



دليل تلقي الشكاوى والمساعدة القانونية المقدمة*

* صدر بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (41) لسنة 2018

الفهرس

2	مقدمة
		القسم الأول: مبادئ عامة
4	أولاً: المفاهيم والمصطلحات
6	ثانياً: قواعد السلوك
		القسم الثاني: الاختصاص
7	أولاً: الشكاوى التي ينعقد للمؤسسة الوطنية الاختصاص بنظرها
		ثانياً: الشكاوى التي لا ينعقد للمؤسسة
7	الوطنية الاختصاص بنظرها أو التي تقرر عدم قبولها
		القسم الثالث: إجراءات تلقي الشكاوى
8	أولاً: من له حق تقديم الشكاوى
8	ثانياً: وسائل تقديم الشكاوى
9	ثالثاً: إجراءات مباشرة الشكاوى
		القسم الرابع: آلية ومراحل التعامل مع الشكاوى
11	أولاً: تقييم الطلب الوارد
11	ثانياً: دراسة الشكاوى وإبداء الرأي القانوني فيها واقتراح التوصية بشأنها
11	ثالثاً: الشكاوى التي تستدعي التدخل على وجه السرعة
		القسم الخامس: متابعة الشكاوى
12	أولاً: التواصل مع الجهة المعنية
12	ثانياً: متابعة الإجراءات
13	ثالثاً: تبليغ مقدم الشكاوى
		القسم السادس: وقف السير في إجراءات الشكاوى وحفظها
14	أولاً: حالات وقف السير في إجراءات الشكاوى
14	ثانياً: حفظ الشكاوى
15	ثالثاً: التظلم من القرار الصادر بشأن الشكاوى
15	رابعاً: إعادة فتح الشكاوى
16	القسم السابع: تقديم المساعدة والمشورة القانونيتين
		القسم الثامن: إجراءات تعديل دليل تلقي الشكاوى والمساعدة القانونية المقدمة
17	أولاً: من له حق تعديل الدليل
17	ثانياً: إجراءات تعديل الدليل

مقدمة

تعتبر المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان إحدى الآليات الوطنية المعنية بضمان توفير حماية كاملة لحقوق المواطنين والمقيمين على حد سواء، إلى جانب المشاركة في وضع السياسات المتعلقة بتعزيز وتنمية حقوق الإنسان في مملكة البحرين.

ويقوم دور المؤسسة الوطنية على ركيزتين أساسيتين: الأولى: تعزيز حقوق الإنسان من خلال نشر ثقافة حقوق الإنسان والعمل على ترسيخ قيمها وبت الوعي بها، وضمان الإسهام في ممارستها بكل حرية واستقلالية، والثانية: حماية حقوق الإنسان عبر تلقي الشكاوى ورصد الأماكن التي يشتبه في أن تكون موقعاً لانتهاك حقوق الإنسان، متخذة من قانون إنشائها رقم (26) لسنة 2014 المعدل بموجب المرسوم بقانون رقم (20) لسنة 2016 مرجعاً قانونياً لها لتفعيل تلك الحماية.

وإعمالاً لذلك، فقد أوضحت المادة رقم (12) في الفقرة (و) من القانون أنه للمؤسسة في سبيل تحقيق أهدافها حرية التعليق على أي مسألة متعلقة بحقوق الإنسان، وتناول أي حالة من حالات حقوق الإنسان، بما تراه مناسباً، ونصت على أن المؤسسة تختص ب:

" تلقي الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان، ودراستها والبحث فيها وإحالة ما ترى المؤسسة إحالته منها إلى جهات الاختصاص مع متابعتها بشكل فعال، أو تبصير ذوي الشأن بالإجراءات الواجبة الاتباع ومساعدتهم على اتخاذها، أو المعاونة في تسويتها مع الجهات المعنية".

ومن هذه المنطلقات وضعت المؤسسة الوطنية رؤيتها ورسالتها وأهدافها، وعليه فإن دليل تلقي الشكاوى والمساعدة القانونية المقدمة يأتي تنفيذاً لاستراتيجية وخطة عمل المؤسسة الوطنية ليكون معياراً ومرجعاً للتعامل مع الشكاوى وتقييم موضوعاتها، وسبل التدخل والمعالجة الفضلى وفق أفضل الممارسات المتبعة، وفي ذات الوقت أداة استرشادية تمكن الأفراد والجهات كافة من التعاطي مع آلية تقديم الشكاوى بفعالية، وصولاً إلى تحقيق الغاية التي تسعى إليها المؤسسة الوطنية المتمثلة في حماية حقوق الإنسان على أرض المملكة.

