

بروتوكول انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات

جدول المحتويات

٣	أولاً: مقدمة
٣	ثانياً: أهداف البروتوكول
٤	ثالثاً: المفاهيم والمصطلحات
٥	رابعاً: ممارسات فضلى لإنفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات
٥	خامساً: الادوار والمسؤوليات
٧	سادساً: إجراءات التعامل مع الطلبات المقدمة
٧	(أ) الطلبات الورقية
٨	(ب) الطلبات الإلكترونية
٩	(ج) طلبات الإعلاميين (المسار السريع)
٩	(د) قياس رضى متلقي الخدمة
١٠	سابعاً: مخطط سير الإجراء
١١	ثامناً: إعداد التقارير
١١	تاسعاً: الإفصاح المسبق
١١	عاشراً: مؤشرات الأداء
١٢	حادي عشر: التوعية والترويج والتدريب
١٢	ثاني عشر: التظلم والجوء الى القضاء
١٢	ثالث عشر: المرفقات

أولاً: مقدمة

يعتبر الحق في الحصول على المعلومات التي بحوزة الجهات الرسمية أحد حقوق الانسان التي كفلتها المواثيق الدولية وتحديدًا العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمنصوص عليها في المادة (١٩) منه والذي صادق عليه الأردن ونشره في الجريدة الرسمية وأصبح جزءاً من المنظومة القانونية الوطنية، وتنفيذاً للالتزامات المفروضة على الأردن بموجب هذا العهد فقد أقر المشرع الأردني قانون ضمان حق الحصول على المعلومات رقم ٤٧ لسنة ٢٠٠٧ والذي يهدف الى ضمان انسيابية المعلومات وقدرة الأفراد على الوصول اليها وتكريس 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 بالخطة 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 مأسسة الإجراءات المطلوبة وتعزيز الرقابة الداخلية 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 ضمان حق الحصول على المعلومات.
٣. رفع وعي كوادر المؤسسات العامة بأهمية إتاحة المعلومات لطلابها
٤. دعم المؤسسات العامة لتطوير العمليات الداخلية اللازمة لضمان وصول المواطنين الى المعلومات.

ثالثاً: المفاهيم والمصطلحات

- المعلومات** : أي بيانات شفوية أو مكتوبة أو سجلات أو احصاءات أو وثائق مكتوبة أو مصورة أو مسجلة أو مخزنة الكترونياً أو بأي طريقة وتقع تحت ادارة المسؤول أو ولايته.
- طلب الحصول على المعلومات** : الوثيقة التي تعتمدها الدائرة لتسهيل تزويد المعلومات الى طالبيها سواء كانت ورقية او الكترونية
- منسق/مسؤول على المعلومات** : موظف تسميه الدائرة مسؤول عن تنفيذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات.
- تصنيف المعلومات** : فهرسة وتنظيم المعلومات والوثائق لدى الجهة حسب الاصول المهنية والفنية وتصنيف ما يتوجب اعتباره سرىا ومحميا وفق قانون ضمان حق الحصول على المعلومات.
- الدائرة** : الوزارة أو الدائرة أو السلطة أو الهيئة أو أي مؤسسة عامة أو مؤسسة رسمية عامة أو الشركة التي تتولى ادارة مرفق عام.
- تقرير المعلومات** : نموذج تعده الدائرة يتضمن معلومات عن الإجراءات التي قامت بها لإنفاذ حق الحصول على المعلومات خلال السنة المالية ويتضمن عدد الطلبات المقدمة وعدد الطلبات التي تمت الاجابة عليها والتي تم رفضها وسبب الرفض والفترة الزمنية للرد على كل طلب وطبيعة مقدمي المعلومات ونسبة رضى متلقي الخدمة، والجهود التي بذلتها في التوعية والتدريب والتصنيف ومأسسة إنفاذ هذا الحق.
- إشعار الاستلام** : المستند الورقي أو الإلكتروني الذي تقدمه الدائرة لطالب المعلومات كإثبات على تقديم الطلب ويتضمن إرشادات وحقوق مقدم طلب المعلومات.

