنيف المعلومات المعتمد لدى الدائرة	٥-

I would suggest using just :[Comment [sfm3] days as u

Comment [sfm3]: In the case of a creation of national platform of ATI, it is better to have a reference number that is codified in the whole system and not just at the level of the recipient agency.

	وأرشفة الطلب وحفظه إلكترونياً	
	تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية المختصة بالموضوع	٦-
(١٠-١ أيام)	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافة المعلومات المطلوبة الى الطلب، ثم يقوم بإرجاعه الى منسق / مسؤول المعلومات	٧-
	بعد الحصول على رد الوحدة التنظيمية يتم مراجعة الطلب والتأكد من الرد ومدى توافقه مع المعلومات المطلوبة في الطلب وقائمة الوثائق السرية والمحمية وبناء عليه يتم ما يلي:	٨-
٢-١ يوم	١- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم لرد إجابة على الطلب وتجهيز المعلومات المطلوبة وإرسالها الى طالب المعلومات ورقياً أو إلكترونياً.	
	٢- في حال كانت المعلومات ليست من اختصاص الدائرة يتم الرد على مقدم الطلب ورقياً أو إلكترونياً وتوجيهه الى الجهة المعنية بذلك إن أمكن .	
	٣- في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم ابلاغ مقدم الطلب بذلك خطياً (ورقياً أو إلكترونياً).	
٥ دقائق	اغلاق الطلب وأرشفته	٩-

Is it possible to share the :[Comment [s information if it's disclosable instead of / coordinate with the other agen

٢. الطلبات الإلكترونية

الوقت المستغرق	الاجراء	التسلسل
	الطلبات الإلكترونية	
(١٠-١٥) دقيقة	١- تعبئة طلب المعلومات الإلكتروني من خلال موقع الدائرة الإلكتروني واستلام الاشعار	١-
	٢- منح الطلب رقماً بالاستناد الى تاريخ وروده الى النظام	٢-
١٥ دقيقة	٣- وصول الطلب الى منسق/مسؤول المعلومات فيقوم بمراجعة طبيعة المعلومة المطلوبة وانسجامها مع تصنيف المعلومات	٣-
٥ دقائق	٤- تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية المختصة بالموضوع.	٤-

I would suggest using just :[Comment [s days as u

It's better to standardize this :[Comment [s steps to both Electronic and paper reques

١٠-١ أيام	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافة المعلومات المطلوبة الى الطلب، ثم يقوم بإرجاعه الى منسق / مسؤول المعلومات	-٥
٢-١ يوم	بعد الحصول على رد الوحدة التنظيمية يتم مراجعة الطلب والتأكد من الرد ومدى توافقه مع المعلومات المطلوبة في الطلب و قائمة الوثائق السرية والمحمية وبناء عليه يتم ما يلي:	-٦
	١- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم ارسال الرد الكترونياً الى مقدم الطلب.	
	٢- في حال كانت المعلومة ليست من اختصاص الدائرة يتم الرد على الطلب ورقياً أو الكترونياً وتوجيهه إلى الجهة المعنية بذلك إن أمكن	
	٣- في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم إبلاغ مقدم الطلب بذلك رسمياً.	
٥ دقائق	اغلاق الطلب وأرشفته	-٧

٣. طلبات الصحفيين (المسار السريع)

الوقت المستغرق	الاجراء	التسلسل
	طلبات الصحفيين (المسار السريع)	
١٠-١٥ دقيقة	١- تعبئة طلب المعلومات الالكتروني من خلال موقع الدائرة الالكتروني أو التطبيق الإلكتروني المبسط الخاص بالصحفيين واستلام الاشعار	-١
	٢- منح الطلب رقماً بالاستناد الى تاريخ وروده الى النظام مع اثبات أن مقدم الطلب صحفياً.	-٢
١٥ دقيقة	٣- وصول الطلب الى منسق/ مسؤول المعلومات أو الناطق الإعلامي فيقوم بمراجعة طبيعة المعلومة المطلوبة وانسجامها مع تصنيف المعلومات.	-٣
٥ دقائق	٤- تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية المختصة بالموضوع.	-٤
٢-١ أيام	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافة المعلومات المطلوبة الى الطلب، ثم يقوم بإرجاعه الى منسق / مسؤول المعلومات أو الناطق الإعلامي	-٥

Comment [sfm7]: - I suggest developing a rationale for this and propose to link the fast processing of ATI requests to some types of information and sectors, and during a rolling of a test period suggest testing the system with Journalists.