ويُعد متابعة الشكاوى من الآليات التي يتسم بها نظام الشكاوى الفعال، وقد تكون السبيل الوحيد في الوصول إلى إنهاء الشكاوى بنتيجة مرضية، ويتطلب ذلك مد جسور التعاون القائم على تقدير جهود المؤسسة الوطنية والجهة المعنية في سبيل صون وحماية حقوق الإنسان،

إعمالاً للمادة رقم (12) - الفقرة (ز) من قانون إنشائها، التي تنص على أن من ضمن اختصاصات المؤسسة الوطنية:

" القيام بالزيارات الميدانية العلنية وغير العلنية، لرصد أوضاع حقوق الإنسان في المؤسسات الإصلاحية وأماكن الاحتجاز والتجمعات العمالية والدور الصحية والتعليمية، أو أي مكان عام آخر يشتبه في أن يكون موقعاً لانتهاك حقوق الإنسان".

كما منح القانون للمؤسسة حق طلب المعلومات، وهذا ما نصت عليه المادة رقم (14) على أنه:

" أ- للمؤسسة أن تطلب أي معلومات أو بيانات أو وثائق تراها لازمة لتحقيق أهدافها أو ممارستها لاختصاصاتها من الوزارات والأجهزة المعنية بالملكة ، وعلى تلك الوزارات والأجهزة معاونة المؤسسة في أداء مهامها وتيسير مباشرة اختصاصاتها، وتزويدها بما تطلبه في هذا الشأن ، وإعداد الردود والملاحظات على التوصيات الواردة في تقارير المؤسسة ، وذلك وفقاً للقوانين والأنظمة المعمول بها في تلك الجهات.

ب- يجوز للمؤسسة إخطار السلطات المختصة، في حالة عدم تعاون تلك الوزارات والجهات والأجهزة في تزويد المؤسسة بالمعلومات أو البيانات أو الوثائق المطلوبة أو منعها من الاطلاع عليها، وذلك لاتخاذ ما يلزم من إجراءات وفقاً للقانون".

القسم الأول

مبادئ عامة

أولاً: المفاهيم والمصطلحات

يكون للكلمات والعبارات الواردة في هذا الدليل المعاني المبينة قرين كل منها، ما لم يقتض سياق النص خلاف ذلك:

القانون: القانون رقم (26) لسنة 2014 بإنشاء المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان المعدل بالرسوم بقانون رقم (20) لسنة 2016.

المؤسسة: المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان.

مجلس المفوضين: مجلس المفوضين بالمؤسسة.

الرئيس: رئيس مجلس المفوضين بالمؤسسة.

اللجنة: لجنة الشكاوى والرصد والمتابعة بالمؤسسة.

رئيس اللجنة: رئيس لجنة الشكاوى والرصد والمتابعة بالمؤسسة.

الأمانة العامة: الأمانة العامة للمؤسسة.

الأمين العام: أمين عام المؤسسة.

الإدارة: إدارة الشؤون القانونية والتدريب بالأمانة العامة.

المدير: مدير إدارة الشؤون القانونية والتدريب بالأمانة العامة.

رئيس الوحدة: رئيس وحدة الشكاوى والرصد بإدارة الشؤون القانونية والتدريب.

الوحدة: وحدة الشكاوى والرصد بإدارة الشؤون القانونية والتدريب.

النظام الإلكتروني: النظام الإلكتروني المعتمد في المؤسسة، لإدراج الشكاوى المتسلمة، وما تم تقديمه من مساعدة قانونية، وحصص لحالات الرصد التي تقوم بها المؤسسة من خلال وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي.

فرع المؤسسة: فرع المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان في مركز حماية العمالة الوافدة باللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار في الأشخاص، أو أي فرع آخر.

متلقي الشكوى: الشخص المكلف أو المختص بتلقي الشكوى وإجراء المقابلة مع مقدمها، سواء كان من موظفي الأمانة العامة أو من الأشخاص أو الجهات المرخصة من المؤسسة للقيام بذلك.

