



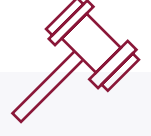
دليل إجراءات واختصاصات لجنة فحص التظلمات والشكاوي





4	الأدوات التشريعية ذات الصلة بعمل اللجنة
4	اختصاصات لجنة فحص التظلمات والشكاوى
5	الموظفون الذين يحق لهم اللجوء إلى لجنة فحص التظلمات والشكاوى
6	إجراءات تقديم التظلم / الشكوى
7	الطلبات التي تُنظر أمام لجنة فحص التظلمات والشكاوى





الأدوات التشريعية ذات الصلة بعمل اللجنة:

- قانون الموارد البشرية المدنية الصادر بالقانون رقم (15) لسنة 2016، المعدل بالقانون رقم (23) لسنة 2020.
- اللائحة التنفيذية لقانون الموارد البشرية المدنية الصادرة بقرار مجلس الوزراء رقم (32) لسنة 2016، والقرارات المعدلة لها.
- قرار مجلس الوزراء في اجتماعه العادي رقم (12) لعام 2010، المنعقد بتاريخ 7 / 4 / 2010، بشأن بدل طبيعة العمل للجهات الحكومية بالدولة التي يطبق عليها قانون إدارة الموارد البشرية.
- قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (17) لسنة 2018 بإنشاء لجنة فحص التظلمات والشكاوى، المعدل بالقرار رقم (24) لسنة 2019.
- قرار وزير التنمية الإدارية والعمل والشؤون الاجتماعية رقم (51) لسنة 2017 بإصدار دليل وصف وتصنيف وترتيب الوظائف العامة.



اختصاصات لجنة فحص التظلمات والشكاوى

تختص لجنة فحص التظلمات والشكاوى المنشأة بموجب قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (17) لسنة 2018 بفحص ودراسة التظلمات والشكاوى المقدمة من موظفي الجهات الحكومية الخاضعة لأحكام قانون الموارد البشرية المدنية الصادر بالقانون رقم (15) لسنة 2016 والقرارات المنفذة له، وتكون قرارات اللجنة بالبت في التظلمات ملزمة، ويخطر ذوي الشأن بالقرارات الصادرة من اللجنة خلال 10 أيام من تاريخ صدورها، ولا تقبل اللجنة تظلمات وشكاوى العاملين في القطاع الخاص لاختصاص لجنة فض المنازعات العمالية بذلك، وكذلك لا تقبل تظلمات وشكاوى موظفي الجهات الحكومية التي تنظم شؤون موظفيها نظم وظيفية أو لوائح خاصة بها.



الموظفون الذين يحق لهم اللجوء إلى لجنة فحص التظلمات والشكاوى:

يحق للموظفين الخاضعين لأحكام قانون الموارد البشرية المدنية، من العاملين في الجهات التالية، اللجوء إلى لجنة فحص التظلمات والشكاوى:

1. الأمانة العامة لمجلس الوزراء
2. ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي
3. وزارة العمل
4. وزارة التنمية الاجتماعية والأسرة
5. وزارة التجارة والصناعة
6. وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية
7. وزارة العدل
8. وزارة المواصلات
9. وزارة الرياضة والشباب
10. وزارة الثقافة
11. وزارة المالية
12. وزارة الصحة العامة
13. وزارة البلدية
14. وزارة التربية والتعليم والتعليم العالي
15. وزارة الخارجية (الكادر الإداري)
16. وزارة البيئة والتغير المناخي
17. وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
18. الهيئة العامة للطيران المدني
19. الهيئة العامة القطرية للمواصفات والتقييس
20. هيئة تنظيم الاتصالات
21. هيئة تنظيم الأعمال الخيرية
22. هيئة قطر للأسواق المالية
23. هيئة الأشغال العامة
24. الهيئة العامة لشؤون القاصرين
25. الهيئة العامة للتقاعد والتأمينات الاجتماعية
26. الهيئة العامة للجمارك
27. هيئة متاحف قطر
28. هيئة الرقابة الإدارية والشفافية
29. المؤسسة القطرية للأعلام
30. الوكالة الوطنية للأمن السيبراني
31. المؤسسة العامة للحي الثقافي
32. المؤسسة القطرية العامة للكهرباء والماء
33. مؤسسة حمد الطبية (الكادر الإداري)
34. مؤسسة الرعاية الصحية الأولية (الكادر الإداري)
35. اللجنة العليا للمشاريع والإرث
36. المجلس الأعلى للقضاء (الكادر الإداري)
37. المجلس الوطني للسياحة
38. المجلس الأعلى للشؤون الاقتصادية والاستثمار
39. المجلس البلدي المركزي
40. مركز نوفر (الكادر الإداري)
41. مركز مدى
42. مختبر مكافحة المنشطات (الكادر الإداري)
43. المحكمة الدستورية العليا (الكادر الإداري)
44. النيابة العامة (الكادر الإداري)
45. وكالة الأنباء القطرية
46. كلية قطر لعلوم الطيران
47. صندوق قطر للتنمية
48. الهيئة العامة للضرائب
49. جامعة قطر (الكادر الإداري)
50. كلية المجتمع (الكادر الإداري)
51. المجلس الوطني للتخطيط
52. صندوق دعم وتأمين العمال
53. دار الوثائق القطرية



