





NHRC
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee
الدوحة - قطر

دليل
قواعد وإجراءات الشكاوى

صدر بموجب قرار رئيس
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
رقم (10) لسنة 2020

دليل
قواعد
وإجراءات
الشكاوى

صدر بموجب قرار رئيس
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
رقم (10) لسنة 2020

الفهرس

أولاً: المقدمة

ثانياً: تعاريف ومصطلحات

ثالثاً: قواعد سلوك مُستقبل ومُتابع الشكوى

رابعاً: اختصاصات اللجنة بشأن الشكاوى المقدمة:

أ - الشكاوى التي تختص اللجنة بالنظر فيها

ب - الشكاوى التي لا تختص اللجنة بالنظر فيها

خامساً: آلية تقديم الشكاوى والإجراءات المتخذة:

أ – الحق في تقديم الشكاوى

ب – وسائل تقديم الشكوى

ج – إجراءات تقديم الشكوى ومتابعتها

د – حفظ الشكوى

ه – إعادة فتح الشكوى

و – التظلم من القرار الصادر بحفظ الشكوى

سادساً: آلية تعديل دليل قواعد وإجراءات الشكاوى

المراجع

الملاحق:

- نماذج الشكوى (نموذج ١ – نموذج ٢)
- محضر الصلح (عربي – انجليزي)

أولاً: مقدمة

أكد الإعلان العالمي لحقوق الإنسان (1948) في ديباجته على أن الدول الأطراف في هذا الإعلان ترى أن "الإقرار بما لجميع الأسرة البشرية من كرامة أصيلة فيهم، ومن حقوق متساوية وثابتة يشكل أساس الحرية والعدل والسلام في العالم. كما نصت المادة (3/2) من العهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية على أن تتعهد كل طرف في هذا العهد:

(أ) بأن تكفل توفير سبيل فعال للتظلم لأي شخص انتهكت حقوقه أو حرياته المعترف بها في هذا العهد، حتى لو صدر الانتهاك عن أشخاص يتصرفون بصفتهم الرسمية،

(ب) بأن تكفل لكل متظلم على هذا النحو أن تبت في الحقوق التي يدعى انتهاكها سلطة قضائية أو إدارية أو تشريعية مختصة، أو أية سلطة مختصة أخرى ينص عليها نظام الدولة القانوني، وبأن تنمى إمكانيات التظلم القضائي،

(ت) بأن تكفل قيام السلطات المختصة بإنفاذ الأحكام الصادرة لمصالح المتظلمين.

لقد تبنّت الأمم المتحدة عدة معاهدات دولية بهدف تعزيز وحماية حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، وقامت بإنشاء وتطوير آليات عدة من أجل تطبيق وإعمال تلك المعاهدات. ومن ضمن تلك الآليات نجد آلية ذات أهمية كبيرة، وهي المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، وهي مؤسسات وطنية رسمية ودائمة، هدفها تعزيز وحماية حقوق الإنسان وحرياته الأساسية، وهي تخضع للمبادئ والمعايير التي أرساها مؤتمر جنيف 1978م، ومؤتمر باريس 1991م، والتي أقرتها لجنة حقوق الإنسان والجمعية العامة للأمم المتحدة (مبادئ باريس).

والمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان تتّسم جميعها بأنها تنشأ بقانون، وتكون مستقلة عن السلطة التنفيذية، كما أنها ليست منظمة غير حكومية، وهي مستقلة مالياً ولها مخصصات وميزانية ومصادر تمويل وفريق عمل مستقل.

تأسست اللجنة بالمرسوم بقانون رقم 38 لسنة 2002م بتأسيس اللجنة الوطنية لحقوق الانسان وتم إعادة تنظيمها بموجب المرسوم بقانون رقم (17) لسنة 2010 بتنظيم اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان وتعديلاته، والذي عزز من استقلالها، ومنها ألقى التزاماً على الجهات الحكومية وغيرها كافةً التعاون معها.