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 انفاذه.
- 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
<ul style="list-style-type: none">- ضمان حق الوصول الى المعلومات لطالبيها- تسمية منسق/مسؤول معلومات وفريق متخصص وتقويضهم بالصلاحيات اللازمة.- تشكيل لجنة تصنيف المعلومات واعتماد النتائج الصادرة عنها.- دعم اجابة طلبات حق الحصول على المعلومات للإعلاميين بصفة عاجلة.- التعميم على مدراء الإدارات التنظيمية التابعة للدائرة بالتعاون مع منسق المعلومات وتسهيل مهامه.	الادارة العليا
<ul style="list-style-type: none">- اعداد وصف وظيفي لمنسق المعلومات.- ايفاد منسق المعلومات لتدريب متخصص في انفاذ حق الحصول على المعلومات وذلك من خلال الدورات والورش التدريبية التي يتم عقدها.	مديرية الموارد البشرية

<ul style="list-style-type: none"> - توفير نموذج طلب الحصول على المعلومات الورقي والالكتروني واشعار استلام الطلب. - متابعة طلبات المعلومات مع المعنيين واتخاذ الإجراءات الكفيلة بالرد عليها، والالتزام بالفترة الزمنية المعلن عنها. - إعداد سجل المعلومات والتقارير المتعلقة بالموضوع وتزويد مجلس المعلومات بتقرير سنوي حول طلبات المعلومات. - المشاركة في تصنيف المعلومات بالتعاون مع لجنة التصنيف في الدائرة. - توعية موظفي مكتب خدمة الجمهور والموظفين بإجراءات انفاذ قانون حق الحصول على المعلومات. 	<p>منسق/مسؤول المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - استقبال طلبات المعلومات الورقية والتأكد منها وتحويلها الى منسق / مسؤول المعلومات. - الاجابة عن الاستفسارات المتعلقة بإجراءات حق الحصول على المعلومات. 	<p>مكتب خدمة الجمهور</p>
<ul style="list-style-type: none"> - نشر نموذج طلب المعلومات على الموقع الالكتروني للدائرة. - اعداد نظام استقبال طلبات المعلومات الالكترونية للدائرة بما يضمن رضى متلقي الخدمة. - نشر الأسئلة الأكثر تكراراً والمعلومات القابلة للنشر على الموقع والصفحات الالكترونية للدائرة - انشاء تطبيق الكتروني مبسط لإجابة طلبات المعلومات الخاصة بالإعلاميين (المسار السريع) - نشر استبانة رضى متلقي الخدمة للمتعاملين بطلبات حق الحصول على المعلومات 	<p>مديرية تكنولوجيا المعلومات</p>
<ul style="list-style-type: none"> - دعم سرعة اجابة طلبات الاعلاميين واعطائها صفة الاستعجال - وضع آليات تضمن توثيق طلبات المعلومات من الاعلاميين وتزويد منسق المعلومات بها. 	<p>الناطق الاعلامي</p>

سادساً: إجراءات التعامل مع الطلبات المقدمة

الوقت المستغرق	الاجراء	التسلسل
(أ) الطلبات الورقية		
	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 في الطلب (اسمه، رقمه الوطني، مكان الإقامة، رقم الهاتف والبريد الالكتروني) وفي حال كون 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)
(١٠-٣٠) دقيقة	مراجعة طبيعة المعلومات المطلوبة من خلال منسق المعلومات/ مسؤول المعلومات ومدى انسجامها مع تصنيف المعلومات المعتمد لدى الدائرة وارشفة الطلب وحفظه إلكترونياً	(٥)
	تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية الادارة المختصة بالموضوع	(٦)
(١٠-١) أيام	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافة المعلومات المطلوبة الى الطلب، ثم يقوم بتحويله الى منسق / مسؤول المعلومات	(٧)
(١-٢) يوم	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)
	أ- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم اجابة الطلب وتجهيز المعلومات المطلوبة وارسالها الى طالب المعلومات ورقياً أو إلكترونياً.	
	ب-في حال كانت المعلومات ليست من اختصاص الدائرة الرد على مقدم الطلب ورقياً أو إلكترونياً وتوجيهه الى الجهة المعنية بذلك إن	