إجراءات تقديم التظلم / الشكوى:

1. يتم تقديم التظلم / الشكوى في مراكز الخدمات الحكومية، أو عن طريق الموقع الإلكتروني لديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي.
2. يقدم التظلم / الشكوى على النموذج المُعدّ لذلك، وبعد أن يشرح المتظلم موضوع تظلمه أو شكواه، يحدد طلباته على وجه الدقة، والأسباب التي بُني عليها ويرفق به المستندات التي يرى المتظلم / الشاكي تقديمها.
3. يجب أن يتضمن التظلم / الشكوى اسم المتظلم وجهة عمله، ومسماه الوظيفي ودرجته المالية ورقمه الوظيفي ومؤله الدراسي أو العلمي، وعنوانه الوطني، والبريد الإلكتروني، ورقم هاتفه الجوال.
4. يرفق بالتظلم / الشكوى نسخة من البطاقة الشخصية للمتظلم، ونسخة ضوئية من التظلم المقدم للجهة الإدارية التي أصدرت القرار أو السلطة الرئاسية لها.
5. بعد التأكد من استيفاء الأوراق المطلوبة يتم قبولها من قبل الموظف المختص، ومنح المتظلم إشعارًا إلكترونيًا باستلام أوراق التظلم.



لا تقبل اللجنة التظلم / الشكوى إلا بعد التأكد من التالي:

- أ- استنفاد المتظلم / الشاكي سبل التظلم أمام الجهة التي يعمل فيها أو استنفاد موعد 30 يومًا من تاريخ تقديم التظلم أمام جهة عمله، ولم تقم الجهة بالرد على تظلمه.
- ب- عدم رفع دعوى قضائية بشأن الاستحقاقات الوظيفية ذات الصلة بتطبيق أحكام قانون الموارد البشرية المدنية المشار إليه.



الطلبات التي تُنظر أمام لجنة فحص التظلمات والشكاوى

1. المنازعات المتعلقة بتسكين الموظف على الدرجة الوظيفية التي تتناسب مع مؤهله ومدة خدمته:

يقصد بها المنازعات المتعلقة بعدم وضع الموظف في الدرجة الوظيفية المناسبة لمؤهله أو مدة خدمته، سواء كان ذلك في بداية التعيين أو بعد ضمّ مدة خدمته.

2. المنازعة في الراتب

يقصد بها (وفقاً لنص المادة (19) من القانون)، منازعة الموظف في راتبه الأساسي، سواء كان في بداية التعيين، أو أثناء خدمته الوظيفية، ويكون ذلك غالباً مرتبطاً بالمنازعة في المدة التي سوف تضمّ لخدمة الموظف، أو أحقيته في التعيين براتب أعلى من بداية الراتب الأساسي المقرر لدرجته الوظيفية.

3. المنازعة في إعادة تعيين الموظف لحصوله على مؤهل أثناء الخدمة

يقصد بها (وفقاً لنص المادة (20) من القانون)، المنازعات المتعلقة بعدم إعمال السلطة التقديرية للجهة الحكومية من جواز إعادة تعيين الموظف الذي عُين دون مؤهل وحصل على مؤهل أثناء الخدمة، أو الموظف الذي حصل على مؤهل أعلى أثناء الخدمة.