خوّلت **مبادئ باريس** المؤسسات الوطنية سلطة تلقي وبحث الشكاوى المتعلقة بحالات فردية، ويكون اللجوء إليها من جانب الأفراد، أو ممثليهم، أو الغير، أو منظمات غير حكومية أو جمعيات أو نقابات أو غيرها من الهيئات التمثيلية، كما يجوز أن تستند الأعمال التي تكلف بها إلى المبادئ التالية:

1. محاولة التسوية الودية عن طريق التوفيق، مع مراعاة الالتزام بالحدود المقررة قانوناً، عن طريق قرارات ملزمة، أو عند الاقتضاء باللجوء إلى السرية.
2. إخطار مقدم الشكوى أو الالتماس بحقوقه، لا سيما بسبل الانتصاف المتاحة له، وتيسير وصوله إليها.
3. الاستماع إلى أية شكاوى أو التماسات أو إحالتها إلى أي سلطة أخرى مختصة مع الالتزام بالحدود المقررة قانوناً.
4. تقديم توصيات للسلطات المختصة، لا سيما باقتراح تعديلات أو إصلاح القوانين واللوائح والممارسات الإدارية، وخاصة عندما تكون هي مصدر الصعوبات التي يواجهها مقدمو الشكاوى أو الالتماسات لتأكيد حقوقهم.

إن اللجنة الوطنية لحقوق الانسان تهدف إلى تعزيز وحماية حقوق الإنسان وحرياته في دولة قطر. وفي إطار ممارسة اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان للدور المنوط بها، أسندت المادة (3) من المرسوم بقانون رقم (17) لسنة 2010 إلى اللجنة ممارسة بعض الاختصاصات من ضمنها: " 3 - النظر في أي تجاوزات أو انتهاكات لحقوق الإنسان، والعمل على تسوية ما تتلقاه من بلاغات أو شكاوى بشأنها والتنسيق مع الجهات المختصة لاتخاذ اللازم بشأنها، واقتراح السبل الكفيلة بمعالجتها ومنع وقوعها". وقد أسست اللجنة نظام خاص لتلقي واستقبال الشكاوى والتعامل معها من خلال إدارتها القانونية، وتستقبل اللجنة عشرات الشكاوى يومياً، وأهم أنواع وموضوعات الشكاوى هي:

- شكاوى العمال الوافدين التي تُثار في إطار علاقات العمل.
- شكاوى حول الخدمات المختلفة التي تقدمها الدولة في مختلف المجالات.
- شكاوى تتعلق بممارسة بعض الحقوق المكفولة في الدستور والاتفاقيات الدولية والإقليمية في مجال حقوق الإنسان.

ولتعزيز سلطة اللجنة في هذا الشأن، منحها القانون الحق في طلب المعلومات المتعلقة بالشكاوى والالتماسات، وفقا للمادة رقم (16)، وهي أنه " على الوزارات والأجهزة الحكومية والهيئات والمؤسسات العامة التعاون مع اللجنة في أداء مهامها واختصاصاتها، وتقديم المعلومات والبيانات اللازمة في هذا الشأن، وللجنة دعوة ممثل لأي من هذه الجهات لحضور اجتماعاتها، دون أن يكون له حق التصويت".

وكذلك نصت المادة (3) البند (10) على " إجراء الزيارات الميدانية للمؤسسات العقابية والإصلاحية وأماكن الاحتجاز والتجمعات العمالية والدور الصحية والتعليمية، ورصد أوضاع حقوق الإنسان بها، والتنسيق مع الجهات المختصة لاتخاذ اللازم بشأن أي مخالفات، واقتراح

السبل الكفيلة بمعالجتها ومنع وقوعها". حيث أن الزيارات الميدانية تشكل فرصة للوقوف على شكاوى والتماسات الأشخاص المعنيين في هذه الأماكن والمواقع وبحثها ومتابعة معالجتها لاحقاً مع الجهات المعنية.

أما المبادئ المتعلقة بالمؤسسات الوطنية لحماية حقوق الإنسان والنهوض بها، فقد أقرّت المواثيق الدولية وكذلك التشريعات الوطنية، بحق الإنسان في تقديم الشكاوى، باعتبار أن هذا الحق من الآليات الوطنية المهمة في حماية حقوق الإنسان على المستوى المحلي. إن تنفيذ مهام واختصاصات اللجنة الوطنية لحقوق الانسان المشار اليها تتطلب وجود دليل معتمد للشكاوى.

يهدف هذا الدليل إلى وضع قواعد وإجراءات استرشاديه للعاملين باللجنة والمتعاملين معها على حدٍ سواء، وذلك للاسترشاد بهذه القواعد فيما يتعلق بآلية تقديم الشكاوى إلى اللجنة، وبيان ما يتم من إجراءات أثناء وبعد تقديم الشكوى من جانب المُشتكي، وكذلك لضمان التنسيق بين العاملين باللجنة وتحديد المهام فيما بينهم.