الشكوى: كل ادعاء حول أي انتهاك لحق أو أكثر من الحقوق والحريات الأساسية التي كفلتها التشريعات الوطنية أو الاتفاقيات والمواثيق الدولية، ارتكب من قبل وزارات ومؤسسات وأجهزة الدولة، أو موظفيها.

مقدم الشكوى: كل شخص طبيعي- فرداً كان أو جماعة- تعرض لانتهاك لأي حق من حقوقه، أو حقوق قريبه من الدرجة الأولى أو الثانية، أو وكيله أو وليه، وقد يكون مقدم الشكوى شخصاً اعتبارياً كمنظمات المجتمع المدني على اختلافها، كما يمكن أن تكون الشكوى فردية يتقدم بها شخص حول انتهاك أي حق من حقوقه، أو جماعية يتقدم بها عدد من الأشخاص حول انتهاك لأي من حقوقهم.

الانتهاك: أي تعدد على حق من حقوق الإنسان والحريات الأساسية التي كفلتها التشريعات الوطنية أو الاتفاقيات والمواثيق الدولية المعنية بحقوق الإنسان، وقع من قبل وزارات أو مؤسسات أو أجهزة الدولة أو من أحد من الموظفين العمامين، سواء كان التعدي من خلال مصادرة الحق أو الحيلولة دون التمتع الفعلي بممارسته.

المساعدة والمشورة القانونيتان: التبصير بالإجراءات الواجبة الاتباع من خلال تقديم المشورة القانونية للأفراد، سواء كان بمناسبة تقديم شكوى تبين لاحقاً عدم اختصاص المؤسسة بنظرها، أو عند طلب الأفراد لتلك المشورة ابتداءً.

المتابعة: عملية تواصل بين المؤسسة والجهات المعنية في المملكة، بمناسبة قيامها بتلقي الشكاوى لطلب الاستيضاح بشأنها والعمل على تسويتها، سواء كانت عملية التواصل كتابية أو بأي وسيلة أخرى.

المنسق: هو أحد منتسبي إحدى الجهات المعنية المكلف بالتنسيق ومتابعة كل ما يرد من المؤسسة بمناسبة تلقيها الشكاوى، والعمل على إحاطة المؤسسة بالإجراءات المتخذة في موضوع الشكاوى.

الجهات المعنية: المؤسسات الدستورية (التشريعية، التنفيذية، القضائية) أو الجهات الأخرى غير الحكومية.

ثانياً: قواعد السلوك

لما كانت المؤسسة تعمل على حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية للمواطنين والمقيمين على حد سواء، من خلال تلقي الشكاوى واتخاذ الإجراءات الإدارية والقانونية اللازمة لمعالجتها، وتقديم المساعدة والمشورة القانونيتين إلى محتاجيهما، ونظراً إلى طبيعة الدور والمهمة اللذين تضطلع بهما، تأتي قواعد السلوك بهدف إرساء وتدوين جملة من الضوابط القانونية والأخلاقية المرتبطة بالسلوك الوظيفي للعاملين في الوحدة بما يكفل حسن سير العمل فيها والوصول إلى تقديم خدمات إنسانية متميزة ذات جودة ضمن معايير تتسم بالنزاهة والسرعة والفعالية والكفاءة الوظيفية، من دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين أو العقيدة، أو لأي أسباب أخرى.

وعليه، يجب على الموظفين متلقي الشكاوى اتباع قواعد العمل التالية:

- 1- التحلي باللباقة والصبر وعدم الدخول في أمور من شأنها إثارة الجدل والفوضى عند التعامل مع مقدمي الشكاوى وطالبي المساعدة والمشورة القانونيتين، وكل المستفيدين من خدمات المؤسسة ذات الصلة بعمل الوحدة، والامتناع عن الاحتفاظ بأصل أي مستند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة متعلقة بالشكاوى، أو بنسخها واستخدامها لأغراض خاصة.
- 2- الحرص التام على تأدية العمل بدقة وأمانة وإخلاص، والتجرد من أي اعتبارات قد تخل به، مع التقيد بقيم الشفافية والنزاهة والقيام بجميع الواجبات التي تفرضها طبيعة العمل، إلى جانب ما يفرضه القانون واللوائح والتعليمات الخاصة بالمؤسسة الوطنية.
- 3- الالتزام بالحياد التام في التعاطي مع الجمهور، وتجنب الفئوية والمصالح والاهتمامات الخاصة عند تقديم الخدمات، ومراعاة عامل الوقت من خلال سرعة التصرف في الشكاوى ومتابعتها.
- 4- المساواة في تقديم خدمات الوحدة إلى المواطنين والمقيمين كافة، من دون تمييز بسبب الجنس أو الأصل أو اللغة أو الدين أو العقيدة، أو الانتماء السياسي أو الحزبي، أو أي أسباب أخرى.
- 5- الالتزام بالسرية المهنية فيما يتعلق بأسرار العمل أو خصوصيات المستفيدين من خدمات الوحدة التي تم الاطلاع عليها بحكم العمل، وعدم إفشائها أو استعمالها بصورة غير رسمية بخلاف ما نص عليه القانون.
- 6- الحرص على عدم استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها بمناسبة العمل، أو بعد ترك العمل، لتحقيق مصالح خاصة.
- 7- الالتزام بتقديم المعلومات المتعلقة بالمساعدة والمشورة القانونيتين على نحو من التفصيل، والرد على أي استفسار موجه من المواطنين أو المقيمين أو أي جهة.

القسم الثاني

الاختصاص

أولاً: الشكاوى التي ينعقد للمؤسسة الاختصاص بنظرها

- 1- الشكاوى الفردية أو الجماعية التي يتضمن موضوعها انتهاكاً لحقوق الإنسان وحرياته الأساسية، شريطة وقوعه من قبل جهة رسمية، أو لها صلة بوقوعه، داخل الحدود الإقليمية لملكة البحرين، أو خارجها، متى ما كانت الجهة التي قامت بالانتهاك جهة رسمية تابعة للمملكة.
- 2- الشكاوى التي تقرر المؤسسة قبولها لاعتبارات معينة، كالتى تشكل رأياً عاماً، أو انتهاكاً جماعياً.

ثانياً: الشكاوى التي لا ينعقد للمؤسسة اختصاص بنظرها، أو التي تقرر عدم قبولها

- 1- إذا مضت مدة سنة على وقوع الانتهاك ما لم يكن مستمرًا.
- 2- إذا كان موضوع الشكاوى منظوراً أمام جهة تحقيق قضائية أو إدارية، أو معروضاً على القضاء أو صدر حكم فيه، ما لم يكن الأمر متعلقاً بانتهاك الحق في التمتع بضمانات المحاكمة العادلة.
- 3- إذا سبق للمؤسسة حفظ الشكاوى لانعدام الدليل أو لعدم الجدية، ما لم يظهر ما يستدعي إعادة النظر فيها.
- 4- الشكاوى التي تنطوي على إساءة على نحو يسيء إلى جهة رسمية أو شخصية عامة.
- 5- الشكاوى التي يكون النزاع فيها بين أفراد أو جهات خاصة.
- 6- الشكاوى التي يكون موضوعها مساعدات إنسانية من الجهات الرسمية، إلا إذا كان سبب عدم تقديم المساعدة عائداً إلى قيام هذه الجهات بالتمييز في منحها لاعتبارات الجنس أو الدين أو العرق أو اللون أو الانتماء السياسي أو الإعاقة.
- 7- عدم استفاد سبل الانتصاف الوطنية كافة، أو وجود جهة صاحبة اختصاص أصيل في نظر موضوع الشكاوى.

القسم الثالث

إجراءات تلقي الشكوى

أولاً: من له حق تقديم الشكوى

- تتلقى المؤسسة الشكوى من كل ذي صفة ومصالحة في تقديمها أو من أحد أقربائه حتى الدرجة الثانية، أو بواسطة من ينوب عنه قانوناً بموجب توكيل رسمي، سواء كان شخصاً طبيعياً أو معنوياً، كذلك من مؤسسات المجتمع المدني، وغيرها من الهيئات المختصة.
- كما تقبل الشكاوى من الأطفال ما دون سن الثامنة عشرة سنة، على أن يتم إخطار وليّ الطفل أو الوصي عليه أو وكيله القانوني حسب الأحوال.
- في حال غياب شرطي الصفة أو المصلحة، يمكن قبول الشكوى وعرضها على رئيس الوحدة ومدير الإدارة، وتسجيلها كحالة رصد.