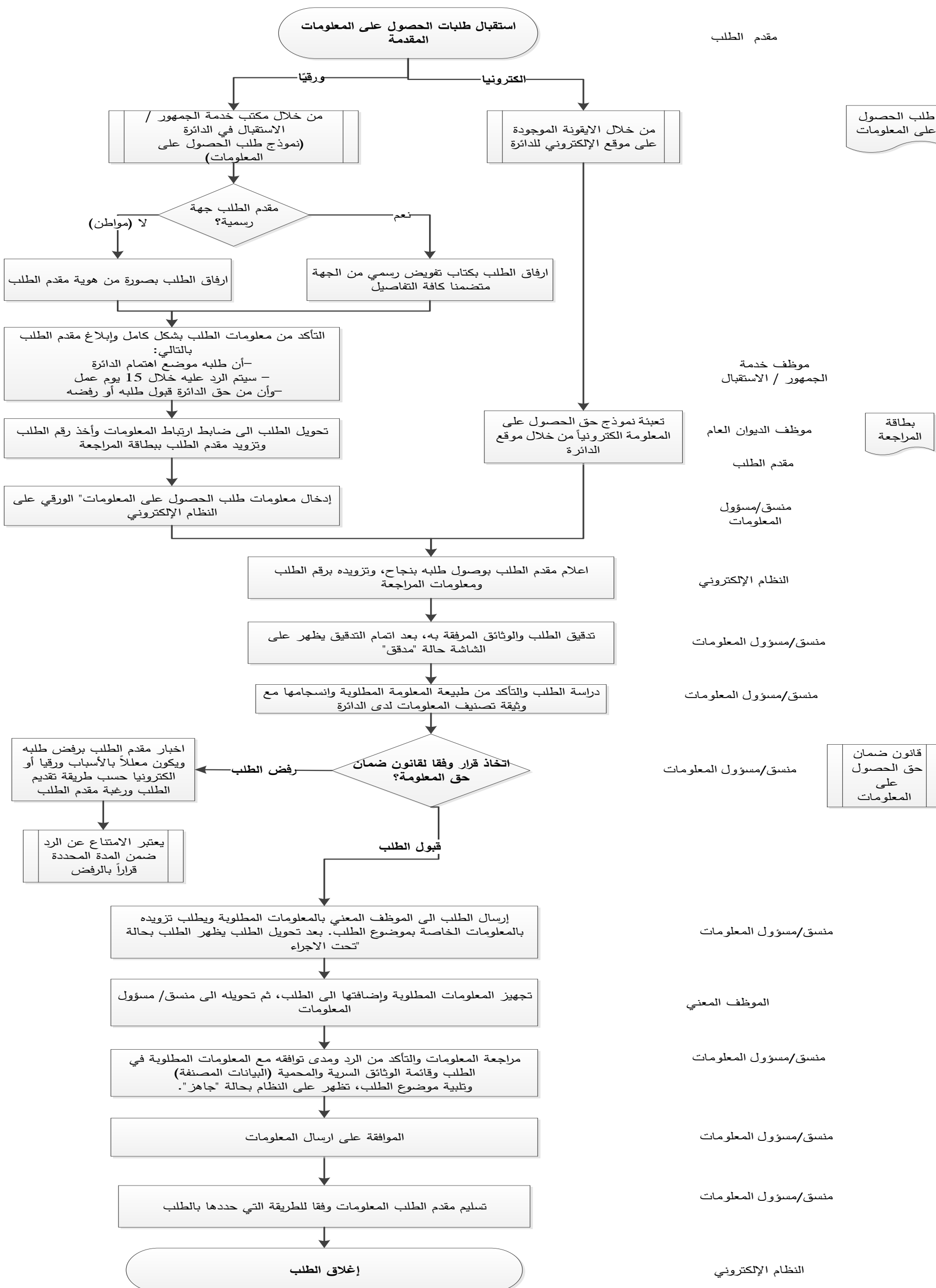
التسلسل	الاجراء	الوقت المستغرق
	أمكن.	
	ت-في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم ابلاغ مقدم الطلب بذلك خطياً (ورقياً أو إلكترونياً).	
(٩)	إغلاق الطلب وأرشفته	٥ دقائق
(ب) الطلبات الإلكترونية		
(١)	تعبئة طلب المعلومات الإلكتروني من خلال موقع الدائرة الإلكتروني واستلام الاشعار	(١٠ - ١٥) دقيقة
(٢)	منح الطلب رقماً بالاستناد الى تاريخ وروده الى النظام آلياً	
(٣)	مراجعة طبيعة المعلومات المطلوبة من خلال منسق المعلومات/ مسؤول المعلومات ومدى انسجامها مع تصنيف المعلومات المعتمد لدى الدائرة وارشفة الطلب وحفظه إلكترونياً	١٥ دقيقة
(٤)	تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية الادارة / الجهة المعنية بالموضوع.	٥ دقائق
(٥)	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافتها الى الطلب، ثم يقوم بإرجاعه الى منسق / مسؤول المعلومات	(١٠-١) أيام
(٦)	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: أ- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم ارسال الرد الكترونياً الى مقدم الطلب. ب-في حال كانت المعلومة ليست من اختصاص الدائرة يتم الرد على الطلب ورقياً او إلكترونياً وتوجيهه الى الجهة المعنية بذلك ان امكن ت-في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم ابلاغ مقدم الطلب بذلك رسمياً.	(٢-١) يوم
(٧)	اغلاق الطلب وأرشفته	٥ دقائق