ثانياً: تعاريف ومصطلحات

لأغراض هذا الدليل تكون للكلمات والعبارات التالية المعاني الموضحة قرين كل منها:

1. **اللجنة:** اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان بدولة قطر.
2. **رئيس اللجنة:** رئيس اللجنة الوطنية لحقوق الانسان.
3. **أعضاء اللجنة:** عددهم لا يقل عن سبعة يمثلون المجتمع المدني، ويُختارون من ذوي الخبرة والمهتمين بحقوق الإنسان، وممثلين عن بعض الجهات الحكومية وهم: وزارة الخارجية ووزارة الداخلية ووزارة العدل ووزارة التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية، حيث يشاركون في أعمال اللجنة وحضور اجتماعاتها دون أن يكون لهم حق التصويت، ويصدر بتعيين الأعضاء قرار أميري، وتكون مدة العضوية 5 سنوات قابلة للتجديد.
4. **الأمانة العامة:** الأمانة العامة للجنة.
5. **الأمين العام:** الأمين العام للجنة.
6. **الإدارة:** إدارة الشؤون القانونية باللجنة.
7. **مدير الإدارة:** مدير إدارة الشؤون القانونية باللجنة.

8. **موظف الإدارة:** هو الشخص المكلف بتلقي الشكوى واجراء المقابلة مع مقدمها واستيفاء جميع المتطلبات الإدارية.

9. **السلطة المختصة:** هي الوحدة الإدارية المختصة في الوزارة أو الجهاز الحكومي أو الهيئة أو المؤسسة العامة.

10. **الجهة المختصة:** الجهة التي تقوم بتنفيذ الاعمال التجارية والاستثمارية والقطاع الخاص والأفراد "أصحاب العمل " وما شابهها.

11. **المسؤول الحكومي:** هو القائم بأعباء السلطة المختصة في الوزارات أو الأجهزة الحكومية أو الهيئات أو المؤسسات العامة.

12. **الشكوى:** كل ما يتقدم به شخص أو أكثر للجنة، حول أي انتهاك لحق أو أكثر من الحقوق والحريات الأساسية المصونة قانوناً، والتي كفلتها القوانين والتشريعات الوطنية و/أو المعايير أو الاتفاقيات والمواثيق الدولية لحقوق الإنسان التي أصبحت الدولة طرفاً فيها.

13. **مُقدِم الشكوى:** كل شخص طبيعي ـ فرداً أو جماعة ـ يتقدم إلى اللجنة في حالة وقوع انتهاك على حقوقه سواء كان الانتهاك واقع عليه مباشرة أو على أحد مِمَّن له صفة في تقديم الشكوى نيابة عنه، وقد يكون مقدم الشكوى شخصاً اعتبارياً كمنظمات المجتمع المدني على اختلافها.

14. **المُشتكى عليه:** كل مَن تُقدَم الشكوى ضده إلى اللجنة.

15. **الانتهاك:** هو سلب أو حرمان الأفراد أو المجتمعات أي من الحقوق والحريات الأساسية المكفولة بالقانون الوطني والاتفاقيات الدولية والاقليمية. وسواء كان السلب أو الحرمان من خلال مُصادرة الحق أو الانتقاص منه أو الحيلولة دون التمتع به فعلياً.

16. **حقوق الإنسان:** هي حقوق متأصلة في جميع البشر، مهما كانت جنسيتهم، أو مكان إقامتهم، أو نوع جنسهم، أو أصلهم الوطني أو العرقي، أو لونهم، أو دينهم، أو لغتهم، أو أي وضع آخر. وهيَ حقوق تهدف إلى ضمان وحماية معنى الإنسانية في مختلف المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية ومجالات التنمية والبيئة.

17. **المعايير الدولية لحقوق الإنسان:** هي مجموعة من المقاييس والقواعد والمبادئ العامة للقيام بمهام حقوق الإنسان والتي يرجع اليها أصحاب القرار والعاملين في المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان.

ثالثاً: قواعد سلوك مُستقبل ومُتابع الشكوى

على مُستقبل ومُتابع الشكوى اتباع قواعد العمل التالية:

1. التحلي باللباقة والصبر والتروي وتجنب كل ما من شأنه اثارة الجدل عند التعامل مع مقدمي الشكاوى والامتناع عن الاحتفاظ بأصول بأية مستندات أو وثائق متعلقة بالشكوى أو بنسخها واستخدامها لأغراض خاصة.
2. الحرص على اتمام العمل بدقة وأمانة والتقيد بقيم الشفافية والنزاهة والالتزام بما تقتضيه النظم واللوائح الخاصة باللجنة.
3. الالتزام بالحياد في التعامل مع متلقي الخدمات والحرص على سرعة انجاز العمل في الشكاوى ومتابعتها.
4. المساواة في تقديم الخدمات دون تمييز بسبب الجنس، أو الأصل، أو اللغة، أو الدين أو أية اسباب اخرى.
5. الالتزام بالسرية المهنية فيما يخص أسرار العمل أو خصوصيات متلقي الخدمات وعدم إفشائها أو استعمالها لأغراض غير رسمية بما يخالف القانون.