ثانياً: وسائل تقديم الشكوى

عند تقديم شكوى لدى المؤسسة، يمكن اختيار إحدى هذه الوسائل:

1- تقديم الشكوى في مقر المؤسسة الوطنية:

يكون تلقي الشكوى في مقر المؤسسة في غرفة مخصصة لاستقبال الشكاوى، من خلال الحضور الشخصي لمقدمها أو من ينوب عنه - حسب الأصول المتبعة- ويجوز في حالة تعذر حضور مقدم الشكوى إلى المؤسسة لأسباب مرضية أو إعاقة أو أي مانع آخر، ومع عدم وجود من ينيبه، انتقال متلقي الشكوى إلى حيث يكون مقدمها موجوداً.

2- تقديم الشكوى في فروع المؤسسة الوطنية:

يمكن للعمالة الوافدة، تقديم الشكوى في فرع المؤسسة الوطنية بمركز حماية العمالة الوافدة في اللجنة الوطنية لمكافحة الاتجار في الأشخاص، أو أي فرع آخر يحدد مستقبلاً.

3- تقديم الشكوى عبر الخط الساخن للمؤسسة:

يمكن تلقي الشكوى عبر الهاتف، في أحوال يتعذر معها حضور مقدم الشكوى أو من ينيبه، ويتم ذلك عبر الاتصال بالرقم المجاني لتلقي الشكاوى (80001144).

4- تقديم الشكوى عبر الموقع الإلكتروني:

استكمال البيانات المطلوبة في استمارة تقديم الشكوى الإلكترونية عبر موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت (www.nihr.org.bh).

5- تلقي الشكوى عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس:

استكمال البيانات المطلوبة في استمارة تقديم الشكوى المتاحة على الموقع الإلكتروني للمؤسسة في صيغة ملف (PDF) ومن ثم طباعتها وإرسالها عبر الفاكس، أو البريد الإلكتروني (complaint@nihr.org.bh).

6- تقديم الشكوى عبر تطبيق الهواتف النقالة (NIHR Bahrain):

استكمال البيانات في التطبيق، وإرفاق المستندات المطلوبة.

وفي جميع الأحوال، سيتم التواصل مع مقدم الشكوى، والطلب إليه أو من ينيبه - حسب الأصول المتبعة - الحضور إلى مقر المؤسسة لاستكمال الإجراءات وتوقيع المستندات الخاصة بإبانة المؤسسة رسمياً في متابعة الشكوى والقيام بدور الوسيط مع الجهات الرسمية، إلا إذا أبدى الشاكي أسباباً جديدة تحول دون إمكانية قدومه أو من ينيبه شخصياً إلى مقر المؤسسة، فيمكن التغاضي عن هذا الشرط.

ثالثاً: اجراءات مباشرة الشكوى

- 1- يبدأ الشاكي عرض موضوع الشكوى على نحو من التفصيل، ويقوم متلقي الشكوى بتدوين ملاحظاته حولها، مع أهمية عدم تدخله أو إبداء آراء تتعلق بالنتيجة التي سيتم التوصل إليها، أو التأثير في مقدم الشكوى على نحو يغير مسارها، عدا حالة استرسال الشاكي في أمور لا تمت إلى موضوع الشكوى بصلة.
- 2- يُطلب إلى مقدم الشكوى ملء الاستمارة الخاصة بتقديم الشكوى بإحدى اللغتين العربية أو الإنجليزية ومساعدته على استكمال البيانات المطلوبة، مع التأكد من تقديم جميع المستندات الثبوتية والداعمة للدعاء محل الانتهاك.
- 3- في حالة تعذر ملء الاستمارة الخاصة بتقديم الشكوى من قبل مقدمها، لعدم إجادته اللغة أو عدم قدرته على الكتابة، أو لرداءة خطه، أو لعارض صحي، أو لإعاقة يعانها، أو لأي أسباب أخرى، يتم ملء الاستمارة من قبل متلقي الشكوى، على أن تتم الإشارة إلى ذلك في المكان المخصص للملاحظات في الاستمارة.
- 4- تعطى الشكوى رقماً تسلسلياً في العام الذي قدمت فيه، لغرض التوثيق والمتابعة.
- 5- يتعهد مقدم الشكوى بما يلي:
 - أ- أن يتم التعامل مع الشكوى وفقاً للقانون رقم (26) لسنة 2014 بإنشاء المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان المعدل بالمرسوم بقانون رقم (20) لسنة 2016، والأهداف الرئيسية ونطاق عملها الواردة فيه.
 - ب- أن جميع المعلومات المقدمة حقيقية ودقيقة وصحيحة.
 - ج- قيام المؤسسة الوطنية باستخدام تلك المعلومات- التي يمكن أن تشمل معلومات خاصة وسرية- للتعامل مع الشكوى بفاعلية.
 - د- قد تكون هناك حاجة إلى قيام المؤسسة الوطنية بتبادل المعلومات حول الشكوى مع السلطة أو السلطات المعنية بها، أو أي هيئة أو منظمة أخرى ذات الصلة.
 - هـ- التواصل مع مقدم الشكوى لإبلاغه بآخر التطورات أو لطلب أي معلومات إضافية متعلقة بالشكوى.
 - و- يمكن نشر أمثلة عن الشكوى المقدمة، مع مراعاة احترام الخصوصية والحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.
- 6- تقدم المؤسسة إلى مقدم الشكوى- في حال طلبه- إفادة تحتوي على بياناته وموجز عن موضوع الشكوى وتاريخها ورقمها، ويتم إرفاق نسخة منها بأصل الشكوى.