التسلسل	الاجراء	الوقت المستغرق
(ج) طلبات الإعلاميين (المسار السريع)		
(١)	تعبئة طلب المعلومات الورقي أو الالكتروني من خلال موقع الدائرة الالكتروني أو التطبيق الالكتروني المبسط الخاص بالإعلاميين واستلام الاشعار	(١٠ - ١٥) دقيقة
(٢)	منح الطلب رقما بالاستناد الى تاريخ وروده الى النظام مع اثبات أن مقدم الطلب اعلامي.	
(٣)	يتولى منسق/ مسؤول المعلومات والناطق الإعلامي مراجعة طبيعة المعلومة المطلوبة وانسجامها مع تصنيف المعلومات وتحويلها للناطق الاعلامي	١٥ دقيقة
(٤)	تحويل الطلب الى الوحدة التنظيمية المختصة بالموضوع.	٥ دقائق
(٥)	يقوم الموظف المعني بتجهيز المعلومات المطلوبة وإضافة المعلومات المطلوبة الى الطلب، ثم يقوم بإرجاعه الى منسق / مسؤول المعلومات والناطق الاعلامي	(٢-١) يوم
(٦)	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:	
	أ- في حال كانت المعلومات من اختصاص الدائرة يتم ارسال الرد الكترونيا الى مقدم الطلب.	١ يوم
	ب- في حال كانت المعلومات لدى جهة أخرى يتم توجيه مقدم الطلب الى الجهة المعنية من خلال الرد	
	ت- في حالة كانت المعلومات المطلوبة سرية يتم ابلاغ مقدم الطلب رسمياً.	
(٧)	اغلاق الطلب وأرشفته	٥ دقائق

(د) قياس رضی متلقي الخدمة

- ١- ارسال استبانة الى متلقي الخدمة لقياس رضاه عن اجراءات التعامل ومدى جودة الخدمات وفق النموذج المعتمد لدى الدائرة.
- ٢- تضمين نتائج ومؤشرات قياس الرضى ضمن التقرير السنوي.

رقم الإصدار: 1 تاريخ الإصدار: 2019/06/17	بروتوكول انفاذ حق الحصول على المعلومات مخطط العملية	المسؤولية	الوثائق
---	--	-----------	---------



ثامناً: إعداد التقارير

على الدائرة ومن خلال منسق/ مسؤول المعلومات اعداد تقرير سنوي حول طلبات المعلومات الواردة وارساله الى مفوض المعلومات قبل نهاية شهر كانون الثاني من كل عام بحيث يتضمن :

- عدد الطلبات المقدمة خلال العام.
- عدد الطلبات التي تمت الاجابة عليها
- عدد الطلبات التي تم رفضها وسبب الرفض.
- الفترة الزمنية للرد على كل طلب.
- طبيعة مقدمي المعلومات
- نسبة رضى متلقي الخدمة
- قصص النجاح والتحديات التي واجهت انفاذ حق الحصول على المعلومات واجابة طلبات المعلومات
- توصيات ومقترحات لتعزيز حق الحصول على المعلومات
- خطط التوعية والتدريب التي نفذتها الدائرة للموظفين والجمهور حول حق الحصول على المعلومات
- إجراءات التطوير المؤسسي التي اتخذتها الدائرة لإنفاذ قانون ضمان حق الحصول على المعلومات

تاسعاً: الإفصاح المسبق

على الدائرة الإفصاح عن المعلومات المتاحة القابلة للنشر وإتاحتها على الموقع والصفحات الالكترونية للدائرة وفقاً للمادة (١) من بروتوكول تصنيف وإدارة المعلومات الحكومية.

عاشراً: مؤشرات الأداء

على الدائرة تطوير مؤشرات أداء واضحة وذكية كمية ونوعية ترتبط بآليات إنفاذ حق الحصول على المعلومات تركز الى التالي:

- ١- معدل أيام الرد على طلبات المعلومات.
- ٢- عدد وطبيعة الشكاوى المتعلقة بآليات انفاذ حق الحصول على 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

حادي عشر: التوعية والترويج والتدريب

١- على الدائرة اعداد خطة توعية وترويج بإجراءات تضمن المساهمة في انفاذ قانون ضمان

حق الحصول على المعلومات للموظفين والجمهور .

٢- على الدائرة اعداد خطة تدريب تضمن تطوير كفاءة الموظفين في المساهمة في انفاذ

حق الحصول على المعلومات

ثاني عشر: التظلم واللجوء الى القضاء

١- على الدائرة ابلاغ مقدم الطلب، حال رفض طلبه، بحقه بالتظلم 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

٢- يقوم مجلس المعلومات بإصدار قراره في الشكوى خلال ٣٠ يوما من تاريخ ورودها والا

اعتبرت الشكوى مرفوضة.

ثالث عشر: المرفقات

١. نموذج طلب المعلومات

٢. اشعار استلام طلب المعلومات

٣. استبانة قياس رضى متلقي الخدمة (استرشادية)

٤. نموذج تقرير إنفاذ حق الحصول على المعلومات