رابعاً: اختصاصات اللجنة بشأن الشكاوى المقدمة

أ - الشكاوى التي تختص اللجنة بالنظر فيها

تختص اللجنة بالنظر في أي تجاوزات أو انتهاكات لحقوق الإنسان لكل من يخضع للولاية القانونية في دولة قطر (المواطن والمقيم والمار بإقليم الدولة)، وذلك من خلال تلقي ومتابعة الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان وحرياته الأساسية، في جميع المجالات التي تكفلها القوانين والتشريعات الوطنية أو المواثيق الدولية لحقوق الإنسان، سواء وقع الانتهاك من السلطة المختصة أو الجهة المختصة أو الموظفين أو المنتسبين لهما.

ب - الشكاوى التي لا تختص اللجنة بالنظر فيها

للجنة أن تقرر عدم اختصاصها بالنظر في الشكوى في الحالات التالية:

1. مُضي عام كامل على علم المشتكي بوقوع الانتهاك عليه، إلا إذا ما زال الانتهاك قائماً.
2. إذا كان موضوع الشكوى منظور أمام القضاء أو أيَّة جهة تحقيق قضائية أو إدارية، أو جهة إدارية مختصة وفقا للقانون، أو كان قد صدر قرار أو حكم نهائي فصل في الموضوع، وذلك ما لم تكن الشكوى مُتعلقة بانتهاك الحق في التمتع بضمانات التقاضي أو التضييق من

نطاق هذا الحق.

3. أن تكون الشكوى مجهولة المصدر أو الموضوع.
4. إذا كانت الشكوى واضحة الكيدية أو غير منطقية.
5. إذا سبق للجنة حفظ الشكوى لأي من أسباب الحفظ، ما لم يتوفر سبب من إعادة فتح الشكوى مرة أخرى.
6. الشكاوى التي تتضمن إساءة واضحة إلى جهة رسمية أو شخصية عامَّة نكايةً وكيداً.
7. عدم وجود علاقة مباشرة بين موضوع الشكوى ومقدمها.

وفي هذه الحالات، تقوم الإدارة بتقديم المساعدة القانونية لمُقدِم الشكوى وإفادته بالجهة ذات الاختصاص، كما يجوز للإدارة أن تُقدم له ما يُعينه في شكواه إن رأت لذلك مُقتضى. وتُبين الإدارة أسباب قرارها بعدم الاختصاص بشكل عاجل وتبلُغه للمشتكي.

في حالة رفض الشكوى يجب اتباع الآتي:

1. بيان أسباب الرفض بدقة لمقدم الشكوى.
2. إفادة مقدم الشكوى بوجود إجراءات بديلة قد تكون مناسبة.
3. توعية مقدم الشكوى بحقوقه الأساسية، وتوجيه إلى الجهات المختصة في الدولة وفق جميع الوسائل المتاحة لإنصافه.
4. عدم التأخير في اتخاذ قرار الرفض وإبلاغ مقدم الشكوى بهذا القرار.

خامساً: آلية تقديم الشكاوى والإجراءات المتخذة:

أ - حق تقديم الشكاوى

تقديم شكوى إلى اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان في دولة قطر مكفول للأفراد كافة سواء كانوا مواطنين قطريين أو مقيمين أو لاجئين أو المارين بإقليم الدولة، أو من ينوب عنهم، وكذلك تتلقى اللجنة الشكاوى من منظمات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية وغيرها.

ب - وسائل تقديم الشكوى

عند تقديم الشكوى، يمكن لمقدم الشكوى اختيار الوسائل التالية:

1. تقديم الشكوى عن طريق الحضور إلى مقر اللجنة وتسليمها يدوياً إلى الموظف المختص، حيث تقع اللجنة بمنطقة فريج عبد العزيز، تقاطع ناصر بن خالد، خلف محطة بترول

الدوحة، برج العتيبي، صندوق بريد: 24104، الهاتف: 44048844 (974+) الدوحة – قطر.