القسم الرابع

آلية ومراحل التعامل مع الشكاوى

أولاً: تقييم الطلب الوارد

بعد تسلم الطلب تقوم الوحدة بفحصه والتأكد من وجود جميع الجوانب الشكلية التي تتعلق به، وأن جميع المستندات والوثائق المطلوبة قد تم إرفاقها، والتواصل مع صاحب الطلب لاستكمال أي بيانات أو وثائق غير كاملة خلال خمسة أيام عمل، وبعد استيفاء المستندات الثبوتية والداعمة يتم تصنيف الطلب كشكوى أو مساعدة قانونية، ويدرج في النظام الإلكتروني.

ثانياً: دراسة الشكوى وإبداء الرأي القانوني فيها واقتراح التوصية بشأنها

بعد استيفاء المستندات الثبوتية، تتم دراسة الشكوى من قبل الوحدة، حيث يتم إعداد الرأي القانوني بشأن الحق المنتهك - إن وجد - مدعماً بالأسانيد القانونية من التشريعات الوطنية أو الاتفاقيات والصكوك الدولية لحقوق الإنسان، أو القرارات واللوائح والتعليقات العامة لهيئات المعاهدات، أو الملاحظات الخاصة للمقرررين الخواص، ويتم اقتراح التوصية باتخاذ إجراء معين وعرضه على مدير الإدارة للاعتماد، وترفع إلى رئيس اللجنة عبر الأمين العام.

ثالثاً: الشكوى التي تستدعي التدخل على نحو السرعة

في حالة تعلق موضوع الشكوى بانتهاك يستدعي التدخل على نحو السرعة، ويخشى وقوع ضرر عند اتباع الإجراءات العادية، وبعد التحقق من وقوع الانتهاك، وانعقاد الاختصاص للمؤسسة بنظرها، يتم إخطار رئيس اللجنة وإحاطته بموضوع الشكوى مع عرض التوصية المقترحة لاتخاذ ما يراه مناسباً، على أن يتم استيفاء الإجراءات المتعلقة بالشكوى لاحقاً.

القسم الخامس

متابعة الشكوى

أولاً: التواصل مع الجهة المعنية

يكون التواصل مع الجهة المعنية بعدة طرائق، هي:

- 1- التواصل المباشر:
لرئيس اللجنة التواصل مع الجهة المعنية بشكل مباشر من خلال الاتصال الهاتفي، أو التقاء ممثلها وبحث موضوع الشكوى والعمل على تسويتها، والتوسط في حلها.
- 2- التواصل عن طريق المخاطبة كتابة:
تتم مخاطبة الجهة المعنية كتابة عن موضوع الشكوى بصيغة الاستعلام أو الاستفسار أو الاستيضاح أو التحقق أو اتخاذ الإجراءات المتبعة في هذا الشأن، مع إرفاق المستندات الثبوتية الداعمة لموضوع الشكوى.
- 3- إجراء الزيارة أو الانتقال الفوري:
للمؤسسة طلب إجراء زيارة عاجلة، أو الانتقال الفوري لكان وقوع الانتهاك -حسب الأحوال- في حالة الاعتقاد بوقوع الانتهاك في إحدى المؤسسات الإصلاحية أو أماكن الاحتجاز أو التجمعات العمالية أو الدور الصحية والتعليمية، أو أي مكان عام آخر يشتهه في أن يكون موقعاً لانتهاك حقوق الإنسان.