4. المنازعة في إعادة تعيين الموظف الذي ترك الخدمة

يقصد بها (وفقاً لنص المادة (21) من القانون)، المنازعات المتعلقة بعدم إعمال السلطة التقديرية للجهة الحكومية من جواز إعادة تعيين الموظف الذي انتهت خدمته في وظيفته السابقة التي كان يشغلها، أو في وظيفة أخرى مماثلة في اشتراطات شغلها، بالدرجة والراتب الأساسي ذاتهما اللذان كان يتقاضاهما عند انتهاء خدمته بالجهة الحكومية ذاتها التي كان يعمل فيها أو أي جهة حكومية أخرى، مع الاحتفاظ له بالمدة التي قضاها في وظيفته السابقة في الأقدمية. وكذلك منازعات إعادة التعيين المتعلقة بمن ترك الخدمة وعمل في عمل أكسبه خبرة عملية، متى توافرت في الموظف شروط شغل الوظيفة.

5. المنازعات المتعلقة بالعلاوة الدورية

يقصد بها منازعة الموظف بشأن العلاوة الدورية، طبقاً لنص المادة (23) من القانون، أو تأجيلها أو الحرمان منها طبقاً لنص المادة (24) من القانون.

6. المنازعات المتعلقة بالعلّوة الاجتماعية

يقصد بها منازعة الموظف في فئة العلّوة الاجتماعية المستحقة، طبقاً لنص المادة (19) من اللائحة التنفيذية، وإذا كان الزوجان موظفان يعملان في الجهات الحكومية أو التي تموّل موازنتها من الدولة أو التي تساهم فيها بنسبة تزيد على 50 % من رأسمالها.

7. المنازعات المتعلقة ببدل السكن

يقصد بها منازعة الموظف في فئة بدل السكن المستحق، طبقاً لنص المادتين (20، 21) من اللائحة التنفيذية، وإذا كان الزوجان موظفان يعملان في الجهات الحكومية أو التي تموّل موازنتها من الدولة أو التي تساهم فيها بنسبة تزيد على 50 % من رأسمالها.

8. المنازعات المتعلقة ببدل التنقل

يقصد بها منازعة الموظف بقيمة بدل التنقل، طبقاً لنص المادة (22) من اللائحة التنفيذية.

9. المنازعات المتعلقة ببدل التمثيل وفئة تذاكر السفر

يقصد بها منازعة الموظف في قيمة بدل التمثيل وفئة تذاكر السفر، طبقاً لنص المادتين (23-28) من اللائحة التنفيذية.

10. المنازعات المتعلقة بفئة بدل طبيعة العمل

يقصد بها منازعة الموظف بنسبة بدل طبيعة العمل، وفقاً للمجموعات العامة والنوعية للوظائف استناداً للمادة (29) من اللائحة التنفيذية، وقرار مجلس الوزراء بشأن بدل طبيعة العمل وشروط استحقاقه.

11. المنازعات المتعلقة بفئة بدل الهاتف

يقصد بها منازعة الموظف بقيمة بدل هاتف، طبقاً لنص المادة (30) من اللائحة التنفيذية.

12. المنازعات المتعلقة بفئة بدل الهاتف النقال

يقصد بها منازعة الموظف بفئة بدل هاتف نقال، طبقاً لنص المادة (31) من اللائحة التنفيذية.

13. المنازعات المتعلقة بالتعويض عن ساعات العمل الإضافية

يقصد بها منازعة الموظف بشأن التعويض عن ساعات العمل الإضافية، طبقاً لنص المادتين (32، 33) من اللائحة التنفيذية.

14. المنازعات المتعلقة ببدل استخدام سيارة خاصة

يقصد بها منازعة الموظف بقيمة بدل استخدام سيارة خاصة، طبقاً لنص المادة (34) من اللائحة التنفيذية.

15. المنازعات المتعلقة ببدل الوظيفة الإشرافية

يقصد بها منازعة الموظف القطري عن شغل وظيفة إشرافية والبدل المستحق عنها، وفقاً لفئة الوظيفة، طبقاً لنص المادة (35) من اللائحة التنفيذية.

16. المنازعات المتعلقة ببدل الأثاث

يقصد بها منازعة الموظف بفضة صرف بدل الأثاث، والمنازعة في استهلاكه، ومدى الإعفاء منه، طبقاً لنص المادتين (36، 37) من اللائحة التنفيذية.