2. إمكانية تقديم الشكوى عبر الاتصال بالخط الساخن المخصص لذلك من اللجنة على رقم الهاتف 8002222

3. إمكانية تقديم الشكوى عبر الموقع الاليكتروني www.nhrc-qa.org

4. إمكانية تقديم الشكوى عبر البريد الاليكتروني info@nhrc-qa.org

5. إمكانية تقديم الشكوى عبر الفاكس 44444013 (974+)

وفي جميع الأحوال، وبعد وصول الشكوى إلى اللجنة، تقوم الإدارة بالتواصل مع مُقدِم الشكوى وطلب حضوره إلى مقر اللجنة لاستكمال الإجراءات وتوقيع المستندات من جانبه حال كان إرسالها قد تم عبر الوسائل الالكترونية.

ج - إجراءات تقديم الشكوى ومتابعتها

1. يعرض مقدم الشكوى طلبه على قسم الاستقبال والتسجيل بالإدارة، حيث يقوم موظف الإدارة باستقبال الطلب وفق الإجراءات المتبعة باللجنة.

2. يُطلَب من مُقدِم الشكوى تعبئة النموذج الخاص بتقديم الشكوى بإحدى اللغتين العربية، أو الإنجليزية، مع التحقق من تقديم المُشتكي لجميع الوثائق والمستندات التي تثبت شكواه.

3. في حال تعَذَر على المُشتكي تعبئة النموذج المُشار إليه بسبب مرضه أو عدم استطاعته التعبير أو الكتابة أو كان خطه غير مقروء أو لأي سبب آخر، يقوم موظف اللجنة المختص بتعبئة النموذج مع وجوب توقيع المُشتكي على النموذج، وذكر ذلك في خانة الملاحظات بالنموذج. وفي حالة الأشخاص ذوي الإعاقة خاصة الاعاقات الحسية السمعية والبصرية، تقوم اللجنة بتوفير مترجم لغة الإشارة عند الحاجة لذلك، ومتخصص في قراءة برايل لذوي الإعاقة البصرية عند الحاجة لذلك.

4. تسليم مُقدم الشكوى ايصالاً يحمل رقم الشكوى وتاريخ تقديمها بغرض التوثيق والمتابعة.

5. بعد تسلُم الشكوى، يتولى رئيس قسم الاستقبال بالإدارة فحصها للتحقق من استيفائها لجميع المتطلبات، وفي حال كانت غير مستوفاة يتم التواصل مع مُقدِمها مِن جانب موظف الإدارة ليطلب مِن المُشتكي توفير المستندات والأوراق المطلوبة.

6. بعد فحص الشكوى من قبل رئيس قسم الاستقبال بالإدارة، يحيل الشكوى إلى أحد

الباحثين أو الخبراء القانونيين بالإدارة للدراسة واتخاذ اللازم بشأن اختصاص اللجنة بالشكوى، وما مدى انتهاك المشتكي ضده القوانين والتشريعات الوطنية والمعاهدات والاتفاقيات الدولية لحقوق الإنسان التي أصبحت الدولة طرفاً فيها، أو القرارات واللوائح والتعليقات العامة لهيئات المعاهدات أو الملاحظات الخاصة للمقررين الخواص، وفي حال اختصت اللجنة بالشكوى يتم اقتراح التوصية باتخاذ اجراء معين ويعرض على مدير الإدارة للنظر في الاعتماد.

7. عند قبول توصية الخبير القانوني واعتمادها مِن جانب مدير الإدارة، تتولى الإدارة النظر في متابعة إجراءات الشكوى بشكل أدَق للتأكد من وجود انتهاك بحق المُشتكي، وتُحدد الجهة المسؤولة عن ذلك الانتهاك والشخص المعني به.

8. إذا كان موضوع الشكوى يستدعي تدخلاً عاجلاً بحيث لا يحتمل انتظار الإجراءات الاعتيادية ويُخشَى وقوع ضرر من الانتظار، يقوم مدير الإدارة بإخطار رئيس اللجنة بموضوع الشكوى والتوصية المقترحة بشأنها لاتخاذ ما يراه رئيس اللجنة مُناسباً بشكل عاجل.

9. في الأمور الاعتيادية وغير العاجلة، تتولى الإدارة السير في إجراءات الشكوى، وتبدأ في تنفيذ الحلول الودية بين أطراف الشكوى، فإذا تم الاتفاق بين الطرفين يتم حفظ الشكوى. وتقوم الإدارة بعد ذلك بمتابعة استمرار الصُلح بين الطرفين والتحقق من عدم ارتكاب الانتهاك محل الشكوى مرة أخرى.