ثانياً: متابعة الإجراءات

- 1- المتابعة مع النسق:
بعد مخاطبة الجهة المعنية، تقوم الوحدة بالمتابعة مع النسق ، للوقوف على الإجراءات المتخذة حيال موضوع الشكوى، وما تم بشأنها.
- 2- تلقي رد الجهة المعنية:
بعد تلقي رد الجهة المعنية، تقوم الوحدة بإدخال المعلومات الواردة فيها في النظام الإلكتروني، وتوضح ما اتخذ من إجراءات حيال الشكوى، واقتراح التوصية المناسبة بشأنها، وتعرض على مدير الإدارة للاعتماد، ويرفعها إلى رئيس اللجنة من خلال النظام الإلكتروني لاتخاذ الإجراء المناسب.

3- إعادة مخاطبة الجهة المعنية:

- أ- تعاد مخاطبة الجهة المعنية: في الحالة التي يكون ردها غير مقنع أو غير وافٍ، وذلك لطلب المزيد من التحقيق أو الاستيضاح، أو في الحالة التي يستجد فيها أمر ما بشأن موضوع الشكوى.
- ب- في حالة عدم رد الجهة المعنية على "خطاب" المؤسسة خلال مدة شهر من تاريخ إرسال أول "خطاب".

4- عدم رد الجهة المعنية رغم إعادة المخاطبة:

- للمؤسسة وبموجب الفقرة (ب) من المادة رقم (14) من القانون إخطار السلطات المختصة - حسب الأصول المتبعة- في حالة عدم تعاون الوزارات والأجهزة في تزويد المؤسسة بالمعلومات أو البيانات أو الوثائق المطلوبة أو منعها من الاطلاع عليها في سبيل تمكينها من إعمال دورها حيال الشكوى، كما لها التدرج في اتخاذ ما يلي:
- أ- التقاء ممثل الجهة المعنية.
- ب- التقاء ممثل السلطة الدستورية المختصة الخاضعة لها تلك الوزارات والأجهزة.
- ج- عقد مؤتمر صحفي، أو إصدار بيان.
- د- الإشارة إلى عدم تعاون الجهة المعنية في التقرير السنوي للمؤسسة.

ثالثاً: تبليغ مقدم الشكوى

يُبلغ مقدم الشكوى شفويًا بما تم اتخاذه من إجراءات بشأنها، ويتم إثبات ذلك في ملف الشكوى في النظام الإلكتروني.

القسم السادس

وقف السير في إجراءات الشكوى وحفظها

أولاً: حالات وقف السير في إجراءات الشكوى

يتم وقف السير في إجراءات الشكوى في الحالات الآتية:

- 1- بناءً على رغبة الشاكي بطلب مكتوب منه ومذيل بتوقيعه.
- 2- عدم جدية مقدم الشكوى، أو تقاعسه في استيفاء البيانات والمستندات المطلوبة بعد مضي خمسة أيام عمل على تاريخ تقديم الشكوى.
- 3- قيام مقدم الشكوى بإجراءات مرتبطة بموضوع الشكوى أمام جهة تحقيق إدارية أو قضائية، أو أي جهة أخرى.
- 4- إذا تبين عدم منطقية موضوع الشكوى أو كيديتها.

وفي جميع الأحوال يتم إبلاغ مقدم الشكوى شفويًا بما تم اتخاذه من إجراءات حيال الشكوى.