17. المنازعات المتعلقة ببدل أمانة الصندوق

يقصد بها منازعة الموظف بشأن بدل أمانة الصندوق، طبقاً لنص المادة (38) من اللائحة التنفيذية.

18. المنازعات المتعلقة بتذاكر السفر

يقصد بها منازعة الموظف غير القطري في استحقاقه وأسرتة تذاكر السفر أو التعويض عنها، طبقاً لنص المادتين (39، 43) من اللائحة التنفيذية والمعدلة بقرار مجلس الوزراء رقم (20) لسنة 2020.

19. المنازعات المتعلقة بالسلف بضمان الراتب

يقصد بها منازعة الموظف القطري بشأن السلفة بضمان الراتب، طبقاً لنص المادتين (44 – 49) من اللائحة التنفيذية والقرارات المعدلة لها.

20. المنازعات المتعلقة بتقييم الأداء الحكمي

يقصد بها منازعة الموظف في تقييم أدائه حكماً، طبقاً لنص المادة (39) من القانون، وذلك في الحالات التالية:

1. الحصول على إجازة تتجاوز مدتها ثمانية أشهر.
2. الإيفاد في بعثة دراسية أو دورة تدريبية لمدة تتجاوز ثمانية أشهر.
3. الإغارة للعمل خارج الدولة لمدة تتجاوز ثمانية أشهر.
4. شغل عضوية المجلس البلدي المركزي.

21. المنازعات المتعلقة بالترقية بالأقدمية

يقصد بها منازعة الموظف بتوافر اشتراطات الترقية بالأقدمية، طبقاً لنص المادتين (46، 47) من القانون.

22. المنازعات المتعلقة ببدل النذب

يقصد بها منازعة الموظف بضوابط صرف بدل النذب، طبقاً لنص المادة (67) من اللائحة التنفيذية.

23. المنازعات المتعلقة بدخول مدة الإغارة في مدة خدمة الموظف الفعلية، وفي العلاوات والترقيات

يقصد بها منازعة الموظف في عدم دخول مدة الإغارة في مدة خدمته وفي العلاوات والترقيات، طبقاً لنص المادة (72) من اللائحة التنفيذية.

24. المنازعات المتعلقة بالنقل التعسفي

يقصد بها منازعة الموظف في نقله من وظيفته نقلاً تعسفياً دون تحقيق المصلحة العامة، مخالفاً لنص المادة (51) من القانون.

25. المنازعات المتعلقة بتخفيض ساعات العمل للموظفين ذوي الإعاقة

يقصد بها منازعة الموظف من ذوي الإعاقة في تخفيض ساعات العمل لمدة ساعة يوميًا، طبقًا لنص المادة (73) من اللائحة التنفيذية.

26. المنازعات المتعلقة بالإجازة الدورية

يقصد بها منازعة الموظف بالإجازة الدورية، طبقًا لنص المادتين (75-80) من اللائحة التنفيذية.

27. المنازعات المتعلقة بالإجازات العارضة

يقصد بها منازعة الموظف بالإجازة العارضة، طبقًا لنص المادة (81) من اللائحة التنفيذية.

28. المنازعات المتعلقة بإصابة العمل

يقصد بها منازعة الموظف في وجود إصابة عمل نتيجة وقوع حادث له، طبقًا لنص المادة (82) من اللائحة التنفيذية.

29. المنازعات المتعلقة بساعاتي الرضاعة يوميًا

يقصد بها منازعة الموظفة بتحديد ساعاتي الرضاعة يوميًا، طبقًا لنص المادة (83) من اللائحة التنفيذية.

30. المنازعات المتعلقة بإجازة العزاء

يقصد بها منازعة الموظف بإجازة العزاء، طبقًا لنص المادة (84) من اللائحة التنفيذية.

31. المنازعات المتعلقة بالإجازة دون راتب لمرافقة الزوج

يقصد بها منازعة الموظف القطري بالإجازة لمرافقة الزوج، طبقًا لنص المادة (85) من اللائحة التنفيذية.
ملاحظة: لا تنظر اللجنة في المنازعات المتعلقة بمنح الموظف القطري إجازة براتب إجمالي لمرافقة الزوج طبقًا لنص المادة (86) من اللائحة التنفيذية.