10. إذا لم تتمكن الإدارة من الوصول إلى تسوية بين الطرفين من خلال المساعي الودية المبذولة بسبب عدم رضاء الطرفين أو أحدهما بالحل المقترح، يتعيَّن على الإدارة في هذه الحالة اتباع الإجراءات الاعتيادية حسب النظام المتبع.

11. في الشكاوى الاعتيادية تقوم الإدارة بمُخاطبة السلطات والجهات المختصة بكتاب يوضح مضمون الشكوى وفق ما قدمه المُشتكي، وتطلب الإدارة الاستفسار أو الاستيضاح أو التحقق واتخاذ ما يلزم من إجراءات، في حال عدم الرد، خلال (30) يوم، تقوم الإدارة بإعادة مخاطبتهم مرة أخرى، وفي حال عدم الرد خلال (15) يوم أخرى، ترفع الإدارة تقريراً إلى رئيس اللجنة لاتخاذ ما يراه مناسباً في هذا الشأن.

12. في الشكاوى ذات الطبيعة المستعجلة، يجوز للإدارة التواصل مع السلطات أو الجهات المختصة بالاجتماع أو من خلال الاتصالات الهاتفية، لبحث موضوع الشكوى والعمل على تسويتها وحلّها وفق الأنظمة المتبعة.

13. يجوز للإدارة إجراء زيارات ميدانية لموقع الانتهاك محل الشكوى.

14. إذا تلقت الإدارة رَد مِن الجهة أو السلطة المختصة على موضوع الشكوى، تقوم الإدارة بتوثيق الإجراءات المقررة لحل الشكوى في النظام الالكتروني الخاص باللجنة، وتبليغ

مُقدِم الشكوى بقرار السلطة أو الجهة المختصة، وبما تم من إجراءات بشأن ذلك في مدة لا تتجاوز (7) أيام مِن تاريخ الرد.

15. تتابع الإدارة تنفيذ السلطة المختصة أو الجهة المختصة الإجراءات المقررة، والتواصل مع مقدم الشكوى لمتابعة سير الإجراءات.

د – حفظ الشكوى

يجوز للإدارة حفظ الشكوى أثناء سير الإجراءات، وذلك في الحالات التالية:

- قيام السلطة المختصة أو الجهة المختصة بعمل اللازم بشأن الشكوى، وزوال حالة الانتهاك محل الشكوى.
- ثبوت عدم جدية مُقدِم الشكوى، سواء من حيث عدم متابعته لها، أو تقاعسه وتأخيره غير المُبرر عن توفير المستندات والمعلومات المطلوبة منه ما لم يكن لديه عذر مقبول تقبله الإدارة.
- عدم تقديم المُشتكي لأدلة تثبيت شكواه واكتفائه بمجرد أقوال مرسلة.
- عدم وجود صلة كافية بين موضوع الشكوى ومُقدِمها أو انتفاء صفة ومصلحة المُشتكي.

وفي جميع الأحوال، يكون قرار حفظ الشكوى والتوقف عن السير في إجراءاتها مُسبَّباً مِن جانب مدير إدارة الشؤون القانونية، ويتم تسجيل ذلك وتوثيقه في نظام اللجنة الالكتروني، ويتم إبلاغ المشتكي بقرار الحفظ خلال مدة معقولة.

ه -إعادة فتح الشكوى

يجوز للإدارة إعادة فتح الشكوى ومتابعتها مُجدداً لو ثبت للإدارة وجود دليل قوي على صحة الشكوى، ولأي سبب تراه الإدارة مُبرراً لإعادة فتح الشكوى مرة أخرى. وتقوم الإدارة بالسير في الشكوى بعد إعادة فتحها وفق الإجراءات المتبعة لديها والسالف ذكرها.

و - التظلم من القرار الصادر بحفظ الشكوى

يجوز لمن حُفظت شكواه، أو قررت اللجنة عدم اختصاصها، التظلم من ذلك خلال مدة (30) يوماً مِن تاريخ تبليغه بقرار حفظ الشكوى، على أن يكون التظلم بكتاب من المتظلم يبين فيه الأسباب، ويتم تقديمه بنفس آليات تقديم الشكوى، ويُعرض التظلم على الأمين العام للجنة للنظر فيه واتخاذ الإجراء المناسب خلال مدة (30) يوم، ويتم تبليغ المتظلم بالقرار الصادر من الأمين العام في التظلم خلال (7) أيام.