- Challenges are mainly about Right to information should be for everyone and not for a specific profession.

- Have journalists to have their profession on their IDs to benefit of this procedure?

I would suggest to use just :[AComment [s days as u

	بعد الحصول على رد الوحدة التنظيمية يتم مراجعة الطلب والتأكد من الرد ومدى توافقه مع المعلومات المطلوبة في الطلب وقائمة الوثائق السرية والمحمية وبناء عليه يتم ما يلي:	-6
١ يوم	١- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم ارسال الرد الالكتروني الى مقدم الطلب.	
	٢- في حال كانت المعلومات لدى جهة أخرى يتم توجيه مقدم الطلب الى الجهة المعنية من خلال الرد	
	٣- في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم ابلاغ مقدم الطلب رسمياً.	
٥ دقائق	اغلاق الطلب وأرشفته	-7

٤. قياس رضی متلقي الخدمة

١- ارسال استبيان إلى متلقي الخدمة لقياس رضاهم عن اجراءات التعامل ومدى جودة الخدمات وفق

النموذج المعتمد لدى الدائرة.

٢- تضمين نتائج ومؤشرات قياس الرضى ضمن التقرير السنوي

سابعاً: مخطط سير الاجراء

It will be probably good to :[Comment [S propose a template that can be adapted by pu institutions if need

ثامناً: اعداد التقارير

على الدائرة ومن خلال منسق/ مسؤول المعلومات اعداد تقرير سنوي حول طلبات المعلومات الواردة وارساله الى مجلس المعلومات الوطني بحيث يتضمن:

- عدد الطلبات المقدمة.
- عدد الطلبات التي تمت الاجابة عليها
- عدد الطلبات التي تم رفضها وسبب الرفض.
- الفترة الزمنية للرد على كل طلب.
- طبيعة مقدمي طلبات المعلومات
- نسبة رضى متلقي الخدمة
- قصص النجاح والتحديات التي واجهت انفاذ حق الحصول على المعلومات وإجابة طلبات المعلومات
- توصيات ومقترحات لتعزيز حق الحصول على المعلومات

تاسعاً: الافصاح المسبق

على الدائرة الافصاح عن المعلومات غير المصنفة القابلة للنشر وإتاحتها على الموقع والصفحات الالكترونية للدائرة.

عاشراً: مؤشرات الأداء

- ١- معدل أيام الرد على طلبات المعلومات.
- ٢- عدد الشكاوى المقدمة بخصوص طلبات المعلومات.
- ٣- نسبة الزيادة أو الانخفاض في طلبات المعلومات المقدمة.
- ٤- نسبة رضى متلقي الخدمة عن جودة المعلومات.
- ٥- نسبة زيادة الإفصاح المسبق عن المعلومات

حادى عشر: التوعية والترويج والتدريب

١- اعداد خطة توعية وترويج وتدريب بإجراءات انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات لجميع

المعنيين لدى دوائر الدولة قبل نهاية شهر (شباط/ فبراير) من كل عام.

And updating what was [1] •Comment [s] done or still to be done periodically (quarterly)

ثاني عشر: التظلم واللجوء الى القضاء

١- على الدائرة ابلاغ مقدم الطلب حال رفض طلبه بحقه في التظلم لدى مجلس المعلومات أو المحكمة

الإدارية خلال المدة التي حددها القانون من اليوم التالي لتبليغه بقرار الرفض استناداً الى احكام

المادة (١٧) من قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم (٤٧) لسنة ٢٠٠٧.

It's better to mention it [1] •Comment [s] directly 30 days for app

٢- يقوم مجلس المعلومات بإصدار قراره في الشكوى خلال ٣٠ يوماً من تاريخ ورودها والا اعتبرت الشكوى مرفوضة.

ثالث عشر: المرفقات

٣- نموذج طلب المعلومات

٤- الاشعار

٥- استبانة قياس رضى متلقي الخدمة