32. المنازعات المتعلقة بالإجازة براتب إجمالي بالنسبة للموظفة القطرية لمرافقة طفلها المريض أثناء العلاج بإحدى المستشفيات العامة أو الخاصة داخل الدولة

يقصد بها منازعة الموظفة القطرية بالإجازة براتب إجمالي لمرافقة طفلها المريض أثناء العلاج بإحدى المستشفيات العامة أو الخاصة داخل الدولة، طبقًا لنص المادة (88) من اللائحة التنفيذية.

33. المنازعات المتعلقة بالإجازة براتب إجمالي لأداء الامتحانات

يقصد بها منازعة الموظف القطري في الإجازة براتب إجمالي لأداء الامتحانات، طبقًا لنص المادة (91) من اللائحة التنفيذية، ووفقًا للشروط الواردة في هذه المادة.

34. المنازعات المتعلقة بمنحة الإجازة

يقصد بها منازعة الموظف القطري في منحة الإجازة، طبقًا لنص المادة (64) من القانون.

35. المنازعات المتعلقة بالإجازة المرضية

يقصد بها منازعة الموظف بإجازة المرضية، طبقًا لنص المادتين (66-72) من القانون.

36. المنازعات المتعلقة بمنح الموظفة إجازة وضع

يقصد بها منازعة الموظفة بإجازة الوضع لمدة شهرين لا تحسب من إجازاتها، طبقاً لنص المادة (73) من القانون.

37. المنازعات المتعلقة بمنح الموظفة القطرية إجازة براتب إجمالي لرعاية أولادها

يقصد بها منازعة الموظفة القطرية بإجازة لرعاية أولادها وبراتب إجمالي، طبقاً لنص المادة (74) من القانون.

38. المنازعات المتعلقة بمنح الموظف المسلم إجازة براتب إجمالي لأداء فريضة الحج

يقصد بها منازعة الموظف المسلم بإجازة لأداء فريضة الحج وبراتب إجمالي، لمرة واحدة طوال مدة خدمته، طبقاً لنص المادة (75) من القانون.

39. المنازعات المتعلقة بمنح الموظف إجازة زواج

يقصد بها منازعة الموظف في إجازة زواج، طبقاً لنص المادة (76) من القانون.

40. المنازعات المتعلقة بمنح الموظفة المسلمة إجازة براتب إجمالي للعدة الشرعية

يقصد بها منازعة الموظفة المسلمة بإجازة العدة الشرعية عند وفاة زوجها، قدرها أربعة أشهر وعشرة أيام من تاريخ وفاة الزوج، أو إلى حين الوضع إن كانت حاملاً، طبقاً لنص المادة (77) من القانون.

41. المنازعات المتعلقة بإنهاء خدمة الموظف

يقصد بها منازعة الموظف في قرار إنهاء خدمته لأحد الأسباب التي نصت عليها المادة (107) من القانون أو أثناء فترة الاختبار. وما يترتب عليها من التزامات، مثل منح شهادة إخلاء طرف - و منح شهادة إنهاء خدمة.

42. المنازعات المتعلقة بانقطاع الموظف عن العمل، واعتباره مقدماً لاستقالته حكماً

يقصد بها منازعة الموظف في قرار اعتباره مستقيل حكماً، لانقطاعه عن العمل، طبقاً لنص المادة (111) من القانون.

43. المنازعات المتعلقة بمكافأة نهاية الخدمة:

يقصد بها منازعة الموظف في قيمة مكافأة نهاية الخدمة، طبقاً لنص المادتين (117-120) من القانون.

44. المنازعات المتعلقة بتعويض الموظف أو ورثته عن الوفاة أو إصابة العمل (الجزئي والكلي)

يقصد بها منازعة الموظف أو ورثته التعويض عن الوفاة أو إصابة العمل الجزئي أو الكلي، طبقاً لنص المادة (125) من القانون.

45. المنازعات المتعلقة بعلاوة الاحتفاظ

يقصد بها منازعة الموظف المتعلقة بعلاوة احتفاظ بالعلاوة أو البديل المقرر لهم في جهة عملهم السابقة، بعد نقلهم إلى جهة حكومية أخرى، طبقاً لنص المادة (131) من القانون.



ديوان الخدمة المدنية والتطوير الحكومي
Civil Service and Government Development Bureau
دولة قطر • State of Qatar