سادساً: آلية تعديل دليل قواعد وإجراءات الشكاوى

1. تعديل الدليل:

يجوز لرئيس اللجنة بناء على طلبه أو طلب عضو أو أكثر من أعضاء اللجنة اقتراح تعديل هذا الدليل بعد بيان أسباب ومبررات ذلك.

2. إجراءات تعديل الدليل:

أ. يتم عرض التعديلات المقترحة على اللجنة في اجتماعاتها ويصدر قرار عن اللجنة بالاعتماد.

ب. تكون التعديلات في حال اعتمادها ملزمة لجميع الموظفين ومتلقي الخدمات لدى اللجنة.

المراجع

1. دستور دولة قطر، الصادر في الديوان الأميري بتاريخ 1425/4/20هـ الموافق 2004/6/8، ونشر في الجريدة الرسمية العدد (6) بتاريخ 2005/06/08.
2. المرسوم بقانون رقم (17) لسنة 2010 بتنظيم اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان، نشر بالجريدة الرسمية بتاريخ 28 سبتمبر 2010م.
3. الإعلان العالمي لحقوق الإنسان. اعتمد ونشر على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 217 ألف (د-3) المؤرخ في 10 كانون الأول/ ديسمبر 1948.
4. العهد الدولي للحقوق السياسية والمدنية. اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (د-21) المؤرخ في 16 كانون/ ديسمبر1966 تاريخ بدء النفاذ: 23 آذار/ مارس 1976.
5. العهد الدولي الخاص بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية. اعتمد وعرض للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2200 ألف (د-21) المؤرخ في 16 كانون الأول/ ديسمبر 1966، تاريخ بدء النفاذ: 3 كانون الثاني/ يناير 1976.
6. اتفاقية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، والتي اعتمدتها الجمعية العامة وعرضتها للتوقيع والتصديق والانضمام بقرارها 180/34 المؤرخ في 18 كانون الأول / ديسمبر 1979، تاريخ بدء النفاذ: 3 أيلول / سبتمبر 1981.
7. اتفاقية مناهضة التعذيب وغيره من ضروب المعاملة أو العقوبة القاسية أو اللاإنسانية

أو المهينة. اعتمدت وعرضت للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 46/39 المؤرخ في 10 كانون الأول/ ديسمبر 1984، تاريخ بدء النفاذ: 26 حزيران/ يونيو 1987.

8. الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، والتي اعتمدت وعرضت للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 2106 ألف (د-20) المؤرخ في 21 كانون الأول/ديسمبر 1965، تاريخ بدء النفاذ: 4 كانون الثاني/ يناير 1969.

9. اتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة والبروتوكول الاختياري، والتي تم اعتمادها في كانون الأول/ ديسمبر 2006 في مقر الأمم المتحدة في نيويورك، ودخلت حيز التنفيذ في مايو 2008.

10. إعلان حماية جميع الأشخاص من الاختفاء القسري، والتي اعتمدت ونشرت على الملأ بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 133/47 المؤرخ في 18 كانون الأول/ ديسمبر 1992.

11. الاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم 158 والتي اعتمدت بقرار الجمعية العامة 45 المؤرخ في 18 كانون الأول / ديسمبر 1990.

12. اتفاقية حقوق الطفل. اعتمدت وعرضت للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 25/44 المؤرخ في 20 تشرين الثاني/ نوفمبر 1989 تاريخ بدء النفاذ: 2 أيلول/ سبتمبر 1990.

13. البروتوكول الاختياري لاتفاقية حقوق الطفل المتعلق بإجراء تقديم البلاغات. اعتمده مجلس حقوق الإنسان، بموجب قراره 18/17 المؤرخ 17 حزيران/ يونيو 2011، البروتوكول الاختياري لاتفاقية حقوق الطفل المتعلق بإجراء تقديم البلاغات.

14. البروتوكول الاختياري لاتفاقية حقوق الطفل بشأن بيع الأطفال واستغلال الأطفال في البغاء وفي المواد الإباحية، والتي اعتمدت وعرضت للتوقيع والتصديق والانضمام بموجب قرار الجمعية العامة للأمم المتحدة 263 الدورة الرابعة والخمسون المؤرخ في 25 أيار/ مايو 2000، دخل حيز النفاذ في 18 يناير 2002.