ثانياً: حفظ الشكوى

يتم حفظ الشكوى بناءً على ما يلي:

- 1- لتحقيق النتيجة من خلال زوال حالة الانتهاك، أو قيام الجهة المعنية باتخاذ اللازم حيالها.
- 2- لعدم وجود حق منتهك، من خلال دراسة موضوع الشكوى، والأدلة والوثائق المرفقة بها.
- 3- لعدم الاختصاص، كونها منظورة أمام جهة قضائية أو إدارية، أو وجود جهة ذات اختصاص أصيل في نظرها.
- 4- لعدم جدية مقدمها من حيث عدم المتابعة، أو التقاعس في استيفاء المعلومات والمستندات المتعلقة بها.
- 5- لعدم قيام الدليل، وعدم تقديم ما يثبت وقوع الانتهاك.
- 6- حفظ الشكوى لعدم تعاون الجهة المعنية.

وفي جميع الأحوال، عند وقف السير في إجراءات الشكوى أو حفظها، يقوم رئيس اللجنة بتوضيح وبيان الأسباب التي دعت إلى اتخاذ هذه الإجراءات، ويتم تسجيل ذلك في النظام الإلكتروني.

ثالثاً: التظلم من القرار الصادر بشأن الشكوى

لقدّم الشكوى التظلم كتابياً من القرار الصادر في الشكوى بحفظها أو وقف السير فيها، أو عدم الاختصاص بنظرها، خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تبليغه، وتتبع في ذلك الإجراءات التالية:

- 1- يرفع التظلم إلى رئيس اللجنة عبر النظام الإلكتروني.
- 2- يعرض التظلم على اللجنة لدراسته، واتخاذ اللازم بشأنه.
- 3- يتم إبلاغ مقدم التظلم بالقرار المتخذ بشأنه.

رابعاً: إعادة فتح الشكوى

يجوز إعادة فتح الشكوى ومتابعتها مجدداً إذا ظهرت أسباب تستدعي ذلك - كقيام الدليل، أو إثبات جدية مقدم الشكوى، أو أي أسباب أخرى - وفي هذه الحالة يتم تحديد مبررات إعادة فتح الشكوى، ويتبع في شأنها ذات الإجراءات الخاصة بدراسة الشكوى.

القسم السابع

تقديم المساعدة والمشورة القانونيتين

تقوم المؤسسة بتقديم المساعدة والمشورة القانونيتين إلى الأفراد أو أي جهة، سواء كان بمناسبة تقديم شكوى تبين عدم اختصاص المؤسسة بنظرها، أو عند طلب المساعدة والمشورة القانونيتين ابتداءً، وذلك من خلال تبصير مقدم الشكوى بالإجراءات الواجبة الاتباع والمساعدة على اتخاذها، وتقديم المعلومات حول موضوع الشكوى أو الطلب محل النظر.

ويتم تبصير الشاكي بالإجراءات الواجب اتخاذها قبل اللجوء إلى المؤسسة، وضرورة استنفاد جميع سبل الانتصاف والتظلم الإداريين أو القانونيين حسب الأحوال، أو القيام بتقديم بلاغ لدى الجهات الأمنية المختصة، أو التوجه إلى جهة أخرى ذات اختصاص أصيل في نظر الشكوى.

كما أنه للمؤسسة الحق في نظر طلبات المساعدة التي لا تشكل انتهاكا بالمعنى الفعلي، وإنما تعتبر مخالفة لالتزامات المملكة بالمواثيق الدولية.

ويتبع في شأنها ذات الإجراءات الخاصة بدراسة الشكوى والتعامل معها، أو وقف السير فيها وحفظها، وفقاً لما هو منصوص عليه في الأقسام: الرابع، والخامس، والسادس، من هذا الدليل.

القسم الثامن

إجراءات تعديل دليل تلقي الشكاوى والمساعدة القانونية المقدمة

أولاً: من له حق تعديل الدليل

يحق لرئيس المؤسسة، ولرئيس اللجنة بناء على طلبه، أو طلب عضو أو أكثر من أعضاء اللجنة يؤيده في ذلك رئيس اللجنة، كما يحق لأعضاء مجلس الفوضين طلب تعديل هذا الدليل بعد بيان أسباب ومبررات ذلك.

ثانياً: إجراءات تعديل الدليل

- أ- يتم عرض التعديلات على مجلس الفوضين في اجتماعاته الدورية أو الاستثنائية، ويصدر قراراً عن المجلس باعتماد التعديلات.
- ب- تكون التعديلات في حال اعتمادها ملزمة لجميع العاملين في المؤسسة الوطنية والمتعاملين معها، وتنشر على الموقع الإلكتروني للمؤسسة الوطنية.