15. البروتوكول الاختياري الملحق بالعهد الدولي للحقوق المدنية والسياسية بشأن تقديم شكاوى من قبل الأفراد، واعتمد وعرض للتوقيع والتصديق، حيث اتفق على بدء إنفاذه بتاريخ 23 آذار/ مارس 1976.

16. الميثاق العالمي للهجرة الآمنة والمنظمة والنظامية، الذي اعتمد في مراكش، المغرب في

10 و11 ديسمبر/ كانون الأوّل، 2018.

17. المبادئ المتعلقة بمركز المؤسسات الوطنية لتعزيز وحماية حقوق الإنسان (مبادئ باريس) قرار لجنة حقوق الإنسان 134/48 المؤرخ في 20 كانون الأول/ديسمبر 1993.

18. دليل المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان، منتدى آسيا والمحيط الهادئ للمؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان مايو/ أيار 2015.

19. بروتوكول إحالة ومعالجة شكاوى العمال الفلبينيين وأفراد أسرهم، 2019.

20. دليل الشكاوى، الهيئة المستقلة لحقوق الإنسان، ديوان المظالم – حقوق الإنسان، فلسطين، صدر في 3 تشرين الأول / أكتوبر 2016.

21. دليل تلقي الشكاوى والمساعدة القانونية، المؤسسة الوطنية لحقوق الإنسان، مملكة البحرين. صدر بموجب قرار مجلس المفوضين رقم (41) لسنة 2018.

22. حقوق الإنسان، ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، www.wikepedia.com تاريخ الدخول 15 / 7 /2020.

23. الأستاذة/ رانيا فؤاد جادالله، "اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان.. النشأة – الأهداف – الاختصاصات - الطبيعة القانونية"، 2020، الدوحة – قطر.

الملاحق

1. نموذج شكوى باللغة العربية.
2. نموذج شكوى باللغة الإنجليزية.
3. نموذج محضر الصلح. (عربي – انجليزي)

NHRC
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee
الدوحة - قطر

طلب التماس

رقم الالتماس		تاريخ التقديم	
نوع الالتماس		الموظف المختص	

بيانات صاحب الالتماس:

الإسم		الجنسية	
الرقم الشخصي			
محل / تاريخ الميلاد			
العنوان			
رقم هاتف المنزل:		الهاتف النقال:	
اسم المستقدم		رقم الهاتف	
توقيع صاحب الالتماس			

بيانات مقدم طلب الالتماس (في حال من ينوب عن صاحب الالتماس في تقديم الطلب):

الإسم		الجنسية	
الرقم الشخصي			
محل / تاريخ الميلاد			
العنوان			
رقم هاتف المنزل:		الهاتف النقال:	
اسم المستقدم		رقم الهاتف	
توقيع صاحب الالتماس			

- إجراءات قسم الإستقبال والتسجيل: اسم مدخل البيانات: _____ التاريخ: _____

التوقيع: _____

موضوع الشكوى:

توقيع صاحب الالتماس أو من ينوب عنه

المستندات المرفقة في الملف:

(١)
(٢)
(٣)
(٤)
(٥)
(٦)
(٧)

NHRC
اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee
الدوحة - قطر

محضـــــر صـــلـــح

انه في يوم: ..... **الموافق:** ..... **حضر كل من:**

اسم الملتمس		**طرف أول**
الرقم الشخصي الجنسيه، رقم الهاتف		
اسم المستقدم أو من يمثله		**طرف ثاني**
الرقم الشخصي الجنسيه، رقم الهاتف		

تم الاتفاق والتراضي بين كل منهم على الآتي:

أولاً: وافق الطرف الأول على التسوية الودية وحفظ الشكوى محل الالتماس، رقم ( )

والتزم بالآتي:

.....

.....

.....

.....

ثانيًا : التزم الطرق الثاني بالآتي:

.....

.....

.....

.....

ثالثًا: التزم الطرفان بما تم الاتفاق عليه أعلاه و تعهداً بتنفيذ ذلك في مدُه اقصاها (.....)

توقيع الطرف الأول		**توقيع موظف اللجنة**
توقيع الطرف الثاني		

NHRC

اللجنة الوطنية لحقوق الإنسان
National Human Rights Committee
الدوحة - قطر

الخط الساخن: 2222 800 / فاكس: 00974 44444013
ص ب: 24104 الدوحة - قطر / البريد الإلكتروني: pr@nhrc.org.qa
www.nhrc-qa.org
NATIONAL HUMAN RIGHTS COMMITTEE NHRCQATAR
@QATARNHRC QATARNHRC